



Banco de Occidente

INFORME PERIÓDICO DE FIN DE EJERCICIO 2024



Grupo AVVAL

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2024



UN AÑO MÁS

del lado de los que hacen

Presentación

Banco de Occidente es una sociedad anónima con valores vigentes en el mercado a través del sistema de negociación de la Bolsa de Valores de Colombia para bonos ordinarios y subordinados. A corte del 31 de diciembre de 2024, se han emitido \$4,00 Billones y colocado \$3,90 Billones, de los cuales siguen vigentes \$3,90 Billones de las series A Tasa Fija y B bajo IBR cuyos plazos promedio de apertura y vencimiento son 2016 y 2028 respectivamente. Al cierre de 2024, el programa de emisión y colocación vigente es de \$12,00 Billones con un cupo disponible por \$6,00 Billones para satisfacer las necesidades de captación de recursos.

Asimismo, las acciones del Banco de Occidente se encuentran inscritas y transan en la Bolsa de Valores de Colombia bajo la modalidad de acciones ordinarias.

Ciudad de domicilio principal:

Santiago de Cali, Valle del Cauca.

Dirección domicilio principal:

Carrera 4 # 7-61.



Contenido

Introducción Nuestro Banco y su Compromiso

- [Mensaje del Presidente](#) →
- [Acerca de Nosotros](#) →
- [Reputación y Reconocimientos](#) →
- [Modelo de negocios](#) →

Acción por el Planeta

- [Estrategia Climática y Descarbonización](#) →
- [Uso Responsable de los Recursos](#) →
- [Biodiversidad y Conservación de Ecosistemas](#) →

Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos

- [Panorama Financiero y Desempeño Bursátil](#) →
- [Gestión Fiscal y Tributaria](#) →
- [Gestión estratégica de riesgos financieros y no financieros](#) →
- [Riesgos Ambientales y Sociales \(SARAS\)](#) →
- [Impulsamos Negocios Sostenibles](#) →
- [Transformación Digital y Ciberseguridad](#) →



Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético

- [Estructura de Gobierno Corporativo](#) →
- [Cumplimiento y Transparencia](#) →

Potenciando Personas y Comunidades

- [Capital Humano y Gestión del Talento](#) →
- [Bienestar del Talento](#) →
- [Diversidad, Equidad e Inclusión](#) →
- [Derechos Humanos](#) →
- [Seguridad y Salud en el Trabajo](#) →
- [Compromiso con Nuestros Clientes](#) →
- [Compromiso con las Comunidades](#) →

Sostenibilidad: Creando Valor Compartido

- [Estrategia ESG y su Impacto](#) →
- [Análisis de Materialidad](#) →

Anexos

- [Agradecimientos](#) →
- [Carta de Aseguramiento](#) →
- [Tabla ESG](#) →
- [Reporte TCFD](#) →
- [Estados Financieros](#) →

Glosario



Accidente de Trabajo: todo evento imprevisto en trabajo que le ocasione al trabajador una lesión orgánica, psicológica, invalidez o muerte.

Acciones: título negociable que representa una parte proporcional del patrimonio de una empresa. Es un título de participación, es decir, cuando un inversionista adquiere las acciones de una empresa se convierte en socio de esta. Estos instrumentos otorgan a sus titulares derechos económicos y políticos que pueden ser ejercicios colectiva e individualmente.



ADL Digital LAB: corresponde a un proveedor de servicios digitales.

Agilizadores electrónicos: canal físico de autoservicio que facilita al usuario la realización de transacciones como pagos, consultas y retiros, entre otros, con el uso de la tarjeta débito o crédito del Banco de Occidente o entidades de Grupo Aval.

Aula virtual: mecanismo de educación online (enseñanza y aprendizaje) por medio de la tecnología de información y la comunicación.

Ausentismo: ocurre cuando el trabajador no asiste o abandona su lugar de trabajo ya sea con justificación o sin esta.



Autogestionado: cuando la persona por sí misma hace el procedimiento que requiere, donde administra y ejecuta una actividad.

Balance Score Card: herramienta de gestión que aplica indicadores de desempeño predictivos y balanceados desde la perspectiva financiera, de personas, procesos y clientes dentro de la empresa.

Basilea: son los acuerdos o recomendaciones internacionales de supervisión bancaria, emitidos por el Comité Internacional de Supervisión Bancaria (en inglés: Basel Committee on Banking Supervision – CBSB).

Beneficio emocional: es el que recibe el empleado, adicional a su retribución económica, relacionado con sus sensaciones y sentimientos con los que crea un vínculo con la empresa o la marca.

BID (Banco Interamericano de Desarrollo): organización multilateral cuyo objetivo es ofrecer soluciones financieras para el desarrollo económico y social de la región.

Biodegradación: es la capacidad que tienen algunos materiales de descomponerse de manera natural sin la intervención del hombre.



Biodiversidad: término que incluye las especies vivas que suministran el sistema de soporte vital de la Tierra; una agrupación de plantas, animales, insectos y peces componen los ecosistemas que nos proporcionan comida, agua limpia, aire y energía.

Bono: son valores negociables que representan una deuda. Por eso, puede decirse que cuando un inversionista adquiere un bono le está prestando dinero a una empresa. La empresa que emite los bonos adquiere la obligación de devolverle al poseedor del bono (una vez transcurra el período establecido en este) el monto de la inversión más una suma de dinero a título de intereses (este es el rendimiento del inversionista).

Botón PSE: herramienta digital que permite a nuestros clientes realizar pagos y recaudos de manera virtual y segura.

BPO: es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa.

Braille: sistema de lectura y escritura elaborado en puntos en relieve que utilizan las personas en situación de discapacidad visual para comprender por medio del tacto con sus dedos.

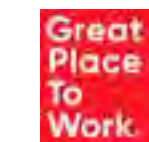
Cadena de Suministro: conjunto de actividades que involucra desde la compra y transformación de la materia prima hasta la fabricación, distribución y entrega del producto al consumidor final.

Calificación Crediticia (Credit Scoring): es una metodología de evaluación crediticia que consiste en asignar un puntaje al potencial deudor. De esta forma, se intenta medir la capacidad de pago del cliente.

Canales Electrónicos: mecanismos u opciones que ofrece nuestro Banco para realizar transacciones de manera virtual.

Carpooling: término del idioma inglés que significa “compartir el vehículo” donde varias personas viajan por trayectos definidos a un mismo destino y busca reducir el uso de vehículos particulares con una sola persona a bordo.

CDC: en tecnología corresponde a Captura de Datos de Cambio, software que permite integrar, optimizar y gestionar eficientemente las bases de datos.



Certificación GPTW: reconocimiento otorgado por el Instituto Great Place To Work e Icontec que certifica a las entidades con altos estándares de calidad en ambiente laboral y destaca los mejores lugares para trabajar a nivel nacional e internacional.

Ciberseguridad: es la práctica de proteger los sistemas importantes y la información confidencial ante eventuales ataques digitales.

Clientes: Personas o empresas que adquieren, para su uso, productos y/o servicios que ofrece el Banco de Occidente y sus filiales.

Coaching: entrenamiento profesional a una persona para que alcance sus objetivos por medio de la comunicación, autoconfianza, desarrollo personal y liderazgo.

Coefficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN): corresponde al cociente entre el Fondeo Estable Disponible (FED) y el Fondeo Estable Requerido (FER), de acuerdo con las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Colaborador: persona que tiene una relación laboral directa con nuestro Banco por medio de un contrato laboral fijo o indefinido, y que cumplen con unas obligaciones a su cargo a cambio de una remuneración que incluye beneficios de ley y extralegales.

Contratista: persona contratada por la organización informante para realizar trabajos que de otro modo realizaría un empleado, en un lugar de trabajo controlado por la organización.



Corresponsal Bancario: es un canal que presta servicios de recaudo a través de terceros aliados, bajo la plena responsabilidad del Banco de Occidente, con el fin de llegar a regiones donde la

presencia de oficinas es limitada, y así, prestar una mayor disponibilidad para que los clientes realicen sus pagos.

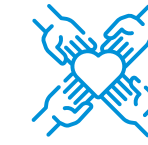


Dale: es una billetera digital del Grupo Aval que permite a los usuarios enviar y recibir dinero, realizar pagos, hacer retiros en cajeros automáticos y recargar saldo de manera fácil y segura desde el celular, sin necesidad de una cuenta bancaria tradicional.

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

Discapacidad: la discapacidad es un concepto que relaciona las diferencias sensoriales, físicas, cognitivas, intelectuales, psicosociales y múltiples que puede tener una persona. Esta se articula con las barreras físicas, actitudinales y de la comunicación que limitan su participación y acceso a diferentes ámbitos o contextos laborales, sociales y económicos, entre otros.

Discriminación: son las acciones u omisiones que excluyen, violentan o afectan de cualquier manera (física, psicológica, estructural, entre otras formas de violencia) a una persona por su orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, edad, discapacidad, lugar de procedencia, clase u otro marcador de diferencia.



Diversidad: hace referencia a las múltiples formas de ser que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen la humanidad, se manifiesta en la pluralidad de particularidades identitarias, sociales, culturales, étnicas y religiosas, entre otras, que definen a cada persona y le dan un valor agregado a la sociedad.

Donación: acto netamente voluntario por el cual una persona natural o jurídica entrega recursos en dinero o en especie para beneficio de otro, sin obtener nada a cambio.

Eficiencia en materiales: corresponde a la métrica de comparación entre medidas de costo, eficiencia y flujo de materias primas en su consumo, transformación y desecho para optimizar procesos.

Eficiencia energética: capacidad de obtener los mismos o mejores resultados empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos.

Emisiones Financiadas: son las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) resultantes de los préstamos.

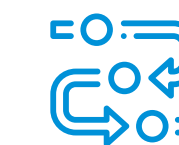
Encargos Fiduciarios: negocio fiduciario en virtud del cual una persona entrega a otra uno o más bienes determinados sin transferir su propiedad, con el propósito de que esta cumpla con ellos una finalidad específica, bien sea en beneficio del fideicomitente o de un tercero.

Energía Solar: es una de las fuentes de energía renovable, que es producida por la luz y el calor

del sol para producir electricidad, iluminación y calefacción.

Enfermedad Laboral: lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en cualquiera de los siguientes: Fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamiento médico más allá de los primeros auxilios, o lesión o enfermedad grave diagnosticada por un médico u otro profesional sanitario certificado, incluso si no da lugar a las anteriores.

Enfoque Fiscal: cumplimiento y aplicación de normas tributarias para gestionar los objetivos y expectativas empresariales, éticas y sociales de la empresa.



Escalado Ágil: metodología para realizar proyectos de forma flexible, dinámica y rápida para dar productividad a los equipos.

Fiducia Mercantil: negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de este o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

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

Finance for Biodiversity: iniciativa global que busca movilizar el sector financiero para apoyar la conservación y restauración de la biodiversidad mediante inversiones responsables y estrategias sostenibles.

FINDEV: es la institución financiera de desarrollo (DFI) de Canadá, que apoya al sector privado en el desarrollo de mercados para promover el desarrollo sostenible.

Fondos de Capital Privado: son fondos de inversión colectiva cerrados que deben destinar al menos las dos terceras partes de los aportes de sus inversionistas a la adquisición de activos o derechos de contenido económico diferentes a valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores –RNVE.



Fondos de Inversión Colectiva: mecanismo o vehículo de ahorro o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables una vez el fondo entre en operación. Estos recursos serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

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

Fusiondata: sistema de gestión de entidades gubernamentales y con lo que veas necesario.

Grupos de Interés: personas o grupos de personas que se pueden ver afectadas de manera positiva o negativa por el desarrollo de las actividades de nuestro Banco y que tienen también la capacidad de afectar este desarrollo.

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

Hub de Contenidos: espacio web donde convergen todos los contenidos de la plataforma independientemente de su formato.



Huella de Carbono: indicador de impacto en el medioambiente por las actividades realizadas por el ser humano con respecto a la cantidad de recursos utilizados y generados.

Índice de Ambiente Laboral: señala el nivel de logro que alcanzan la organización y sus líderes, sintetizando la experiencia del colaborador en relación con su ambiente laboral.

Journey del Colaborador: medición que permite conocer la trazabilidad y desempeño de un funcionario en la empresa desde su ingreso hasta su retiro.

Licencias: derecho de uso sobre un software o cualquier otra creación asociada a un lenguaje de trazado.

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



Marca Empleadora: procesos de reclutamiento, compromiso y retención del talento.

Marcas Comerciales: derecho de propiedad industrial que reconoce la exclusividad en el uso de un signo distintivo asociado a un bien o servicio.

Market Share o Participación de Mercado: en mercadeo corresponde al indicador de participación o fracción de mercado que tiene la organización en un segmento específico.

Materialidad: en la gestión de sostenibilidad, corresponde a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que la organización prioriza con base en el impacto positivo o negativo en sus grupos de interés.

Mercado Secundario: en el sector financiero corresponde a la compraventa entre inversores de títulos valores ya emitidos en el mercado primario.

Movilidad Sostenible: programa de transporte de los colaboradores del Banco, que busca reducir las emisiones de CO2 ocasionadas por el desplazamiento de nuestros colaboradores desde y hacia sus hogares cuando se trasladan a nuestras oficinas a cumplir con sus funciones, por ejemplo: caminar, uso de la bicicleta y auto eléctrico, entre otros.

MSCI Colcap: índice creado conjuntamente por MSCI y la Bolsa de Valores de Colombia (bvc), está

diseñado para representar el desempeño del mercado de valores colombiano y tiene como objetivo incluir un mínimo de 25 valores y 20 emisores basados en criterios de capitalización de mercado, liquidez e inversión internacional ajustados por flotación libre.



NEXA BPO: marca comercial de la filial Ventas y Servicios S.A.

Omnicanalidad: hace referencia a todos los puntos de contacto en el ciclo de vida del cliente –como sitios web, redes sociales, chats en tiempo real, correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otros– trabajan de forma conjunta, garantizándole al usuario el cumplimiento de sus requerimientos de forma rápida y sin problemas.

Openbanking: es un modelo que facilita el intercambio de información entre todos los tipos de instituciones financieras a través de interfaces de programación de aplicaciones (APIs). En este modelo, los usuarios son los dueños de su información financiera, por lo tanto, ellos deciden compartir sus datos o no, con el objetivo de ofrecer nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Otros Derechos de Autor: cualquier otro derecho que reconozca la propiedad sobre una invención conforme a la regulación vigente.

Pacto Global: iniciativa de la ONU que impulsa a las empresas a adoptar principios en derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y

anticorrupción para fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

Pagaré Desmaterializado: título valor que respalda operaciones de crédito que no está en físico sino por medio digital.



Pasarela de Pagos: es el servicio que permite a los comercios realizar operaciones de cobro a los clientes mediante el intercambio de datos entre la entidad bancaria del vendedor y la del comprador de forma electrónica (online), que permite el uso de varios métodos de pago (p.e. PSE, tarjeta de crédito, tarjeta débito y efectivo, entre otros). Adicionalmente, presta servicios de valor agregado como la construcción de la página web del comercio, la integración de los botones de pago a través de Web Service o Apis, e información enriquecida y en línea.

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

Pautas Orgánicas: corresponde a la publicidad (avisos, noticias) o contenido que se difunde por medios digitales sin costo.

Patrocinio: apoyo económico que se entrega a una entidad a cambio de una contraprestación en publicidad y visibilidad de marca.

Pensionado: persona beneficiaria de una pensión principalmente por jubilación, viudez, invalidez o incapacidad.

Permiso Parental: licencia que otorga la empresa a los colaboradores que se convierten en padres o madres. Nuestro Banco otorga días adicionales a los estipulados por la ley.



Pet Friendly: oficinas que permiten el ingreso y permanencia de mascotas (principalmente perros y gatos) en compañía de su dueño para que este pueda realizar las actividades que requiere.

Plan Carrera: es la ruta de crecimiento definida para que los colaboradores puedan proyectar su carrera en el Banco de acuerdo con sus competencias y expectativas. Está articulado con nuestra Universidad Corporativa y estamos trabajando en la construcción de las rutas de aprendizaje para cada cargo. Actualmente se tiene estructurado el plan carrera operativo y comercial.

Plan de Retención: consiste en las diferentes acciones o iniciativas que tiene el Banco de Occidente orientadas a garantizar la permanencia de los colaboradores en la organización por un periodo prolongado para fortalecer su compromiso a través del acceso a diferentes beneficios salariales o emocionales.

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



Pricing: “asignar precio” en inglés, es el proceso para fijar los precios de productos y servicios.

Prospectos: persona o empresa que muestra interés en lo que está ofreciendo el Banco y se convierte en público objetivo para la oferta de productos o servicios de la empresa.

Proveedor: persona natural o jurídica que ofrece productos o servicios que son requeridos por el Banco y establece una relación comercial con este por medio de contrato, factura u orden de compra.

PVC Reciclado: material plástico PVC (cloruro de polivinilo) reutilizado por medio de la transformación en productos nuevos, en este caso se usa para la elaboración de tarjetas de crédito físicas que se entregan a nuestros clientes.

Ratio Digital: en marketing corresponde al porcentaje de interesados que ingresan a una página web y se quedan realizando el proceso que se está promocionando.

Ratio Salarial: indicador estadístico que determina la relación entre el salario mínimo y el salario promedio de los colaboradores del Banco.



Reciclaje: reprocesamiento de productos o de componentes de productos que se han convertido en residuos para crear nuevos materiales.

Reclutamiento: proceso de gestión de contratación o alistamiento de candidatos para cargos en el Banco.

Relación de Solvencia: corresponde al cociente entre el patrimonio técnico de la entidad y la sumatoria de los activos ponderados por nivel de riesgo, el riesgo de mercado y el riesgo operacional, de acuerdo con las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Rentabilidad Ponderada: corresponde al rendimiento general de la cartera por el capital invertido y el flujo de efectivo al inicio y final de la inversión.

Residuos: cualquier cosa que una persona elimine, desee eliminar o esté obligada a eliminar.



Riesgo de Crédito: posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir las obligaciones financieras adquiridas; como resultado, la otra parte pierde.

Riesgo de Liquidez: probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos suficientes para cumplir las obligaciones asumidas.

Riesgo de Mercado: pérdida potencial del valor de los activos financieros causada por cambios adversos de los factores que determinan su precio.

Riesgo Operativo: es la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a estos. Incluye el riesgo legal.

Riesgos Laborales: fuente o situación que puede provocar lesiones o deterioro de la salud.

Rotación: empleados que dejan la organización voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento en servicio.

SAES: Servicio Administrativo Especial, son servicios especializados a la medida del cliente en el segmento de Banca Gobierno del Banco de Occidente.

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, el cual gestiona la identificación de riesgos operativos, legales, por contagio y reputacional, se encuentra en el manual de procedimientos del Banco.

SmartSupervision: plataforma de la superintendencia financiera para la gestión de reclamos.



Segmento Selecto: sección de clientes del Banco y sus filiales que corresponde a sus funcionarios activos.

SOFR: la tasa SOFR es publicada por la Reserva Federal de Nueva York desde el año 2018 y refleja el costo a un día de los préstamos garantizados con Repos de títulos del Tesoro Americano. Esta tasa se basa en un mercado diverso y robusto con un amplio volumen de participantes.

Success Factor (SSFF): aplicación en la nube que permite gestionar datos y procesos relacionados con Recursos Humanos como nómina, capacitación,

evaluación de desempeño, solicitud de licencias y vacaciones, etc.

Talento Crítico: cargos de alto impacto e importancia para el cumplimiento de los objetivos de la organización y su reemplazo implica un costo importante por lo que se afinan en el personal.



Teletrabajo: tipo de contrato laboral donde el empleado desarrolla su rol en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa, principalmente su hogar con el uso de tecnologías de la información.

Tercera Edad: edad adulta que inicia a partir de los 60 años; también se clasifica como adulto mayor.

UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative): iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente que promueve prácticas financieras sostenibles mediante la colaboración entre la ONU y el sector financiero.

Vehículo Eléctrico: auto o transporte terrestre que utiliza energía eléctrica para su movilidad, debe conectarse a una fuente de energía.

Vehículo Híbrido: Auto o transporte terrestre que combina para su movilidad la combustión de gasolina o diésel con un motor eléctrico.

Vertimientos: disposición final de líquidos en cuerpos de agua, suelo o desagües.

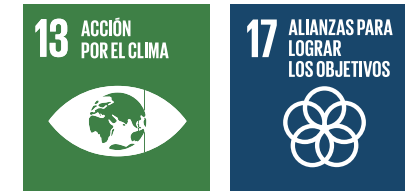


Voluntariado: actividades que desarrolla la organización en compañía de sus colaboradores para contribuir a diferentes causas sociales y/o medioambientales.

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



Presentación



ODS 13.1; 17.5
| GRI 2-5 |

Nos complace presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad del Banco de Occidente, reflejo de nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y una gestión responsable en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza. **Este informe resume las acciones realizadas por nuestro banco en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024** y ha sido elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y en cumplimiento con la Circular 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En su desarrollo, identificamos los aspectos más relevantes de nuestra gestión sostenible, destacando los logros alcanzados y las metas que seguimos impulsando. Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, hemos incluido el índice de contenidos GRI, así como los indicadores sectoriales del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria de bancos comerciales. Asimismo, adoptamos las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), fortaleciendo nuestra estrategia de divulgación en materia climática.

Para garantizar la calidad y fiabilidad de la información presentada, este informe ha sido sometido a un proceso de Aseguramiento Limitado Independiente por parte de la firma BDO Audit S.A.S. En cuanto a la información financiera, contamos con la revisoría fiscal de KPMG S.A.S. Esta verificación externa reafirma nuestro compromiso con la integridad, la alineación con marcos normativos y la adopción de mejores prácticas internacionales.

El informe también da cuenta de nuestra contribución a la sostenibilidad a nivel global, evidenciando nuestra gestión voluntaria en torno a los diez principios del Pacto Global y nuestra participación en iniciativas clave como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente – Iniciativa Financiera (UNEPFI), entre otros.

Para facilitar la comprensión de nuestro aporte y cumplimiento con estos estándares, hemos incluido referencias gráficas a lo largo del informe, como [GRI 2-25], [SASB FN-CB- 410a.2] y la iconografía de los ODS, que permiten identificar de manera clara nuestro compromiso.



Introducción

Nuestro Banco y su Compromiso



Mensaje del Presidente



ODS 8.3; 10.2
| GRI 2-6; 2-22 |

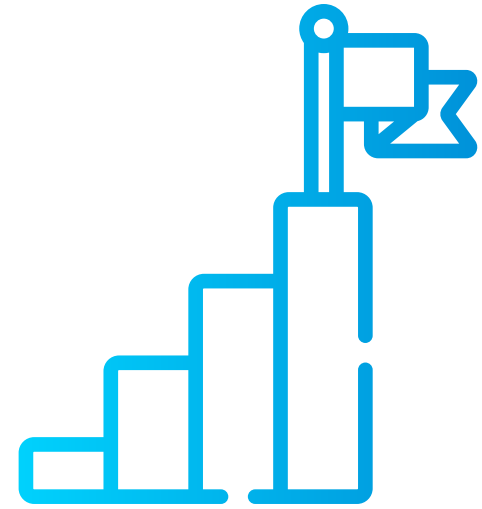
En el Banco de Occidente, estamos del lado de los que hacen. Creemos que el desarrollo sostenible no es una aspiración lejana, sino el eje que guía nuestras decisiones y nos desafía a transformar realidades. A lo largo del 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento responsable, la innovación financiera y el impacto positivo en nuestras comunidades.



En la última década, el país ha enfrentado cuatro reformas tributarias, fluctuaciones del dólar de \$3.500 a \$5.200, y cambios en las tasas de interés, que han pasado del 4,0 % en 2022 al máximo del 13,25 % en 2023 y con una reducción a un 9,5 % en el 2024. Este último año no fue la excepción retándonos con un entorno económico complejo, pero también nos brindó la **oportunidad de demostrar nuestra resiliencia, adaptabilidad y liderazgo.**

Nos enorgullece haber alcanzado un crecimiento sólido en nuestra cartera total. Lideramos con hechos contundentes y nos gustaría resaltar algunos de los hitos más importantes:

- ✓ El servicio es lo que nos diferencia y nos esmeramos cada día por tener los mejores indicadores, por eso logramos cerrar el año con un indicador de recomendación de clientes (NPS) de 68 en empresas y 55 en personas, reflejando el alto nivel de satisfacción y confianza de nuestros clientes.
- ✓ Obtuvimos la certificación Carbono Neutro, reafirmando nuestra responsabilidad con el medioambiente y estableciendo una meta ambiciosa de reducción del 25% en nuestras emisiones para 2030.
- ✓ Estructuramos y financiamos proyectos clave como Puerta de Oro, el parque solar independiente más grande de Colombia, y consolidamos líneas de crédito con enfoque sostenible por USD \$150 millones.
- ✓ Nuestra cartera total alcanzó \$48,99 billones, con un crecimiento del 7,89 % anual, superando el desempeño del sistema bancario (3,46%) en general en todas las líneas (comercial 7,81% / sistema 5,80%; consumo 5,81% / sistema -3,53 % y vivienda 18,75% / sistema 8,09%).
- ✓ Nos consolidamos como el segundo banco en cartera en moneda extranjera en Colombia, con una participación del 19,14 %, y ocupamos el primer lugar entre los bancos del Grupo Aval en créditos de cartera sustitutiva Finagro, desembolsando \$3.31 billones.



Estos logros no son solo cifras. Son la prueba de que **estamos avanzando con un propósito claro: hacer realidad el desarrollo de las personas, sus familias, el crecimiento de los negocios y la transformación sostenible del país.**

- ✓ Lanzamos nuestra nueva App OcciRed en la que ya contamos con más de 3.000 clientes, mejorando la experiencia de nuestros usuarios y avanzando en la digitalización de nuestros servicios.
- ✓ Avanzamos en los desarrollos de la App Banca Móvil, lanzamos la Tarjeta de Crédito digital Occiflex, la Billetera Google para las tarjetas de crédito MasterCard y el Tag Aval con el cual nos estamos preparando para entrar al sistema Bre-B del Banco de la República.
- ✓ Desembolsamos más de \$148.000 millones en créditos verdes (Occiauto y Vivienda Planeta Azul), y la Tarjeta de Crédito Unicef permitió donar \$2.230 millones en los últimos 3 años a las comunidades de La Guajira.
- ✓ Fuimos reconocidos por Great Place to Work Colombia como el mejor lugar para trabajar del país, el mejor lugar para trabajar para las mujeres y como el mejor banco para trabajar en Latinoamérica, reflejando nuestro convencimiento de que una empresa que cuida a su gente es una empresa que cuida y se preocupa por sus clientes.

- ✓ En la COP16, celebrada en Cali, reafirmamos nuestro compromiso con la protección de la biodiversidad y la protección del agua. Además, celebramos lo más de 30 años de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul con la XVI edición, reconociendo 14 iniciativas que están transformando la relación con nuestro entorno natural.

Durante casi seis décadas, hemos trabajado con determinación para construir relaciones de confianza, generando un impacto positivo en las comunidades, el medioambiente y la economía. Esto se traduce en decisiones que no solo benefician a nuestros accionistas, sino que también, el 60% del valor económico generado, más de 2.1 billones de pesos, es distribuido entre nuestros diferentes grupos de interés: proveedores (33%), colaboradores (25%), gobierno (21%), y el 21% restante entre accionistas, clientes y comunidades.

Estos logros no son solo cifras. Son la prueba de que estamos avanzando con un propósito claro: hacer realidad el desarrollo de las personas, sus familias, el crecimiento de los negocios y la transformación sostenible del país.

Cada meta alcanzada nos motiva a seguir innovando y desafiando los límites de lo posible. Sabemos que el futuro se construye con decisiones valientes, con un liderazgo ético y con una visión que va más allá de los resultados financieros. En los próximos años, seguiremos impulsando el crecimiento, fortaleciendo nuestra estrategia digital y consolidando nuestro rol como un actor clave en la transformación del país.

En el Banco de Occidente, creemos que construir un futuro sostenible no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad para marcar la diferencia. Seguiremos del lado de los que hacen, porque cada acción cuenta y cada esfuerzo nos acerca a la Colombia que soñamos.

Gracias a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y aliados por ser parte de este camino. Sigamos juntos, haciendo que las cosas pasen.

Gerardo Silva Castro.
Presidente del Banco de Occidente.



Acerca de Nosotros

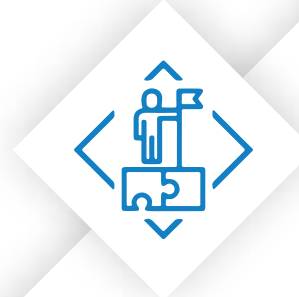
En el **Banco de Occidente**, hemos construido una historia de confianza y solidez que nos ha permitido acompañar a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y otros grupos de interés en su **crecimiento y evolución**. Desde nuestra fundación en 1.965 en Cali, hemos desarrollado soluciones financieras innovadoras y sostenibles, adaptándonos a las necesidades del mercado y contribuyendo al progreso del país.

Hoy contamos con más de **175 oficinas, 18 Centros de Crédito y 3.093 cajeros automáticos** en Colombia, además, de nuestras filiales en Panamá y Barbados. A lo largo de los años, hemos evolucionado para ofrecer soluciones financieras innovadoras, sostenibles y alineadas con las necesidades del mercado.

Nuestro propósito es claro: hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país. Para lograrlo, nos guiamos por cuatro pilares estratégicos:

Somos líderes

Ser Primeros en nuestros Segmentos Core **integrando nuestras filiales**, con **propuestas de valor** relevantes, innovadoras y competitivas que permitan el crecimiento rentable.



Somos sostenibles

Actuar de manera **responsable y ética**, procurando un impacto material positivo en la **sociedad y el ambiente**, garantizando la **rentabilidad del negocio y de los accionistas**.



Somos digitales

Desarrollar **procesos y tecnologías avanzadas**, optimizando las **operaciones internas y el servicio del cliente**, garantizando confianza en las transacciones digitales.



Somos deseados

Crear experiencias memorables en nuestros **clientes, colaboradores y proveedores**, garantizando su preferencia por el **Banco de Occidente y sus filiales**.



Nuestra forma de actuar está definida por valores que guían cada una de nuestras decisiones y acciones:



Honestidad:

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



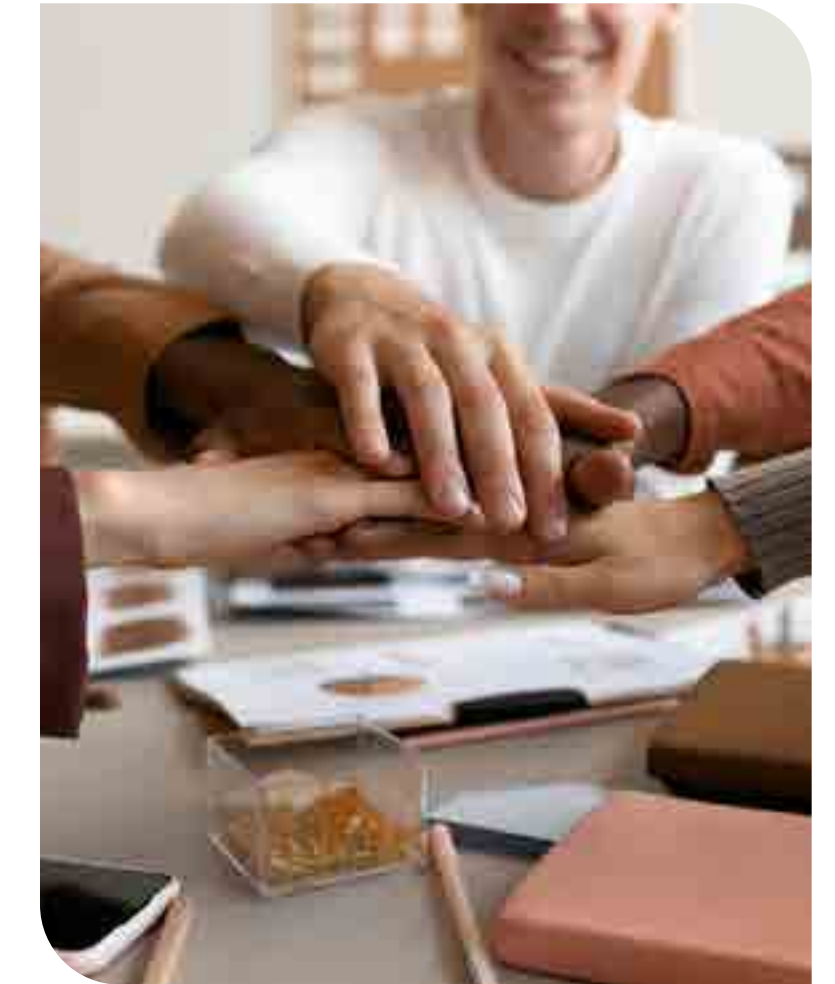
Respeto:

Reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.



Determinación:

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



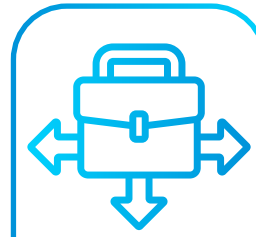
Cooperación:

Trabajamos juntos para lograr nuestros objetivos y aportar al desarrollo del Banco.

Son 59 años tejiendo progreso. No solo crecimos, evolucionamos con Colombia, escuchando a quienes hacen posible nuestro progreso. Además, hemos apostado por la innovación y la sostenibilidad como pilares de nuestro crecimiento. Algunos hitos que marcan nuestra trayectoria son:

Expansión Nacional e Internacional:

desde la apertura de nuestra primera oficina fuera de Cali en 1.970 hasta la consolidación de nuestras filiales en Panamá y Barbados.



Compromiso con la Sostenibilidad:

desde la creación del Premio Nacional de Ecología en 1.993 hasta la consolidación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



Innovación Financiera:

lanzamos nuestra tarjeta de crédito Credencial en 1.976 y hemos fortalecido nuestras soluciones con diferentes unidades de negocio.



Transformación Digital y Experiencia del Cliente:

implementamos nuevos modelos de negocio, digitalizamos nuestros servicios y modernizamos nuestras oficinas para mejorar la experiencia de nuestros clientes.



Con cada paso que damos, reafirmamos nuestro compromiso con el país, con nuestros clientes y con todos los que confían en nosotros. Seguimos evolucionando para ser un banco más ágil, más cercano y sostenible.



Nuestras Filiales



Banco de Occidente de Panamá

Esta filial opera en el sector de Banca de Licencia Internacional, con un modelo de negocio basado en la colocación en carteras internacionales y la captación en moneda extranjera en Colombia a través de depósitos a plazo y a la vista.

Actualmente, **cuenta con activos por \$4,483,099,262,655.65, pasivos por \$4,144,357,085,796.67, ingresos operacionales de \$281,981,452,683.51 y gastos de \$218,968,876,817.13.**

Entre sus principales hitos destacan el récord de utilidades netas en los últimos 10 años, la calificación AAA por Fitch Ratings y una cifra récord en colocación de cartera internacional.

Como parte de sus proyectos estratégicos, avanza en la implementación de su Licencia de Valores para ofrecer portafolios de inversión. Sus principales desafíos incluyen la puesta en producción de la nueva licencia, la mejora del mix de depósitos para reducir el costo de fondeo y mantener dicha reducción en línea con las tasas de la FED. De cara a 2025, su enfoque estratégico se centra en la estrategia integral del pasivo y medios de pago, la experiencia E2E digital, la optimización de canales y la gestión de talento humano a la vanguardia.

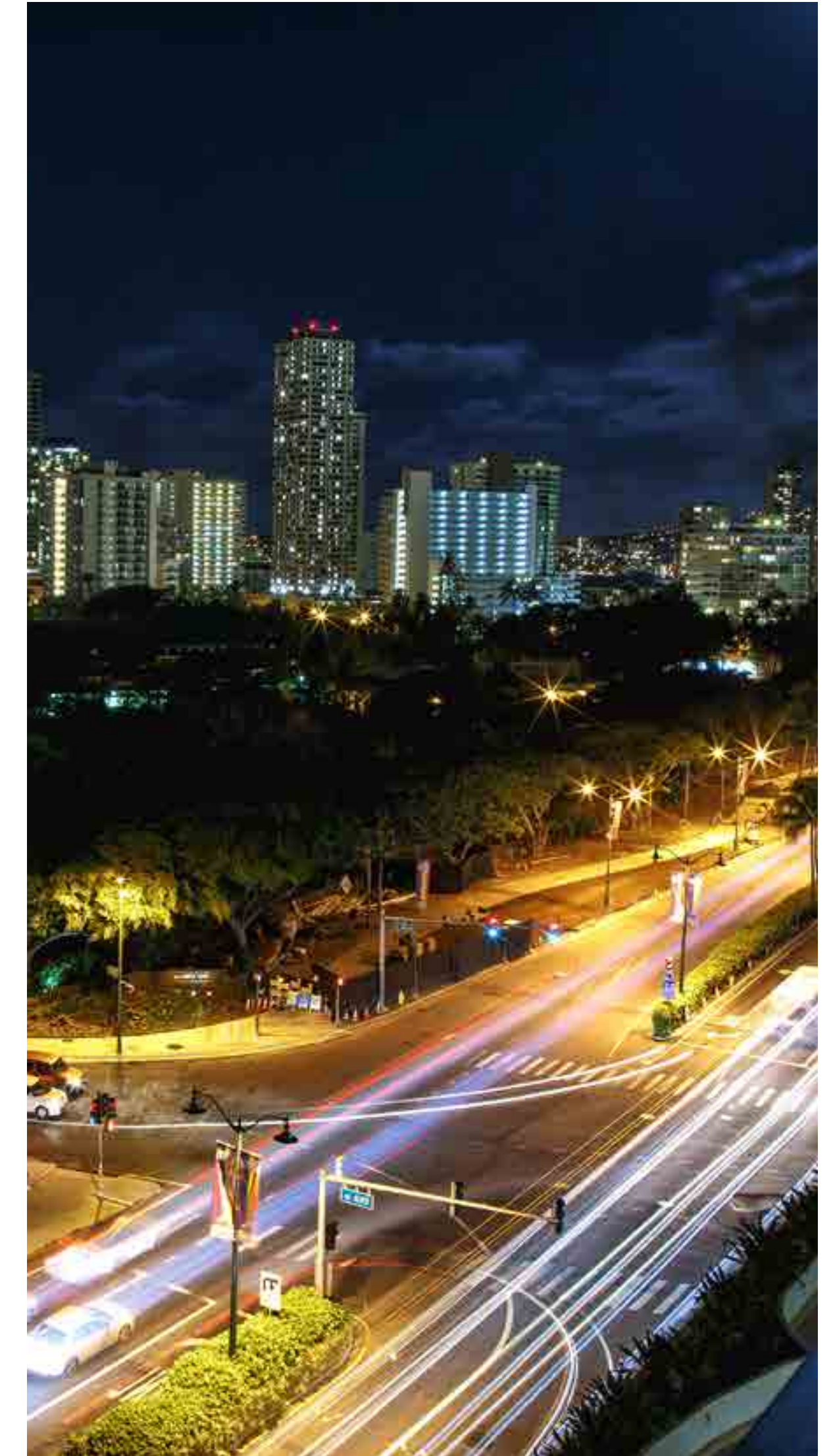
Occidental Bank Barbados

Occidental Bank Barbados opera bajo el régimen de Banca de Licencia Internacional, centrando sus operaciones en la colocación en carteras internacionales y la captación en moneda extranjera desde Barbados, así como en Colombia mediante depósitos a plazo y a la vista.

Con activos totales de \$1,486,252,493,384.22, pasivos de \$1,292,655,885,361.05, ingresos operacionales de \$82,663,888,943.26 y gastos de \$61,833,282,341.31, ha establecido récords en utilidades netas durante los últimos 10 años, mantiene la mejor calificación posible por Fitch (AAA) y presenta cifras récord en la colocación de cartera internacional. Entre sus proyectos destacados se encuentra la obtención de la Licencia de Valores, que posibilita ofrecer portafolios

de inversión a sus clientes. Actualmente, sus desafíos se centran en la puesta en producción de la nueva licencia aprobada para ampliar su oferta de productos, en mejorar el mix de depósitos para reducir el costo de fondeo y en mantener dicha reducción conforme a las disminuciones de las tasas de la FED.

De cara a 2025, su estrategia se orienta hacia una estrategia integral del pasivo y medios de pago, el fortalecimiento de la experiencia E2E digital, la optimización de canales y la gestión de talento humano a la vanguardia.



Nexa BPO

NEXA BPO es una sociedad de servicios comerciales que presta servicios de contact center y BPO a nivel nacional a entidades de diversos sectores económicos. Su plan estratégico se enfoca en cuatro frentes con nueve objetivos, orientados a madurar su oferta de servicios y diversificar su portafolio de clientes más allá de su mercado natural, con un enfoque para 2025 en el crecimiento de la facturación en clientes nuevos y actuales, priorizando márgenes competitivos.

Con activos totales de \$116,912,441,158.62, pasivos de \$65,601,934,953.00, ingresos operacionales de \$354,995,851,700.34 y gastos de \$352,747,318,391.83, en 2024 la compañía consolidó avances significativos en su estrategia de sostenibilidad, en línea con su compromiso con el desarrollo responsable y la creación de valor a largo plazo.

Entre los hitos destacan la declaración de su estrategia de sostenibilidad, el diagnóstico y benchmarking en sostenibilidad, el cumplimiento de objetivos estratégicos mediante indicadores clave, la consolidación del plan de trabajo anual, el desarrollo y ejecución de actividades con impacto ASG, la identificación de riesgos materiales y la creación del Comité de Sostenibilidad.

Durante ese mismo año, NEXA BPO impulsó proyectos como el Ideatón de Sostenibilidad, Reciclatón, Moda Sostenible y la medición de la huella de carbono, mientras que sus principales desafíos incluyeron la planeación de actividades de mayor impacto, la administración del presupuesto y la revisión del equipo exclusivo para sostenibilidad. De cara a 2025, sus metas estratégicas son convertir a NEXA BPO en una empresa BIC, reducir la huella de carbono, actualizar su propósito de sostenibilidad y afianzar su estrategia de materialidad.

Su plan estratégico se enfoca en cuatro frentes con nueve objetivos, orientados a madurar su oferta de servicios y diversificar su portafolio de clientes más allá de su mercado natural, con un enfoque para 2025 en el crecimiento de la facturación en clientes nuevos y actuales, priorizando márgenes competitivos.





Fiduciaria de Occidente

Fiduciaria de Occidente es una sociedad dedicada a la celebración de contratos de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no traslativos de dominio, cuyo objeto fundamental es realizar toda clase de contratos de fiducia mercantil o de fideicomiso; recibir encargos fiduciarios; administrar e invertir su patrimonio para generar la mejor rentabilidad posible; actuar como mandataria o agente de intereses de terceros para cualquier finalidad; gestionar bienes e inversiones, representar a tenedores de bonos o de cualquier otro título emitido en serie; administrar garantías constituidas por terceros; y gestionar fondos de inversión colectiva autorizados, incluidos los fondos de capital privado, celebrando todas las demás operaciones permitidas a las sociedades fiduciarias.

Su plan estratégico, diseñado para consolidar el liderazgo en el sector fiduciario mediante estrategias innovadoras y sostenibles, se orienta a mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos y expandir su portafolio de servicios, basándose en objetivos estratégicos que incluyen el crecimiento sostenible, la satisfacción del cliente, la confiabilidad y el bienestar de su gente. La estrategia corporativa se sustenta en tres pilares: innovación y transformación, alineación con Banco de Occidente y vocación por segmentos.

Con presencia directa en seis regionales a nivel nacional (Barranquilla, Santa Marta, Montería, Medellín, Pereira y Cali) y dos oficinas en Bogotá, **la entidad reporta activos totales de \$478,685,146,390.60, pasivos**

de \$38,812,040,800.08, ingresos operacionales de \$225,263,947,869.72 y gastos de \$137,101,113,537.71, alcanzando cifras récord en indicadores financieros (utilidad e ingresos), logrando el mejor año en resultados de NPS, clima laboral y servicio interno, así como en eficiencia operativa, además de ser la primera fiduciaria en contar con vinculación y apertura digital para empresas.

En el marco de su estrategia de Innovación y Transformación, ha obtenido logros destacados en la transformación digital del mercado de Personas, incrementando la participación de clientes vinculados digitalmente del 77% al 92% al cierre del año, e inició un piloto de referenciación de clientes a los FIC a través de alianzas con Metrocuadrado y la billetera digital dale!, convirtiéndose en la única fiduciaria del grupo con dichas alianzas, además de ser la primera sociedad fiduciaria en permitir la vinculación digital de inversionistas a fondos de capital privado en 2024.

En el frente de Transformación Digital de Empresas, desarrolló el primer flujo de vinculación digital para Fondos de Inversión Colectiva para Personas Jurídicas (abarcando Empresas 1, Empresas 2, Corporativo, Institucional y Gobierno), lo que permitió alcanzar un AUM de 93.500 millones de pesos en 371 clientes vinculados, logrando que el 54% de los clientes en diciembre fueran vinculados digitalmente, reduciendo los tiempos de vinculación en más del 80% y finalizando el proceso de inversión en un lapso entre 4 horas y un

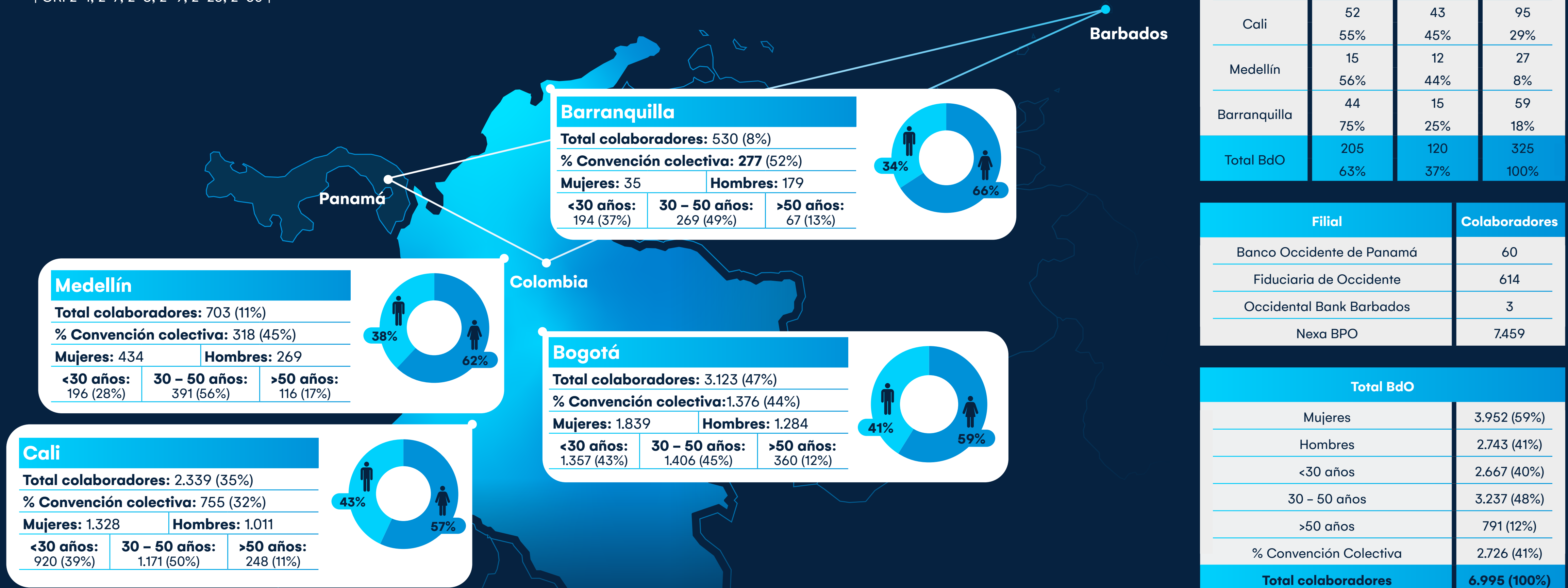
día hábil. Entre los reconocimientos obtenidos se destacan su posición en el Top 50 de las empresas más innovadoras en Colombia según la revista ANDI, dos FIC galardonados en los Premios Prixtar, el sello de buenas prácticas en innovación otorgado por la CCB e ICONTEC, y un galardón en la categoría de Competitividad en los Premios Círculo de Afiliados de la CCB. Sus metas incluyen fortalecer el posicionamiento de los FIC, consolidarse como empresa BIC, afianzar la sinergia comercial y operativa con Banco de Occidente, continuar el fortalecimiento del ambiente laboral y mantener su posición en el top de las empresas más innovadoras en Colombia, con objetivos financieros que buscan alcanzar \$40 mil millones en utilidad y \$179 mil millones en ingresos core, crecer en 36 pb. en el share de comisiones fiduciarias y 24 pb. en comisiones de fondos, reducir los indicadores de eficiencia (por debajo del 70%) y el gasto de riesgo operacional (por debajo del 1,5% en el core), y mantener un NPS superior al 70% junto a un ambiente laboral sobresaliente.

Entre los reconocimientos obtenidos se destacan su posición en el Top 50 de las empresas más innovadoras en Colombia según la revista ANDI, y dos FIC galardonados en los Premios Prixtar



Presencial Nacional e Internacional

| GRI 2-1; 2-7; 2-8; 2-9; 2-23; 2-30 |



Practicantes	Mujeres	Hombres	Total
Bogotá	94 65%	50 35%	144 44%
Cali	52 55%	43 45%	95 29%
Medellín	15 56%	12 44%	27 8%
Barranquilla	44 75%	15 25%	59 18%
Total BdO	205 63%	120 37%	325 100%

Filial	Colaboradores
Banco Occidente de Panamá	60
Fiduciaria de Occidente	614
Occidental Bank Barbados	3
Nexa BPO	7.459

Total BdO	
Mujeres	3.952 (59%)
Hombres	2.743 (41%)
<30 años	2.667 (40%)
30 - 50 años	3.237 (48%)
>50 años	791 (12%)
% Convención Colectiva	2.726 (41%)
Total colaboradores	6.995 (100%)

Barranquilla

Total colaboradores: 530 (8%)

% Convención colectiva: 277 (52%)

Mujeres: 35 Hombres: 179

<30 años: 194 (37%) 30 - 50 años: 269 (49%) >50 años: 67 (13%)

34% 66%

Medellín

Total colaboradores: 703 (11%)

% Convención colectiva: 318 (45%)

Mujeres: 434 Hombres: 269

<30 años: 196 (28%) 30 - 50 años: 391 (56%) >50 años: 116 (17%)

38% 62%

Bogotá

Total colaboradores: 3.123 (47%)

% Convención colectiva: 1.376 (44%)

Mujeres: 1.839 Hombres: 1.284

<30 años: 1.357 (43%) 30 - 50 años: 1.406 (45%) >50 años: 360 (12%)

41% 59%

Cali

Total colaboradores: 2.339 (35%)

% Convención colectiva: 755 (32%)

Mujeres: 1.328 Hombres: 1.011

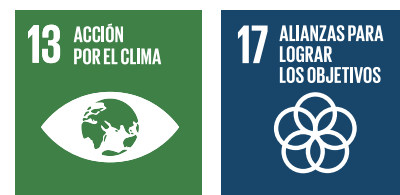
<30 años: 920 (39%) 30 - 50 años: 1.171 (50%) >50 años: 248 (11%)

43% 57%

VICETIA S.A. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - BANCO DE OCCIDENTE S.A.

* De nuestros 6.695 colaboradores, 6.197 están vinculados mediante un contrato a término indefinido, mientras que 498 tienen un contrato a término fijo.
 * Representación sindical que ha mantenido una tendencia estable, con variaciones derivadas por desafiliaciones graduales. El total de los colaboradores temporales y tercerizados es de 2.224.

Reputación y Reconocimientos



ODS 13.1; 17.5

Nuestra participación en diversas iniciativas globales y certificaciones refleja nuestro compromiso con los más altos estándares. Gracias a nuestro compromiso en 2024 hemos logrado importantes certificaciones, adhesiones y reconocimientos que reflejan nuestro impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.



Certificaciones y Adhesiones Clave:

- ✓ Fuimos **por segundo año consecutivo el mejor lugar para trabajar en Colombia**, como también el mejor lugar para trabajar para las mujeres y el mejor banco para trabajar en Latinoamérica en la categoría empresas grandes.
- ✓ **Alcanzamos la certificación Carbono Neutro**, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática al medir, reducir y compensar nuestra huella de carbono.
- ✓ Obtuvimos la **recertificación en Friendly Biz por parte de la Cámara de la Diversidad**, reflejando nuestro compromiso con la equidad de género y la inclusión social.
- ✓ **Nos adherimos a Finance for Biodiversity Foundation**, reafirmando nuestro compromiso con la biodiversidad.
- ✓ **Seguimos impulsando finanzas responsables y sostenibles gracias a nuestra adhesión a Pacto Global de las Naciones Unidas**, UNEP-FI y Protocolo Verde de AsoBancaria.

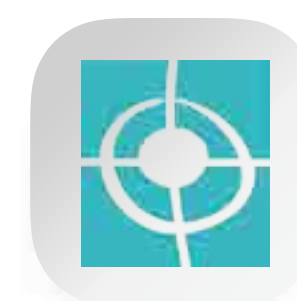


Reconocimientos en Sostenibilidad y Buenas Prácticas:

- ✓ **Conservamos, por vigésimo séptimo año consecutivo, la calificación de triple AAA**, la más alta calidad crediticia para nuestra deuda a largo plazo.



- ✓ Contamos con la **calificación BRC1+**, que **representa la más alta certeza de pago** para nuestra deuda a corto plazo, otorgada por BRC Standard & Poor's.
- ✓ Mantenemos **la más alta calificación a escala nacional para la deuda a largo plazo** (AAA en Colombia) con perspectiva Estable, y para la deuda a corto plazo (F1+ en Colombia) según la Calificadora Fitch Ratings.
- ✓ Según la actualización en la calificación otorgada por Fitch Ratings, **conservamos la calificación de Largo Plazo en BB+ y la de Corto Plazo en B**, basándonos en la calidad de nuestros activos, nuestro modelo de negocio y la sostenibilidad de nuestras métricas de rentabilidad y capital.
- ✓ Llevamos a cabo la **XVI versión de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul**, esta vez en el marco de la COP 16 en Cali, destacando nuestro liderazgo en iniciativas ambientales y reconociendo a 14 iniciativas ambientales lideradas por fundaciones, ONGs, organizaciones de base, empresas de todos los tamaños y la academia.
- ✓ En nuestra segunda medición frente al Dow Jones Sustainability Index, **augmentamos nuestro puntaje y nos ubicamos en el percentil 79%**, consolidándonos como un referente en sostenibilidad dentro del sector financiero.
- ✓ Fuimos reconocidos por la Cámara de Comercio de Bogotá como **una empresa con prácticas**



- ✓ **ejemplares en sostenibilidad** por nuestra tarjeta 89% crédito UNICEF.
- ✓ Fuimos **ganadores en los premios Portafolio edición 30**, en la categoría de “Gestión de Recurso Humano” – Organizaciones que sobresalen por la búsqueda de bienestar de sus colaboradores.
- ✓ Recibimos la **distinción de Sello Verde de Verdad** que certifica nuestro compromiso ambiental.
- ✓ Obtuvimos el **2° puesto en el ranking Reputacional Punto Cardinal** del sector bancario y financiero en Colombia.
- ✓ **Ingresamos al top 100 del ranking de reputación** de Merco.
- ✓ Alcanzamos el **5° lugar en el ranking de las marcas más valiosas de Colombia** de Brandvalorum, dentro del rango de USD \$500 millones a \$1.000 millones.

- ✓ **Recibimos el Premio Nacional a la Excelencia en Innovación y Gestión (PNEIG).**
- ✓ **Creamos nuestro proyecto de Debida Diligencia en Derechos Humanos**, reafirmando nuestro compromiso con la gestión responsable y el respeto por las comunidades.
- ✓ **Más de 309.000 clientes usan nuestros canales digitales** (Portal Bancario y Banca Móvil), con un crecimiento del +18,8%.
- ✓ **Implementamos la Billetera Google con MasterCard** en Tarjeta de Crédito, ampliando las opciones de pago digital.
- ✓ **Nació AZUL**, nuestra inteligencia artificial generativa interna, diseñada para optimizar procesos y mejorar la eficiencia en nuestras operaciones. Con esta innovación, fortalecemos la agilidad y precisión de nuestros servicios, impactando de manera positiva la experiencia de nuestros clientes.

- ✓ **Apoyamos eventos que fortalecen la identidad y el talento local**, participando en ferias y festivales icónicos como la Feria de Manizales, Feria de las Flores, Carnaval de Barranquilla y la Feria de Cali, espacios donde promovemos el desarrollo regional y la cercanía con nuestros clientes.
- ✓ **Estuvimos presentes en eventos clave** como el Camp de Asobancaria, Circo del Sol y carreras deportivas en Cali, Popayán, Buga, Buenaventura, Barranquilla, Eje Cafetero y Bucaramanga, fomentando hábitos de vida saludable y la conexión con nuestras comunidades.
- ✓ **Realizamos nuestro foro motivacional** con Rigo en Medellín, conectando con nuestros clientes y aliados a través del deporte y la resiliencia, valores que nos identifican como banco.



Modelo Negocio

Nuestro modelo se sustenta en dos pilares fundamentales: la **Banca de Empresas** y la **Banca de Personas**, cada uno con propuestas y soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes, contribuyendo a impulsar negocios sostenibles y experiencias financieras de alta calidad.

Banca empresas:

Nos enfocamos en ofrecer soluciones financieras especializadas para gobiernos, corporativos grandes, corporativos medianos, instituciones y emprendedores, entre otros. Para ello, hemos implementado mejoras que optimizan la eficiencia y elevan la satisfacción de nuestros clientes:



Clan Transacciones:

- ✓ Lanzamos el QR interoperable como medio de pago, facilitando pagos inmediatos e impulsando la interoperabilidad.
- ✓ Implementamos nuevos medios de pago en la pasarela GOU, como el Botón AVAL y la Corresponsalía Bancaria, que mejoran la eficiencia en costos transaccionales y amplían nuestra capilaridad de recaudo.
- ✓ Rediseñamos el portal Aval Pay Center para ofrecer una experiencia más renovada e intuitiva a nuestros clientes y usuarios.
- ✓ Establecimos una conexión directa para el procesamiento con MasterCard Adquirencia, lo que nos permite operar con mayor rapidez y activar nuevas tecnologías y soluciones.

- ✓ Lanzamos la Tarjeta de Crédito CarroYa, que ofrece una solución de pago empresarial para peajes electrónicos.
- ✓ Automatizamos pagos a través del canal H2H, incrementando las transacciones de pagos a terceros en un 14%.
- ✓ Aumentamos nuestra cobertura de corresponsalía a más de 8.000 puntos de atención en todo el territorio.



Clan Préstamos:

- ✓ Fuimos reconocidos por Findeter como aliados estratégicos en el impulso al desarrollo del sector de agua potable y saneamiento básico.
- ✓ Creamos una línea de negocio sostenible en todas nuestras modalidades de crédito para empresas, con la ejecución de alrededor de 6.000 operaciones sostenibles.
- ✓ Habilitamos la plataforma Supply Factor para la autogestión de clientes en todas las modalidades de Unidirect, generando desembolsos por \$1.4B COP.
- ✓ En el ámbito de moneda extranjera, logramos estabilizar BankTrade y habilitamos el flujo de recursos mediante ATH para realizar giros.

Banca personas:

En este segmento, trabajamos para ampliar la cobertura de productos y mejorar la experiencia digital, alcanzando tanto a clientes actuales como a nuevos usuarios. Entre nuestras iniciativas destacan:



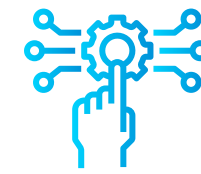
Créditos de Vivienda:

- ✓ Ampliamos la cobertura de clientes, permitiendo solicitudes conjuntas y aprobaciones en UVR y desarrollamos un nuevo flujo de autogestión para aliados externos y habilitamos un simulador de vivienda por WhatsApp.



Créditos de vehículos:

- ✓ Incluimos a clientes independientes y habilitamos la financiación para marcas chinas e indias y mejoramos los procesos de vinculación y legalización utilizando la metodología de papel café e implementamos un simulador de vehículos por WhatsApp.



Innovación Digital:

- ✓ Lanzamos nuestra Tarjeta de Crédito 100% Digital Occiflex, con disposición inmediata en banca móvil para su uso.
- ✓ Incorporamos las tarjetas de Crédito Mastercard en la Billetera de Google, eliminando la necesidad de una tarjeta física para realizar pagos, a través de dispositivos Android con funcionalidad NFC.
- ✓ Nuestra Tarjeta de Crédito Digital fue reconocida en la séptima versión de premios a las buenas prácticas de Desarrollo Sostenible, destacándose por su innovación, impacto y pertinencia en el territorio.
- ✓ Con 18.100 plásticos activos de nuestra Tarjeta UNICEF, hemos donado más de \$2.220 millones de pesos en los últimos tres años mediante el convenio que tenemos con nuestro aliado, contribuyendo a que comunidades en La Guajira tengan acceso a agua potable, saneamiento y mejores prácticas de higiene.
- ✓ Implementamos el sistema Touch Card en nuestras tarjetas de Crédito y Débito, permitiendo a las personas con discapacidad visual identificarlas fácilmente mediante el tacto. Esta innovación fue galardonada con el Oro en los Premios a los Innovadores Financieros de las Américas de Fintech Américas, en la categoría de Experiencia al Cliente.

Este modelo de negocio integral nos permite atender de manera diferenciada y especializada tanto a las organizaciones como a las personas, apostando siempre por la innovación, la eficiencia operativa y la sostenibilidad en cada una de nuestras propuestas.





Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos



Panorama financiero y desempeño bursátil



ODS 8.1; 8.3

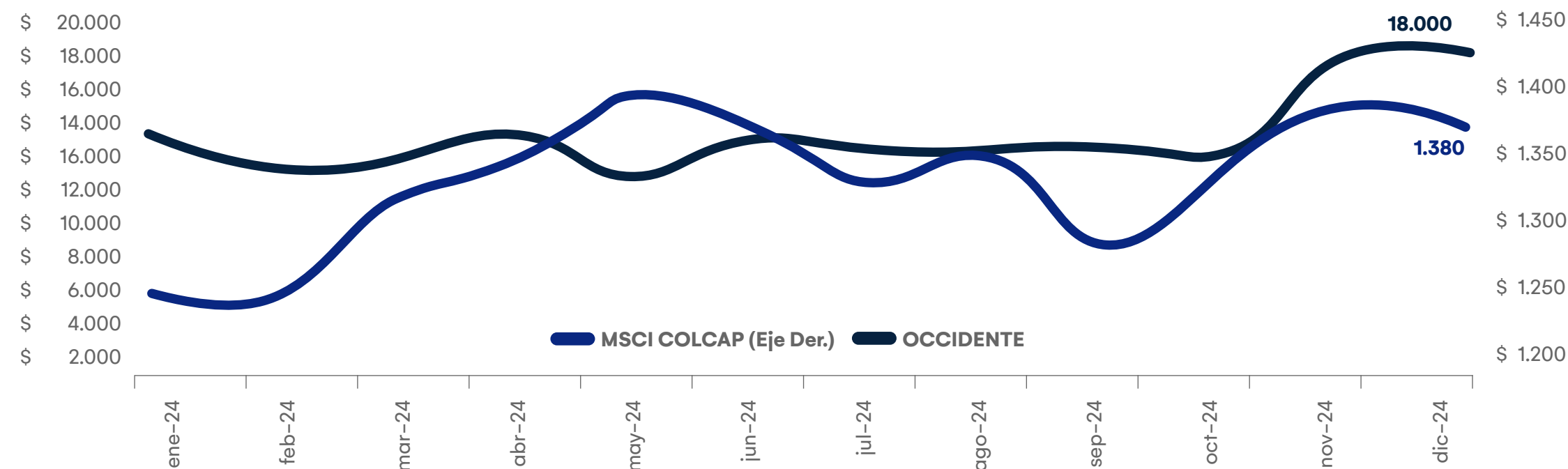
Para entendimiento de las cifras incluidas en el presente documento, se utilizan las siguientes convenciones:

- a) Un billón de pesos = \$1,00B.
- b) Mil millones de pesos = \$1.000MM.
- c) Un millón de pesos = \$1MM.
- d) Un millón de dólares = USD 1MM

Nuestro comportamiento en el mercado de valores

Nuestra acción operó durante el 2024 en un rango entre \$11.840 y \$18.000, lo que representa una volatilidad de \$6.160, con un precio promedio en

COLCAP y Acción de Banco de Occidente



el año de \$13.645. En promedio, el volumen total de negociación fue de \$547 millones, con un movimiento de 40.086 acciones.

Bonos Banco de Occidente

Durante el 2024 no realizamos nuevas emisiones en cuanto a los títulos de renta fija. En el mercado secundario, se realizaron 405 operaciones, con un volumen de negociación de \$502.441 MM con operaciones en las 23 referencias de bonos ordinarios y subordinados emitidos por el Banco de Occidente.

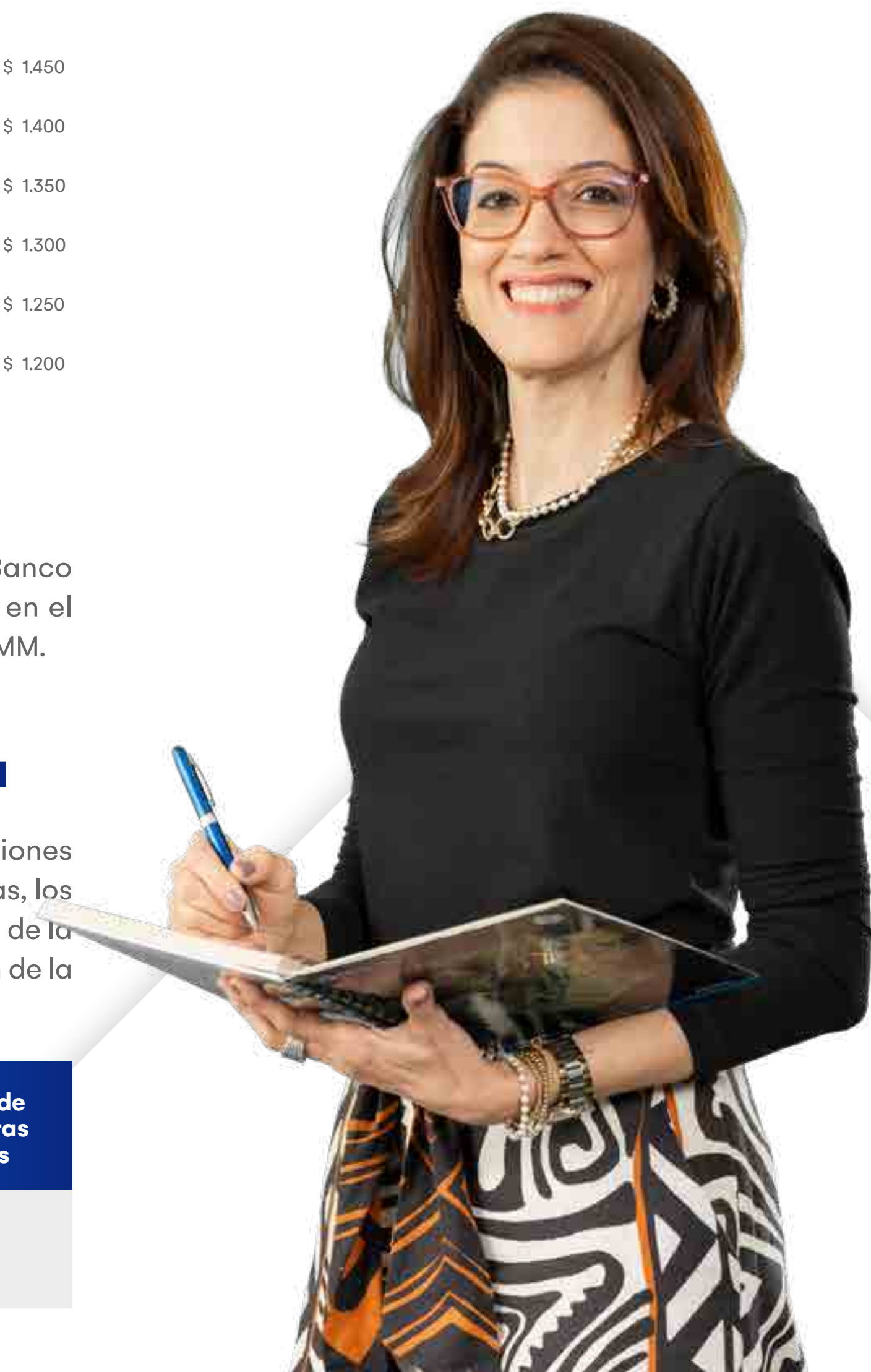
La tasa mínima de los bonos en el mercado secundario fue de 9,0% y la tasa máxima de 15,5%, con una tasa promedio al cierre del 2024 de 11,39%. La participación total los bonos del Banco sobre el mercado de secundario sin negociación de TES fue del 0,25%.

Cabe mencionar que, al cierre de 2024 el Banco realizó la emisión de bonos subordinados en el mercado internacional por valor de USD 175MM.

Nuestra estructura y composición accionaria

Teniendo en cuenta que todas nuestras acciones emitidas como Banco son acciones ordinarias, los 1.358 accionistas que componen la totalidad de la participación en el capital social se observan de la siguiente manera:

Clase de acciones en circulación	Número de accionistas titulares	Número de accionistas titulares
Ordinarias	1.358	100%



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

Identificación	Nombre inversionista	Cantidad de acciones	Participación	Clase de acción
8002161815	Grupo Aval acciones y valores S.A	112.671.455	72,2717563%	Ordinaria

Somos filial del Grupo Aval Acciones y Valores S.A. sociedad que controla el 72,27% del capital social y por esto pertenecemos al grupo empresarial controlado por la persona natural Luis Carlos Sarmiento Angulo.

Es así como, en la Asamblea de Accionistas del 20 de marzo de 2024 se decretó el reparto de dividendos en efectivo de la siguiente manera: \$115 mensual por acción, pagadero dentro de los diez primeros días de cada mes de acuerdo con la legislación vigente, desde abril 2024 hasta el mes de marzo 2025, inclusive, sobre un total de 155.899.719 acciones suscritas y pagadas al 31 de diciembre de 2023.



Panorama macroeconómico

| GRI 203-2 |

El 2024 se caracterizó por ser un año con una moderación lenta de la inflación, sin una desaceleración económica significativa. En las economías desarrolladas, la desaceleración de la inflación permitió a los bancos centrales iniciar la normalización de su política monetaria, aunque la inflación permanece en niveles superiores a los objetivos.

Respecto al comportamiento de los mercados, durante el primer semestre del 2024 la volatilidad fue explicada principalmente por la dinámica del mercado laboral en Estados Unidos, ya que surgieron preocupaciones de una desaceleración económica del país como resultado del aumento que tuvo el desempleo, sin embargo, estas preocupaciones se desvanecieron en la medida en que la economía americana continuaba creciendo a un ritmo sólido y el mercado laboral permanecía estable, lo que permitió que la volatilidad se moderara.

Adicional a esto, otro evento que generó incertidumbre en los mercados y movimientos significativos fue lo ocurrido el 5 de agosto por cuenta de la decisión del Banco de Japón (BoJ) de aumentar sorpresivamente su tasa de interés 115 pbs hasta 0,25% en la reunión del 31 de julio, lo que resultó en un fortalecimiento del Yen frente al dólar, el cual había alcanzado mínimos no

vistos hace 38 años y generó que muchos inversores se apalancaran en Japón y el Yen, para financiar inversiones a tasas de interés bajas. Sin embargo, cuando el BoJ subió su tasa de interés sorpresivamente, deterioró esta estrategia de inversión y obligó a muchos inversores a liquidar posiciones para hacerle frente a las pérdidas por cuenta del fortalecimiento del Yen y los costos de endeudamiento más elevados. Bajo este contexto, el Nikkei registró una contracción del 12,4%, siendo la mayor caída desde 1987, a su vez, las bolsas alrededor del mundo presentaron temporalmente desvalorizaciones significativas.

Por otro lado, las elecciones presidenciales en Estados Unidos marcaron la dinámica global en el último trimestre del año, consolidándose como el evento económico y político más relevante durante el periodo. Los comicios dieron como vencedor al republicano y expresidente Donald Trump al superar el umbral de 270 colegios electorales y obtener 312 colegios electorales, mientras que, su contrincante, la demócrata Kamala Harris, logró 226. La contienda que inicialmente se esperaba pareja, resultó en una contundente victoria para el partido republicano ante la victoria en los 7 estados claves (Pensilvania, Wisconsin, Carolina del Norte, Nevada, Georgia, Michigan y Arizona).

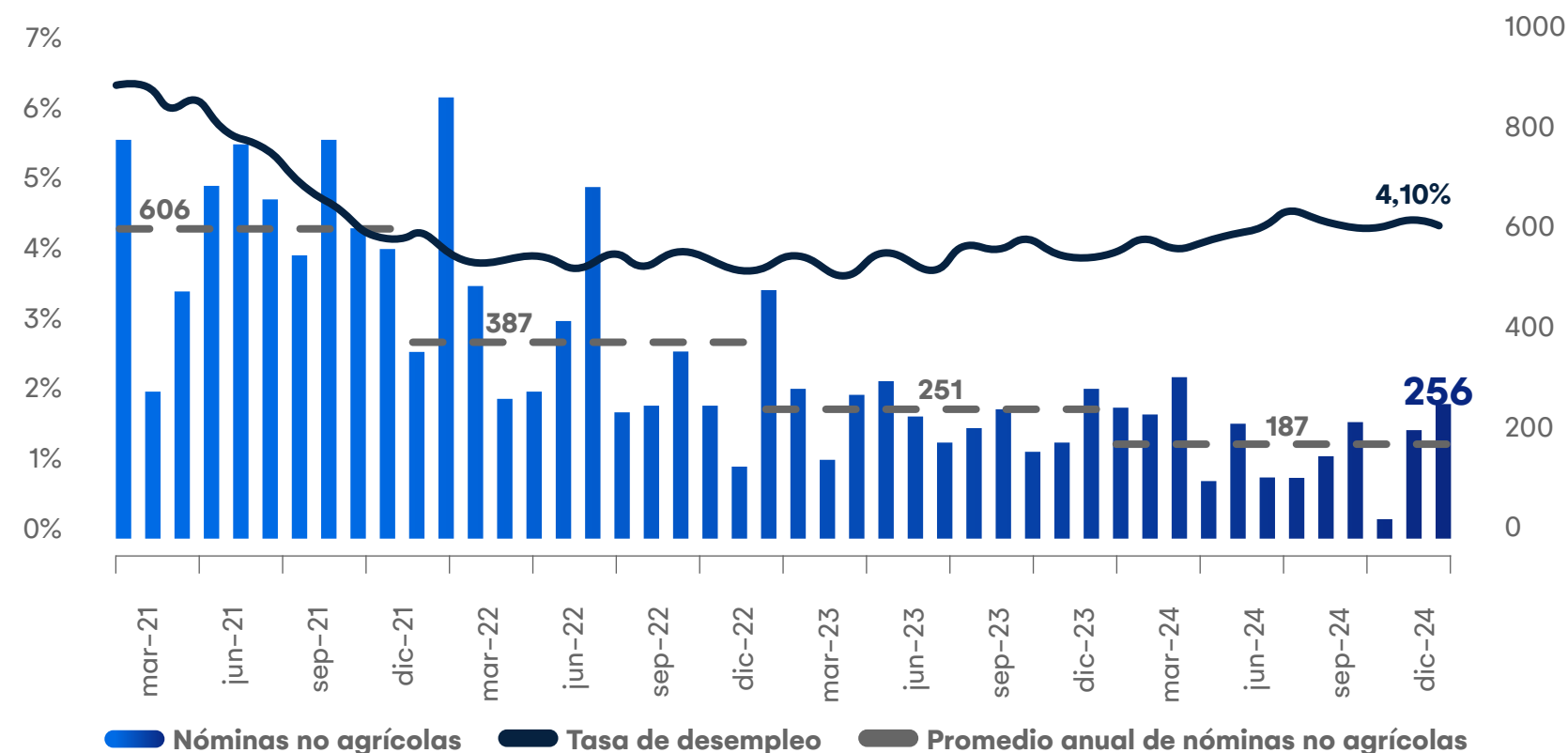


La victoria del Partido Republicano también fue en el Congreso; en el Senado cuentan con mayoría al tener 53 de los 100 escaños. Mientras que, en la Cámara de Representantes, los Republicanos cuentan con 220 puestos y los Demócratas con 215, en Cámara se requieren más de 218 representantes para tener mayoría.

Bajo este contexto, la renta variable a nivel global finaliza el 2024 con fuertes valorizaciones, explicado principalmente por la fortaleza del sector tecnológico, en particular por las empresas relacionadas con la Inteligencia Artificial, microchips y semiconductores, donde Nvidia fue la empresa que más destacó en el año y acumuló una valorización del 171%. Con esto, el índice Nasdaq se valorizó en el 2024 25%, seguido por el S&P500 (+24%).

Los inversores estuvieron atentos a la evolución del mercado laboral mientras la Reserva Federal mantenía las tasas de interés altas para controlar la inflación. El empleo mostró un ligero deterioro con una tasa de desempleo que pasó de 3,7% a cierre de 2023 a 4,1% a diciembre de 2024. La Reserva Federal a partir de política monetaria contractiva y las altas tasas de interés buscaba reducir la inflación, sin embargo, corría el riesgo de generar un deterioro significativo de la economía y con ello afectar el empleo, por lo cual, durante el año, fue de vital relevancia los resultados de empleo que finalizan el año con un escenario de relativa tranquilidad para los miembros de la Fed y para los inversionistas.

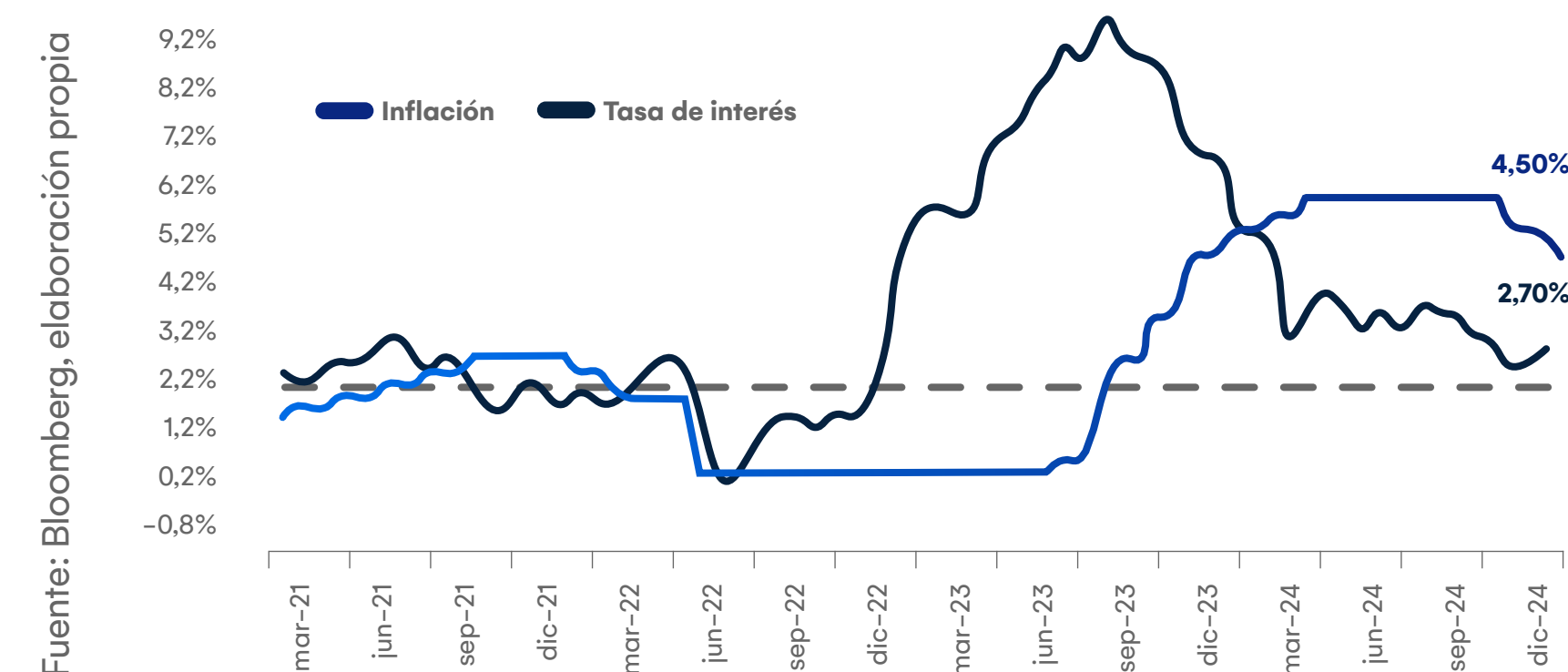
Creación de nóminas no agrícolas y tasa de desempleo (Estados Unidos)



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Por su parte, la inflación de Estados Unidos finalizó 2023 en 3,4% y no fue inferior al 3,0% hasta julio, en noviembre la inflación fue del 2,7% y se espera que cierre el año en 2,9% evidenciando que aún es persistente. Con ello, la Fed mantuvo una postura cautelosa durante gran parte del año, al mantener estable su tasa de interés en el rango entre 5,25% y 5,50% hasta la reunión de septiembre, en la cual comenzó su ciclo de normalización de la política monetaria, siendo el primer recorte en la tasa de interés en cuatro años (recortó 50 pbs), adicionalmente realizó dos recortes de 25 pbs en las reuniones de noviembre y diciembre, con lo que la tasa de interés finalizó el año en el rango entre 4,25% y 4,50%.

Inflación anual y tasa de interés (Estados Unidos)



En Europa, la dinámica estuvo marcada por la incertidumbre política y un crecimiento económico limitado, registrando variaciones poco significativas respecto a lo observado trimestralmente en el 2023 y se mantuvo a lo largo del año por debajo del 1%, lo que aún refleja un panorama complejo. En Alemania, la ruptura de la coalición de gobierno derivó en un llamado anticipado a elecciones generales que se desarrollarán en febrero de 2025. Por su parte, en Francia, la moción de censura del parlamento contra el primer ministro, en un escenario político y fiscal desafiante, incrementó aún más la incertidumbre.

En cuanto a la inflación de la Zona Euro, esta moderó 70 pbs desde el 2,90% a/a observado en diciembre del 2023 hasta el 2,20% a/a de noviembre, dando continuidad a su senda de

correcciones. Ante el comportamiento de la inflación, el BCE comenzó su ciclo de normalización de la política monetaria en la reunión de junio y realizó 4 recortes a lo largo del año, con una disminución de 100 pbs.

Respecto a China, la economía no ha logrado alcanzar su objetivo de crecimiento del 50%, lo que llevó al gobierno a implementar una serie de paquetes de estímulo fiscal y monetario para reactivar la actividad económica. Este bajo desempeño estuvo especialmente afectado por la crisis del sector inmobiliario, que continúa sin mostrar signos de recuperación.

En cuanto a la política monetaria, el Banco Popular de China (PBOC) mantuvo sus tasas de referencia estables durante el primer semestre hasta que, en julio, decidió recortarlas en 10 pbs y, en octubre, realizó un recorte de 25 pbs, de manera que, la tasa preferencial de los préstamos a 1 año (LPR) se redujo al 3,10% y la LPR a 5 años se redujo al 3,60%. Estos movimientos van en línea con la serie de anuncios que ha hecho el gobierno de estímulos para dinamizar la economía. De cara a los próximos meses, podría haber nuevos recortes para impulsar la actividad económica.

En cuanto a las materias primas, estas presentaron un comportamiento mixto durante el 2024. Las valorizaciones son lideradas por el café (69,8%), gas (44,5%), oro (27,2%) y plata (21,5%), mientras que las desvalorizaciones estuvieron lideradas por la soja (-22,1%), el hierro (-20,2%), algodón (-15,6%) y trigo (-12,2%).

Materia Prima	Unidades	2023	2024
WTI	\$US/oz	-10,7%	0,1%
Brent	\$US/oz	-10,3%	-3,1%
Aluminio	\$US/lb	0,3%	7,0%
Cobre	\$US/tm	22%	2,4%
Oro	\$US/tm	131%	27,2%
Hierro	\$US/bp	13,9%	-202%
Níquel	\$US/bp	-447%	-7,7%
Plata	\$US/bu	-0,7%	21,5%
Café	\$US/oz	12,6%	69,8%
Maíz	\$US/tm	-305%	-2,7%
Algodón	\$US/lb	-2,8%	-15,6%
Soja	\$US/bu	-148%	-221%
Azúcar	\$US/lb	2,7%	-6,4%
Trigo	\$US/lb	-20,7%	-122%
Gas	\$US/bu	-43,8%	44,5%

Fuente: Bloomberg, elaboración propia.



Por el lado del café y otros productos agrícolas como el cacao, estos presentaron una buena dinámica y cotizaron en máximos históricos o cerca de ellos, esto favoreció en particular a los países exportadores de estos productos, como por ejemplo Colombia, lo que contribuyó a una buena dinámica del sector primario.

Por otro lado, el petróleo de referencia F Brent y WTI tuvieron pocas variaciones. Esto se dio como resultado de un desescalamiento de las tensiones en el conflicto en Medio Oriente, lo que resultó en que la oferta de crudo se mantuviera estable, adicional a las preocupaciones de una demanda global más débil por cuenta de la dinámica económica en China y el levantamiento paulatino de los recortes en la producción por parte de los países de la OPEP+.





Contexto Local

El balance para el país en el 2024 fue agridulce. Por un lado, la inflación continuó su senda de correcciones, lo que le permitió al Banco de la República avanzar con la normalización de la política monetaria.

Este escenario favoreció la recuperación de algunos sectores y contribuyó a que la economía creciera a un ritmo superior al de 2023. Sin embargo, la incertidumbre política y económica fue constante, agravada por las preocupaciones relacionadas con el panorama fiscal del país.

La economía creció 0,6% en 2023, mostrando una desaceleración con mayores efectos sobre el sector de la construcción (-4,1%) y la industria (-3,6%) ante la moderación de la dinámica por el aumento de las tasas de interés, lo cual limitó el gasto de los hogares y redujo la inversión empresarial. Durante el 2024, la actividad económica ha continuado creciendo, pero a un ritmo moderado, desde Occieconómicas se estimó que el crecimiento del 2024 sería entre 1,6% y 1,8%, explicado principalmente por una mejor dinámica del sector agrícola (7,8%), el cual ha sido uno de los principales dinamizadores de la actividad

económica y ha registrado la mejor dinámica en 20 años, y de las actividades artísticas (8,6%) las cuales han repuntado especialmente durante los últimos años por las apuestas virtuales, sin embargo, continuaron las preocupaciones sobre el sector industrial al contraerse por segundo año consecutivo (-2,4%) y el sector minero presentaría una variación de -3,3% ante la caída en los precios del petróleo y carbón, adicional a una menor producción del carbón.

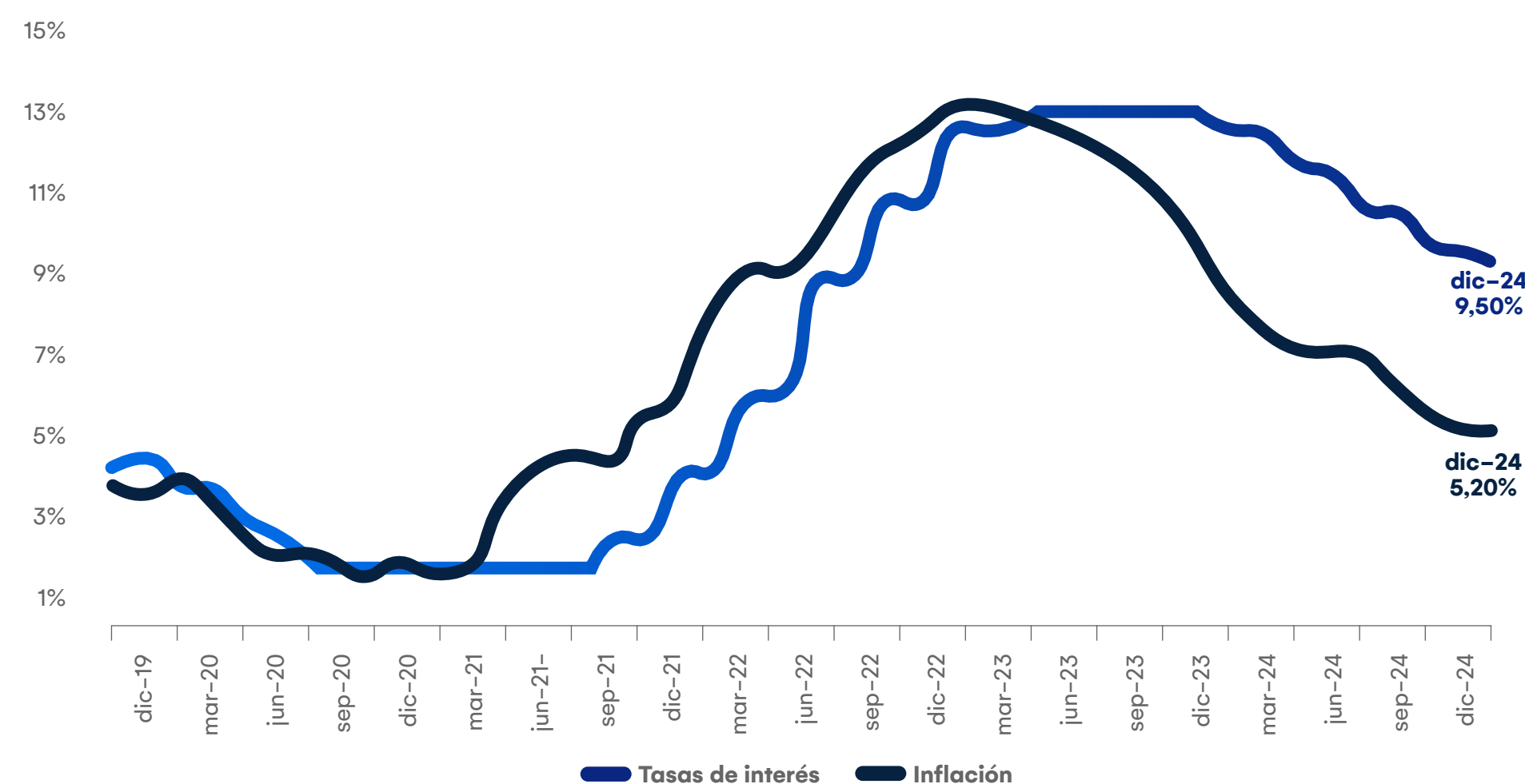
La inflación anual alcanzó el máximo de 13,3% en marzo de 2023, a partir de esa fecha, la inflación en términos anuales se ha moderado, cerrando el 2023 a 9,3%. Durante el 2024, los precios continuaron creciendo a una menor tasa, cerrando el año con una variación de 5,2%, con una caída de 407 pbs frente al cierre anterior.

La moderación en la inflación se explica por un menor aumento en los precios de todas las divisiones, particularmente, las líneas de bienes y servicios que más influyeron en esta dinámica fueron: i) Transporte: Durante el 2023 se realizaron una serie progresiva de incrementos en los precios de la gasolina, lo cual implicó que el rubro de transporte cerrara ese

año al 15,4%, en 2024 los incrementos del ACPM fueron moderados y su impacto no ha sido significativo, con lo cual cierra el año con una variación de 5,2%. ii) Alimentos: El sector agrícola se ha favorecido por los fenómenos climáticos moderados, lo cual ha favorecido la producción, distribución y comercialización de alimentos, con ello, la inflación de alimentos a fin de año fue de 3,3%. iii) Arriendos y servicios públicos: Los precios de los alquileres se han moderado, pero de forma gradual, limitando la corrección acelerada de la inflación, sin embargo, durante los últimos meses, la revisión especial de las tarifas de servicios públicos en el caribe ha apoyado la moderación de la inflación.

En línea con la moderación en la inflación, el Banco de la República recortó las tasas de interés durante el 2024 y acumuló en el año un ajuste de 350 pbs, pasando de 13,00% a cierre de 2023 a 9,50% para cierre de 2024 y, en diciembre, sorprendieron al mercado al moderar la velocidad de ajuste cerrando el año con una disminución de 25 pbs. Si bien la inflación sorprendió a la baja durante el segundo semestre, los miembros del BanRep optaron por la cautela especialmente por: i) los riesgos inflacionarios derivados de la depreciación del tipo de cambio, ii) la persistencia de la incertidumbre fiscal y iii) el desafiante entorno internacional marcado por el aumento de las primas de riesgo y las expectativas de condiciones financieras restrictivas por más tiempo.

Inflación y Tasa de interés del BanRep



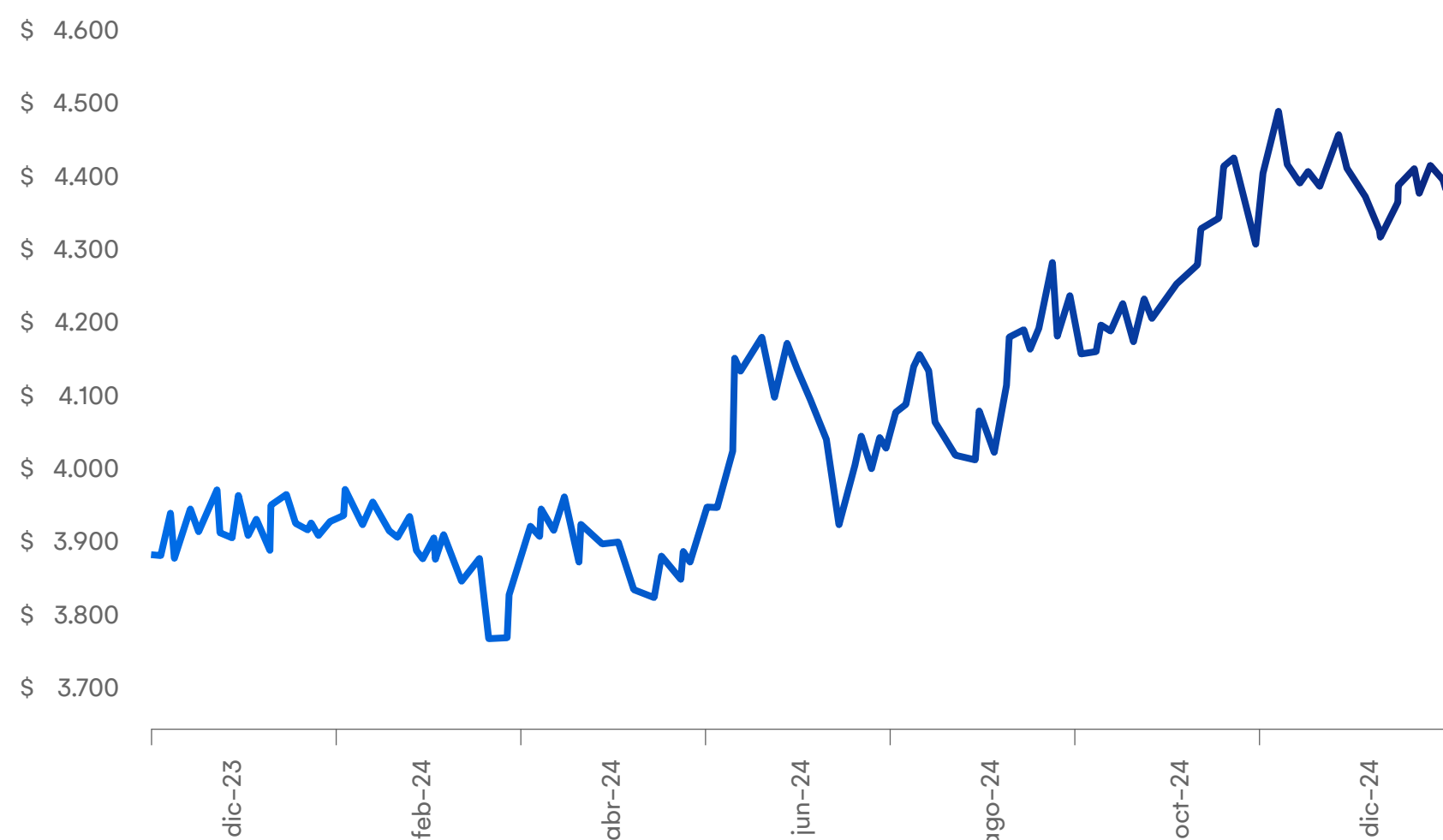
Fuente: Bloomberg, elaboración propia

En cuanto a la tasa de cambio, el dólar en Colombia mantuvo un movimiento lateral con un cierre promedio de \$3.900 durante los primeros 5 meses del 2024, lo cual estuvo explicado principalmente por: i) el flujo de dólares provenientes para el pago de impuestos de grandes contribuyentes, ii) la OPA de Nutresa y iii) el incremento en los precios del petróleo. Luego, el par rompió el nivel psicológico de los \$4.000 al alza a mediados de año fue impulsado principalmente por el fortalecimiento del dólar a nivel mundial producto del incremento de las tensiones geopolíticas en Medio Oriente, las preocupaciones de una posible desaceleración económica en Estados Unidos y la incertidumbre política regional por cuenta de las elecciones presidenciales en México. Posteriormente, en el segundo semestre el movimiento del par estuvo influenciado por: i) la incertidumbre política y fiscal a nivel regional, ii) expectativas de condiciones financieras internacionales contractivas por más tiempo, iii) las elecciones en Estados Unidos y las implicaciones de las propuestas proteccionistas del Gobierno Americano, con lo cual llegó a un máximo del año de \$4.547 en noviembre, cerró el año en \$4.405 con un promedio año de \$4.075

Durante el 2024, la curva de TES TF presentó un movimiento de empinamiento con valorizaciones de los TES 2025 de 57 pbs y los TES 2026 8 pbs, ante la disminución de tasas de interés del Banco de la República y los canjes de deuda del gobierno. El resto de la curva se desvalorizó en promedio 168 pbs, un movimiento impulsado por los TES 2050 que subieron en tasa 241 pbs. A su vez, el Ministerio de Hacienda colocó 1,05 B en TES 2046, la nueva referencia inició en el mercado a una tasa de 11,50% y cerró el año cotizando a 12,78%. Bajo este contexto, la diferencia entre los TES 2025 y 2050, aumentó desde 96 pbs a cierre de 2023 hasta 395 pbs a finales de 2024. Por su parte, los TES UVR finalizan el año con una desvalorización promedio de 125 pbs, exceptuando los TES UVR 2025 que cotizan a 1,6% con una valorización de 170 pbs.

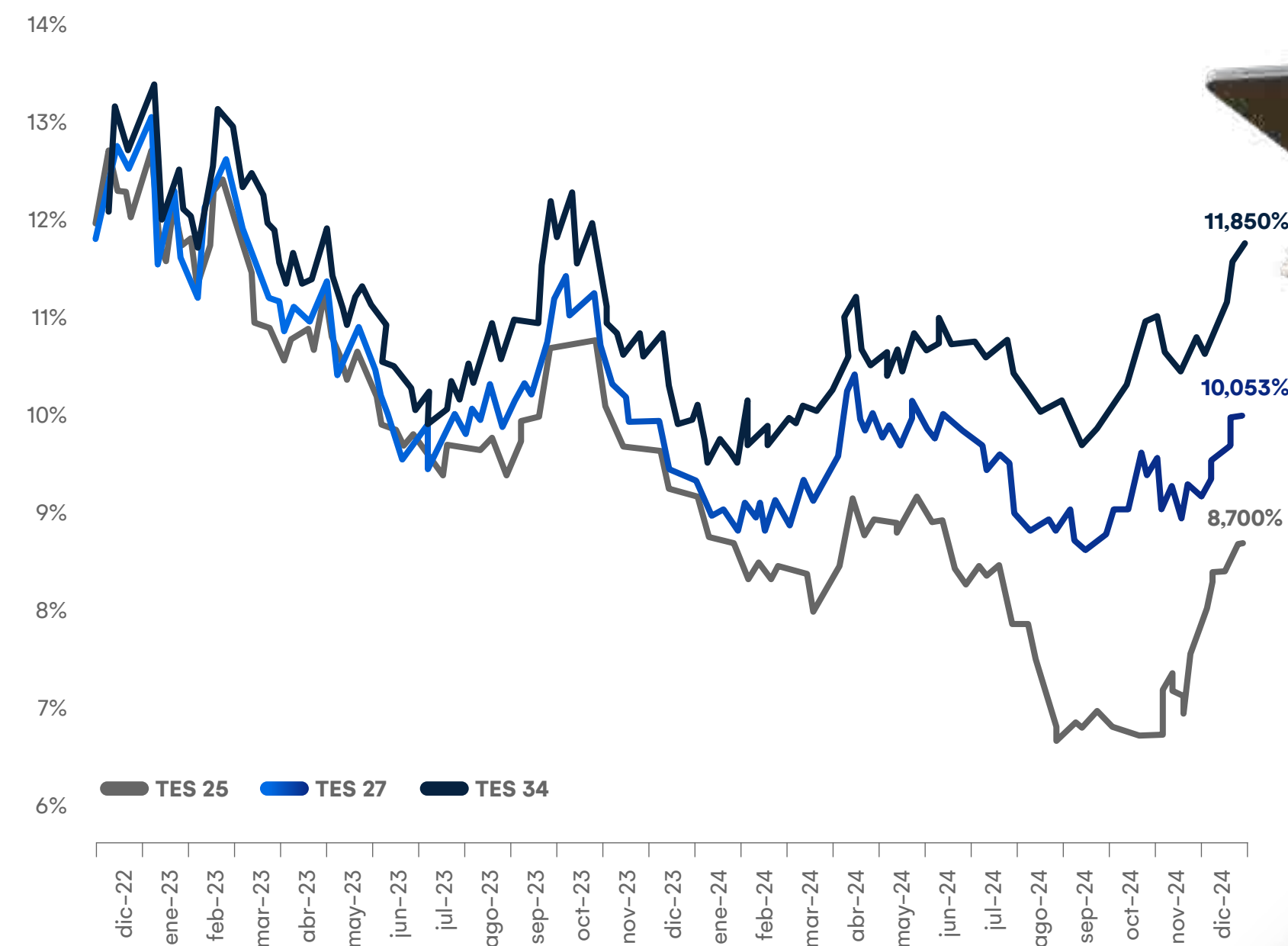
Comportamiento del peso colombiano respecto al dólar

Fuente: Bloomberg, elaboración propia.



Comportamiento de la curva de rendimientos de TES TF

Fuente: SEN, elaboración propia



Generamos crecimiento rentable y sostenible



ODS 8.3; 9.3

Estamos enfocados en mantener un crecimiento económico que sea simultáneamente sostenible y rentable, al contribuir en la creación de valor para nuestros accionistas, nuestros clientes; generación de bienestar para nuestros colaboradores y sus familias; y al progreso económico del país.

Desde la Vicepresidencia Financiera y de Estrategia tenemos la gran responsabilidad de proteger los activos y el patrimonio del Banco, así como los depósitos de nuestros clientes, y contribuimos a su crecimiento mediante una adecuada planeación financiera y tributaria que generan valor, las cuales se distribuyen de una manera socialmente responsable para generar valor a nuestros grupos de interés.

Tenemos la gran responsabilidad de **proteger los activos y el patrimonio del Banco, así como los depósitos de nuestros clientes**



Valor económico generado y distribuido

| GRI 201-1 |

Concepto	2022	2023	2024
Valor económico directo generado: ingresos	\$ 2.703	\$ 3.187	\$3.573
Margen neto de intereses	\$ 2.019	\$1.991	\$2.095
Otros ingresos ordinarios	\$ 494	\$ 1.016	\$1.322
Comisiones netas	\$ 189	\$ 174	\$156
Liberación utilidades retenidas	\$1	\$ 6	-
Valor económico directo distribuido	\$ 1.856	\$ 1.850	\$2.129
Proveedores	\$ 518	\$ 609	\$713
Accionistas	\$ 251	\$ 215	\$249*
Colaboradores directos	\$ 435	\$ 492	\$523
Impuestos, parafiscales y contribuciones	\$ 488	\$ 363	\$455
Inversiones para mejorar el servicio al cliente	\$138	\$163	\$185
Donaciones y Anticipo Donación Condicionada Fundación CTIC *	\$ 26	\$ 8	\$4
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	\$ 595	\$ 1.116	\$1.198
Reservas	\$ 253	\$ 222	\$246*
Valor económico retenido	\$ 848	\$ 1.338	\$1.444

Garantizamos a nuestros accionistas información clara y puntual, permitiéndoles tomar decisiones informadas y proteger sus intereses dentro de un marco de cumplimiento normativo, además, nuestra gestión financiera beneficia a nuestros colaboradores, asegurándoles una compensación justa y oportuna, lo que promueve su bienestar y el de sus familias.

De igual modo, apoyamos el bienestar social a través de donaciones a la Fundación CTIC (Centro de Tratamiento e Investigación sobre el Cáncer Luis Carlos Sarmiento Angulo) contribuyendo a la lucha contra el cáncer.



Fuente: Banco de Occidente

(Cifras en miles de millones de pesos MMM)

* Proyecto de distribución de utilidades a presentar a Consideración de la Asamblea General de Accionistas.



Variaciones y resultados del Banco

Cerramos el año 2024 con un crecimiento anual del 13,75% en el total de Activos, los cuales crecieron en \$8.73 Billones respecto a diciembre de 2023, y alcanzaron un saldo total de \$72.65 Billones. El incremento se fundamentó principalmente en el crecimiento del total de Activos Financieros de Inversión y Derivados de Negociación, los cuales, alcanzaron la suma de \$1.11 Billones, con un crecimiento del 49,2% con respecto al año anterior, producto de la ejecución realizada en las Inversiones en título de deuda donde se evidenció un crecimiento año del 142,8% con una variación positiva de \$4.87 Billones.

Seguido por el crecimiento de la Cartera de Crédito Bruta Moneda Legal y Extranjera (sin Repos ni Interbancarios) que aumentó en \$3.76 Billones frente al saldo registrado en diciembre de 2023, equivalente a un incremento anual del 8,6% y que aportó el 43,1% del crecimiento del total de Activos.

De acuerdo con la última información disponible por la Superintendencia Financiera de Colombia, a diciembre de 2024 el Banco de Occidente cuenta con una participación de mercado del 7,23% en la cartera total, (superior en 30pbs a dic-23). Por tipo de cartera, la cartera comercial del Banco cerró en \$33.6 Billones que representó una variación anual

del 7,5% o \$2.34 Billones, y con una participación de mercado del 9,26% (superior en 17pbs a dic-23).

La cartera consumo registra una variación anual de \$711.915 MM equivalente a un incremento anual del 5,8%, y una participación de mercado del 6,78% a diciembre 2024, superior en 60pbs a dic-23. Por último, la cartera de vivienda (Hipotecaria y Leasing) registra un crecimiento año del 18,5% y una variación anual de \$479.271 MM, los resultados se atribuyen al buen desempeño de la fuerza comercial para impulsar la colocación de productos de crédito al mercado.

La Cartera de Crédito calificada en C, D y E, registró un saldo total de \$3.17 Billones, lo que representa el 6,48% del total de la cartera de crédito bruta moneda legal y extranjera y una variación anual del 10,01%. Este comportamiento se explica principalmente por los efectos coyunturales sobre los clientes del Banco asociados al comportamiento económico del país en el cual se ha evidenciado una ralentización económica, niveles de inflación por encima del rango meta del Banco de la Republica y los niveles de las tasas de interés en el mercado colombiano. El impacto se ha concentrado principalmente en la cartera de consumo.

Por el lado de los Pasivos totales, nuestro Banco cierra el año 2024 con un saldo de \$67.17 Billones registrando una variación de \$8.42 Billones de más frente al saldo del cierre del año inmediatamente anterior, que equivale a un incremento anual porcentual del 14,3%.

Dentro del comportamiento del Total Pasivos se destaca el desempeño presentado en los depósitos totales al cierre del 31 de diciembre de 2024, que alcanzan la suma de \$48.18 Billones aumentando en \$3.20 Billones respecto a diciembre de 2023; lo que representa un crecimiento porcentual anual del 7,1%. Este comportamiento se encuentra explicado principalmente por la evolución de las cuentas de ahorro, que registraron la suma de \$23.69 Billones con un crecimiento de \$4.16 Billones respecto al mismo periodo del año anterior, equivalente a un crecimiento porcentual anual del 17,6%. Las cuentas de ahorros, cuentas corrientes y CDT representan el 57,8%, 14,0% y el 28,1% del total de Depósitos del Banco, respectivamente. Este crecimiento acelerado de los productos de ahorro viene explicado principalmente por la estrategia de fondeo de crecimiento del Banco en cumplimiento de los diferentes indicadores de liquidez (en particular CFEN) y la búsqueda de optimizar el costo de fondos.





De acuerdo con la última información disponible de la Superintendencia Financiera de Colombia a diciembre de 2024, contamos con una participación de mercado del 7,16% en el total de depósitos (mayor a 2pbs a dic-23). Por tipo de depósitos, las cuentas de ahorros tienen una participación de mercado del 9,02%, una variación anual de \$4,16 Billones. Las cuentas corrientes registran una variación anual de \$192.885MM equivalente a un crecimiento anual del 2,95% y una participación de mercado del 8,72% a diciembre 2024. Por último, los CDT registran una participación de mercado de 4,72% (menor en 69pbs a dic-23). Estos resultados están en línea con la coyuntura nacional y la estrategia corporativa.

En relación con las otras fuentes de fondeo, es de mencionar el crecimiento correspondiente a los Fondos Interbancarios y Overnight donde el saldo de cierre alcanza el valor de \$8.63 Billones con un crecimiento año del 96,15%. Por otro lado, el comportamiento presentado por los bonos es el resultado de los vencimientos de emisiones presentadas en lo corrido del año; al corte del 31 de diciembre de 2024 el saldo de los bonos emitidos por el Banco fue de \$2.67 Billones, lo que refleja un crecimiento anual del 22,97%. Actualmente, el saldo vigente en bonos cuenta con vencimientos cercanos a los 8 años en promedio.

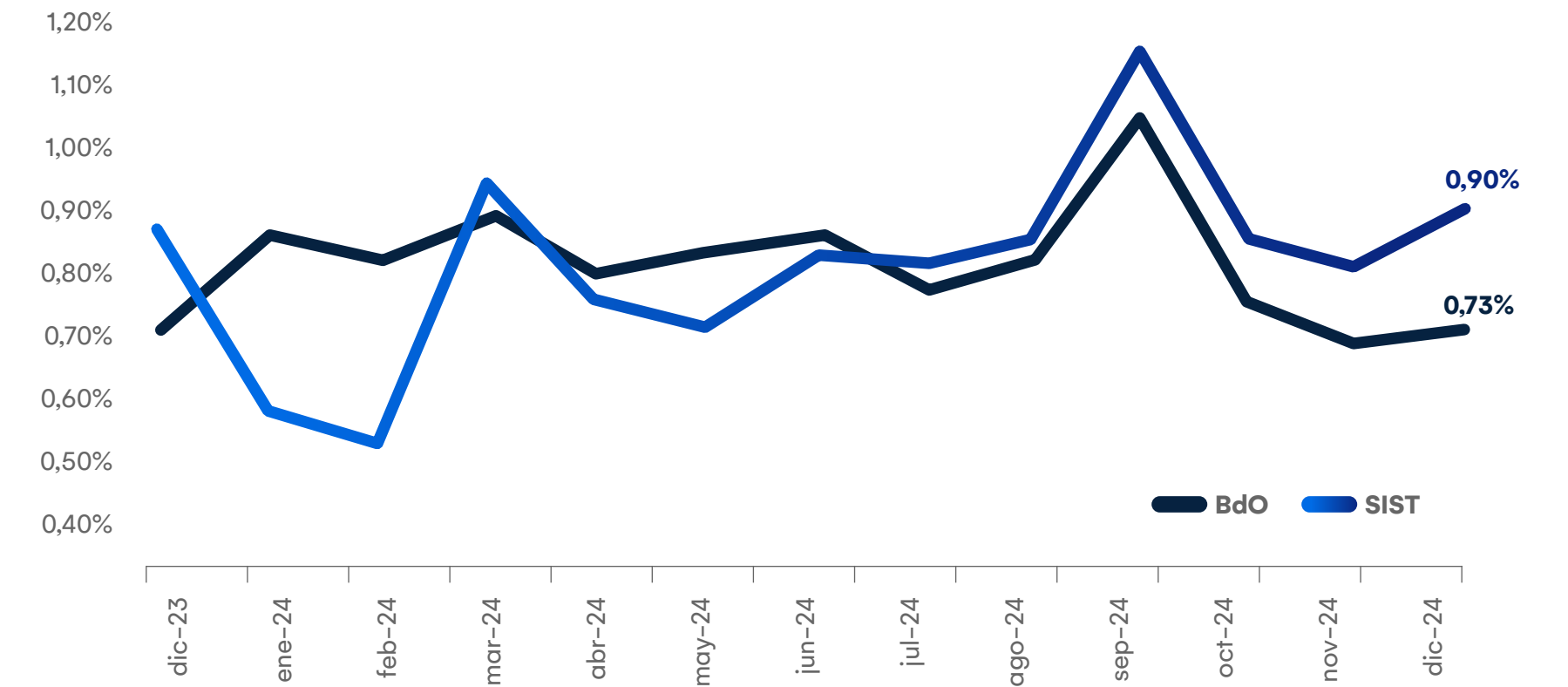
El patrimonio total de nuestro Banco registró un valor de \$5.48 Billones, con un crecimiento de \$0.30 Billones respecto al año anterior, lo que representa un crecimiento anual del 5,99%.

Este resultado corresponde principalmente al incremento de la reserva patrimonial en \$0.22 Billones explicado por la retención de utilidades del periodo 2023 y los resultados del ejercicio del 2024.

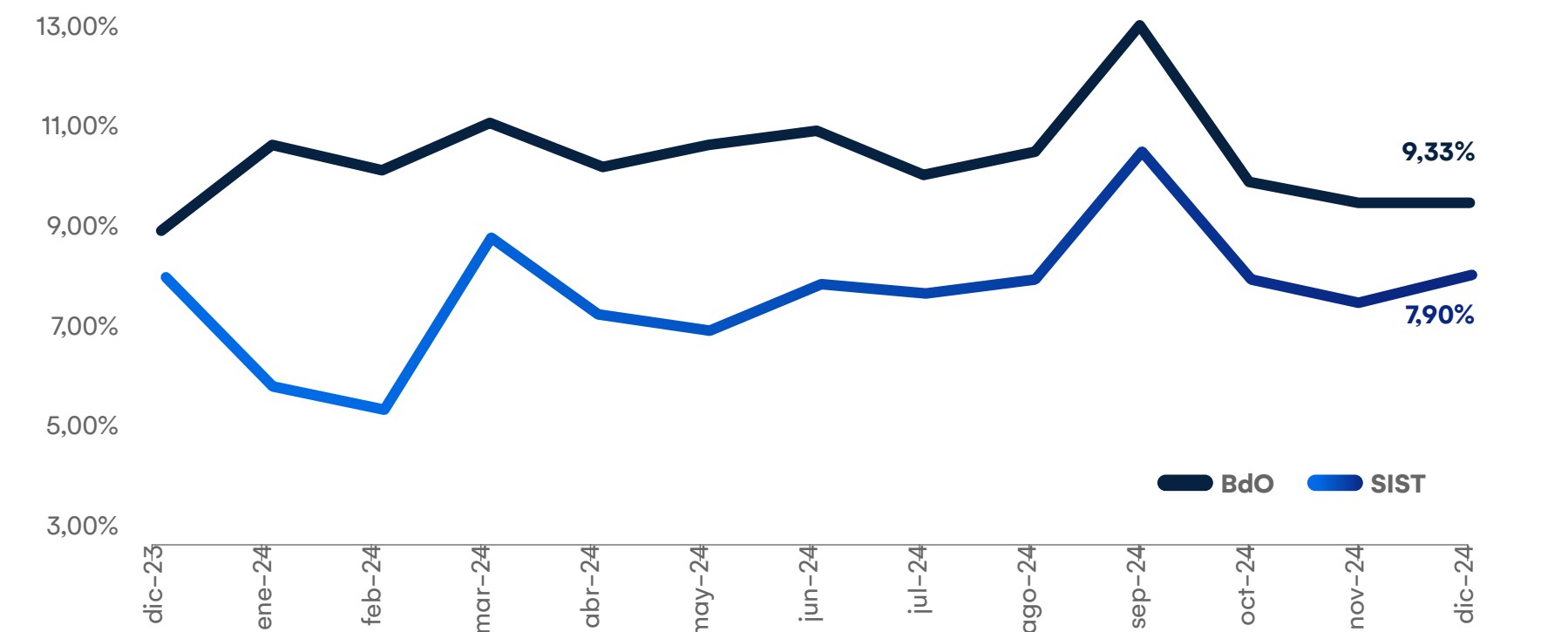
Nuestra utilidad neta total al cierre de diciembre 2024 fue de \$494.992MM, que representa una variación de 14,95% frente al resultado del año inmediatamente anterior, explicado principalmente por los siguientes eventos:

- ✓ **Crecimiento anual del 5,24%** en los ingresos netos por Intereses y valoración, equivalente a \$104.402MM. El movimiento se explica principalmente por un decrecimiento en los intereses pagados por \$302.211MM, lo cual representa una variación de -5,66% frente al 2023; compensado parcialmente por un decrecimiento en los intereses recibidos de \$245.514MM, lo cual representa una variación de -3,55% frente al 2023.
- ✓ **Incremento del gasto de provisión de cartera e intereses por cobrar en \$1.350MM**, creciendo en el orden del 6,77%, representado principalmente por la modalidad de cartera de consumo, especialmente en productos asociados a libre destino.
- ✓ **Aumento en los gastos generales de administración del Banco en 9,57%** representado en \$91.303MM, justificado por el incremento en la operación del Banco, junto a gastos indexados a variables macroeconómicas.

ROAA (Acumulado)



ROAE (Acumulado)



De este modo, los resultados presentados nos permiten mantener los indicadores de rentabilidad dentro de las expectativas del Banco. Así tenemos que **la Rentabilidad Anual de los Activos Totales en diciembre de 2024 fue del 0,73% y la Rentabilidad Anual del Patrimonio del 9,33%.**

A nivel de los resultados consolidados, al cierre del 2024 el total de Activos alcanzaron un total de \$78.40 Billones, superior en \$9.79 Billones al cierre de 2023. El incremento se fundamentó en el crecimiento de las inversiones en títulos de deuda, la cual fue resultado de las estrategias asociadas al aumento en las colocaciones tanto por casa matriz como filiales.

Con relación a los Pasivos Totales, al cierre de 2024 se ubicaron en \$72.41 Billones, representado en un crecimiento del 15,10% frente a al cierre de 2023, como respuesta a las necesidades de fondeo de nuestras operaciones comerciales. El Patrimonio total consolidado al cierre de 2024 fue de \$5.98 Billones, superior \$297.707MM comparado con el cierre de 2023.

La utilidad neta consolidada fue de \$481.048MM con un crecimiento de 0,31% frente al año 2023. El incremento se fundamentó principalmente en el crecimiento del Neto Otros Ingresos, los cuales, alcanzaron la suma de \$770.495 MM, con un crecimiento del 63,67% con respecto al año anterior, principalmente como consecuencia de la ganancia neta por diferencia en cambio donde se evidenció un crecimiento año del \$213.794 MM. Lo anterior, seguido por la variación interanual de 4,06% en los Ingresos Netos por Intereses y Valoración, equivalente a \$90.756MM, desglosado entre los Intereses Recibidos sobre Cartera de Crédito y Operaciones de Leasing y los Gastos en Intereses sobre Depósitos.

Se presentó una variación de -4,54% frente a 2023 de los Gastos en Intereses y Similares, representada en \$249.412MM, explicada principalmente por la variación en el componente del Gasto de Intereses sobre Depósitos el cual registró una variación interanual de -7,36%, lo anterior, como resultado de la disminución en el volumen de captación de recursos y las presiones monetarias que no favorecen el ahorro, también se destaca el incremento frente al cierre de 2023 en 6,12% de las Obligaciones Financieras, lo cual equivale a una variación de \$70.297MM.

El rubro Otros Egresos Neto registró un incremento \$182.031 MM frente a 2023 lo cual se traduce en una variación de 8,91%, en el desglose de la variación se destacan los incrementos en Gasto de Personal de 9,42%, Gasto por Depreciación y Amortización (12,37%) y el incremento en Gasto Generales de Administración (9,79%).





Comportamiento de la Liquidez y la Solvencia

En términos del indicador de solvencia, durante el año 2024 continuamos con el análisis y desarrollo de diferentes acciones para fortalecer la gestión proactiva de su capital, logrando conservar un nivel adecuado para el cumplimiento de los indicadores regulatorios y el apetito de riesgo interno. Lo anterior, en el marco de un mayor nivel de capital exigible debido al incremento de 38 puntos básicos en el colchón de conservación de capital que todas las entidades del sistema debemos cumplir, y que en 2024 completó el periodo de transición concedido de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del decreto 1477 de agosto de 2018.

Es así como al cierre de 2024 alcanzamos un indicador de solvencia total del 12,70%, lo que significó un incremento de 95 puntos básicos frente al cierre del año 2023, como resultado de (i) el fortalecimiento del capital regulatorio a través de la

emisión de bonos subordinados en el exterior por valor de USD 175 Millones, (ii) la generación interna de capital a través de utilidades, (iii) el monitoreo permanente sobre los activos ponderados por nivel de riesgo crediticio, y (iv) gestión sobre el riesgo de mercado y operacional.

Como información relevante es preciso mencionar que hemos sido identificados y declarados una Entidad de Importancia Sistémica — EIS para 2025, conforme resolución 2629 de 2024 de la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC. La condición de EIS requiere que el Banco constituya un colchón de capital adicional equivalente al 1,0% de sus activos ponderados por riesgo crediticio, de mercado y operacional. Para tal efecto, la SFC concedió un período de transición para implementar el nuevo colchón de capital en cuatro etapas así:

<p>1 Primera etapa: 30% del colchón antes del 30 de junio de 2025</p>	<p>2 Segunda etapa: 30% adicional antes del 15 de noviembre de 2025</p>	<p>3 Tercera etapa: 20% adicional antes del 31 de mayo de 2026</p>	<p>4 Cuarta etapa: 20% adicional antes del 15 de noviembre de 2026</p>
---	---	--	--

Filiales y principales asociadas

El Banco de Occidente (Panamá) S.A. es una entidad organizada y constituida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá. Inició operaciones el 30 de junio de 1982, al amparo de Licencia Internacional, otorgada por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá, mediante Resolución No. 9-82 del 16 de marzo de 1982. Adicionalmente, cuenta con una licencia de casa de valores otorgada por la Superintendencia de Mercado de Valores mediante Resolución No SMV-435-2024 del 31 de diciembre de 2024 (en periodo preoperativo). Actualmente, cuenta con activos por \$4,483,099,262,655.65, pasivos por \$4,144,357,085,796.67, ingresos operacionales de \$281,981,452,683.51 y gastos de \$218,968,876,817.13.

La filial presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

La cartera generó una variación importante pasando de USD 552 MM en 2023 a USD 546 MM en 2024 para una disminución del -1% en saldos. Lo anterior, representó en ingresos, un aumento de 35% que frente al crecimiento del año anterior que fue del 96%; se observa una disminución esto impactado por las bajadas de la tasa de la FED.

En términos de sus inversiones, obtuvo un incremento en inversiones del 14% pasando de USD 261 MM a USD 297 MM, producto de compra de títulos producto del comportamiento del mercado.

Para efectos de liquidez, esta aumentó un 49% pasando de USD 117 MM a USD 173 MM. Lo anterior, se justifica por la disminución de cartera y el incremento de depósitos a plazo.

Los saldos de los depósitos a plazos aumentan 17%, pasando de USD 661 MM a USD 775 MM. Por su parte, los intereses generados aumentaron producto del incremento de los saldos pasando de USD 27 MM a USD 39 MM en intereses pagados.

En el 2024, se presentó un aumento de las provisiones de cartera del 1327%, justificado por ajustes en los modelos de riesgo.



Filial Occidental Bank (Barbados) Ltd.

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

La filial presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

- ✓ **La Cartera presentó un aumento de USD 30 MM** lo cual es equivalente a un crecimiento del 22%. Lo anterior, representó en ingresos un aumento de 27% que frente al crecimiento del año anterior que fue de 42%, se observa una disminución, esto impactado por las bajadas de la tasa de la FED.
- ✓ **En términos de sus Inversiones obtuvo un aumento del portafolio de 18%** que es equivalente a USD 16.3 MM, asociado principalmente por vencimientos de títulos durante el año.

- ✓ **Para efectos de Liquidez, este aumentó un 40%**, que es equivalente al USD 16.4 MM. Este aumento se debe principalmente al incremento de los depósitos tanto a plazo como a la vista.
- ✓ **Los saldos de depósitos a plazo aumentaron el 31%**, que es equivalente a USD 49.9 MM. El comportamiento de estos depósitos representó en el gasto un aumento de 134%, por el crecimiento de las captaciones a plazo, se debe tener en cuenta que se presentó una baja significativa en el costo de fondeo.
- ✓ **Por concepto de Provisiones de cartera se presentó un aumento del 200%**, asociados en parte a ajustes en los modelos de riesgo, por el aumento de la cartera especialmente de Mercados Internacionales.
- ✓ **La Utilidad Neta del ejercicio aumentó en 21%** cerrando en USD 5.2 MM.

Los planes de negocio de las filiales del exterior están alineados con los planes de negocio de la Casa Matriz, siendo un complemento en la oferta de valor para los clientes del Banco. En 2024, las entidades off-shore generaron utilidad conjunta por encima de USD20 MM (USD 14,9MM en Banco de Occidente Panamá y USD 5,1MM en Occidental Bank Barbados), siendo el año de mayor resultado histórico de las compañías.

Como entidad financiera proveemos directamente una amplia variedad de servicios financieros a entidades y personas naturales que operan o surten su efecto en el extranjero. Entre los principales activos que generan ingresos están las colocaciones en

cartera, que pueden ser en Colombia o en diferentes partes del mundo, las operaciones de tesorería en portafolios de inversión de renta fija y las operaciones de liquidez por medio de bancos corresponsales o interbancarios de corto plazo. Durante 2024 no se desarrolló ningún producto nuevo o servicio en las filiales. Sin embargo, Banco de Occidente Panamá recibió una licencia de casa de valores el 31 de diciembre (en período preoperativo) con el cual se espera ofrecer fondos de inversión internacionales a sus clientes a partir de 2025, una vez se cumplan las condiciones para iniciar la operación.

Para el año 2024 no se evidenciaron afectaciones materiales en las filiales en la liquidez y la solvencia. Las filiales han presentado fuertes indicadores en los años recientes con sólidos resultados financieros, acertadas estrategias de recortes de gastos, alineaciones estratégicas con su Matriz y fuertes estructuras de fondeo a largo plazo, entre otros, que ayudan a sustentar la hipótesis de que es un negocio en marcha para los próximos doce meses.

Los ingresos de las actividades no se reciben de manera estacional, cíclica u ocasional. Los ingresos son estables en los diferentes momentos del año y no obedecen a un periodo en particular.





Fiduciaria de Occidente S.A — FiduOccidente

Fiduciaria de Occidente S.A. es una compañía de naturaleza privada, constituida mediante escritura pública número 2922 del 30 de septiembre de 1991 de la Notaría 13 de Bogotá, D.C., autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia y cuyo domicilio principal es en la ciudad de Bogotá D.C. — Colombia. Fiduciaria de Occidente S.A. es subordinada del Banco de Occidente S.A. cuya entidad controladora es Grupo Aval S.A.

La actividad está dirigida a la administración de negocios fiduciarios y fondos de inversión, incluidos los fondos de capital privado, en los mercados de empresas y personas y atiende, respectivamente, los segmentos de: i) gobierno, corporativo, institucional y empresas, y ii) Personas naturales en segmentos determinados, incluyendo preferente, elite y gestión patrimonial.

El plan estratégico de la fiduciaria se viene implementando adecuadamente, lo que se evidencia en la transformación que ha tenido la organización en los últimos seis años y que es medida a través de los principales indicadores estratégicos. Por ejemplo, al cierre de 2024, obtuvimos un crecimiento en

comisiones de 16%, en comparación con el año 2023; la satisfacción del cliente medida por el Net Promoter Score (NPS) fue del 72,5% superando por cuarto año el 60%. Además, el índice de ambiente laboral medido por Great Place to Work creció al 85%. Estos resultados son el reflejo de un trabajo colaborativo en los diferentes niveles de la organización y sustentado en sus pilares de estratégicos, por los cuales hemos obtenido diversos reconocimientos, entre los que se destacan los siguientes:

- ✓ **En 2024 fuimos galardonados en los premios Pnixtar** destacando nuestra gestión responsable y transparente en dos de los fondos de inversión colectiva.
- ✓ **Ese mismo año, obtuvimos por cuarto año consecutivo la certificación de Great Place to Work**, certificándonos como un lugar MUY SOBRESALIENTE para trabajar en Colombia
- ✓ **De igual manera, en 2024 ratificamos nuestro compromiso ambiental** y crecimiento sostenible con la obtención de la certificación de carbono neutralidad otorgada por ICONTEC.

El objeto social de la Sociedad es la celebración de contratos de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no traslativos de dominio, conforme a disposiciones legales. Su objeto fundamental es realizar toda clase de contratos de fiducia mercantil o de fideicomiso; recibir encargos fiduciarios; administrar e invertir su patrimonio, en forma tal que este genere la mejor rentabilidad posible; actuar como mandataria o agente de intereses de terceros para cualquier finalidad; ser administradora, también por cuenta de terceros, de toda clase de bienes e

inversiones; actuar como representante de tenedores de bonos o de cualquier otra clase de títulos que hayan sido objeto de emisiones seriales o masivas; administrar garantías constituidas por terceros; administrar los fondos de inversión colectiva que sean autorizados, incluidos los fondos de capital privado, y celebrar todas las demás operaciones y/o contratos permitidos a las sociedades fiduciarias.

FiduOccidente es actualmente una de las fiduciarias líderes del sector por tamaño en términos de activos bajo administración, con un valor cercano a los \$50B, generamos una utilidad neta de \$88.189MM, superior en 17,7% a la obtenida en 2023, y, adicionalmente, Fitch Ratings reafirmó nuestra calificación de calidad de administración de inversiones en excelente perspectiva estable, lo que evidencia nuestro compromiso con una administración sólida y transparente de los recursos de nuestros clientes.

Igualmente, FiduOccidente cuenta con la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para distribuir los productos de Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados, lo que complementa su propuesta de valor con instrumentos internacionales.

En el 2024 fueron lanzados tres nuevos fondos: 2 FIC Alternativa Plazo Fijo (V y VI), con una duración 12 meses y 6 meses respectivamente, cuyo objetivo es ofrecer a los clientes oportunidades de inversión aprovechando las condiciones del mercado en la renta fija local, los cuales alcanzaron un AUM de \$116.000 MM; el FIC Invertir+ como alternativa para la retención de recursos de clientes de los segmentos gobierno, empresas y corporativo, el cual, cerró con un AUM mayor a \$160.000 MM. Adicionalmente, se reestructuró el FIC Occirenta, con la creación de dos nuevos tipos de participación para atender la propuesta de valor de los segmentos selecto y Aval, y el FIC Occitoresos para atender a clientes del sector oficial potenciales.

Por el lado de Fondos de Capital Privado (FCP), inició operaciones el FCP CIEB II, fondo de infraestructura; se logró la aceptación de ofertas para la estructuración de 3 nuevos fondos y se inició la estructuración de otros 4. En esta línea de FCP a cierre de diciembre de 2024 se alcanzó un valor de recursos bajo administración de \$5,8B lo que significó un crecimiento de \$610.250 MM, 12% frente al mismo periodo del año anterior.



Adicionalmente, como parte de nuestra estrategia de Innovación y Transformación, se fortaleció la apuesta de la Célula de Transformación Digital de Personas con los evolutivos implementados en la herramienta de vinculación digital de personas con la cual se incrementó la participación de clientes vinculados de forma digital del 77% al 92% al cierre de año. Por otro lado, se inició un piloto de referenciación de clientes a los FIC de la fiduciaria con Metrocuadrado y la billetera digital Dale!, convirtiéndonos en la única fiduciaria del grupo en establecer una alianza con estas dos entidades. Por último, durante 2024 se logró el hito de ser la primera sociedad fiduciaria en permitir la vinculación digital de inversionistas a fondos de capital privado en el FCP Dalval.

En el frente de Transformación Digital de Empresas, se desarrolló el primer flujo de vinculación digital para Fondos de Inversión Colectiva para Personas Jurídicas de todos los segmentos: Empresas 1, Empresas 2, Corporativo, Institucional y Gobierno. Al respecto, nos convertimos en la primera sociedad fiduciaria en digitalizar este proceso en el mercado.

Con esta nueva herramienta se logra alcanzar activos bajo administración de \$93.500 MM de pesos en 371 clientes vinculados y se cierra el año logrando que el 54% de los clientes de diciembre fueran vinculados de forma digital. Por medio de la herramienta también se logró que los tiempos de vinculación se redujeran en un 80% en los procesos digitales. Al vincular los clientes digitales, hemos logrado finalizar el proceso y la generación de la inversión en un tiempo estimado promedio entre 4 horas y un día hábil.

Los ingresos de las actividades no se reciben de manera estacional, cíclica u ocasional. Los ingresos son permanentes en los diferentes momentos del año, con algunas fluctuaciones que dependen del comportamiento de los mercados financieros y no obedecen a un periodo en particular.

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



- ✓ Actualmente **cuenta con activos totales de \$478,685,146,390.60**, pasivos de \$38,812,040,800.08, ingresos operacionales de \$225,263,947,869.72 y gastos de \$137,101,113,537.71
- ✓ **El patrimonio se aumentó el 9.8%** entre diciembre de 2023 y diciembre de 2024, que equivale a un incremento de \$ 39.412MM al pasar de \$ 400.483MM en 2023 a \$ 439.895MM en 2024, variación que se concentra en el aumento de 17,0% en la utilidad de ejercicios anteriores que se incrementó en \$ 27.439MM y en el aumento de 17,7% en la utilidad del ejercicio que se incrementó en \$ 13.256MM.
- ✓ **La utilidad antes de impuestos aumentó \$ 15.547MM (+18.0%)** pasando de \$ 86.455MM en 2023 a \$ 102.002MM en 2024 y la utilidad neta aumentó en \$ 13.256MM (+ 17,7%) pasando de \$74.933MM en 2023 a \$ 88.189MM en 2024.

La Fiduciaria no presenta cambios materiales en su situación de liquidez y solvencia, pues las inversiones líquidas más el disponible se mantienen en niveles adecuados, ya que para los años 2023 y 2024 llegaron a \$88.545MM y \$85.023MM respectivamente. En cuanto al margen de solvencia se mantienen indicadores de dos dígitos para los cierres de 2023 y 2024 con valores de 73,6% y 28,3% respectivamente, los cuales, se ubican muy por encima del nivel mínimo regulatorio (9%), la disminución se presenta por la implementación del decreto 175 de 2022, el cual, incrementa las deducciones al patrimonio técnico superando los \$200.000 MM, que surgen por inversiones de capital, impuesto diferido activo y adquisición de intangibles. No se identifican tendencias, eventos o incertidumbres que tengan la capacidad de impactar materialmente las operaciones de la fiduciaria, su situación financiera o los cambios sobre su situación financiera.



Ventas y Servicios S.A. – NEXA BPO

Ventas y Servicios S.A. — NEXA BPO es una sociedad de servicios comerciales prestadora de servicios de *Contact Center* y BPO a nivel nacional a entidades de diferentes sectores de la economía. Es una sociedad anónima, adscrita a la Superintendencia de Sociedades con domicilio en Bogotá, Colombia; cuenta con más de 7.200 colaboradores y opera en 13 ciudades del país.

El objeto social de la Sociedad es la prestación de servicios técnicos o administrativos a los que se refiere el artículo quinto de la Ley 45 de 1990, como son: Programación de computadoras, mercadeo, la creación y organización de archivos de consulta y realización de cálculos estadísticos e informes en general.

Nexa BPO es experta en la gestión de experiencia al cliente y brinda soluciones de *Contact Center* BPO. Crea junto a los clientes modelos de experiencia, mediante la habilitación de ambientes seguros que generan confianza, agregan valor a los negocios de sus clientes y humanizan las interacciones.

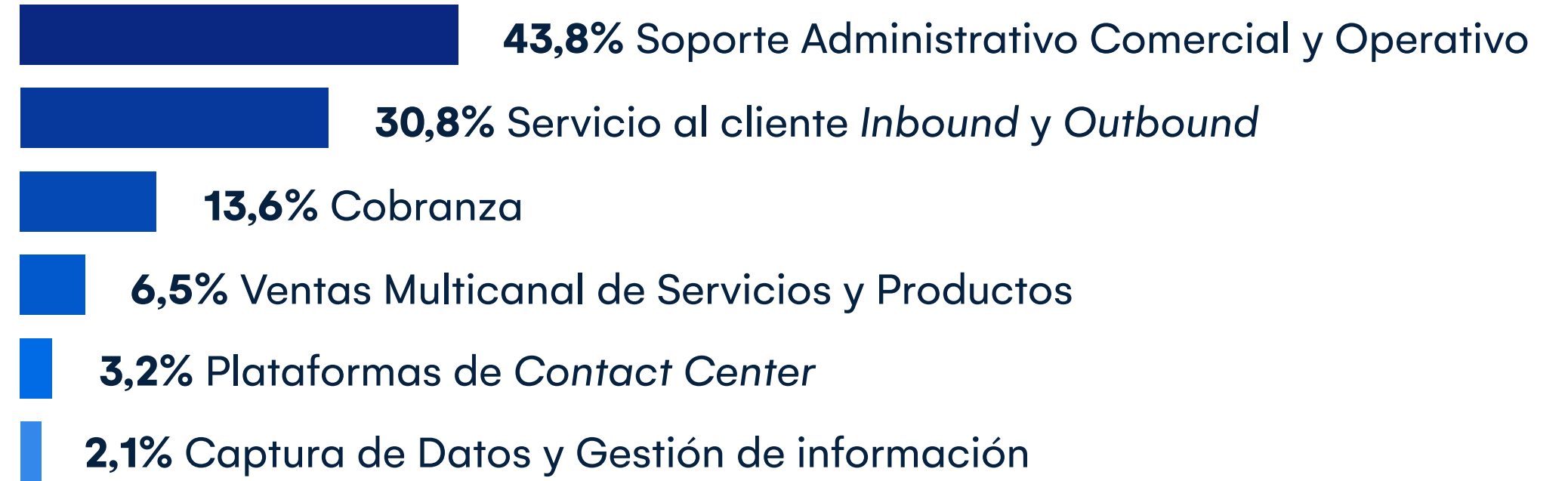
El plan estratégico se enfoca en 4 frentes con 9 objetivos estratégicos y está enfocado en lograr madurar nuestra oferta de servicios hacia el



Los servicios de la empresa están distribuidos así:

mercado, a la vez que se diversifica el portafolio de clientes más allá de nuestro mercado natural al interior del grupo empresarial al que pertenecemos y las industrias tradicionales a las que atienden el sector. El enfoque del 2025 será el crecimiento de la factura en cliente nuevo y actual con especial enfoque márgenes competitivos. Actualmente cuenta con activos totales de \$116,912,441,158.62, pasivos de \$65,601,934,953.00, ingresos operacionales de \$354,995,851,700.34 y gastos de \$352,747,318,391.83.

La compañía mantiene su posición dentro de la industria en un mercado competitivo que crece un 8% para el 2023, se proyecta en 5% para el 2024, con un notorio crecimiento de inversión extranjera y procesos de exportación de servicios que alcanzan un crecimiento de 386% en los últimos 10 años, pese a su decrecimiento en el 2023. Así mismo, se destaca la creciente adopción de nuevas tecnologías y la necesidad de los clientes por la búsqueda de diferenciales y optimizaciones operativas enfocadas en la autogestión y las herramientas digitales asincrónicas. Nexa es la séptima por tamaño de ingresos en la industria a nivel nacional.



La transformación estratégica y tecnológica que nos exige el mercado nos ha llevado a incrementar nuestros esfuerzos en herramientas basadas en tecnología e inteligencia artificial que optimicen los procesos de nuestros clientes y los procesos internos, por ello, se convierten en uno de los soportes más importantes para alcanzar las metas de nuestros clientes y las propias. Con miras a la transformación de la oferta de valor de la empresa, se continúa trabajando en los avances del plan estratégico MEGA 2026. Este plan consta de 9 objetivos estratégicos en gestión.

La filial Ventas y Servicios S.A. — NEXA BPO presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

- ✓ **Las ventas de NEXA crecieron 19.7%** frente al año 2023, cerrando en \$352.482 MM.
- ✓ **Los Costos Fijos decrecieron en un 2,2%** en comparación al año 2023, cerrando 2024 en \$39.910 MM.

- ✓ **El costo operativo se incrementó 0.62 puntos porcentuales** en comparación al año 2023, quedando para 2024 en \$306.716 MM.
- ✓ **En 2024, la utilidad neta cerró en \$2.226 MM**, frente a una pérdida de \$372 MM en 2023.

No se estiman impactos a futuro que generen pérdidas o impacten materialmente las operaciones de la organización, nuestra situación financiera o los cambios sobre esta.

La asociada Corporación Financiera Colombiana S.A. presentó al 31 de diciembre de 2024 Activos por \$26,94 Billones, que en términos porcentuales representó un crecimiento anual del 0,79%. Obtuvo una utilidad anual de \$327.654MM con un decrecimiento anual del 59,50% con respecto a la utilidad del año 2023.

La asociada Porvenir S.A registró al cierre de este ejercicio un total de activos por \$4,03B, alcanzando un crecimiento anual del 13,81%. La Utilidad al 31 de diciembre de 2024 fue de \$652.600 MM, creciendo un 16,8% frente a diciembre de 2023.



Operaciones efectuadas después del balance

Para los estados financieros presentados al 31 de diciembre de 2024 no se presentan operaciones efectuadas por fuera de balance, todos los hechos económicos han sido reconocidos de acuerdo con la legislación contable y fueron sometidos a las revisiones que practican la auditoría interna del Banco y la revisoría fiscal KPMG.



Después del cierre del ejercicio

Se precisa que no ha habido ningún acontecimiento significativo externo e interno que pudiera afectar el normal desarrollo de las operaciones y los resultados del Banco desde el cierre del balance hasta la fecha del presente informe.



Libre circulación de facturas

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, el Banco informa que no tiene prácticas de retener facturas a nuestros proveedores, con la definición de políticas internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Operaciones materiales con partes relacionadas

Para la realización de operaciones con vinculados o partes relacionadas, contamos con procedimientos relacionados en el manual de procedimientos MAN-COL-431, el cual establece que las operaciones adelantadas con clientes clasificados como vinculado o parte relacionada deben contar con la aprobación de la Junta Directiva del Banco, para lo cual existe una lista de consulta que permite a las áreas encargadas identificar cuando un cliente hace parte de este listado. Adicionalmente sobre estas operaciones se ejecuta un control mensual para validar que las nuevas operaciones activas con vinculados y partes relacionadas cuentan con la debida aprobación por Junta Directiva.

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



Relación Banco y sus Subordinadas

A continuación, presentamos el monto de las operaciones realizadas entre el Banco y sus subordinadas, que se incluyen en el balance y estado de resultados de 2024.

Cuentas	Banco de Occidente Panamá	Fiduciaria de Occidente	Occidental Bank Barbados	Ventas y Servicios -Nexa Bpo	Grupo Aval
Total Activos	322.088	431.649	183.575	23.080	124.959
Total Pasivos	-	3.449	-	10.676	132.797
Ingresos Totales	1.335	2.202	1.459	22	11.226
Egresos Totales	-	9.415	-	108.224	85.589



Operaciones con Accionistas y Directivos

Al 31 de diciembre de 2024 teníamos préstamos otorgados a directivos por \$8.893MM, soportados básicamente en operaciones crediticias para adquisición de vivienda, vehículo y préstamo personal. Según las condiciones estipuladas por el Banco para sus colaboradores. El único accionista del banco con participación mayor al 10% es Grupo Aval Acciones y Valores S.A, el cual tiene vigente una tarjeta de crédito y una cartera ordinaria calendario.

Año 2024	Personas naturales con control sobre Banco de Occidente	Personal Clave de la Gerencia	Compañías que pertenecen al mismo grupo	Asociadas y negocios conjuntos	Entidades que son controladas por las personas incluidas en la categoría 1 y 2	Entidades que tienen influencia significativa por las personas incluidas en la categoría 1 y 2
Activos	15	9.009	655.714	226.516	607.585	3.297
Pasivos	8.136	20.537	1.477.078	35.612	459.281	3.510
Ingresos	6	92	101.870	75.346	119.848	503
Egresos	805	2.045	265.883	78.955	42.020	4



Controles y procedimientos utilizados para la información financiera

De conformidad con lo establecido en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021 y 1611 de 2022, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros del Banco, presentados al 31 de diciembre de 2024, que las mismas se han tomado fielmente de los libros de contabilidad de la compañía, que no se presentan omisiones de información y que todos los hechos económicos han sido reconocidos en ellos.



Revelación de la información financiera

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, certificamos que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones que realiza. Adicionalmente, los sistemas de revelación y control que utiliza para incorporar la información contenida en dichos estados financieros e informes relevantes al público son adecuados, basados en información fidedigna y sometidos a las revisiones que practican la Auditoría Interna del Banco y la Revisoría Fiscal KPMG, bajo la supervisión del Comité de Auditoría de la Junta Directiva.



Certificación emitida por el revisor fiscal

Por favor remítase a la página 1 del Anexo I y página 1 del Anexo II, correspondientes a los informes de la revisoría fiscal a EEFF [Separados](#) como [Consolidados](#).

Calificación de Riesgos

De orden local: al cierre del presente ejercicio, conservamos por vigésimo séptimo año consecutivo la calificación de triple AAA, la más alta calidad crediticia para la deuda a largo plazo y BRC1+, la más alta certeza de pago para la deuda a corto plazo otorgada por la BRC Standard & Poor's. Asimismo, disponemos de la más alta calificación a escala nacional para la deuda de largo plazo AAA (Col) con perspectiva Estable y F1+ (Col) para la de corto plazo dada por la Calificadora Fitch Ratings.

De orden internacional: de acuerdo con la actualización en la calificación otorgada por Fitch Ratings, se conserva su calificación de Largo Plazo en BB+ y de Corto Plazo en B, basado en la calidad de nuestros activos, el modelo de negocio, sostener métricas de rentabilidad y capital modestas.



Hechos relevantes



Resultados Banca Empresas

A continuación, compartimos los hechos más relevantes de nuestra vicepresidencia de Empresas durante el año 2024, los cuales apalancaron el propósito del Banco de generar crecimiento para las empresas y aportar en la transformación sostenible del país.

- ✓ **Respecto a la recomendación de nuestros clientes en la Banca Empresarial (NPS), cerramos el año con un 74%.** Seguimos ubicados en un nivel de clase mundial, por lo cual continuaremos diseñando estrategias para alcanzar nuestras metas e incrementar el nivel de recomendación en cada uno de nuestros segmentos.

- ✓ **Alcanzamos una cifra superior a los \$32.6 Billones** en productos de colocación, impulsados por un incremento en la activación económica empresarial. Presentamos un crecimiento anual de 8,32%, es decir \$2.5 Billones con un cumplimiento presupuestal del 98,8%, logrando una participación de mercado a diciembre 27 del 9,26%.
- ✓ **En depósitos logramos un crecimiento del 11,08%**, con un marginal de \$3.9 Billones y una ejecución del 108,37% sobre el presupuesto.
- ✓ **En cuanto a la cartera en moneda extranjera, ocupamos el segundo lugar en Colombia con una participación del 19,14%** posicionándonos como una opción financiera integral, cercana, ágil y apasionada con presencia en Panamá y Barbados.
- ✓ **Obtuvimos líneas de crédito con la banca corresponsal por USD \$150 MM** con enfoque y uso sostenible (ambiental y social), aportando en nuestra estrategia Somos Sostenibles y el crecimiento de cartera en moneda extranjera.

- ✓ **Incrementamos el 20% en líneas de crédito** con la banca corresponsal para apalancar el crecimiento de cartera en moneda extranjera.

Continuamos trabajando en robustecer las propuestas de valor para los segmentos estratégicos:

- ✓ **En el segmento Gobierno logramos obtener una participación en los depósitos de la Contaduría General de la Nación CGN del 20,90%**, en cuenta corriente 20,69% ocupando el primer lugar, en ahorros 20,95% y para CDT el 4,50%, adicional logramos un indicador de cartera vencida del 0,45% y un nivel de recomendación de clientes (NPS) del 75,9%.
- ✓ **En el segmento Corporativo Mediano e Institucional alcanzamos el 17,80%** en colocaciones a corte de septiembre de 2024. Logramos tocar unos picos históricos durante el año de \$15 Billones en depósitos y \$12 Billones en colocaciones. Optimizamos el cálculo del índice de Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).

- ✓ **Conseguimos la estructuración y financiamiento de importantes proyectos de transición energética**, entre los cuales se encuentra el parque solar independiente más grande de Colombia “Puerta de Oro”. Adicionalmente, pasamos del 4° al 2° lugar en la preferencia de servicio de los clientes con respecto a nuestra propuesta de valor y un nivel de recomendación de clientes del 75% (NPS).
- ✓ **En el segmento Empresarial logramos mantener la 2° posición en la billetera de nuestros clientes**, incrementando la participación en 66 pbs y cerrando la brecha con el banco líder. Adicional, continuamos trabajando en el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor con la realización de foros y diplomados construidos con base en las necesidades de los clientes en nuestra Aula Empresarial, logrando más de 7.600 visitas. Alcanzamos un excelente resultado al aumentar nuestro nivel de recomendación de clientes (NPS) pasando de 67% a un 77%.
- ✓ **En el segmento Pyme, alcanzamos un hito significativo al posicionarnos como el banco líder en la billetera de nuestros clientes**, superando a la competencia por una diferencia de \$45.000 MM. Seguimos fortaleciendo la vinculación con nuestros clientes mediante el uso de modelos de analítica avanzada y campañas de marketing digital. Paralelamente, hemos robustecido nuestra “Comunidad Empresarial” a través de foros, diplomados, podcasts y eventos de networking, impactando a más de 9.400 empresas y capacitando a más de 37.000 personas. Esto ha resultado en un aumento en el nivel de recomendación (NPS), que pasó del 51% al 62%, incrementando 11 puntos básicos.

Del mismo modo y buscando fortalecer la gestión comercial para nuestros segmentos nos encontramos con los siguientes logros:

- ✓ **Realizamos jornadas de formación Máster Kam para los segmentos Corporativo y Empresarial**, buscando el incremento de la productividad, efectividad y bienestar comercial, logrando negocios efectivos por 643.000 MM. Adicionalmente realizamos las jornadas de formación en Capital de trabajo para Pymes.

- ✓ **Realizamos el acompañamiento en la estructuración y definición del nuevo modelo de negocio CASH** del segmento Pyme, impactando a 46 especialistas cash management y más de 140 gerentes de relación Pyme. La nueva estructura tiene como objetivo impulsar el crecimiento sostenible de los depósitos operativos y las comisiones de la Vicepresidencia de Empresas.
- ✓ **Logramos un 85% en los indicadores de datos de beneficiario final** y completitud de información de los clientes persona jurídica.
- ✓ **Realizamos campañas de mercadeo para Cesantías Porvenir**, corresponsales bancarios, Facilpass, CSI Renting, App OcciRed, impuestos territoriales, Vinculación Pyme, Tu Comunidad Empresarial, propuesta de valor empresas, Banco de las Empresas y Fondo Nacional del Ahorro, logrando más de 1.2 millones de personas impactadas.
- ✓ **Desde la plataforma Maestros del Hacer, entregamos información de valor a nuestros clientes** para que tomen decisiones informadas, a través de foros tributarios presenciales en las ciudades principales del país, con el experto Tulio Restrepo logrando una asistencia de más de 2.000 personas.

A través del marco de trabajo ágil y su escalamiento logramos entregar avances a la fuerza comercial:

- ✓ **En créditos de Cartera Sustitutiva Finagro logramos desembolsos por \$3.31 Billones**, ocupando el primer lugar en los bancos del Grupo AVAL con uso de estas líneas. Fuimos reconocidos por Findeter por ser un aliado estratégico, impulsando el desarrollo del sector Agua potable y saneamiento básico.
- ✓ **En crédito rotativo, habilitamos la gestión de solicitudes de activación de cupos para nuestros clientes**, pasando de 2 días a 15 minutos.
- ✓ **Reafirmamos nuestra participación en los negocios de renting** con más de \$ 78.000MM en colocaciones, a través de nuestros convenios.
- ✓ **Alcanzamos la cifra de 91 proyectos de crédito constructor**, de los cuales 23 fueron en la modalidad de crédito constructor verde por más de \$ 844.000.MM.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
 BANCO DE OCCIDENTE



Para facilitar los recaudos, pagos, y en general las transacciones y el manejo de caja e inversiones a nuestros clientes, lanzamos nuevas soluciones y servicios por medio de las siguientes acciones

- ✓ **Entregamos a nuestros clientes el QR interoperable** convirtiéndose en un medio de pago que apalanca los recaudos inmediatos.
- ✓ **Implementamos nuevos medios de pago en la pasarela GOU:** Botón AVAL y Corresponsalía Bancaria. Se implementaron cambios en el portal Aval Pay Center para mejorar la experiencia de usuario.
- ✓ **Este año lanzamos con éxito nuestra nueva App OcciRed** migrando a más de 3,000 clientes. Continuamos en la integración con FiduOccidente y el rediseño por usabilidad de nuestro portal, logrando que nuestros usuarios pueden generar de forma rápida y segura sus extractos y certificados desde el mismo portal.
- ✓ **Gestionamos la evaluación y aprobación de 146 nuevos servicios administrativos especiales** (SAES) y 184 alcances / mejoras a servicios actuales. Aumentando la base de clientes a 258 con 901 servicios.
- ✓ **Realizamos una automatización de pagos por medio del canal Host to Host** (H2H), lo cual ha permitido incrementar las transacciones de Pagos a Terceros en un 14%.
- ✓ **Aumentamos la cobertura de corresponsalía a más de 80 mil puntos de atención** en todo el país con nuestros corresponsales Efecty, Puntored, SuperGiros, Punto de pago, Éxito y EDEQ. Apertura del servicio en Farmatodo y Gane a través de Puntored.



Resultados Banca Personas

A continuación, compartimos los hechos más relevantes de la gestión de la vicepresidencia de Personas durante el año 2024, los cuales apalancaron el compromiso en la Banca de Personas del desarrollo de las personas, crecimiento de los negocios y desarrollo del país:

- ✓ **Se logró un crecimiento en cartera de consumo por encima del mercado,** a un ritmo del 5.8%. Esta dinámica permitió llegar a los \$12.80 Billones, logrando un crecimiento marginal respecto a 2023 de \$703.000 MM. En Vivienda se alcanzaron los \$3.00 Billones de cartera, lo cual, representó un crecimiento del 18,7%.
- ✓ **En desembolsos se superó el Billón de pesos durante 2 meses consecutivos** (octubre y noviembre). Se alcanzaron los \$9.6 Billones en desembolsos de consumo, lo cual, representó un crecimiento del 12.8%.
- ✓ **El índice de cartera vencida (ICV) de consumo se ubicó en 4,02%** al cierre del año, por debajo del sector que a noviembre 2024 se ubicó en 7,19%.
- ✓ **Gracias a la implementación del nuevo modelo de motor de decisión** y a la participación en la gestión de recuperación y provisiones se logró la estabilización del costo de riesgo en consumo.
- ✓ **El portafolio de la banca se mantiene alineado a la estrategia de productos de bajo riesgo:** Libranza \$5.02 Billones (33%), Libre Inversión \$3.44 Billones (22%), Vivienda \$3.03 Billones (19%), Vehículos \$2.47 Billones (16%) y Tarjeta de Crédito \$1.59 Billones (10%).

- ✓ **A nivel de depósitos se cerró el año con \$3.62 Billones,** durante 2024 se focalizaron esfuerzos comerciales en impulsar el uso de los CDT desmaterializados.
- ✓ **Somos la primera opción en el sistema bancario para nuestros clientes** de los segmentos Core. A diciembre 2024 se obtuvo una participación de endeudamiento del: 36,6% en Elite, 33% en Preferente Plus y 19,4% en Preferente.
- ✓ **Se consolidaron las gerencias patrimoniales,** incrementando la productividad al 12%; en Vivienda se desembolsaron 3.956 operaciones que representan \$991.000 MM de pesos, un 35% de crecimiento respecto al 2023. En vehículos se colocaron 15.162 operaciones por valor de \$1.4 Billones, creciendo un 26,3% respecto a 2023.
- ✓ **Se realizó un despliegue en modelos comerciales de profundización,** relacionamiento, centros de negocio y selecto, incrementando la productividad en un 9%. Lo que permitió alcanzar los \$2.00 Billones de desembolsos en Libre Inversión.
- ✓ **Se trabajó el modelo de Gerencia encapsulada para el producto de Libranza,** logrando desembolsar \$2.6 Billones en todo el 2024, que se traduce en un incremento del 46% respecto al año anterior.
- ✓ **En Tarjeta de Crédito se facturaron \$3,6B** en el 2024 y se activaron 58.000 Plásticos, creciendo un 8% respecto al 2023.
- ✓ **Aportamos a la sostenibilidad desembolsando créditos de Líneas verdes,** tanto en Vehículos como en vivienda; colocando en Vehículos Híbridos y Eléctricos 1.152 créditos por valor de \$120.141MM y en Viviendas Sostenibles o con tecnologías Verdes 107 operaciones por valor de \$28.000MM.

- ✓ **Se logró el objetivo de ingresos por comisiones en seguros**, aportando a la rentabilidad del Banco alrededor de \$126.000MM con un sobrecumplimiento de la meta esperada 2024 del 103,0%, resultado con desempeños importantes y destacados en productividad de colocación de seguros voluntarios en Libranza con 84,0% de penetración (mejor práctica de industria nacional) y Libre Inversión con penetraciones promedio superiores a 186,0% en diferentes canales de venta y Crédito Hipotecario al 175,0%.
- ✓ **A través de nuestros canales digitales se continúa transformando la experiencia de nuestros clientes.** Para el canal de WhatsApp se desarrollaron diferentes simuladores; como el de vivienda el cual ya ha generado aprobaciones por \$900MM, apertura de CDT's por un total de \$2.300MM y crédito de vehículos con aprobaciones por más de \$1.000MM. En nuestro Portal Bancario, la nueva funcionalidad de consulta de plan de pagos ha beneficiado a más de 194.000 clientes, y se espera llegar a 196.000 mil más. Esta mejora no solo optimiza la experiencia del cliente, sino que también representa un ahorro anual estimado de \$47MM en el Contact Center, por disminución de llamadas.
- ✓ **Se ha rediseñado nuestra App Banca Móvil con una interfaz más intuitiva y fácil de usar**, permitiendo que nuestros clientes realicen sus operaciones bancarias de manera fácil, cómoda y segura. Se implementó el servicio de atención personalizada al segmento ELITE,



con una atención inmediata y resolución en primer contacto superior al 95%.

- ✓ **En Banco de Occidente nos estamos preparando para el proyecto Bre-B del Banco República** y con nuestro Tag AVAL, estamos redefiniendo los pagos inmediatos. Nuestros clientes ahora disfrutan de transferencias ágiles, seguras y protegidas.
- ✓ **Se realizó el lanzamiento de nuestra tarjeta de crédito 100% digital–Occiflex** con aprobación sin documentos físicos y disposición inmediata en banca móvil para uso. Dicho producto permitirá tener el 50% de descuento en la

categoría de comercio con la que se espera que nuestros clientes se sientan más a fin con las compras en: Comercio electrónico, restaurantes, vestuario, supermercados, entretenimiento, hoteles y aerolíneas.

- ✓ **Nuestra Tarjeta de Crédito Unicef fue seleccionada como una de las ganadoras** en la séptima versión de reconocimiento a las buenas prácticas de Desarrollo Sostenible, destacando entre más de 243 prácticas postuladas para este 2024, gracias a su innovación, impacto, sostenibilidad en el tiempo y pertinencia en el territorio. Con los 18.000 plásticos activos, se

han donado más de \$2.230MM en los últimos tres años, contribuyendo, a que comunidades de La Guajira tengan acceso a agua potable, saneamiento y prácticas de higiene.

- ✓ **Nuestro sistema Touch Card en las Tarjetas de Crédito y Débito** (permite a los usuarios la fácil identificación de las tarjetas por medio del tacto) fue galardonado por Fintech Américas, otorgando al Banco de Occidente el oro en el Premio a los Innovadores Financieros de las Américas, en la categoría de Experiencia al Cliente.
- ✓ **Se estableció una línea de préstamo personal para financiar paneles solares a personas naturales**, incentivando su colocación a través de una alianza con Rocasol, empresa especializada en paneles solares.
- ✓ **Se lanzó la cuenta de ahorros autogestionada 100% digital**, apertura sin documentos, en minutos, entrega de tarjeta debito (TD) a domicilio, dirigido a clientes y no clientes persona natural. La gestión a través de los canales de atención, portal transaccional, marketing digital, medios propios y gracias a la digitalización de diferentes procesos se obtuvieron eficiencias en la eliminación de los formularios de físicos.
- ✓ **Se implementó la Billetera de Google en Tarjetas de Crédito (TC) Mastercard** donde no se requiere la TC física para realizar pagos, un proceso más rápido y seguro a través del celular Android.

Gestión Fiscal y Tributaria

| GRI 207-1; 207-2; 207-3; 207-4 |

Con un compromiso claro frente al impulso de la economía de nuestro País, contribuimos activamente al desarrollo de la sociedad mediante la oportuna contribución fiscal.

Esta premisa se evidencia en nuestra [Política Fiscal](#), la cual refleja que nuestras actuaciones y la administración de los asuntos tributarios se llevan a cabo con total transparencia, claridad, orden y coherencia, siempre con una visión socialmente responsable con nuestros grupos de interés.

La Vicepresidencia Financiera y de Estrategia es la encargada de aprobar y de modificar la estrategia fiscal de la organización, pero es deber de todos nuestros colaboradores del Banco y demás partes interesadas velar por el cumplimiento de la Política Fiscal en el marco de sus principios^[4] de: Ética, integridad y buenas prácticas, transparencia, claridad, coherencia, prudencia y legalidad.

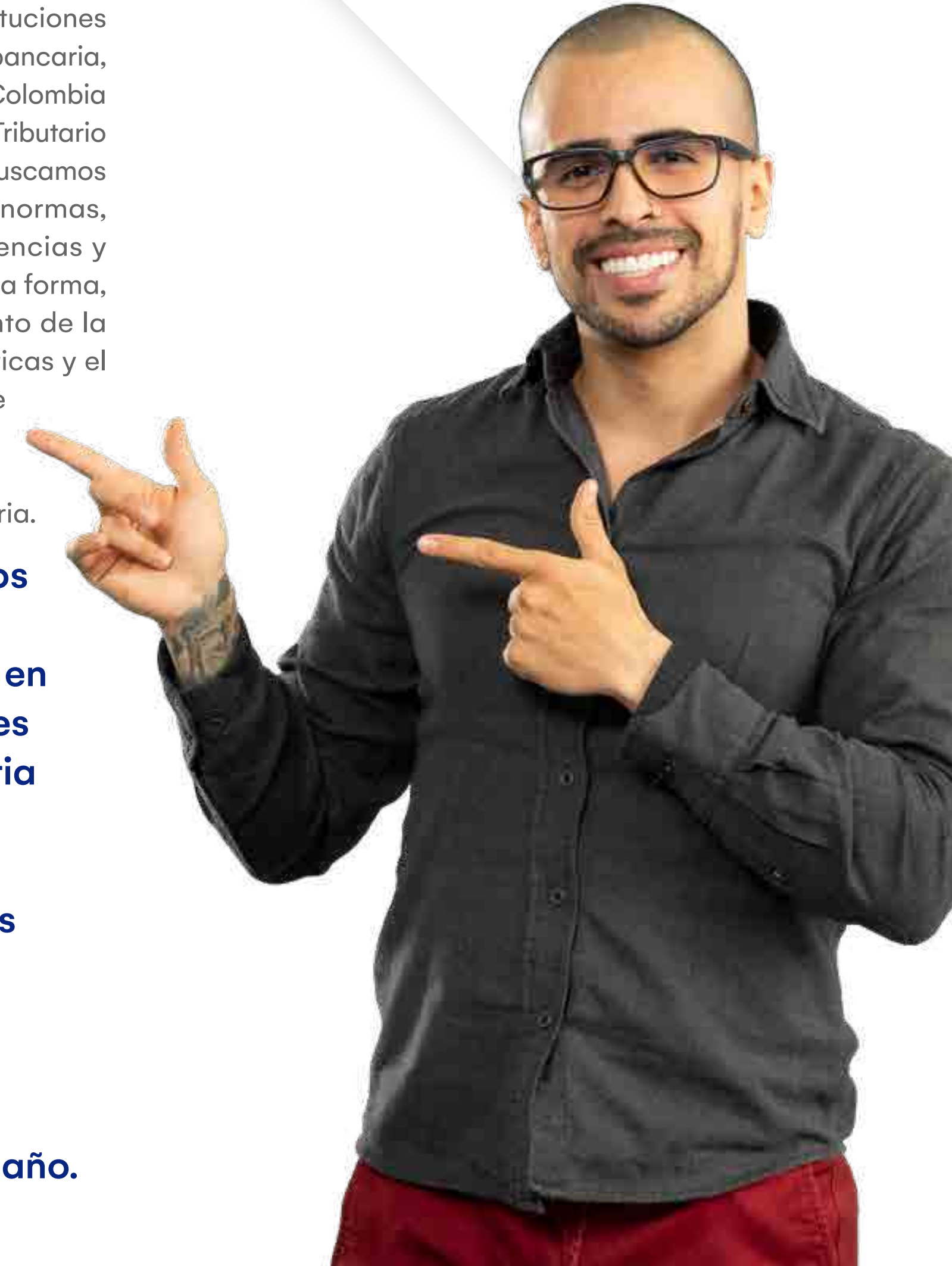
En el Banco se analizan todas las transacciones o hechos económicos típicos y atípicos de forma integral, comprometidos con cumplir con toda la normativa vigente, complementándolo con el impacto fiscal que pueda representar, como parte de nuestra estrategia empresarial de prevenir riesgos como la evasión fiscal.

Por otra parte, contamos con controles como el cumplimiento de la Ley SOX^[5] y el Comité del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), que nos permiten blindar aún más nuestras operaciones y contribuyen a nuestra gobernanza fiscal. Asimismo, realizamos una auditoría anual que evalúa los cumplimientos en nuestra gestión mediante una revisoría fiscal externa. Esta última, a su vez, se encarga de la revisión de las declaraciones y presenta un informe anual de auditoría. La revisoría fiscal nos ayuda a identificar posibles errores y a validar la corrección de estos para dar cumplimiento de acuerdo con los requisitos legales.

En materia de la declaración anual de renta, contamos con asesores tributarios externos para la verificación de la información presentada, donde quedan las evidencias de todos los casos de la revisión como informes de auditorías e informes de renta, entre otros.

Además, fortalecemos nuestros procesos para el cumplimiento fiscal a través de las capacitaciones que realizamos con agremiaciones e instituciones reconocidas del orden nacional como Asobancaria, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), el Instituto Colombiano de Derecho Tributario (ICDT), entre otros. Con estas actividades buscamos actualizar a todo nuestro equipo en las normas, leyes, decretos, resoluciones, jurisprudencias y doctrinas vigentes que nos aplican; de esta forma, propendemos por el debido cumplimiento de la normatividad con el uso de buenas prácticas y el análisis de estrategias que sean soporte para la ejecución de nuestras labores. Esto nos permite minimizar algún tipo de riesgo fiscal y garantizar la carga óptima tributaria.

De igual forma participamos en reuniones con todos nuestros grupos de interés, en donde se plantean opiniones y preocupaciones en materia fiscal, así como los planes de acción a seguir, que se registran en actas o correos electrónicos informativos. Adicional participamos en el Comité tributario de Asobancaria que sesiona ordinariamente 12 veces al año.



[4] Para mayor información ver tema de Prácticas de Inversión Responsable de este Informe
[5] La Ley Sarbanes Oxley (SOX) regula la presentación de informes financieros y la auditoría de las empresas que cotizan en bolsa.

Presentamos a continuación nuestra información fiscal al alcance de la jurisdicción del presente informe:



Fuente: Banco de Occidente
*Para el año 2022 y 2023 se tuvieron en cuenta el total de los ingresos operacionales

Cifras en millones	2022	2023	2024
	COLOMBIA		
Nombre de las entidades residentes	BANCO DE OCCIDENTE S.A.		
Actividades principales de la organización	Establecimiento bancario		
Número de colaboradores y detalle de dicho número	7.113 colaboradores distribuidos así: 521 con contrato a término fijo, 6.262 con contrato a término indefinido, 330 con contrato de aprendizaje Sena. Adicionalmente contábamos con 2.387 en colaboradores en <i>Outsourcing</i> .	6.984 colaboradores distribuidos así: 496 con contrato a término fijo, 6.143 con contrato a término indefinido, 345 con contrato de aprendizaje Sena. Adicionalmente contamos con 2.438 colaboradores en <i>Outsourcing</i> .	7.020 colaboradores distribuidos así: 498 con contrato a término fijo, 6.197 con contrato a término indefinido, 325 con contrato de aprendizaje Sena.
Ingresos procedentes de ventas a terceros	\$5.3*	\$8.7*	\$8.9
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo contra otras jurisdicciones fiscales	\$1.6	\$2.1	\$ 2.8
Beneficios o pérdidas antes de impuestos	\$ 616	\$374	\$533
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	\$590	\$522	\$558
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado	\$284	\$480	\$517
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas	\$-524	\$-855	\$-554
Motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos	La diferencia se origina en ingresos no gravados desde la normativa fiscal como: método de participación, dividendos, rentas exentas y aplicación de tasas diferenciales, al igual que gastos no permitidos desde la normativa fiscal como: impuestos no deducibles, provisiones, entre otros.	La diferencia se origina en ingresos no gravados desde la normativa fiscal, como: método de participación, dividendos, rentas exentas y aplicación de tasas diferenciales, al igual que gastos no permitidos desde la normativa fiscal como: impuestos no deducibles y provisiones, entre otros.	La diferencia se origina en ingresos no gravados desde la normativa fiscal tales como: metodo de participacion, dividendos, rentas exentas, aplicación de tasas diferenciales; al igual que gastos no permitidos desde la normativa fiscal tales como: impuestos no deducibles, provisiones, entre otros.

A continuación, detallamos las obligaciones fiscales del banco, que podrá encontrar con mayor detalle en:



Informes Financieros	2022	Tasa promedio calculada (variación porcentual 2022 vs. 2023)	2023	Tasa promedio calculada (variación porcentual 2023 vs. 2024)	2024
Ganancias antes de impuestos	\$ 1.000	-11%	\$ 888	19%	\$1.058
Impuestos declarados	\$ 498	-8%	\$ 458	23%	\$564
A. Impuesto de Renta y Complementarios	\$ 113		-\$ 57		\$38
B. Impuestos indirectos	\$ 159		\$ 236		\$229
IVA	\$ 99		\$ 103		\$119
Industria y Comercio	\$ 56		\$ 129		\$106
Predial	\$ 2		\$ 2		\$1.8
Sobretasas y Otros	\$ 1.3		\$1.3		\$1.4
Registro y anotación*	\$ 156		\$110		\$81
C. Contribución Superintendencia Financiera	\$ 10		\$ 12		\$16
D. Seguros Depósitos	\$ 114		\$ 130		\$141
E. Gravamen sobre transacciones financieras (4*1000)	\$ 39		\$ 68		\$69
F. Contribuciones de parafiscales y seguridad social	\$ 63		\$ 69		\$71
Dividendos decretados en el año del ejercicio inmediatamente anterior	\$ 150		\$ 251		\$215
Ajustes acumulados aceptables	\$-		\$-		\$-
Impuestos / Dividendos Decretados	332%	-45%	182%	44%	\$262
Tasa de impuestos efectiva en %	50%	4%	52%	3%	53%
Impuestos pagados en efectivo**	\$ 669	49%	\$ 995	5%	\$1.043
Tasa de impuestos en efectivo (%)**	67%	67%	112%	-12%	99%

Fuente: Banco de Occidente

* Los impuestos pagados se realizan a través del sistema financiero, en este rubro se incluyen la totalidad de pagos por impuesto a cargo de la sociedad

** Registro y anotación Para el año 2022 y 2023 las cifras se presentaron en miles de millones de pesos para todos los rubros razón por la cual las cifras inferiores a mil no se reflejaron, para el año 2024 se reportaron las cifras en millones de pesos.



Gestión estratégica de riesgos financieros y no financieros

En el marco de nuestra gestión integral de riesgos, hemos diseñado una estructura estratégica que nos permite identificar, evaluar y mitigar las amenazas que podrían poner en riesgo nuestra estabilidad operativa y sostenibilidad financiera. En este contexto, también nos enfocamos en prevenir la materialización de impactos negativos para nuestros grupos de interés.

A nivel macroeconómico, somos conscientes de que una inestabilidad en el sector bancario puede tener consecuencias más amplias, como el desencadenamiento de crisis económicas sistémicas que afecten el empleo, la inversión y la estabilidad financiera en el país, por este motivo, la gestión integral de riesgos se convierte en un pilar esencial para salvaguardar los intereses de nuestros grupos de interés y asegurar la continuidad de nuestras operaciones.

En Colombia, el sector financiero está sujeto a rigurosas regulaciones, lo que implica que las medidas adoptadas para gestionar los riesgos deben estar alineadas con los requerimientos normativos y las directrices de las entidades regulatorias. En este sentido, bajo el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos definido los lineamientos y acciones necesarias para gestionar los riesgos inherentes a nuestras operaciones. Estos riesgos incluyen:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Tasa de Interés de Libro Bancario
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operativo
- Riesgo de conducta

Nuestro SIAR se compone de diversas etapas fundamentales para garantizar su eficacia:

Identificación

En esta etapa se identifican los riesgos actuales y potenciales asociados a las actividades que llevamos a cabo o que planeamos implementar.

Medición

En esta fase, evaluamos y cuantificamos la exposición a los riesgos, así como el impacto que podrían tener si se materializan, esta medición puede ser tanto cualitativa como cuantitativa, según el tipo de riesgo.

Control

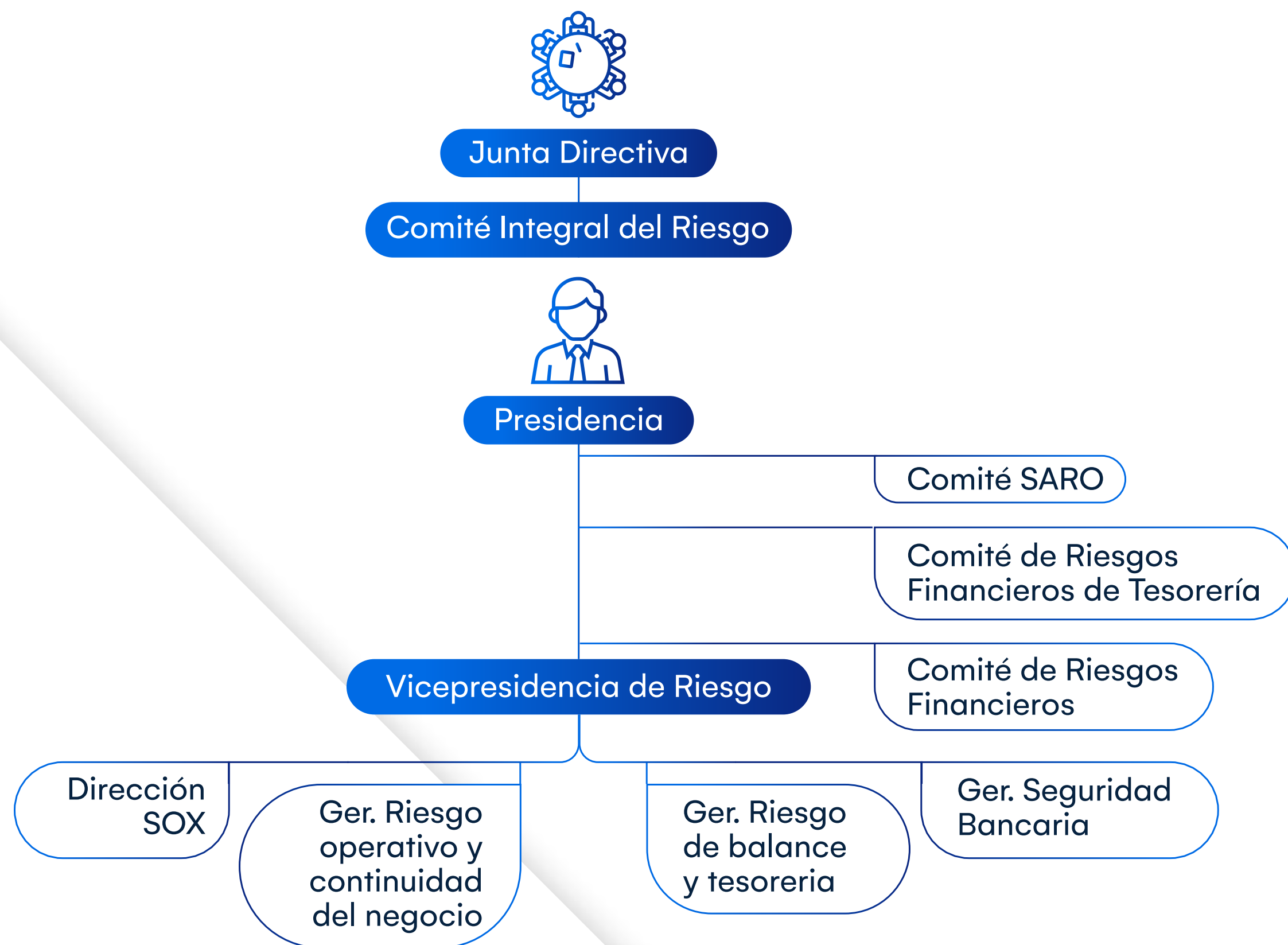
Establecemos mecanismos para mitigar y reducir la probabilidad de que los riesgos ocurran, así como para minimizar su impacto.

Monitoreo

Nos enfocamos en el seguimiento continuo de las fuentes de riesgo, el perfil de riesgo, las desviaciones respecto a los límites establecidos y la efectividad de los controles implementados.

Como complemento a estas acciones y en línea con nuestro compromiso con las inversiones sostenibles y con la plena conciencia de que los riesgos ambientales y sociales pueden impactar tanto a nuestros clientes como a la sociedad en general, desde el 2023 iniciamos con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) el cual quedó totalmente implementado en julio del 2024. Este sistema cubre todos los segmentos y gerencias comerciales de la Banca Empresas, y refuerza nuestra capacidad para gestionar los riesgos asociados con los impactos ambientales y sociales, que podrían también afectar la capacidad de pago de nuestros clientes.

Gobernanza de Riesgos



Nuestra gestión integral de riesgos está liderada por la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza quien está a cargo de Fabian Mauricio Arias Jiménez y coordina un equipo especializado compuesto por cuatro gerencias y una dirección: Riesgo de Balance y Tesorería, Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Seguridad Bancaria y la Dirección SOX, cada unidad está enfocada en un área específica del manejo de riesgos, garantizando una cobertura integral y especializada.

Responsabilidades de la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza:

- En coordinación con la Holding del Grupo Aval, debe definir los indicadores de riesgo, límites y umbrales, de acuerdo con la estructura organizacional, las líneas de negocio y las directrices establecidas en nuestra declaración de apetito de riesgo, basados en las metodologías y modelos internos definidos.
- El apetito de riesgo, los límites, umbrales y resultados asociados son discutidos y aprobados en varios comités especializados, tales como el Comité de Riesgos Financieros (Banca Empresas, Banca Personas), el Comité de Riesgos Financieros de Tesorería, el ALCO, el Comité SARO y el Comité de Riesgo del Grupo Aval. Estos elementos son luego presentados al Comité Integral de Riesgos de la Junta Directiva para su consideración y aprobación.



Supervisión de la gestión de riesgos

La supervisión recae sobre cada una de las Gerencias asociadas a la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza, quienes presentan los resultados de su monitoreo a los distintos comités de riesgos. Además, el Comité Integral de Riesgos de la Junta Directiva (CIR), presidido por un miembro independiente de la Junta, se reúne trimestralmente para supervisar la gestión de riesgos, monitorear el perfil de riesgo y asegurar que las políticas y procedimientos sean adecuados.

Dentro de sus funciones, el CIR asesora a la Junta Directiva sobre operaciones, eventos o actividades que puedan afectar la exposición y el perfil de riesgos, aprueba ajustes a las políticas del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), y realiza un seguimiento continuo sobre la cultura de riesgo en la entidad.



Cumplimiento de la Gestión Integral de Riesgos

El Oficial de Cumplimiento tiene la responsabilidad de supervisar el riesgo de lavado de activos, rindiendo cuentas directamente a la Presidencia y presentando informes detallados a la Junta Directiva cada trimestre.



Proceso de gestión y evaluación de riesgos

Nuestro Manual: Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), establece los lineamientos, parámetros y procedimientos internos para garantizar una gestión adecuada e integral de los riesgos conforme a la normativa vigente. Los elementos clave de este sistema incluyen:

- La divulgación del SIAR y el Marco de Apetito del Riesgo (MAR) a la Junta Directiva, alta gerencia y unidades de negocio.
- La revisión periódica del funcionamiento del SIAR, con la actualización de políticas y procedimientos cuando sea necesario.
- La definición y monitoreo de umbrales y límites del MAR, así como la gestión de los riesgos inherentes a nuevos mercados y actividades.
- La implementación de medidas correctivas ante desviaciones y la evaluación de la efectividad de las mismas.
- La gestión de riesgos operacionales y la contratación de seguros y terceros para el desarrollo de procesos, sin delegar la profesionalidad de la gestión de riesgos.

Hemos identificado riesgos de alto impacto, cada uno con sus respectivos controles, entre ellos destacamos:

Seguridad de la información y seguridad informática (Ciberseguridad): Pérdida de integridad, confiabilidad, disponibilidad y seguridad de la información de clientes, cuentas y ciberseguridad

Principales acciones de mitigación:

- ✓ Monitoreo y gestión de alertas de seguridad informática
- ✓ Definición de planes de acción y seguimiento a los hallazgos identificados en pruebas de vulnerabilidad y penetración en los sistemas de información e infraestructura tecnológica.
- ✓ Monitoreo al cumplimiento del modelo de seguridad de la información del Banco de Occidente y sus filiales.
- ✓ Aprobación, divulgación y verificación del cumplimiento del modelo de seguridad de la información.
- ✓ Administración y renovación de la Póliza Cyber (Ciberseguridad)

Plan de Continuidad del Negocio (PCN): No disponibilidad de servicios críticos del Banco y servicios suministrados por terceros debido a interrupciones de las funciones operativas y/o tecnológicas.

Principales acciones de mitigación:

- ✓ Verificación del funcionamiento del centro de cómputo alternativo.
- ✓ Pruebas al plan de continuidad del negocio para procesos críticos y pruebas a los planes de contingencia definidos.

- ✓ Seguimiento al cumplimiento de la gestión del PCN de los terceros críticos.
- ✓ Evidencia de los eventos más importantes de PCN, su solución y seguimiento al Comité SARO.
- ✓ Evidencia de los eventos más importantes de Riesgo Operacional y PCN, su solución y seguimiento al comité integral de riesgos — Junta Directiva.



Anualmente la consultora KPMG realiza una auditoría interna donde revisa la gestión de los diferentes tipos de riesgos, **en estas auditorías hemos obtenido resultados generalmente satisfactorios en todos los frentes**, cuando se identifican oportunidades de mejora, cada especialidad de riesgo elabora planes de acción para cerrar las brechas detectadas. Estos planes son monitoreados por el auditor externo anteriormente nombrado y reportados tanto al comité de riesgos de cada especialidad como al comité integral de riesgos de la junta directiva. De igual modo, **nuestro holding cuenta con una contraloría corporativa que evalúa periódicamente la gestión de riesgos de las diferentes entidades.**

Cultura de Riesgos

Fomentamos una sólida cultura de riesgos para gestionar y mitigar amenazas que podrían afectar nuestra estabilidad. En 2024, liderados por las gerencias de riesgo, llevamos a cabo varias iniciativas para expandir esta cultura, las cuales incluyeron cursos normativos, inducciones, capacitaciones técnicas, simulacros de crisis y formación en la prevención del fraude.

Además, realizamos actividades interactivas y evaluaciones del conocimiento para asegurar que los colaboradores estén alineados con la gestión de riesgos:

- Divulgación anual de cursos normativos (Curso SARO, Seguridad de la información, SARLAFT, ABAC).
- Inducción mensual a gerentes nuevos de las Bancas de Empresas y Personas en riesgo de crédito.
- Capacitaciones a los colaboradores de la Gerencia de Riesgo de Crédito en SPSS Modeler, Excel, Python y Power BI.
- Capacitaciones a los colaboradores de Riesgo de Balance y Tesorería en Python y Power BI.
- Capacitación a terceros en Riesgo Operacional.
- Simulacros de crisis del Plan de Continuidad del Negocio (PCN).
- Capacitación a los dueños de procesos y nuevos colaboradores para la prevención de la materialización de riesgo.

- Formaciones permanentes a nuestros colaboradores en la prevención del fraude.
- Capacitación a miembros de la Junta Directiva de Banco de Occidente en materia de riesgo de tasa de interés de libro bancario dentro del desarrollo del proyecto de adopción normativa.
- Divulgación periódica de buenas prácticas en el mercado de capitales, en estos foros se hace énfasis en: análisis de casos puntuales (anonimizados) derivados del ejercicio de monitoreo de medios verificables.
 - ✓ Divulgación de normatividad reciente o atención de inquietudes puntuales por parte del AMV.
 - ✓ Divulgación de cambios o actualizaciones en metodologías para la evaluación a precios de mercado de los diferentes productos de Tesorería (Renta Fija, Forward y Spot COP-USD), estadísticas de casos, entre otros.
- Iniciativas de sensibilización en diversos temas relacionados con la gestión del riesgo dirigidas a todos nuestros colaboradores que incluyen el desarrollo de videos, infografías, series, entre otros, en los que se incluyen cuestionarios para la valoración del conocimiento y actividades interactivas.

Es por esto que cada Gerencia de Riesgo, a través de reuniones periódicas y un proceso de retroalimentación constante, evalúa las mejores

prácticas y define acciones para fortalecer la cultura de riesgo en el banco, presentando los resultados en los comités respectivos. Además, los responsables de cada proceso son encargados de implementar medidas correctivas junto con sus equipos cada vez que se detecta un error, asegurando así una gestión efectiva de los riesgos, es así como:

La Gerencia de Riesgo Operacional organiza capacitaciones anuales sobre el Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO) y el PCN para los terceros que brindan servicios a la entidad, mientras que de manera mensual se realizan formaciones para los nuevos miembros del equipo comercial. En casos específicos, también se brindan capacitaciones a gestores de riesgo o áreas con necesidades particulares.

Por otro lado, la Gerencia de Riesgo de Balance y Tesorería – Compliance realiza revisiones detalladas bimestrales de los hallazgos junto con la Gerencia de Tesorería, analizando la recurrencia de los incidentes y estableciendo planes de acción para prevenir futuros problemas.

Incorporación de Criterios de Riesgo en Productos Nuevos

De acuerdo con la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia, la identificación de riesgos se realiza de manera previa al lanzamiento de nuevos productos, servicios, o tecnologías, así como a la incursión en nuevos mercados. El riesgo de lavado de

activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas se integra en todos nuestros proyectos nuevos mediante análisis de riesgos y el establecimiento de controles específicos. La Gerencia de Riesgo de Balance y Tesorería participa activamente en el desarrollo de nuevos productos, validando metodologías de valoración y evaluando el impacto en las métricas de riesgo.

Este enfoque integral permite gestionar los riesgos de manera efectiva y asegura que cada nuevo proyecto o producto se ajuste a los principios de prudencia, control y cumplimiento normativo.



Riesgos emergentes



ODS 9.3; 13.2

En el Banco de Occidente analizamos los riesgos emergentes mediante la metodología PESTAL la cual analiza los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ambientales y Legales, por medio de esta pudimos identificar como el cambio climático y la Inteligencia artificial y nuevas tecnologías enfocadas en actividades delictivas, tanto en Colombia como a nivel global, pueden tener un impacto importante en la economía local y en la de nuestros clientes en los próximos 3 a 5 años.



Riesgo emergente	Categoría	Impacto potencial	Acciones de mitigación
 Cambio climático	Ambiental	<p>Teniendo en cuenta que nuestros clientes banco pertenecen a diferentes sectores, en caso de generarse un efecto por este riesgo, podemos vernos afectados en el incumplimiento de pago de obligaciones a causa de los daños sufridos, deterioro y/o interrupción de las operaciones,</p> <p>Aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos.</p> <p>Adicionalmente podemos presentar un incremento de riesgo de mercado por falta de alineación del Banco con las preferencias sostenibles de nuestros clientes.</p> <p>Por lo tanto, como entidad buscamos integrar los riesgos climáticos con el modelo de gestión de riesgos de nuestro banco, contando con alertas tempranas y medidas de mitigación a través de las cuales podamos brindar a nuestros clientes un mejor apoyo y la satisfacción de sus necesidades mediante la reducción de riesgos ambientales.</p>	<p>En el Banco hemos realizado un diagnóstico del impacto del riesgo y se cuenta con un plan de acción preliminar el cual se está llevando a cabo con la consultora Deloitte para realizar una actualización del diagnóstico, definir la estructura de gobierno y desarrollar el plan de acción para mitigar el impacto potencial estimado.</p> <p>Durante los últimos 30 años hemos valorado más de 3.400 iniciativas, incentivando la conservación y el cuidado del agua, principio de vida. Así mismo, continuamos con el desarrollo de iniciativas de mitigación y adaptación al cambio climático.</p>
 Inteligencia artificial y nuevas tecnologías enfocadas en actividades delictivas	Tecnológico	<p>Actualmente debido al gran alcance que tiene este riesgo en nuestro sector, nos podemos ver fuertemente impactados por el robo de información por medio de aplicaciones, pérdida de dinero por suplantación de identidad, robo de información confidencial por medio de tecnologías emergentes instaladas en dispositivos de uso frecuente, secuestro de información y extorsión para recuperación de esta.</p> <p>Viéndose así reflejado este riesgo en la materialización del fraude, la pérdida de la información de clientes e información confidencial del banco, conllevándonos así a la materialización del riesgo reputacional por la afectación del servicio</p>	<p>Nos encontramos trabajando en la implementación de estrategias de comunicación a clientes y colaboradores enfocadas en las acciones preventivas y de confirmación de autenticidad ante posibles requerimientos por medio de inteligencia artificial, adicionalmente estamos realizando el fortalecimiento de los esquemas de autenticación de clientes y colaboradores en canales y servicios provistos por el Banco.</p> <p>Para mitigar todo lo relacionado con el riesgo de las nuevas tecnologías enfocadas en actividades delictivas, como banco nos encontramos realizando la utilización de tecnologías de protección ante ataques de software malicioso en los dispositivos de los clientes y colaboradores, también estamos realizando concientización sobre los riesgos y amenazas a los que pueden estar expuestos los clientes y colaboradores en caso de malas prácticas del uso de las tecnologías e implementación de herramientas de ciberseguridad que impidan el acceso de ataques a la infraestructura del Banco en casos de engaño a las personas.</p>



Riesgo de crédito

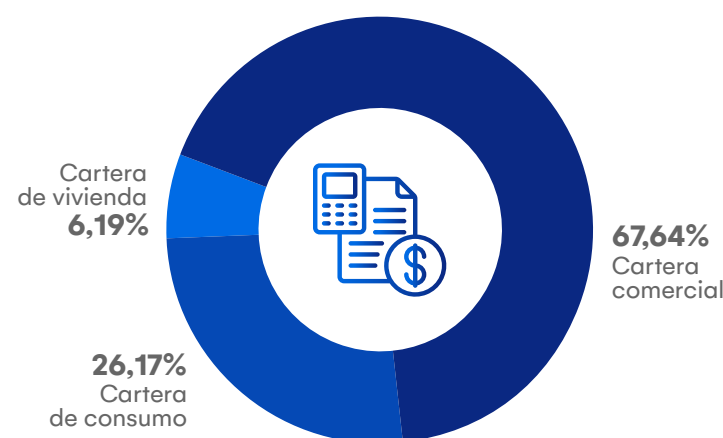
Nuestra gestión del Riesgo de Crédito se hace a través de Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), que a su vez forma parte del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), y comprende las políticas, procedimientos y metodologías establecidas para la adecuada gestión de este riesgo en el portafolio de cartera del banco.

Para diciembre de 2024, la cartera total Banco suma \$48.99 Billones con un crecimiento anual de 7,89% y se encuentra distribuida un 67,64% en cartera comercial, 26,17% en cartera de consumo y 6,19% en cartera de vivienda. Los crecimientos de cartera por tipo de crédito respecto a diciembre de 2024 fueron: comercial 7,81%, consumo 5,81% y vivienda 18,75%.

A nivel de producto, la cartera comercial se compone así en un 70,64% por cartera ordinaria, 18,16% por leasing, 8,43% por tesorería, 1,73% por Unidirecto, 0,76% por Factoring y 0,29% por Tarjeta de Crédito. Por otra parte, en la cartera de consumo, el producto con mayor participación es libranza con el 43,20%, seguido por libre inversión con un 28,28%, vehículo con el 20,50%, tarjeta de crédito con el 13,20% y crédito rotativo con el 0,32%.

En general, el Banco atiende clientes en cartera comercial de todas las actividades económicas, las cuales se agrupan en 18 sectores económicos donde los más representativos son: Industria manufacturera

Cartera total

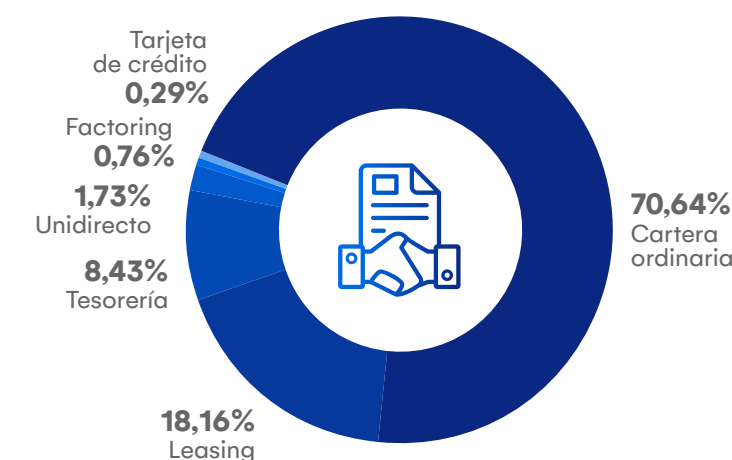


con una participación del 16,48% (\$5.460.847 MM) del total de la cartera, seguido de actividades financieras y de seguros con un 12,65% (\$4.193.494 MM), comercio al por mayor con un 9,86% (\$3.268.675 MM), comercio al por menor con un 8,09% (\$2.682.212 MM) y suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental con un 7,74% (\$2.564.530 MM). Las otras 13 actividades económicas representan el 45,18% restante.

Para 2024, nuestra cartera comercial mostró un crecimiento significativo impulsado en parte por mayores exposiciones en clientes grandes como Enel, Ecopetrol, Almacenes Éxito, Alcaldía de Medellín, entre otros.

Respecto al sistema financiero, ocupamos la cuarta posición en la cartera comercial con una cuota de mercado del 9,3%, por otro lado, la cartera vencida comercial presenta una ligera tendencia al alza en comparación con 2023, el Indicador de Cartera Vencida (ICV) promedio fue de 3,23% en 2024,

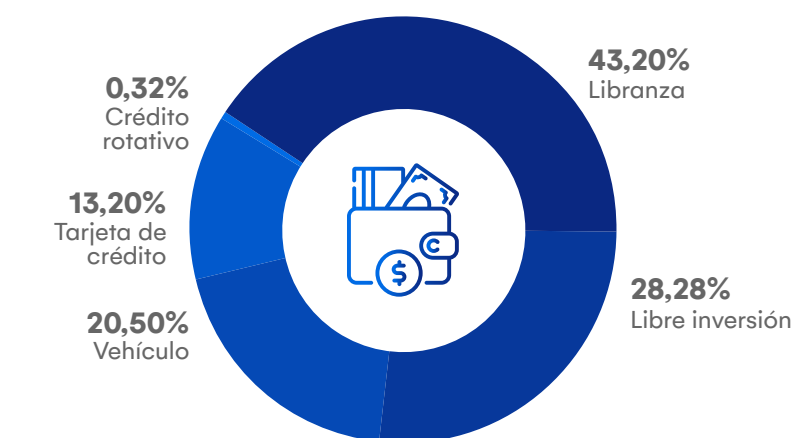
Cartera comercial



frente al 2,94% registrado en 2023. Respecto a los principales bancos del sistema financiero, **tenemos el segundo mejor ICV comercial**, ubicándonos en 3,10% a diciembre de 2024, que es 49 puntos básicos menor que el ICV del sistema bancario (3,59%). Respecto al escenario de cartera comercial para 2025, esperamos que el banco siga creciendo las colocaciones en los segmentos Corporativo, Gobierno, Internacional y Empresarial.

En cartera de consumo, respecto al sistema financiero, ocupamos la sexta posición en el saldo de cartera del mercado con una participación de 6,75% frente al total del saldo de cartera del sistema. Además, nuestra cartera vencida disminuyó un 35,19%, en el cual todos los productos presentaron disminuciones similares, siendo rotativo y vehículos los que presentaron un mayor decrecimiento del 48,77% y 45,16%, respectivamente. El ICV de Consumo en 2024 tuvo una tendencia decreciente durante todo el año, el cual cerró en 3,99%, presentando una disminución del 38,53% con respecto al cierre de 2023 (6,51%).

Cartera de consumo



La cartera vencida de vivienda incrementó respecto a 2023 un 3,46%. Sin embargo, el indicador de cartera vencida presentó una disminución de 12,87% cerrando en 4,91%. Además, para el año 2024, algunos factores como la inflación y el desempleo descendieron y el PIB creció, indicando una mejora gradual en la capacidad de pago.

Con relación a las filiales del exterior, a corte de diciembre de 2024, la cartera de Banco de Occidente Panamá suma US\$545.728.524, concentrado en un 99,92% en cartera comercial, su indicador de cartera vencida cerró en un 0,53%, mientras que el indicador de cartera en riesgo está en 1,13% y la cobertura de provisiones sobre la cartera total se ubicó en 0,96%, lo que muestra estabilidad de los indicadores de cartera al finalizar 2024. Por su parte, Occidental Bank Barbados cerró diciembre de 2024 con una cartera de US\$169.448.817 concentrada 100% en cartera comercial, el indicador de cartera vencida está en niveles de 1,72%, el indicador de cartera en riesgo 2,31% y la cobertura de provisiones en 1,16%. En general, se observa un buen comportamiento de los indicadores de cartera.



Evaluación y medición

En el otorgamiento de crédito contamos con diferentes modelos para la evaluación del riesgo con modelos de scoring interno para la evaluación de la cartera de consumo. En la evaluación inicial de las operaciones, se aplican modelos que asignan un puntaje al cliente a partir de variables del buró, al igual que variables de comportamiento con el sector que permiten establecer si el solicitante es sujeto de crédito de acuerdo con políticas del Banco sobre el puntaje mínimo requerido. Se tienen modelos de seguimiento que usan principalmente variables de comportamiento de pago del cliente y uso de productos que permiten calificar los clientes y establecer la probabilidad de ocurrencia del incumplimiento durante los próximos doce meses.

Para la cartera comercial contamos con modelos de rating, cuyas variables son primordialmente indicadores financieros que se obtienen de los estados financieros entregados por los clientes, con

estas variables se obtiene los modelos de entrada y para los modelos de seguimiento, se consideran variables de comportamiento de pago. Por lo descrito anteriormente, se cuenta con modelos de entrada y seguimiento para los segmentos de Industria, Comercio, Servicios, Constructoras, Entes Territoriales y Entidades Financieras. Entre otros usos, estos modelos se utilizan en el proceso de otorgamiento de crédito para la clasificación de los clientes, en la determinación del monto a prestar, en la estructuración de programas comerciales de colocación, y en el seguimiento, para la calificación de la cartera y la estimación de provisiones, así como en el monitoreo a la composición de la cartera por riesgo.

Trimestralmente se monitorean los límites de exposición por sector económico en la cartera comercial, donde para el corte diciembre 2024, el 100% de los sectores se encuentran dentro del apetito establecido. En las carteras de consumo y vivienda, se realizan monitoreos mensuales tales

como el *Through The Door* – Monitoreo de política Score por producto y el análisis de desembolsos por variables, en los cuales se refleja la evolución de las cosechas, a partir de los cuales se han realizado ajustes en políticas para mejorar el desempeño del portafolio.

Gestión monitoreo y mitigación

Los modelos de riesgo crediticio que aplican en la cartera comercial y consumo se monitorean semestralmente (junio y diciembre) en cuanto a la capacidad de discriminación de clientes con buen comportamiento y mal comportamiento de pago a través del Backtesting. Se considera el indicador Accuracy — Ratio (AR) como medida de bondad de ajuste. En caso de que el AR sea al menos del 50%, el modelo se mantiene en producción, mientras que, si el AR es inferior al 50%, se debe estimar un nuevo modelo de riesgo crediticio.

Como parte del seguimiento, en 2024 se realizamos un análisis del impacto del riesgo cambiario sobre nuestros clientes evidenciando que se continúa observando un buen comportamiento en los clientes con vocación importadora, ya que el capital presenta una tendencia creciente y a pesar del aumento en la vencida, el ICV se sitúa en niveles muy bajos.

Nuestro portafolio de cartera en moneda extranjera aumenta un poco su saldo y mantiene bajos los niveles de cartera vencida y por riesgo, debido a esto durante el 2024 monitoreamos el comportamiento internacional, con análisis del crecimiento económico y la inflación, con el fin de comprender las posibles afectaciones y repercusiones en el país.

De igual modo, realizamos análisis nacionales, específicamente en sectores afectados por coyunturas como el fenómeno de La Niña, reformas del gobierno, precios de insumos, entre otros; identificando la exposición que se tiene en estos sectores, el número de clientes y cómo podría verse afectada la dinámica de la cartera. Los resultados de dichos análisis nos han llevado a concluir que la exposición en clientes y sectores con posibles impactos es baja y se encuentra controlada.

Así mismo durante el año realizamos el seguimiento a las políticas de otorgamiento por puntaje score, perfil y nodos de riesgo para cada uno de los productos, en donde estos han mostrado resultados satisfactorios con respecto a las cosechas de 2023, presentando una disminución en la cartera vencida e índice de cartera vencida (ICV).

También realizamos una flexibilización en la venta cruzada de tarjeta de crédito y libranza, al igual que en tarjeta de crédito y libre inversión. Así mismo, tarjeta de crédito juvenil tuvo un ajuste, en el que se realizó una disminución en los puntos de corte, entre otros. A finales de 2023 finalizó la implementación de todos los productos en el motor de decisión, siendo vehículos el último en incorporarse. Esto ha permitido tener una administración más oportuna y eficiente de las políticas de otorgamiento, así como la administración de las campañas de colocación y el adecuado monitoreo del desempeño del portafolio. Además, la implementación del Motor de Decisión apalancó una mayor dinámica de Campañas en el portafolio de la Banca de Personas.



Gestión del riesgo país

El sistema de gestión de riesgo país nos permite determinar la necesidad de tener provisiones por deterioro sobre las inversiones de capital en el exterior. Lo anterior corresponde a las inversiones de Banco de Occidente en Banco de Occidente (Panamá) S.A. y Occidental Bank Barbados Ltd.

De acuerdo con lo establecido en el SIAR, en 2024 realizamos actualizaciones de la evaluación riesgo país. Este estudio asigna una calificación a los países en los cuales se tienen inversiones de capital en el exterior, la cual está compuesta por un análisis base que incluye indicadores financieros, económicos y de mercado; y un análisis complementario que se enfoca en aspectos políticos, institucionales, sociales y proyecciones; complementado con las calificaciones de las calificadoras de riesgo.

Dado que nuestra inversión en las filiales del exterior está en Banco de Occidente Panamá – BOP y Occidental Bank Barbados – OBB, entidades a través de las cuales se tiene cartera e inversiones por fuera de Panamá y Barbados, la clasificación riesgo país (A, B, C, D, E) de estas dos jurisdicciones, de acuerdo con nuestra política, puede mejorar teniendo en cuenta el promedio ponderado de las calificaciones de los países donde se encuentra la exposición. Según los resultados de la última actualización, los países donde actualmente tenemos inversiones obtuvieron la siguiente calificación: Panamá y Barbados B.

Por lo anterior, y siguiendo la política establecida por el Banco, se concluye que, de acuerdo con la calificación obtenida en ambos países, no se quieren provisiones por deterioro de estas inversiones.

Categoría	Definición	Deterioro
A	Satisfactoria	0%
B	Estable	
C	De mayor riesgo	20%
D	Inestabilidad macroeconómica	50%
E	Condiciones irrecuperables	100%

Países que muestran una condición económica, sociopolítica y jurídica



Riesgo operativo

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera en su parte II y parte III en lo que corresponde a Gestión del Riesgo Operacional, gestionamos los riesgos operacionales y de Continuidad del Negocio mediante la identificación, medición, control y monitoreo. En este orden de ideas, permanentemente trabajamos en la actualización de los riesgos y controles en los procesos, el monitoreo sobre el perfil de riesgo y el seguimiento al registro de eventos de riesgo operacional, lo cual permite la implementación de acciones correctivas orientadas a mitigar la materialización de eventos, disminuir los niveles de exposición a los riesgos operacionales y el resultado de la exposición al riesgo operacional el cual hace parte de la relación de solvencia.

Por lo anterior, al corte del 31 de diciembre de 2024 y fruto de esta actualización, tuvimos los siguientes resultados en términos de riesgos, fallas y controles:

Tipo	31 de diciembre de 2024
Procesos	167
Riesgos	671
Fallas	1.127
Controles	2.186

Con respecto al perfil de riesgo operacional, al 31 de diciembre de 2024, la calificación residual se considera baja debido a que el 75% de los riesgos de un total de 671 se encuentran en el cuadrante bajo. Para generar el perfil de riesgo tuvimos en cuenta, la calificación de riesgos, los controles, movimientos de cargos (Gestores de Riesgo), actualización de aplicativos y procedimientos, así como las modificaciones a los procesos documentados por la Gerencia de Procesos.

Con respecto a las pérdidas netas registradas por eventos de riesgo operacional para el año 2024, fueron de \$17.595MM desglosado de la siguiente manera: Pérdida bruta por eventos de riesgo operacional \$22.600MM y Recuperaciones por \$5.005MM.

De acuerdo con la clasificación de riesgos de Basilea, los eventos se originaron en: Fraude externo 53%, \$9.378MM

Dentro de los eventos más relevantes tuvimos: fraudes con tarjetas crédito y débito por \$7.292 y \$273 respectivamente, bajo las modalidades de compras no presenciales, suplantación, falsificación, sustitución, tarjeta extraviada y tarjeta robada; y 19 eventos de fraude bajo la modalidad de suplantación de persona que afectó varios productos por \$1.004. Ejecución y administración de procesos 31%, \$5.361MM

Los eventos más relevantes correspondieron a: \$2.032 por pago de 4 sanciones a la DIAN que surge por correcciones a las declaraciones de renta de los años 2017, 2018, 2019 y 2023., \$1.350 por ejecución errada en el proceso de reintegros

por recuperaciones de cartera con garantía, \$390 por desistimiento de contrato para reposición de aires acondicionados del centro de cómputo.

- Fallas tecnológicas 7%, \$1.280MM: el evento más relevante por \$742 ocurre por incidencia técnica que genera duplicidad de pagos a terceros.
- Relaciones laborales 6%, \$1.077MM
- Otras clasificaciones de riesgo 3%, \$499MM.

En cuanto a los reportes a la alta gerencia, en forma mensual y trimestral, se informa al Comité SARO y al Comité Integral de Riesgos de Junta Directiva respectivamente, sobre los aspectos más importantes de lo ocurrido en materia de riesgo operacional, informe que incluye el seguimiento a la implementación de las acciones correctivas tendientes a mitigar los riesgos calificados en zonas extremas y altas, la evolución de las pérdidas por riesgo operacional, los planes de acción con base en los eventos materializados, entre otros. De la misma manera, se reportan los cambios en el perfil de riesgo, a partir de la identificación de nuevos riesgos y controles en procesos actuales y nuevos.

Adicionalmente se desarrolló un plan de capacitación anual cuya finalidad fue afianzar la cultura y asegurar el entendimiento en la adecuada gestión de riesgos, fortaleciendo de esta forma el sistema de control interno.

Finalmente, realizamos un monitoreo constante a la transmisión de los reportes regulatorios que realiza cada área del banco, para dar cumplimiento a la normatividad establecida.

Logros:

- ✓ Alcanzamos un 97% en el cumplimiento del cronograma de matrices, se espera en el 2025 asegurar el 100% en el desarrollo de los monitoreos programados.
- ✓ En cuanto a las pruebas no tecnológicas del Plan de Continuidad de Negocios (PCN), se cumplió con el 100% del desarrollo de las mismas, alcanzando resultados satisfactorios.
- ✓ Se logró realizar el monitoreo del 100% de los reportes regulatorios, cumpliendo con el objetivo establecido para asegurar un monitoreo efectivo y completo de todos los reportes regulatorios.

Realizamos un monitoreo constante a la transmisión de los reportes regulatorios que realiza cada área del banco, para dar cumplimiento a la normatividad establecida.





Riesgo de Conducta

Conforme a la Guía Externa para la Supervisión del Riesgo de Conducta, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia el 24 de septiembre de 2024, nuestro banco implementó el Sistema de Administración del Riesgo de Conducta, reconociendo la importancia de gestionar adecuadamente estos riesgos para proteger los derechos de los consumidores financieros y mantener la confianza en el sistema financiero.

El riesgo de conducta se define como la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado, derivada de una práctica de una entidad supervisada. En este sentido, nuestro banco ha implementado un sistema de administración de riesgo de conducta, que incluye políticas, procedimientos y metodologías diseñadas para promover prácticas justas, transparentes y éticas en todas nuestras operaciones, asegurando que nuestros productos y servicios se alineen con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Desde 2024, hemos llevado a cabo el proceso de implementación de este sistema, informando de manera continua a la Junta Directiva sobre su avance y evolución.

Para la identificación de los riesgos de conducta, realizamos un análisis basado en la matriz de riesgos operacionales y la identificación de los procesos



involucrados en el ciclo de vida de nuestros productos y servicios financieros. A partir de este análisis, hemos identificado los riesgos de conducta a los que están expuestos nuestros consumidores financieros y su posible impacto. Para ello, consideramos los pilares del Sistema de Atención al Consumidor (SAC) definidos en la Ley 1328 de 2009, la base de datos de reclamos presentados por los consumidores en el último año, y la clasificación de factores de riesgo y sus causas establecidas en la Guía Externa para Supervisión del Riesgo de Conducta de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Al corte de diciembre de 2024, se identificaron 139 riesgos y 526 controles. No obstante, durante el 2025, se ha realizado un proceso de depuración para optimizar la gestión de estos riesgos, priorizando aquellos con mayor impacto para el cliente.

Finalmente, nuestro banco promueve una cultura organizacional centrada en el cliente, respaldada por programas de capacitación continua para nuestros colaboradores, con el objetivo de prevenir posibles afectaciones y fortalecer la confianza con nuestros usuarios. Estas acciones van alineadas con el compromiso de mitigar el riesgo de conducta.

Plan de continuidad del negocio

Durante el año 2024, continuamos con el trabajo de actualización permanente del modelo de Continuidad (actualización de estrategias, pruebas de procesos, análisis de impacto al negocio (BIA), y árbol de llamadas), así como el monitoreo al cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio para la respectiva actualización de estos.

Así mismo, con el objetivo de fortalecer el sistema de gestión de continuidad del negocio, iniciamos la primera fase de implementación del esquema

de contingencia bajo el mecanismo de Full VPN, donde la casa de los colaboradores funciona como centro de operación en contingencia de los procesos críticos del Banco, esto con el fin de contar con una alternativa adicional a nuestro esquema actual y así tener más herramientas frente a eventos de crisis que se puedan presentar.

A nivel tecnológico, a lo largo del año 2024 ejecutamos actividades sobre la infraestructura que soporta las aplicaciones críticas del Banco y se logró operar algunas aplicaciones en el Centro de Cómputo Alterno, garantizando que, ante alguna falla de servicio en el centro de cómputo principal, se diera continuidad a la operación bancaria.

Finalmente, y para dar cumplimiento a la Circular Externa 042 del 2012 de la Superintendencia Financiera, efectuamos seguimiento sobre los planes de continuidad de terceros que nos brindan servicios críticos, esquema que se ha fortalecido con el apoyo de Asobancaria.



Riesgo de liquidez

La Matriz gestiona el riesgo de liquidez de acuerdo con el modelo estándar establecido en el Capítulo XXXI (anexo 9 y 12) de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y en concordancia con los principios básicos del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), el cual establece los parámetros mínimos

prudenciales que deben implementar las entidades en su operación para administrar eficientemente el riesgo de liquidez al que están expuestas.

Para medir el riesgo de liquidez, la Matriz calcula semanalmente un Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) para los plazos de 7, 15, 30 y 90 días, según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia y de forma trimestral para sus subsidiarias para medir el riesgo de liquidez del conglomerado.

Adicionalmente, la Matriz mide mensualmente la estabilidad de su fondeo en relación con la composición de su activo y de las posiciones fuera del estado de situación financiera, en un horizonte de un año a través del coeficiente estable neto (CFEN), según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Diariamente monitoreamos la disponibilidad de recursos no sólo para cumplir con los requerimientos de encaje sino para prever y/o anticipar los posibles cambios en el perfil de riesgo de liquidez de la Matriz y poder tomar las decisiones estratégicas según el caso. En este sentido, la Matriz cuenta con indicadores de alerta temprana de liquidez que permiten establecer y determinar el escenario en el cual éste se encuentra, así como las estrategias a seguir en cada caso. Tales indicadores incluyen el nivel de activos líquidos de alta calidad, los niveles de concentración de depósitos, la utilización de cupos de liquidez del Banco de la República, entre otros.

A través de los comités técnicos de activos y pasivos (Comité de finanzas y ALCO) y el Comité Integral de Riesgos de Junta Directiva, la alta dirección del Banco

conoce la situación de liquidez y toma las decisiones necesarias teniendo en cuenta los activos líquidos de alta calidad que deban mantenerse, la tolerancia en el manejo de la liquidez o liquidez mínima, las estrategias para el otorgamiento de préstamos y la captación de recursos, las políticas sobre colocación de excedentes de liquidez, los cambios en las características de los productos existentes así como los nuevos productos, la diversificación de las fuentes de fondos para evitar la concentración de las captaciones en pocos inversionistas o ahorradores, las estrategias de cobertura, los resultados de la Matriz y los cambios en la estructura de balance.

En materia de administración del Riesgo de Liquidez, durante el 2024, presentamos un nivel suficiente de activos líquidos para atender los requerimientos de liquidez del corto plazo. Conforme lo anterior, bajo metodología SFC, los activos líquidos y los requerimientos de liquidez a 30 días se ubicaron en promedio año en \$8,6 billones y \$6.2 billones respectivamente, arrojando una razón de 139,3% que se encuentra holgada respecto al límite de apetito (mínimo 120,0%) definido por el Banco y muy por encima del límite legal (mínimo 100,0%). Destacamos en la gestión ALM el seguimiento permanente a los indicadores de alerta temprana, los cuales tuvieron en general un comportamiento estable dentro de los límites de apetito establecidos.

A continuación, se detalla el cuadro de resumen de los activos líquidos disponibles proyectados con corte al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

31 de Diciembre de 2024				
Saldos netos disponibles posteriores				
Entidad	Activos líquidos disponibles al final del periodo (1)	De 1 a 7 días (2)	De 1 a 30 días posteriores (3)	De 31 a 90 días posteriores
Casa Matriz	\$ 7,686,166	5,028,387	1,814,098	(10,488,445)
Occidental Bank Barbados Ltd.	446,022	388,471	231,305	(428,112)
Banco de Occidente Panamá S.A	1,152,428	1,044,779	900,821	(282,705)
Fiduciaria de Occidente S.A.	-	-	-	-
TOTAL	\$ 9,284,616	6,461,637	2,946,224	(11,199,262)

31 de Diciembre de 2023				
Saldos netos disponibles posteriores				
Entidad	Activos líquidos disponibles al final del periodo (1)	De 1 a 7 días (2)	De 1 a 30 días posteriores (3)	De 31 a 90 días posteriores
Casa Matriz	\$ 7,367,675	5,610,245	1,816,402	(8,313,196)
Occidental Bank Barbados Ltd.	339,540	320,774	180,074	(97,083)
Banco de Occidente Panamá S.A	931,350	796,326	534,710	(63,229)
Fiduciaria de Occidente S.A.	-	-	-	-
TOTAL	\$ 8,638,565	6,727,345	2,531,186	(8,473,508)

Respecto a la liquidez estructural, medida a través del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), reflejamos una estabilidad de fondeo disponible en promedio año de 105,86% en relación con su fondeo requerido. Al cierre de diciembre, el CFEN alcanzó niveles de 105,62% mostrando estabilidad relativa entre la composición de activos y pasivos.

El siguiente es el resultado del coeficiente de fondeo estable neto CFEN de la Matriz con corte al 31 de diciembre de 2024 y 2023, de acuerdo con lo establecido para tal efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia:

31 de Diciembre de 2024			
Entidad	Fondeo Estable Disponible (FED)	Fondeo Estable Requerido (FER)	Coefficiente de Financiación Estable Neto (CFEN)
Banco de Occidente	39,337,640	37,245,588	105.62

31 de Diciembre de 2023			
Entidad	Fondeo Estable Disponible (FED)	Fondeo Estable Requerido (FER)	Coefficiente de Financiación Estable Neto (CFEN)
Banco de Occidente	36,944,157	33,973,159	108.75



Riesgo de Mercado

Nuestro Banco participa en los mercados monetario, cambiario y de capitales buscando satisfacer sus necesidades y las de sus clientes de acuerdo con las políticas y niveles de riesgo establecidos. En este sentido, administra diferentes portafolios de activos financieros dentro de los límites y niveles de riesgo permitidos.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la Matriz y subsidiarias tenían los siguientes activos y pasivos financieros sujetos a riesgo de mercado:

	31 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
Activos		
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados		
Inversiones en títulos de deuda	\$ 8,299,454	3,459,592
Instrumentos derivados de negociación	490,708	1,276,723
Instrumentos derivados de cobertura	-	-
Subtotal	8,790,162	4,736,315
Instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en ORI		
Inversiones en títulos de deuda	\$ 5,721,126	4,465,686
Subtotal	5,721,126	4,465,686
Activos financieros a costo amortizado		
Inversiones en títulos de deuda	2,133,673	2,034,558
Subtotal	2,133,673	2,034,558
Total activos	16,644,961	11,236,559
Pasivos		
Instrumentos derivados de negociación	(532,715)	(1,055,896)
Instrumentos derivados de cobertura	-	(2,494)
Total pasivos	(532,715)	(1,058,390)
Posición neta	\$ 16,112,246	10,178,169



La administración del Riesgo de Mercado está representada principalmente por la gestión del portafolio de renta fija de la matriz, el cual durante el 2024 se ubicó en promedio en \$8.89 Billones, con una duración promedio de 45 meses y una concentración del 46% en el mediano plazo (mayor a 2 y menor a 5 años). El nivel de portafolio es superior al observado durante el año anterior, debido a estrategia de negocio de tener una mayor exposición del portafolio en inflación dadas las tasas reales que presenta el mercado (títulos en UVR), compras tácticas buscando movimientos favorables de mercado, así como por la dinámica del esquema de creadores de mercado, aclarando que este último portafolio se encuentra cubierto con derivados de títulos (venta) y operaciones en corto cerrando el riesgo.

Lo anterior, concluyó en un mayor nivel de exposición de riesgo de mercado – VeR regulatorio SFC — que en promedio año representó \$279.793MM. De manera particular para el cierre de diciembre 2024 el Valor en Riesgo se ubicó en niveles de \$339.369MM por lo mencionado anteriormente. Los resultados del Valor en Riesgo se ubican dentro de los límites de apetito establecidos en relación con el patrimonio técnico (promedio año de 5,1% vs. máximo 7,0%). De acuerdo con el modelo estándar, el valor en riesgo de mercado (VeR) consolidado al 31 de diciembre de 2024 y 2023 fue el siguiente:

Entidad	31 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
Casa Matriz	\$ 339,369	184,778
Occidental Bank Barbados Ltd.	10,569	7,537
Banco de Occidente Panamá S.A	25,757	20,495
Fiduciaria de Occidente S.A.	6,277	5,545
Total	381,972	218,355

Los indicadores de VeR que presentó la Matriz y subsidiarias durante los años terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023 se resumen a continuación:

31 de diciembre de 2024				
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	\$ 264,941	322,068	379,009	379,009
Tasa de cambio	1,078	3,402	9,151	1,971
Acciones	-	-	-	-
Carteras Colectivas	934	991	1,031	992
Credit Default Swaps (CDS)	-	-	-	-
VeR del Portafolio				381,972

31 de diciembre de 2023				
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	\$ 179,858	205,998	251,416	217,031
Tasa de cambio	717	3,662	11,894	717
Acciones	-	-	-	-
Carteras Colectivas	569	15,259	85,455	607
Credit Default Swaps (CDS)	-	-	-	-
VeR del Portafolio				218,355



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

A continuación, se presentan los resultados de sensibilidad al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

31 de diciembre de 2024					
	Valor Portafolio	25 PB	50 PB	75 PB	100 PB
Valor Razonable Casa Matriz	\$ 12,182,236	(101,064)	(200,492)	(298,290)	(394,560)
Valor Razonable Occidental Bank Barbados Ltd.	470,988	(3,629)	(7,205)	(10,727)	(14,198)
Valor Razonable Banco de Occidente Panamá S.A.	1,287,902	(8,590)	(17,059)	(25,409)	(33,642)
Valor Razonable Fiduciaria de Occidente S.A.	79,455	(732)	(1,463)	(2,195)	(2,927)
Total	\$ 14,020,581	(114,015)	(226,219)	(336,621)	(445,327)

31 de diciembre de 2023					
	Valor Portafolio	25 PB	50 PB	75 PB	100 PB
Valor Razonable Casa Matriz	\$ 6,514,161	(48,951)	(97,055)	(144,314)	(190,804)
Valor Razonable Occidental Bank Barbados Ltd.	344,778	(2,675)	(5,303)	(7,886)	(10,425)
Valor Razonable Banco de Occidente Panamá S.A.	984,474	(7,054)	(13,998)	(20,835)	(27,566)
Valor Razonable Fiduciaria de Occidente S.A.	81,817	(768)	(1,535)	(2,303)	(3,070)
Total	\$ 7,925,230	(59,448)	(117,891)	(175,338)	(231,865)

■ Análisis cualitativo

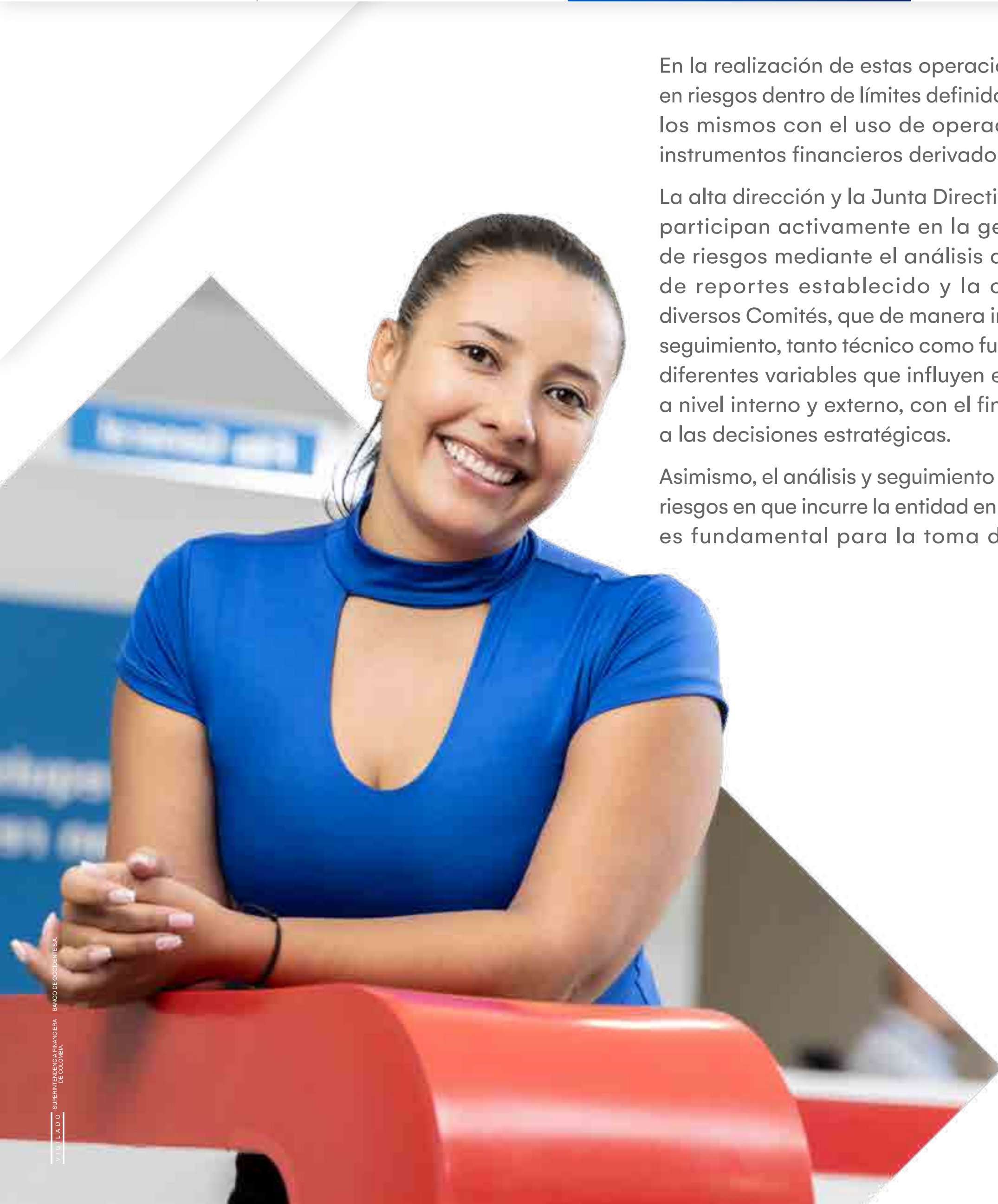
Participamos en los mercados monetario, cambiario y de capitales en la búsqueda de satisfacer sus necesidades y las de sus clientes de acuerdo con las políticas y niveles de riesgo establecidos. En este sentido, administramos diferentes portafolios de activos financieros dentro de los límites y niveles de riesgo permitidos.

El riesgo de mercado surge por posiciones abiertas de la entidad en portafolios de inversión en títulos de deuda e instrumentos derivados, por cambios adversos en factores de riesgo tales como tasas de interés, inflación, tipos de cambio de las monedas extranjeras y su volatilidad, así como en la liquidez de los mercados en los cuales opera.

En el Banco de Occidente negociamos instrumentos financieros con varios objetivos, dentro de los cuales se destacan:

- ✓ Ofrecer productos a la medida de las necesidades de los clientes, que cumplan, entre otras, la función de cubrimiento de sus riesgos financieros.
- ✓ Estructurar portafolios para aprovechar los arbitrajes entre diferentes curvas, activos y mercados y obtener rentabilidades con consumo patrimonial adecuado.
- ✓ Realizar operaciones con derivados, con fines de intermediación con clientes o para capitalizar oportunidades de arbitraje, tanto de tasa de cambio como de tasas de interés en los mercados local y externo.





En la realización de estas operaciones, incurrimos en riesgos dentro de límites definidos o bien mitigan los mismos con el uso de operaciones de otros instrumentos financieros derivados.

La alta dirección y la Junta Directiva de la entidad participan activamente en la gestión y control de riesgos mediante el análisis de un protocolo de reportes establecido y la conducción de diversos Comités, que de manera integral efectúan seguimiento, tanto técnico como fundamental, a las diferentes variables que influyen en los mercados a nivel interno y externo, con el fin de dar soporte a las decisiones estratégicas.

Asimismo, el análisis y seguimiento de los diferentes riesgos en que incurre la entidad en sus operaciones es fundamental para la toma de decisiones y

para la evaluación de los resultados. De otra parte, un permanente análisis de las condiciones macroeconómicas es fundamental en el logro de una combinación óptima de riesgo, rentabilidad y liquidez.

Los riesgos asumidos en la realización de operaciones se plasman en una estructura de límites para las posiciones en diferentes instrumentos según su estrategia específica, la profundidad de los mercados en que se opera, su impacto en la ponderación de activos por riesgo y nivel de solvencia, así como estructura de balance.

Estos límites se monitorean permanentemente y se reportan diariamente a la alta gerencia, quincenalmente al Comité de Finanzas, mensualmente al Comité de Riesgos y trimestralmente a la Junta Directiva (Comité Integral de Riesgos).

Los riesgos de mercado se cuantifican a través de modelos de valor en riesgo (interno y estándar). Las Juntas Directivas aprueban una estructura de límites en función del valor en riesgo asociado al presupuesto anual de utilidades y establece límites adicionales por tipo de riesgo.

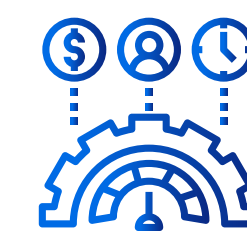
Utilizamos el modelo estándar para la medición, control y gestión del riesgo de mercado de las tasas de interés y de tasa de cambio en los libros de tesorería y bancario. Estas mediciones se realizan con una frecuencia diaria para el caso de la Matriz y mensual

para cada una de sus subsidiarias con el objetivo de medir y monitorear el riesgo conglomerado.

Actualmente mapeamos las posiciones activas y pasivas del libro de tesorería, dentro de zonas y bandas de acuerdo con la duración de los portafolios, las inversiones en cateras colectivas y la posición neta (activo menos pasivo) en moneda extranjera, tanto del libro bancario como del libro de tesorería, en línea con el modelo estándar recomendado por el Comité de Basilea.

Igualmente, la Matriz cuenta con modelos paramétricos de gestión interna basados en la metodología del Valor en Riesgo (VeR), los cuales le han permitido complementar la gestión de riesgo de mercado a partir de la identificación y el análisis de las variaciones en los factores de riesgo (tasas de interés, tasas de cambio e índices de precios) sobre el valor de los diferentes instrumentos que conforman los portafolios. Dichos modelos son Risk Metrics de JP Morgan.

Las metodologías utilizadas para la medición de VeR son evaluadas periódicamente y sometidas a pruebas de desempeño que permiten determinar su efectividad. En adición, en el Banco contamos con herramientas para la realización de pruebas estrés y/o sensibilización de portafolios bajo la simulación de escenarios extremos.



Utilizamos el modelo estándar para la medición, control y gestión del riesgo de mercado de las tasas de interés y de tasa de cambio en los libros de tesorería y bancario.



Riesgo Tasa de Interés Libro Bancario

El riesgo de tasa de interés del libro bancario se define como “riesgo actual o prospectivo para el capital y las ganancias de la entidad que surge de movimientos adversos en las tasas de interés y que afecta las posiciones del libro bancario”. Así mismo el Riesgo de Spread de Crédito del Libro Bancario (RSCLB) se define como “cualquier tipo de riesgo de diferencial de crédito y diferencial de liquidez que no se explica por el RTILB, ni por el riesgo de crédito”. Desde el Banco hemos definido dentro de nuestras políticas que este riesgo es únicamente aplicable a las posiciones del libro bancario que no consuman capital por riesgo de mercado, incluyendo operaciones del activo, pasivo y partidas fuera de balance que tengan esta exposición.

En este sentido, tenemos exposición a las fluctuaciones de las tasas de interés que impactan los flujos de caja futuros. El riesgo puede surgir por el descalce en el tiempo de reprecio entre los activos, pasivos y posiciones fuera de balance, la utilización de diferentes tipos de tasa de interés (IBR, DTF, SOFR, Fija, etc.) y las opcionalidades que pueden generar cambios en los flujos de efectivo tanto de las posiciones activas o pasivas hechas por el Banco (por ejemplo, los prepagos). Los márgenes de interés se pueden incrementar o reducir como un resultado de cambios en las tasas de interés,



trayendo consigo impactos en los resultados de la institución, sin embargo, en el Banco contamos con mecanismos como las coberturas mediante instrumentos derivados para hacer frente a los riesgos asociados a la tasa de interés en el libro bancario.

Desde el Banco gestionamos el Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB) de acuerdo con el modelo estándar establecido en el Capítulo XXXI (anexo 15) de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual establece los parámetros mínimos prudenciales que deben supervisar las entidades en su operación para administrar eficientemente este riesgo.

Para medir el RTILB, el calculamos dos indicadores, el Δ VEP (valor económico del patrimonio) bajo seis escenarios de choques (paralelo arriba, paralelo abajo, aplanamiento, empinamiento, alza en el corto, baja en el corto) y el Δ MNI (margen neto

de intereses), bajo dos escenarios de choque de tasas de interés (paralelo arriba y paralelo abajo), según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Δ MNI tiene un enfoque de corto plazo, ya que mide el impacto del escenario de choque para el horizonte de un año y bajo el supuesto de balance constante, es decir, que no hay crecimiento o decrecimiento de las posiciones del balance; esta métrica recoge el impacto sobre el margen neto de intereses bajo un choque paralelo de +/- 400pbs. Adicionalmente, se calcula la sensibilidad para un choque paralelo de +/- 100pbs.

El Δ VEP tiene un enfoque de largo plazo y bajo el supuesto de balance en liquidación, es decir que se evalúa el horizonte de tiempo total hasta el último vencimiento de las posiciones del balance; esta métrica recoge bajo diferentes escenarios el cambio

del valor presente de los activos y pasivos sensibles a tasa de interés y por lo tanto su impacto final sobre el valor económico del patrimonio.

De acuerdo con el marco normativo, la SFC requiere que el valor máximo de la sensibilidad al VEP bajo los seis escenarios de choque de las tasas de interés se encuentre por debajo del 15% de la suma del Patrimonio Básico Ordinario (PBO) y del Patrimonio Básico Adicional (PBA). Por lo anterior, el Banco realiza seguimiento al cumplimiento de este indicador, y se cuenta con una declaratoria de apetito de riesgo, la cual se monitorea de forma mensual.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la medición de la sensibilidad al VEP y al MNI para el corte diciembre 31 de 2024, donde se evidencia que el Banco se encuentra dentro del apetito definido (máximo 9,00% según umbrales internos) y presenta holgura respecto límite regulatorio (15,00%).

Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario

Cifras en millones de pesos

31 de diciembre de 2024

	31 de diciembre de 2024
1. Delta Margen Neto de Interés (DMNI)	
1.1 Choque paralelo arriba	\$ 538,969
1.2 Choque paralelo abajo	\$ -430,221
2. Delta Margen Neto de Interés (DMNI) Paralelo 100 pbs.	
2.1 Choque paralelo arriba +100 pbs.	\$ 203,811
2.2 Choque paralelo abajo -100 pbs.	\$ -174,079
2. Delta Valor Económico del Patrimonio (DVEP) + KAO	
2.1 Choque paralelo arriba	\$ 322,975
2.2 Choque paralelo abajo	\$ 85,678
2.3 Choque de empinamiento	\$ -155,760
2.4 Choque de aplanamiento	\$ 331,065
2.5 Choque hacia arriba de corto plazo	\$ 269,128
2.6 Choque hacia abajo de corto plazo	\$ -49,635
2.7 Máximo D VEP (Base-Adverso) + KAO / PBA+PBO	\$ 7.17%
3. Delta Valor Económico del Patrimonio (DVEP)+KAO Paralelo 100 pbs.	
3.1 Choque paralelo arriba	\$ 77,158
3.2 Choque paralelo abajo	\$ 55,035
4. PBO + PBA	
4.1 Patrimonio Básico Ordinario	\$ 4,619,873
4.2 Patrimonio Básico Adicional	\$ 0.00

Estos resultados se sustentan en que la brecha de reprecio acumulada del Banco no presenta un descalce importante y por lo tanto la exposición al riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB) no es significativa cuando se evalúa desde la sensibilidad al valor económico del patrimonio (VEP). Cuando la duración del activo y del pasivo son cercanas, un cambio en las tasas de interés afecta ambas posiciones del balance en proporciones similares; esto permite concluir que mantener una estructura de reprecio con un descalce no tan amplio es una forma de proteger el valor del patrimonio de la entidad.

Adicionalmente, se registran los resultados obtenidos en torno al RSCLB para el mismo periodo de evaluación. De acuerdo con la información histórica y para un escenario de subida en las tasas de interés, el Banco (para un periodo de tres meses) tiene una probabilidad de pérdida de \$98.247MM por las inversiones clasificadas como disponibles para la venta que no se encuentran entregadas como garantía en una cámara de riesgo central de contraparte o en el desarrollo de operaciones de mercado monetario (repos, simultáneas o transferencia temporal de valores).

Métrica	Moneda	Escenario	Valor
RSCLB	COP	Alza Tasas	-98,247

La gestión del RTILB que incorpora el riesgo de diferencial de crédito y diferencial de liquidez RSCLB está a cargo de la Gerencia ALM y la Gerencia de Riesgo de Balance y Tesorería; sin embargo, a través del comité ALCO se definen estrategias que involucran al área de Planeación Financiera y a las áreas comerciales, permitiendo cumplir con los objetivos propuestos por el Banco y manteniendo el RTILB dentro del apetito definido.



Pruebas de resistencia

| SASB FN-CB-550a.2 |

Para el caso de las Pruebas de Resistencia 2024 conforme lo reglamentado en la Carta Circular 028 de 2024, fueron definidos cuatro escenarios: el escenario Base, que corresponde a un contexto en el que la economía y el sistema financiero no sufren choques inesperados; un escenario Adverso, que constituye un contexto hipotético en el que la economía y el sistema financiero se ven afectados por choques inesperados los cuales son los suficientemente severos como para producir incumplimientos en los requerimientos mínimos regulatorios de solvencia y liquidez; un escenario adverso con riesgo climático (lluvias), que agrega a los eventos del escenario adverso, la materialización de riesgos físicos agudos derivados del cambio climático; y un escenario adverso con mitigantes, el cual conserva los supuestos macroeconómicos del escenario adverso, pero incluyendo las acciones mitigantes llevadas a cabo por el Banco para incrementar sus niveles de solvencia y liquidez por encima de los límites regulatorios. Cabe resaltar que el escenario adverso es totalmente hipotético en su construcción para modelar el incumplimiento de los mínimos regulatorios de solvencia y CFEN (Coeficiente de Fondo Estable Neto) y no es previsible que ocurra en el mediano y largo plazo.

Para este ejercicio de EPR (Esquema de Pruebas de Resistencia) que realizamos y de acuerdo con lo definido por SFC (Superintendencia Financiera de Colombia), se parte de información de cifras de balance con cierre a diciembre del año 2023 y se define como la base para las proyecciones de los tres años siguientes: 2024, 2025 y 2026. De igual manera, se consideran de 32 variables a nivel macroeconómico para cada uno de los escenarios referidos.

En cuanto a la Relación de Solvencia, en el escenario base cumplimos en todos los años de la proyección con los requisitos mínimos de relación de Solvencia Básica, Relación de Solvencia Básica Adicional y Relación de Solvencia Total, teniendo en cuenta el plan de implementación del colchón de conservación definido en el Decreto 1477 de 2018. En el caso del escenario adverso, trabajamos con un escenario hipotético que permitiera llegar al incumplimiento regulatorio de la Relación de Solvencia Total para el año 2026. Al inicio del año 2026, la Relación de Solvencia Total se ubicó por debajo de los niveles regulatorios, situación que se normalizó en el escenario con



mitigantes y en la que quedó nuevamente por encima de los límites mencionados.

En cuanto al CFEN, en el escenario base, el comportamiento alcista del Fondo Estable Disponible (FED) se compensa con el incremento en el Fondo Estable Requerido (FER) lo que lleva a una estabilidad del indicador y su cumplimiento regulatorio en el horizonte de proyección. En el caso del escenario adverso, se presenta un incumplimiento del indicador a finales de 2025 explicado principalmente, por el comportamiento bajista del Fondo Estable Disponible (FED), esta situación se revierte en el escenario adverso con mitigantes, a partir de la recomposición de fondeo del Banco.

Adicionalmente y con ocasión de las orientaciones recibidas por parte del supervisor bajo la Carta Circular 028 de 2024, se incluye el escenario Adverso con Riesgo Climático a través de la construcción de modelos que permiten evaluar el impacto del incremento de las precipitaciones (lluvias) en la cartera vencida y la cartera en riesgo, considerando el comportamiento histórico a partir de 2019. Este efecto se incorporó considerando la segmentación regional en la cual participa activamente el banco y se tomó como punto de partida las condiciones iniciales planteadas en el escenario adverso.

SARLAFT

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) nos permite cumplir con las normativas nacionales e internacionales de prevención de delitos financieros, protegiendo su reputación y asegurando que no se vea involucrada en actividades ilícitas, dentro de las funciones ejercidas destacamos:

- ✓ **Debida Diligencia del Cliente:** Para nosotros es importante conocer a nuestros clientes a través de la recopilación y verificación de información detallada, como identidad, origen de los fondos, actividad económica, entre otros. Esto lo hacemos mediante la evaluación de riesgos en función del perfil del cliente, las transacciones realizadas y su ubicación geográfica.
- ✓ **Monitoreo de Transacciones:** Monitorearemos constantemente las transacciones para identificar patrones inusuales o sospechosos que puedan indicar actividades de lavado de dinero o financiación del terrorismo. Esto puede incluir transacciones de grandes sumas, transferencias internacionales o movimientos que no coinciden con el perfil del cliente.
- ✓ **Reportes de Operaciones Sospechosas:** Cuando identificamos una operación sospechosa o intentada debemos reportarla a la Unidad de Información y Análisis Financiero — UIAF, que es la autoridad competente en la materia.

- ✓ **Capacitación Continua:** Nuestros colaboradores son capacitados regularmente para identificar señales de actividades sospechosas y comprender la importancia del cumplimiento con las normativas de SARLAFT.
- ✓ **Auditoría y Evaluación:** Realizamos auditorías internas para evaluar la efectividad del sistema SARLAFT, asegurándonos de que todos los procedimientos estén en funcionamiento y se cumplan las regulaciones.
- ✓ **Gestión de Riesgos:** Identificamos y evaluamos los riesgos inherentes a nuestra operación, implementando medidas para mitigar los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, esto incluye la segmentación de clientes de alto riesgo, el control de productos financieros específicos y la implementación de medidas adicionales de seguridad.

Se lograron superar los porcentajes establecidos por el regulador, alcanzando resultados superiores a los requeridos



Logros

- ✓ Se llevó a cabo la puesta en marcha de escenarios especializados de monitoreo transaccional, abarcando tanto operaciones internacionales como moneda legal. Esto incluyó el rediseño y ajuste del 70% de las condiciones de monitoreo para moneda extranjera, así como la definición de nuevas condiciones para moneda legal. Se prevé que las condiciones de monitoreo entren en su totalidad en funcionamiento durante el segundo trimestre de 2025.
- ✓ Se logró por medio de la modernización tecnológica, la masificación de una herramienta de consulta unificada que integrará fuentes internas y externas para los diferentes aplicativos del banco, esto permitirá implementar la automatización de procesos con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta. Se prevé que la masificación de esta herramienta esté completamente disponible para el cuarto trimestre de 2025.
- ✓ Se lograron superar los porcentajes establecidos por el regulador, alcanzando resultados superiores a los requeridos en cuanto a la coherencia de la matriz de riesgo SARLAFT, el detalle del beneficiario final y la actualización de la información de los clientes.





Bancos de importancia sistémica mundial

SASB FN-CB-550a.1.

La Superintendencia Financiera en Carta Circular 74 de 2024 y en cumplimiento de lo establecido en el párrafo del artículo 2.1.1.4.3 del Decreto 2555 de 2010, publicó el listado de entidades con importancia sistémica (EIS) para el ejercicio de 2025, conforme con los parámetros de metodología para su identificación. Para el cálculo del indicador se utilizó información con corte al 30 de junio de 2024 y los resultados fueron presentados en la Sesión No. 91 del Comité de Coordinación y Seguimiento al Sistema Financiero.

De acuerdo con los resultados, quedamos posicionado en el quinto lugar, con un puntaje de 6,60% frente al umbral establecido de 6,45%, de tal forma que por primera vez es considerado como un Banco de importancia sistémica. Esta clasificación en ningún caso representa una percepción o calificación de riesgo de las entidades.

Finalmente, es importante señalar que la SFC a través de la Resolución No. 2629 del 27 de diciembre de 2024, concedió un plazo de 2 años de forma progresiva para la constitución del colchón adicional de entidad sistémica, equivalente al 1% de los activos ponderados por nivel de riesgo crediticio, de mercado y operativo, así:



Componentes del apalancamiento del BIS	2022	2023	2024
(Basilea III) Capital de nivel 1	3.949.457 MM	4.348.265 MM	4.619.873 MM
(Basilea III) Exposición total (exposiciones dentro y fuera del balance)	56.629.015 MM	65.855.871 MM	75.193.855 MM
(Basilea III) Ratio de apalancamiento	6,97%	6,60%	6,14%

Basilea III) Capital de nivel 1: Presenta un crecimiento de \$271.607 MM principalmente por la generación interna de capital que la entidad logró durante el último año, reflejada en un nivel de utilidades que tuvo un incremento del 15% frente al año 2023, y en un repunte de los otros resultados integrales (ORI). Lo anterior aunado a decisiones responsables en términos de retención de utilidades, demuestran el compromiso de la entidad y sus accionistas por promover el nivel de capital adecuado suficiente para cumplir con los requerimientos regulatorios y conservar una estructura de patrimonio que le permita mantener al Banco apalancar el crecimiento esperado en línea con su plan estratégico y de negocios.

(Basilea III) Exposición total (exposiciones dentro y fuera del balance): Corresponde al valor de todas las exposiciones crediticias que tiene el Banco en el desarrollo de sus diferentes unidades de negocio. El incremento observado obedece al buen desempeño en términos de crecimiento que tuvo la cartera y el portafolio de inversiones, lo cual le ha permitido al Banco ser un competidor activo y cada vez más relevante el sistema bancario colombiano.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)



ODS 13.2
| SASB FN-CB-410a.2 |

En Banco de Occidente, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de los riesgos ambientales y sociales a través de la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este sistema fue estructurado en 2023 con el apoyo del consultor NINT, permitiéndonos definir parámetros específicos para la clasificación y gestión de estos riesgos en los clientes de Banca Empresas.

Como parte del proceso, en el segundo semestre del 2023 realizamos una prueba piloto con la participación de 30 gerentes de relación, evaluando todas sus operaciones de crédito. Posteriormente, el 31 de enero de 2024, iniciamos la implementación progresiva del SARAS en tres fases, culminando en julio de 2024 con la cobertura del 100% de las evaluaciones SARAS en nuestros clientes de Banca Empresas.

El objetivo principal del SARAS es identificar, mitigar y realizar seguimiento a riesgos ambientales y sociales de las operaciones evaluadas, minimizando la exposición del Banco a impactos regulatorios, crediticios, operacionales y reputacionales. Este sistema abarca todas las operaciones de Banca Empresas, incluyendo Empresarial 1 y 2, Corporativo, Gobierno y la Unidad de Finanzas Estructuradas (UFE), en todos los sectores e industrias.

Clasificación y Seguimiento de Riesgos

El SARAS clasifica los riesgos en tres etapas:

Exclusión
Identificamos actividades prohibidas y actividades con excepciones debido a su impacto ambiental y social, Basándonos en los impactos ambientales y sociales generados por las actividades u operaciones de nuestros clientes.

Evaluación de riesgos
Determinamos la categoría de riesgo de la operación.

Seguimiento y monitoreo
Supervisamos las operaciones con herramientas de gestión de riesgos ambientales y sociales diariamente.



Contamos con una lista de exclusión que identifica actividades prohibidas y establecemos restricciones para ciertas actividades con excepciones, asegurando que no superen el 5% de la cartera del Banco. En operaciones de alto riesgo, exigimos informes de debida diligencia ambiental y social, los cuales deben ser elaborados por expertos externos y revisados por nuestro analista senior ambiental antes de ser presentados a los comités de aprobación de crédito.

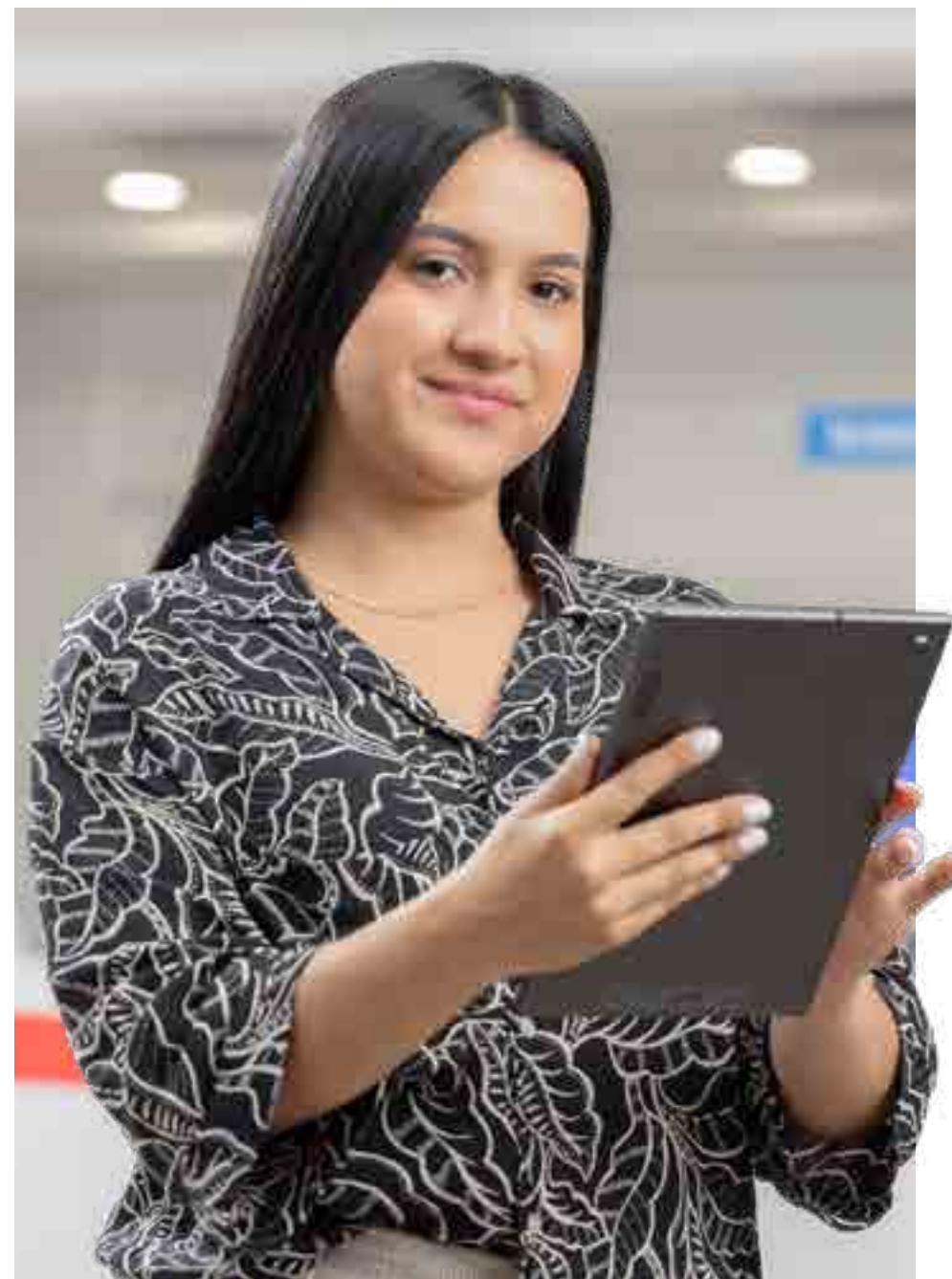
Integración de Aspectos ESG en el Análisis de Crédito

Desde la Unidad de Finanzas Estructuradas (UFE), integramos criterios ASG en el análisis de proyectos de gran escala, en particular aquellos relacionados con la construcción. Evaluamos permisos y licencias requeridas, y generamos espacios de diálogo con los clientes para determinar si es necesaria una debida diligencia ambiental y social. Antes de ser presentados al comité de crédito, todos los proyectos deben contar con hojas de términos revisadas por el equipo de la UFE y un ingeniero de proyectos como asesor externo. No se realizan desembolsos sin la información requerida y las condiciones precedentes cumplidas.



Evaluación de Operaciones con Riesgos Ambientales y Sociales

Para el año 2024, evaluamos el 60% de las operaciones atendidas por la UFE, incluyendo dos casos de alto riesgo donde se requirió un informe de debida diligencia ambiental y social antes de continuar con la evaluación.



Ejemplos de Proyectos Evaluados con Criterios ASG

Compañía de Puertos Asociados SA:

- Participación en crédito sindicado para la refinanciación de deuda actual y recursos adicionales para Capex (construcción de silos). Evaluación del riesgo: Riesgo B (medio). Medidas de mitigación: implementación de un procedimiento interno de seguimiento de requerimientos ambientales y sociales y promoción de equidad de género.

Alumbrado Público de Cartago SAS:

- Modernización del alumbrado público de Cartago. Evaluación del riesgo: Riesgo C (bajo). Al ser un proyecto de bajo impacto, la evaluación SARAS no se profundizó.

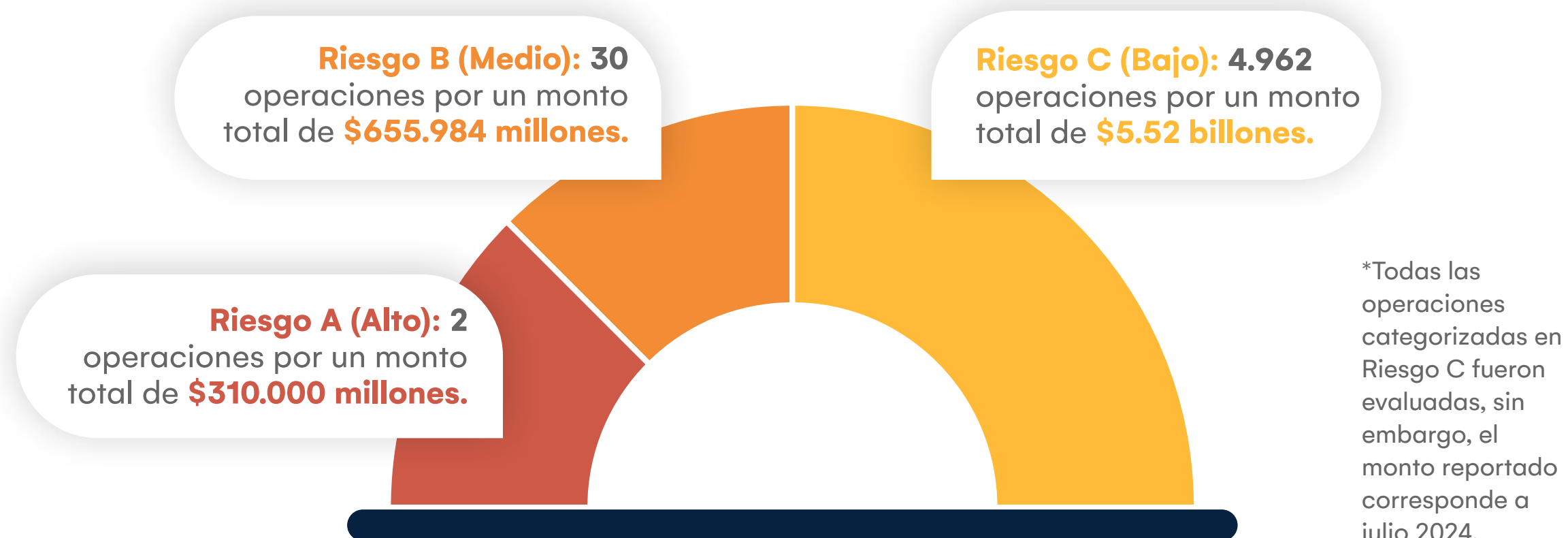
Supervisión y Rendición de Cuentas en la Incorporación de Factores ASG

La evaluación del proceso SARAS clasifica los riesgos de la siguiente manera:

- Riesgo A (alto): Operaciones de la UFE en pre-construcción o construcción, con montos superiores a 10 millones de USD y que requieren licencia ambiental.
- Riesgo B (medio): Actividades que pueden requerir licencia ambiental según el Decreto 1076 de 2015 y/o superen los 10 millones de USD.
- Riesgo C (bajo): Representa el 98% de las operaciones evaluadas actualmente.

El 100% de las operaciones evaluadas cumplen con los compromisos con fondeadores y se presentan reportes anuales de resultados. Además, realizamos informes trimestrales a Aval en espacios con todas las entidades bancarias del grupo.

Al cierre del 2024, hemos evaluado un total de **4.994 operaciones** en el marco de nuestra gestión de riesgos ambientales y sociales, las cuales hemos clasificado según su nivel de riesgo de la siguiente manera:



Esta clasificación nos permite gestionar de manera más efectiva los riesgos ambientales y sociales asociados a nuestras operaciones, asegurando un enfoque responsable y alineado con nuestras políticas de sostenibilidad

- ✓ Implementamos SARAS en el 100% de las operaciones de Banca Empresas.
- ✓ Iniciamos la automatización del proceso SARAS dentro del flujo de la plataforma BIZAGI.
- ✓ Evaluamos el 100% de las operaciones recibidas de todos los segmentos de la Banca Empresarial desde el 24 de julio de 2024.
- ✓ Implementamos modificaciones y adecuaciones en el proceso para mejorar la calidad de la información.



Principios del Ecuador

Banco de Occidente no es signatario de los Principios de Ecuador. No obstante, a través del SARAS, evaluamos los riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito en Banca Empresas y, específicamente, de los proyectos gestionados por la UFE.

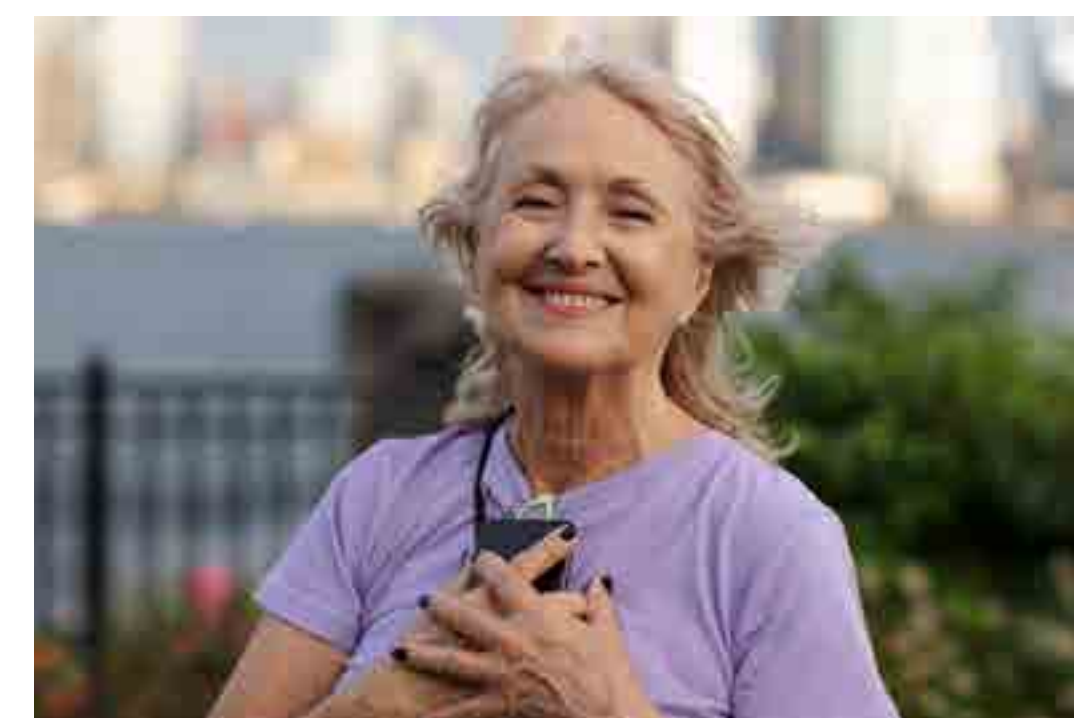
Dado que estos proyectos suelen implicar montos elevados y actividades con mayor propensión a riesgos ambientales y sociales, el formulario de categorización de riesgos incluye una sección para evaluar el monto y la fase del proyecto. Si un proyecto se encuentra en construcción o pre-construcción, se clasifica automáticamente como de riesgo alto.

En 2024, evaluamos el 60% de las operaciones atendidas por la UFE, identificando dos casos de alto riesgo donde se solicitó un informe de debida diligencia ambiental y social. Seguimos en proceso de revisión y consolidación de información para fortalecer nuestra capacidad de identificación, análisis, seguimiento y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales de nuestras operaciones.

Impulsamos Negocios Sostenibles

En el **Banco de Occidente**, integramos la sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza en el centro de nuestras decisiones financieras. A través de nuestras estrategias de financiación, promovemos la transición hacia una economía más sostenible, fortaleciendo la competitividad de nuestros clientes y generando un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.

Con esta visión, ofrecemos opciones de financiación que permiten a nuestros clientes incorporar criterios ASG en sus actividades económicas y proyectos. No solo contamos con líneas específicas, como **Occiauto Planeta Azul** para la adquisición de vehículos híbridos y eléctricos, sino que, en esencia, cualquier modalidad de crédito dentro de nuestro portafolio puede enmarcarse como una solución sostenible.



Para movilizar recursos hacia proyectos y activos que generan valor ambiental y social, hemos desarrollado nuestra **Taxonomía Sostenible y de Transición**, tomando como referencia la **Taxonomía Verde de Colombia**, la taxonomía desarrollada junto a **BID Invest** y el **Protocolo Social de Asobancaria**.

Nuestra taxonomía está estructurada en dos dimensiones clave:

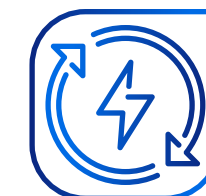
Taxonomía Ambiental:

→ Focalizada en la mitigación y adaptación al cambio climático, la protección del agua, la gestión sostenible del suelo, la conservación de ecosistemas y biodiversidad, la economía circular y otras acciones que contribuyan a la preservación del medio ambiente.



Eficiencia Energética

- Eficiencia energética en equipos o procesos.
- Recuperación de calor.
- Sistemas de refrigeración y calefacción.
- Sustitución de combustibles.
- Cogeneración y distritos térmicos.
- Mejoras energéticas en infraestructura urbana y/o rural.



Energía Renovable

- Energía solar.
- Energía eólica.
- Energía geotérmica.
- Energía con biomasa.
- Energía oceánica.
- Centrales hidroeléctricas.



Agricultura sostenible

- Buenas prácticas ganaderas
- Agricultura sostenible



Edificios verdes

- Construcción de viviendas y/ edificios nuevos.
- Renovación de viviendas y/ edificios nuevos.
- Desarrollos urbanos sostenibles.



Protección de la biodiversidad y recursos naturales

- Manejo forestal sostenible.
- Restauración y/o reforestación de ecosistemas.
- Acciones de adaptación climática.
- Soluciones basadas en la naturaleza.



Transporte limpio

- Vehículos híbridos
- Vehículos eléctricos
- Vehículos tecnología Euro VI
- Vehículos dedicados GNV
- Infraestructura para el transporte sostenible



Manejo sostenible del agua

- Sistemas de acueducto, alcantarillado sanitario, y/o tratamiento de aguas residuales.
- Uso eficiente del agua.



Gestión de residuos

- Reciclaje de materiales
- Productos con diseño y/o desarrollo sostenible
- Iniciativas ambientales desarrolladas con productos alimenticios
- Tratamiento y disposición de residuos



Otras inversiones sostenibles

- Turismo sostenible certificado.
- Empresas de servicios energéticos.
- Empresas certificadas en sostenibilidad.
- Otras iniciativas con impacto ambiental no listadas.



Taxonomía Social:

→ Dirigida a generar bienestar y mejorar la calidad de vida de las comunidades y grupos de interés, incluyendo iniciativas con enfoque de género, apoyo a minorías y acceso equitativo a oportunidades económicas.

Con este enfoque, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y seguimos impulsando el desarrollo de negocios que construyan un futuro más resiliente y equitativo para todos.



Financiación de empresas que realizan actividades con foco social

Empresas que financien o tengan incluido dentro de su cadena de valor actividades, tales como:

- Actividades productivas de jóvenes entre 18 y 28 años.
- Actividades de microempresas mujer o mujeres con actividades productivas.
- Actividades con Adulto mayor (Mujeres: Más de 57 años y hombre: Más de 62 años).
- Actividades ubicadas en zonas vulnerables.
- Microempresas que trabajen con comunidad vulnerable o en zonas vulnerables.
- Proyectos o actividades con pequeños productores de agricultura y/o agroindustria.
- Proyectos o actividades que promueven la generación de empleabilidad para población sexualmente diversa (LGBTIQ+)
- Microempresas en general.



Pyme (Con foco social)

- Financiamiento de proyectos orientados a la protección del empleo y reactivación de las empresas.
- Financiamiento de proyectos que contribuyan a la generación de empleo formal, emprendimiento e intermediación laboral de personas vulnerables y generación de emprendimiento en la población rural



Pyme Mujer

Los gastos elegibles incluyen el financiamiento y/o refinanciamiento de los costos relativos al funcionamiento o mejora de la actividad productiva o actividades cuyo objetivo sea promover la igualdad y los derechos humanos de toda la cadena de valor a través de la remuneración equitativa, impulsar la igualdad y la no discriminación en el trabajo, empleo a colectivos desfavorecidos, entre otras causas que busquen ayudar a la comunidad.



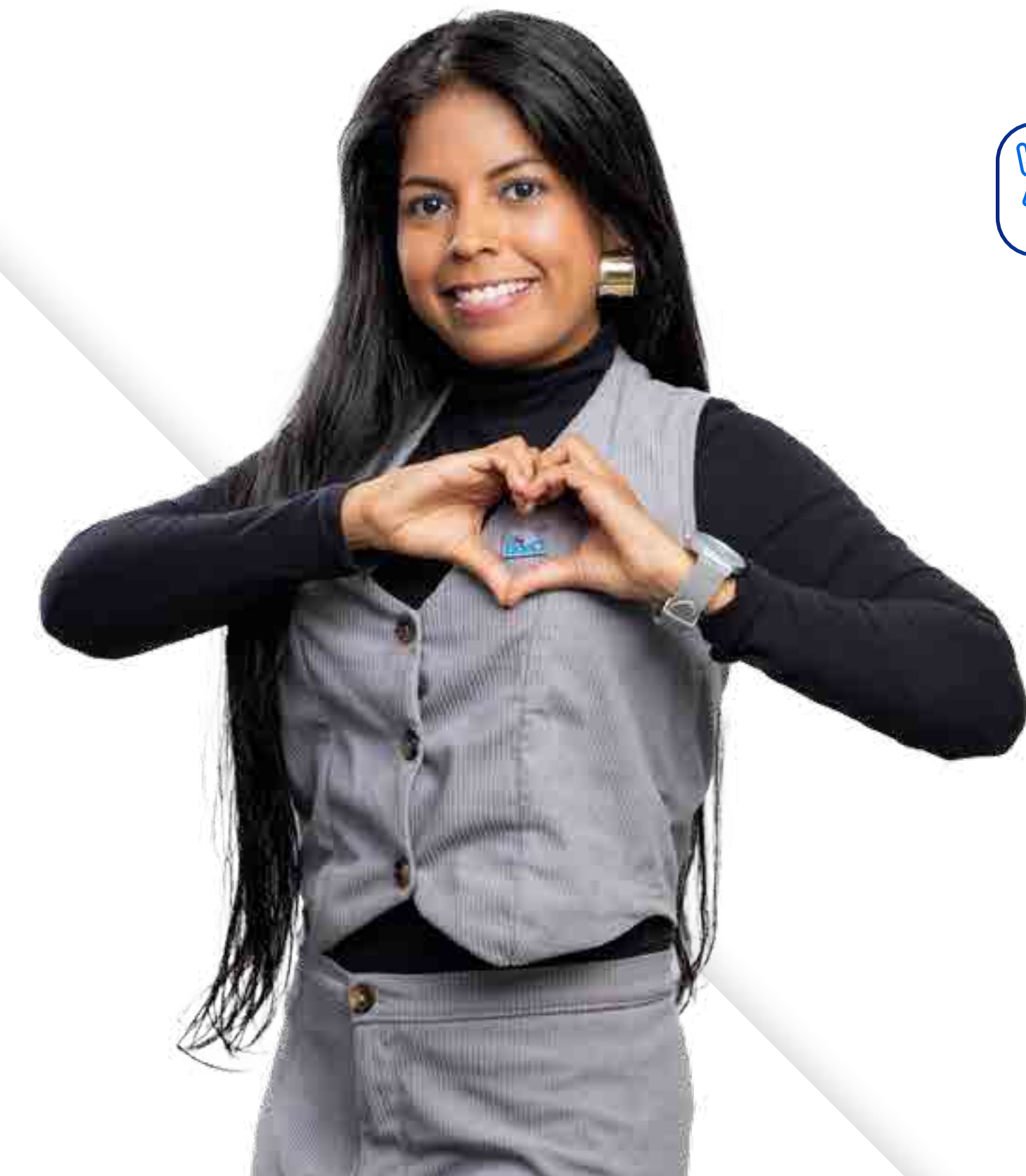
Infraestructura básica asequible

- Programas y proyectos que mejoren las condiciones y calidad del transporte público urbano, regional y rural, incluyendo mejora de la infraestructura, interoperabilidad, confiabilidad del servicio y oferta de transporte.
- Proyectos de construcción o mejora de las vías de acceso urbanas y rurales y las condiciones de transporte terrestre, fluvial, y marítimos.



Servicios esenciales: vivienda asequible, educación, servicios de salud y agua y saneamiento.

- Financiamiento de proyectos y programas dirigidas a mejorar la calidad y el acceso a la educación básica, media y superior de niños, niñas y jóvenes vulnerables.
- Financiación para construcción, mejoras en construcción y activos en sector hospitalario dirigida a hospitales públicos y/o privados ubicados en municipios con pobreza multidimensional.
- Financiamiento de acciones y medidas dirigidas a la adquisición, construcción, reparación, ampliación, mejoramiento, acondicionamiento o arrendamiento de viviendas sociales.
- Financiamiento de proyectos relacionados con la mejora en el acceso, confiabilidad y calidad de los servicios básicos de tratamiento y distribución de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales.



Impulsamos el Crecimiento de Nuestra Cartera Sostenible

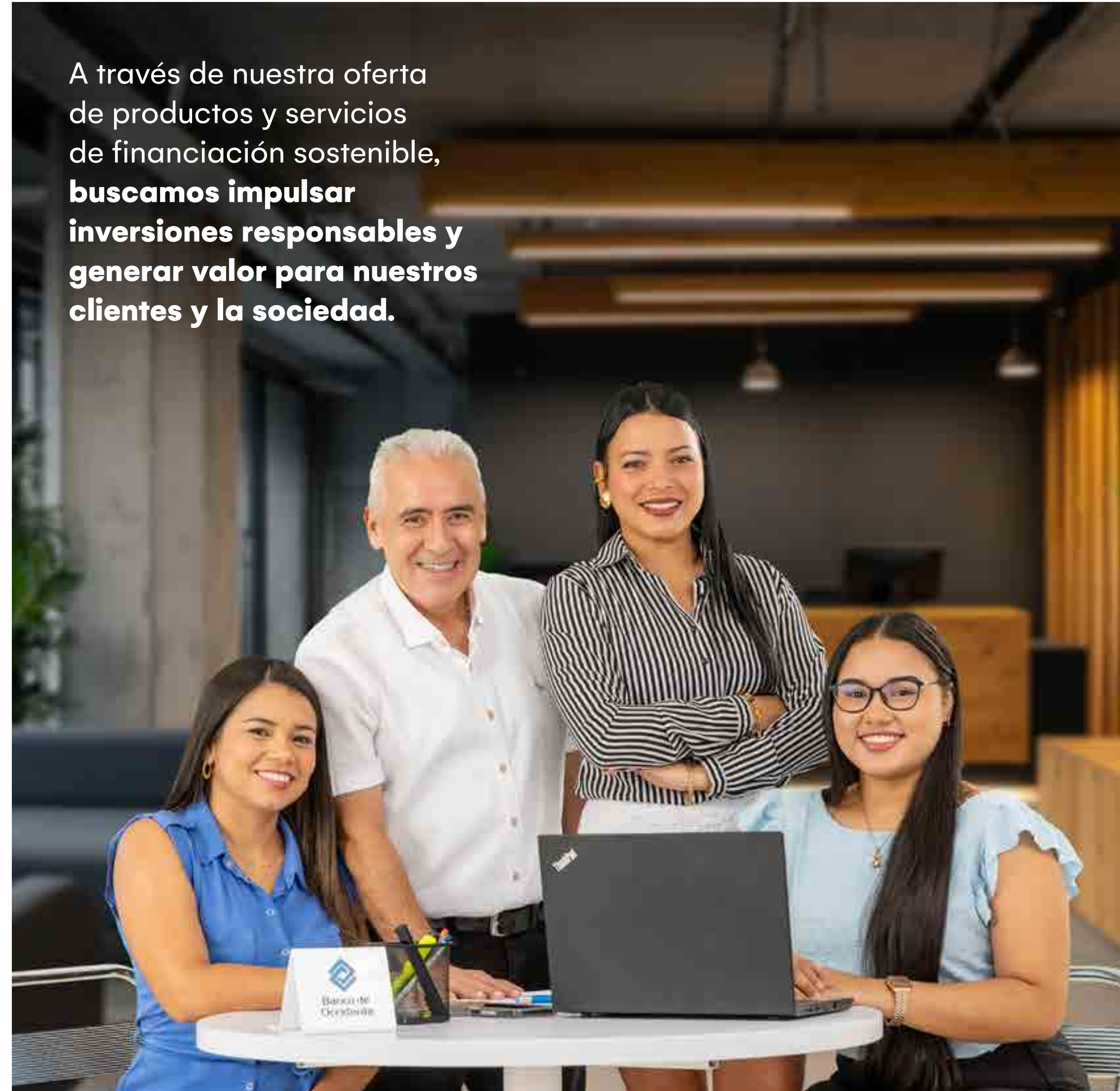
En el **Banco de Occidente**, seguimos fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad a través del financiamiento de proyectos y actividades con impacto ambiental y social positivo. Con base en nuestra clasificación, identificamos que nuestra **cartera sostenible** para 2024 alcanza los **\$3.61 billones**, de los cuales **\$3.43 billones** corresponden a cartera propia y **\$173.262 millones** a cartera de fomento.

Dentro de nuestra cartera propia, el **25%** está destinado a iniciativas ambientales, con énfasis en **Edificios Verdes y Energía Renovable**, mientras que el **75%** corresponde a financiamiento con impacto social, enfocado en **Pyme Mujer e Infraestructura Asequible**.

En línea con nuestra visión de largo plazo, nos hemos propuesto alcanzar una **cartera sostenible de \$8 billones al 2030**. Con los resultados obtenidos en 2024, hemos avanzado un **43%^[2] hacia nuestra meta**, consolidando nuestro rol como un actor clave en el desarrollo de una economía más sostenible.

Además, buscamos que la participación de la cartera sostenible dentro de nuestra cartera total continúe creciendo año tras año. Actualmente, este segmento representa el **7% de nuestra cartera total**, y seguimos impulsando estrategias para ampliar su alcance e impacto en los próximos años.

A través de nuestra oferta de productos y servicios de financiación sostenible, **buscamos impulsar inversiones responsables y generar valor para nuestros clientes y la sociedad.**



Productos y Servicios de Financiación Sostenible



ODS 11; 13.2

| BdO-2; BdO-3; BdO-4; BdO-5; BdO.6 |

En el Banco de Occidente, reconocemos el papel fundamental que desempeñamos en la transición hacia una economía baja en carbono y el desarrollo sostenible. A través de nuestra oferta de productos y servicios de financiación sostenible, buscamos impulsar inversiones responsables, mitigar riesgos asociados a la financiación no sostenible y generar valor para nuestros clientes y la sociedad.

Nuestro portafolio de soluciones está diseñado para apoyar a empresas, consumidores y pymes en la adopción de prácticas más sostenibles, facilitando el acceso a recursos financieros alineados con criterios ambientales y sociales. Desde líneas de crédito enfocadas en eficiencia energética y construcción sostenible hasta productos diseñados para fomentar la movilidad limpia y el bienestar social, nuestra estrategia integra la sostenibilidad como un eje transversal en la financiación.

A continuación, detallamos las principales líneas de crédito y productos financieros que reflejan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible:

[2] Para el cumplimiento de la meta tomamos como base el resultado de nuestra cartera propia sin incluir cartera fomento

Finanzas Corporativas – Préstamos verdes, préstamos sociales, préstamos sostenibles

Categoría	Descripción	Valor monetario del año fiscal 2024 (Saldo de Cartera) (COP) Cifra completa.	No. Clientes
Línea Constructor Verde	Financiamos proyectos de construcción sostenible con certificaciones como EDGE, LEED y CASA Colombia, impulsando edificaciones eficientes y de menor impacto ambiental.	\$227.136.917.248	24
Leasing Verde	Financiamos proyectos y/o activos que impulsen prácticas de sostenibilidad dentro de las compañías, promoviendo eficiencia y reducción de impactos ambientales.	\$ 41.897.806.297	54
Otros productos Banca Corporativa		\$ 50.071.039.115	9
Otros productos Banca Empresarial	A través de nuestros productos de cartera ordinaria, financiamos iniciativas y proyectos sostenibles alineados con nuestra Taxonomía Sostenible y de Transición.	\$ 38.515.103.327	4
Otros productos Banca Gobierno	Apoyamos proyectos de gran escala alineados con nuestra Taxonomía Sostenible y de Transición, facilitando su desarrollo con criterios de sostenibilidad.	\$565.548.371.950	28
Unidad de Finanzas Estructuradas		\$188.648.041.344	8
Negocios Internacionales (Operaciones Moneda Extranjera)	Apoyamos el crecimiento y desarrollo de pequeñas y medianas empresas, financiando sus necesidades de capital de trabajo y operaciones de comercio exterior.	\$ 73.399.120.050	2
Valor sostenible total		\$1.185.216.399.331	
Valor total de los préstamos corporativos		\$33.138.645.951.061 *	
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total		3.6%	

* Este valor corresponde a la cartera comercial más leasing

En nuestra línea de **Crédito Constructor Verde**, hemos aprobado financiamiento por **\$920.055 millones en 24 proyectos** entre 2023 y 2024, con desembolsos que alcanzan los **\$307.717 millones**. Este hito refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad, alineado con la estrategia del Banco de Occidente y el apoyo a proyectos que promueven un futuro más verde y responsable. Buscamos incrementar nuestra participación en proyectos sostenibles, reforzando nuestra política de sostenibilidad para alcanzar **\$248.828 millones** en financiamiento.

Uno de los aspectos más destacados es que la **cartera vencida en la línea Constructor Verde es del 0%**, lo que evidencia el compromiso de nuestros clientes con el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

Estos proyectos no solo contribuyen a la sostenibilidad ambiental, sino que también generan beneficios económicos tangibles al optimizar el uso de **energía, residuos y materiales**, alineándose con la lucha contra el cambio climático. La financiación de proyectos sostenibles impulsa el crecimiento económico y la competitividad, fortaleciendo el ecosistema financiero. Asimismo, adoptar prácticas sostenibles permite mejorar la **eficiencia operativa** y reducir costos, lo que se traduce en una mayor rentabilidad.

Con respecto a la Banca Gobierno proyectamos desembolsos totales por **\$1.100.000 millones**, de los cuales **\$262.686 millones (24%)** estarán destinados a financiamiento sostenible.

Evolución

- En 2024, iniciamos la implementación de **arquetipos de cartera sostenible**.
- Los entes territoriales, tras el cambio de gobierno, han reforzado su enfoque en proyectos sostenibles.
- Cada vez más se implementan nuevas legislaciones para incentivar políticas ambientales.
- Nuestra participación en la **COP16** permitió fortalecer la estrategia del banco y definir una política clara para apoyar estos proyectos.



Finanzas del Consumidor – Préstamos e hipotecas sostenibles

Categoría	Descripción	Valor monetario del año fiscal 2024 (COP) Cifra completa.	No. Clientes
Occiauto Planeta Azul	Línea de crédito para clientes que buscan adquirir vehículos híbridos o 100% eléctricos, fomentando la movilidad sostenible y la reducción de emisiones.	\$190.602.197.022	2.360
Vivienda Planeta Azul	Financiamos la adquisición de vivienda sostenible en proyectos subrogados y directos, siempre que cuenten con certificación de vivienda sostenible.	\$ 27.433.000.000	120
Energía Solar Planeta Azul	Financiamos la instalación de paneles solares a través de crédito de libre inversión, disponible en Cartera Ordinaria y Cupo Préstamo Personal.	\$89.470.058	2
Valor Sostenible Total		\$218.124.667.080	
Valor total de los préstamos personales e hipotecarios		\$15.855.089.280.000	
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total		1.4%	

En nuestra línea **Occiauto Planeta Azul** logramos incrementar los desembolsos en un 14,48%, alcanzando \$112.667 millones, lo anterior se ve reflejado en el crecimiento de la cartera en un 26,34% con respecto al año anterior. Para 2025, nos hemos planteado tres objetivos clave en el sector de vehículos híbridos y eléctricos:

- Incrementar el monto desembolsado en un 15%, alcanzando \$129.567 millones, consolidando el crecimiento logrado en 2024.
- Aumentar el saldo de cartera en un 20%, superando \$228.722 millones, fortaleciendo nuestra presencia en el financiamiento de movilidad sostenible.

→ Mantener condiciones competitivas con tasas más bajas frente a los vehículos de combustión, aprovechando beneficios gubernamentales como incentivos arancelarios y la exención de pico y placa, además de la creciente oferta de marcas alineadas con las necesidades del consumidor colombiano.

En 2024, Vivienda Planeta Azul creció un 170% frente a 2023, superando todas nuestras expectativas y consolidando su posicionamiento en el mercado de vivienda sostenible. Este resultado refleja la creciente demanda y la efectividad de nuestra estrategia.

Además, implementamos el crédito de libre inversión para paneles solares, estableciendo una alianza con una empresa especializada en energía solar, para ofrecer mayores beneficios a nuestros clientes.



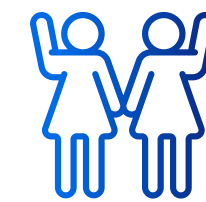
Préstamos a las Pymes

Categoría	Descripción	Valor monetario del año fiscal 2024 (COP) Cifra completa.	No. Clientes
Pyme Mujer	<p>Ofrecemos financiamiento a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres que cumplan con al menos una de las siguientes condiciones:</p> <p>Propiedad: Más del 50% de las acciones pertenecen a mujeres.</p> <p>Dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Más del 20% de las acciones son propiedad de mujeres. → La empresa cuenta con al menos una mujer en su cuerpo directivo (válido para representante legal). → Al menos el 30% de la junta directiva está compuesta por mujeres. <p>Con esta línea de crédito, reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género y el fortalecimiento de las empresas lideradas por mujeres en el país.</p>	\$1.822.369.924.619	11.641
Negocios Internacionales (Pyme Mujer Moneda Extranjera)	Ofrecemos líneas de crédito diseñadas para apoyar el crecimiento y desarrollo de pequeñas y medianas empresas, financiando sus necesidades de capital de trabajo y facilitando el impulso de sus operaciones de comercio exterior. Con esto, buscamos fortalecer la competitividad de las PYMEs y contribuir a su sostenibilidad en el mercado.	\$208.318.401.147	166
Valor Sostenible Total		\$ 2.030.688.325.766	
Valor total de los préstamos a las PYME		\$15.035.030.835.532	
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total		13.5%	

Realizamos el cálculo sobre el valor total de la cartera comercial del segmento Empresarial y Pyme y de Negocios Internacionales.

Pyme Mujer

- En 2024, realizamos el primer evento “Mujeres que Inspiran Progreso” en las principales ciudades del país, con la participación de 47 mujeres líderes empresariales.
- A lo largo del 2024, fortalecimos el apoyo a PYMEs lideradas por mujeres mediante programas de capacitación especializados, incluyendo diplomados, foros y pódcast sobre liderazgo empresarial femenino.
- Reafirmamos nuestro compromiso con el empoderamiento femenino y su crecimiento. En 2024, la cartera de Pyme Mujer, incluyendo líneas de fomento, alcanzó los 1.9 billones, representando el 13.64% del total de la cartera del segmento Empresarial y Pyme.



Nuestro objetivo es seguir posicionando nuestra propuesta de valor para Pyme Mujer y fortalecer la entrega de beneficios especializados. Asimismo, desarrollar capacitaciones, charlas y diplomados enfocados en el crecimiento y liderazgo de mujeres empresarias.



Negocios Internacionales

Obtuvimos líneas de crédito con la banca corresponsal por **USD 150 millones** con enfoque y uso sostenible (ambiental y social) para colocación en Moneda Extranjera (ME), fortaleciendo nuestra estrategia **Somos Sostenibles** y el crecimiento de nuestra cartera ME.

En el 2025, seguiremos trabajando para ampliar nuestras líneas y alternativas sostenibles para colocación en Moneda Extranjera (ME), así como, en implementar reportes automáticos para monitorear operaciones desembolsadas con enfoque sostenible y actualizar el Formato ME para fortalecer la trazabilidad y alineación con nuestros objetivos de sostenibilidad.

Préstamos Sostenibles – Cartera de Fomento

Categoría	Descripción	Valor monetario del año fiscal 2024 (Saldo de Cartera) (COP) Cifra completa.	No. Clientes
Bancóldex (Línea de Crédito Sostenible Adelante)	Ofrecemos una línea de crédito especial para financiar proyectos de economía circular, bioeconomía y gestión del cambio climático , apoyando a nuestros clientes en la transición hacia modelos más sostenibles y resilientes.	\$8.963.312.018	35
Bancóldex (Línea de Crédito Mujeres Empresarias MiPymes)	Ofrecemos líneas de crédito diseñadas para impulsar la participación de las mujeres en la actividad productiva del país , brindando acceso a financiamiento que fortalezca sus negocios y contribuya a su crecimiento económico.	\$1.256.623.180	9
FINDETER	Otorgamos créditos para apoyar a diversos sectores, empresas públicas y privadas, y entes territoriales en el desarrollo de proyectos de inversión que contribuyan al desarrollo sostenible.	\$98.154.085.465	7
Cartera Fomento Pyme Mujer	Otorgamos créditos a PYMEs lideradas por mujeres que cumplan con al menos una de las siguientes condiciones: Propiedad: Más del 50% de las acciones están en manos de mujeres. Dirección: <ul style="list-style-type: none"> → Más del 20% de las acciones son propiedad de mujeres. → Cuentan con al menos una mujer en el cuerpo directivo (válido representante legal). → Al menos el 30% de la junta directiva está compuesta por mujeres. 	\$64.888.408.511	145
Valor Sostenible Total		\$173.262.429.174	



Ofrecemos líneas de financiación de las entidades de redescuento, diseñadas para impulsar diversos sectores económicos con condiciones financieras más favorables y competitivas. En 2024, a través de estas líneas con enfoque sostenible, logramos financiar proyectos y activos con un saldo de cartera de **\$173.262MM**, destacando categorías clave como:

- Transporte limpio
- Energía renovable
- Eficiencia energética
- Gestión de residuos
- PYME Mujer

Seguimos comprometidos en fortalecer el acceso a financiamiento sostenible, impulsando iniciativas que generan un impacto positivo en el desarrollo económico y ambiental.

Transformación Digital



ODS 8.10; 9.3



En Banco de Occidente Hemos puesto todo nuestro empeño en fortalecer la experiencia digital End to End (E2E), lo que ha permitido a nuestros clientes solicitar y obtener la aprobación de productos de manera ágil y eficiente, gracias a esta estrategia, logramos digitalizar productos como Tarjetas de Crédito, Créditos de Libre Inversión, Cuentas de Ahorros y CDT, consolidando nuestro compromiso con la innovación y la optimización de procesos.

Un hito importante fue la integración del flujo digital de Créditos de Libre Inversión con el sistema tradicional del Banco, lo que eliminó la doble radicación de datos y mejoró significativamente la eficiencia operativa, esta mejora, se desplegará masivamente en el 2025 para la fuerza comercial, y en un futuro cercano extendemos esta optimización a los productos de Vivienda y Vehículos.

También, logramos lanzar el CDT Digital, permitiendo a nuestros clientes solicitarlo de manera completamente autogestionada a través de nuestro portal, sin necesidad de ir a una oficina, este avance es un hito en la digitalización de productos bancarios y sienta las bases para un flujo similar en Vivienda que se implementará en el 2025.

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, hemos desarrollado flujos digitales más ágiles, un ejemplo claro es la optimización en la aprobación de Créditos de Libre Inversión, que ahora se reduce a solo dos pantallas, haciendo el proceso más sencillo tanto para nuestros clientes actuales como para los nuevos,

Para el 2025, esperamos extender esta optimización a Vivienda, Tarjetas de Crédito y Vehículos.

- ✓ Activación del token sin necesidad de ir a la oficina
- ✓ Implementación de la Compra de Cartera con Tarjeta de Crédito y consulta de plan de pagos para Créditos de Vehículos, PP y Libranza.

Además, **optimizamos la firma electrónica, generando un ahorro anual de \$30 millones**, y lanzamos el MVP de nóminas digitales, convirtiéndonos en líderes dentro del Grupo Aval.

Estos avances ayudaron a que el 66% de nuestras ventas fueran digitales en 2024, superando nuestras metas previas, con un 65% de digitalización en Banca Personas y un 55,2% en Banca Empresas.

Las ventas digitales han transformado la relación con nuestros clientes, brindando canales más eficientes, accesibles y sostenibles, gracias a la digitalización, optimizamos procesos, reducimos costos operativos y ampliamos nuestro alcance, promoviendo la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios, todo mientras minimizamos el impacto ambiental, esta evolución no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece nuestra competitividad y resiliencia. En total, logramos vender 109,506 unidades de diversos productos financieros a través de canales digitales segmentadas así:

Banca Personas

- ✓ Créditos Libre Inversión: 14.583 aprobaciones.
- ✓ Cuentas de ahorro: 29.491 aperturas.
- ✓ Créditos de Vivienda: 1.573 aprobaciones.
- ✓ Créditos de Vehículo: 10.298 aprobaciones.
- ✓ Tarjetas de Crédito: 51.011 aprobaciones.
- ✓ CDT: 12 aperturas.

Banca Empresas

- ✓ Portafolio Aliado: 2.538 aperturas de cuentas de ahorro/corriente.

Estas cifras reflejan el impacto positivo de nuestras soluciones digitales, que permiten una gestión más ágil y accesible de los productos ofrecidos.

Ventas Digitales

| BdO-1 |

A continuación, detallamos el porcentaje de participación de cada canal digital en las ventas totales:

Canal	Descripción	Monto	Participación
Campañas Digitales	Este canal ha demostrado ser el más efectivo, debido a la capacidad de generar grandes volúmenes de ventas a través de estrategias digitales.	\$ 278.679.294.514	67%
Portal Bancario	Aunque en segundo lugar, este canal sigue siendo clave para aquellos clientes que prefieren realizar sus transacciones a través de la plataforma web del banco.	\$ 72.552.239.424	17%
WhatsApp	Este canal permite una interacción más directa y personalizada con los clientes, lo que facilita la realización de transacciones simples y consultas.	\$ 51.097.439.111	12%
Banca Móvil	Canal importante para los clientes que prefieren realizar transacciones a través de sus dispositivos móviles.	\$ 14.229.403.663	3%

Existen diferencias notables en el rendimiento de ventas por tipo de producto y canal, destacando que productos como Vehículos y Tarjetas de Crédito tienen una alta demanda en canales digitales, con aprobaciones del 72% y 66%, respectivamente, en cambio, Vivienda y Libre Inversión son más solicitados en canales tradicionales.

En 2024, 378.936 clientes realizaron transacciones digitales, lo que refleja una adopción del 30,9% de las plataformas del banco, con un valor promedio de \$868.901. Los clientes con ingresos entre \$2 y \$4 millones fueron los más activos, registrando 15.274 operaciones.

Segmento	Operaciones	% Participación
Semi - Masivo	15.274	29%
Preferente	13.055	25%
Preferente Plus	12.346	24%
Selecto	7.178	14%
Elite	3.991	8%



✓ **Los canales digitales tuvieron gran aceptación especialmente para productos con márgenes altos como Libre Inversión**, con una conversión promedio del 38% en todos los productos, y hasta un 51% en Vehículos y Cuentas de Ahorros.



✓ **Realizamos un total de 6.825.926 transacciones digitales, con un 91% de éxito, lo que demuestra la eficacia de nuestra plataforma**. El valor promedio de las transacciones fueron de \$868.901, con un valor considerablemente mayor de \$2.125.973 en transferencias inscritas.



✓ **El 56% de las ventas de productos como Libre Inversión, Tarjeta de Crédito, Vivienda y Vehículos se generaron digitalmente**, mientras que el 44% vino de canales tradicionales. Invertimos \$1.120 millones en pautas digitales, lo que nos permitió generar \$416 millones en desembolsos y facturación.

Satisfacción del Cliente

Medimos la satisfacción de nuestros clientes con las plataformas digitales mediante la Escala de Usabilidad del Sistema (SUS), obteniendo resultados positivos, el portal transaccional alcanzó una calificación de 4,7/5,0, mientras que la banca móvil registró puntuaciones de 4,3 en iOS y 4,4 en Android, estos resultados reflejan una experiencia mayoritariamente satisfactoria.

A pesar de no haber recibido quejas recurrentes que afecten las ventas digitales, mantenemos nuestro compromiso con la mejora continua. El equipo de Experiencia del Cliente no ha reportado comentarios negativos significativos que pudieran impactar el rendimiento de nuestras plataformas, lo que confirma que las iniciativas de digitalización están teniendo un impacto positivo en la satisfacción del cliente y en el servicio brindado.

En términos de desempeño por producto, los más vendidos a través de los canales digitales fueron la Cuenta de Ahorros y el producto de Libre Inversión, destacándose este último por su alta tasa de conversión debido a su flexibilidad y facilidad de acceso.

Los productos de Vehículos y Tarjetas de Crédito también mostraron una fuerte conversión digital, con un 72% y 66% de participación respectivamente, lo que refleja la creciente preferencia de los clientes por realizar transacciones de alto valor a través de plataformas digitales. No obstante, productos como Vivienda siguen teniendo una mayor demanda en canales tradicionales, lo que sugiere que la

combinación de digitalización y soporte presencial sigue siendo clave para ciertos productos.

Los clientes con ingresos mensuales entre \$2 millones y \$4 millones fueron los más activos en el uso de los canales digitales, realizando un total de 15.274 operaciones, lo que evidencia el creciente interés por la conveniencia y accesibilidad que estas plataformas brindan a este segmento.

Este ha sido un año clave en nuestra transformación digital, con un notable aumento en las ventas digitales, una inversión estratégica en marketing y un enfoque constante en la mejora de la experiencia del cliente.





Retos

Cara a 2025, esperamos que los canales digitales sigan desempeñando un papel fundamental en la adquisición de nuevos clientes y en la conversión de ventas, especialmente en productos clave como Libre Inversión y Vehículos. La optimización continua de nuestras plataformas y el análisis de la satisfacción del cliente serán esenciales para mantener y consolidar este éxito.



Patentes, licencias, franquicias, marcas comerciales y otros derechos de autor

Actualmente, para el desarrollo habitual a favor de nuestras operaciones y las de nuestras filiales, no contamos con patentes, licencias, franquicias u otros derechos de autor materiales. No obstante, las marcas comerciales que impactan principalmente el desarrollo habitual de la entidad y sus subordinadas se relacionan de la siguiente manera:

Para Banco de Occidente se consideran materiales en la operación:

Marca	Tipo	Clase	Certificado
Banco de Occidente	Mixta	9, 16, 35,36,41	SD2023/0068281CO
Rombo Azul	Figurativa	9, 16, 35,36,41	SD2023/0068268CO
Rombo Negro	Figurativa	9, 16, 35,36,41	SD2023/0068277CO
Supply Factor	Mixta	36	SD2023/0090865CO
Sonora	Sonido	35,36	SD2023/0068262CO

Para Banco de Occidente Panamá se consideran materiales en la operación:

Marca	Tipo	Case	No. De Solicitud
Banco de Occidente (Panamá) S. A	Mixta	36	120087-01

En el caso de Occidental Bank (Barbados) Ltd. se consideran materiales en la operación:

Marca	Tipo	Case	Certificado
Occidental Bank Barbados	Nominativa	36	363677

Para Fiduciaria de Occidente S.A. se consideran materiales en la operación:

Marca	Tipo	Case	Certificado
Fiduciaria de Occidente S.A.	Mixta	36	148217
Fiduciaria de Occidente S.A.	Mixta	35	148224
FiduOccidente en Línea (portal transaccional de la fiduciaria)	Mixta	35 y 36	544744
Fiduciaria de Occidente S.A. - Mixta (logo con tipo de letra y combinación de colores)	Mixta	35 y 36	544620
FiduOccidente (dominios de Internet)	Mixta	35 y 36	571791

Finalmente, en el caso de Ventas y Servicios - NEXA BPO son materiales las siguientes marcas:

Marca	Tipo	Case	Certificado
Workeando	Mixta	35	577813
NEXA BPO	Mixta	35	716647

Ciberseguridad



ODS 16.10

En el Banco hemos implementado un modelo de seguridad de la información alineado con los estándares internacionales ISO27001—2022 y NIST 800–53, el cual está compuesto por políticas, normas y procedimientos enfocados en proteger la información tanto de nuestros clientes como de la entidad, Estos lineamientos están documentados, aprobados por nuestra alta dirección y se llevan a cabo dentro de nuestra organización, regularmente revisamos y actualizamos este modelo para asegurar que se mantenga alineado con los avances tecnológicos del Banco, garantizando así un alto nivel de seguridad de la información y agregando valor a los compromisos que tenemos con nuestros clientes, accionistas y la comunidad en general.

Adicional, contamos con un proceso de evaluación en colaboración con la firma consultora Ernest & Young (EY), cuyo objetivo es medir nuestro nivel de madurez y asegurar que la implementación del modelo sea adecuada y oportuna.

Para cumplir con lo establecido en nuestro modelo de seguridad, disponemos de procesos, servicios y herramientas diseñados para controlar el riesgo cibernético y contamos con un plan de respuesta ante incidentes que busca mitigar el impacto en términos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios, en caso de que se presenten incidentes de seguridad o ciberseguridad.



Cumplimiento normativo y auditorías de privacidad

Cumplimos de manera rigurosa con la Ley 1581 de Protección de Datos Personales, garantizando que la recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos personales de nuestros clientes se realice en pleno respeto a los principios de transparencia, legalidad y seguridad, en el cumplimiento de lo anterior realizamos auditorías periódicas en términos de ciberseguridad para evaluar la efectividad de nuestros controles de prevención de fuga de información (DLP).



Cultura de la seguridad de la información y ciberseguridad

Nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores estén al tanto de los riesgos y la importancia de la seguridad de la información y ciberseguridad, para ello, hemos implementado políticas y procedimientos que les permiten comprender y enfrentar posibles amenazas.

Además, realizamos capacitaciones anuales obligatorias a través de la plataforma Success Factors, donde se refuerzan conocimientos y buenas

prácticas sobre seguridad de la información, si algún empleado detecta una actividad sospechosa, contamos con un proceso claro para reportarlo, detallado en el Procedimiento AVBO-PRSI-SI-002, “Reporte de Incidentes de Seguridad”.

En el 2024 capacitamos a 5.667 colaboradores a través de charlas presenciales y alcanzamos a 5.467 más mediante el curso virtual, reforzando así nuestra cultura de protección de datos y seguridad.

Aunque la seguridad de la información y la ciberseguridad no se incluyen directamente en la evaluación de desempeño, tratamos cada incidente con cuidado, trabajando junto al área de Talento Humano para evaluar el impacto y tomar las acciones necesarias, incluyendo medidas disciplinarias si es el caso.



Gobernanza de la Ciberseguridad

Implementamos estrategias sólidas de contingencia y gestión de riesgos, respaldadas por un equipo especializado y una gobernanza sólida que involucra a los responsables de seguridad, ciberseguridad, continuidad del negocio y riesgos operacionales, además, al momento de suscribir servicios, nuestros clientes son debidamente informados sobre las políticas de privacidad vigentes, lo que refuerza nuestro compromiso con la protección de su información.

De manera complementaria, implementamos campañas continuas de sensibilización sobre los principales riesgos cibernéticos para mitigar posibles amenazas a la seguridad de la información.

Para abordar estos riesgos de manera integral, contamos con un Comité de Seguridad que se reúne mensualmente, compuesto por el Vicepresidente de Riesgos, responsable de las áreas de Seguridad de la Información, Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio, y el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología, Pedro Villegas, quien cumple el rol de Director de Tecnología (CTO) y el Director de Seguridad de la Información (CISO), de igual modo se encarga de supervisar la Gerencia de Tecnología, la cual es responsable de la Ciberseguridad en el Banco, en las reuniones generadas se revisan las iniciativas en curso, se realiza un seguimiento exhaustivo de los riesgos identificados y su mitigación, y se evalúan los incidentes ocurridos, lo que asegura una protección robusta de la información y la continuidad operativa, ambos vicepresidentes cuentan con amplia experiencia previa relacionada a su responsabilidad dentro del sector financiero.

Seguridad informática, procesos e infraestructura de ciberseguridad

Hemos establecido planes de continuidad del negocio y procedimientos de respuesta a incidentes, los cuales se prueban al menos dos veces al año, aunque no contamos con certificaciones como ISO 27001 o NIST, seguimos el marco ISO 27001:2022, evaluado anualmente por E&Y. Además, gestionamos las vulnerabilidades mediante herramientas como Qualys y aplicamos un proceso de debida diligencia con nuestros proveedores para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

Violaciones de seguridad de la información	2023	2024
Número total de violaciones de seguridad de la información	430	1292
Número total de clientes, consumidores y colaboradores afectados por las infracciones	7	3

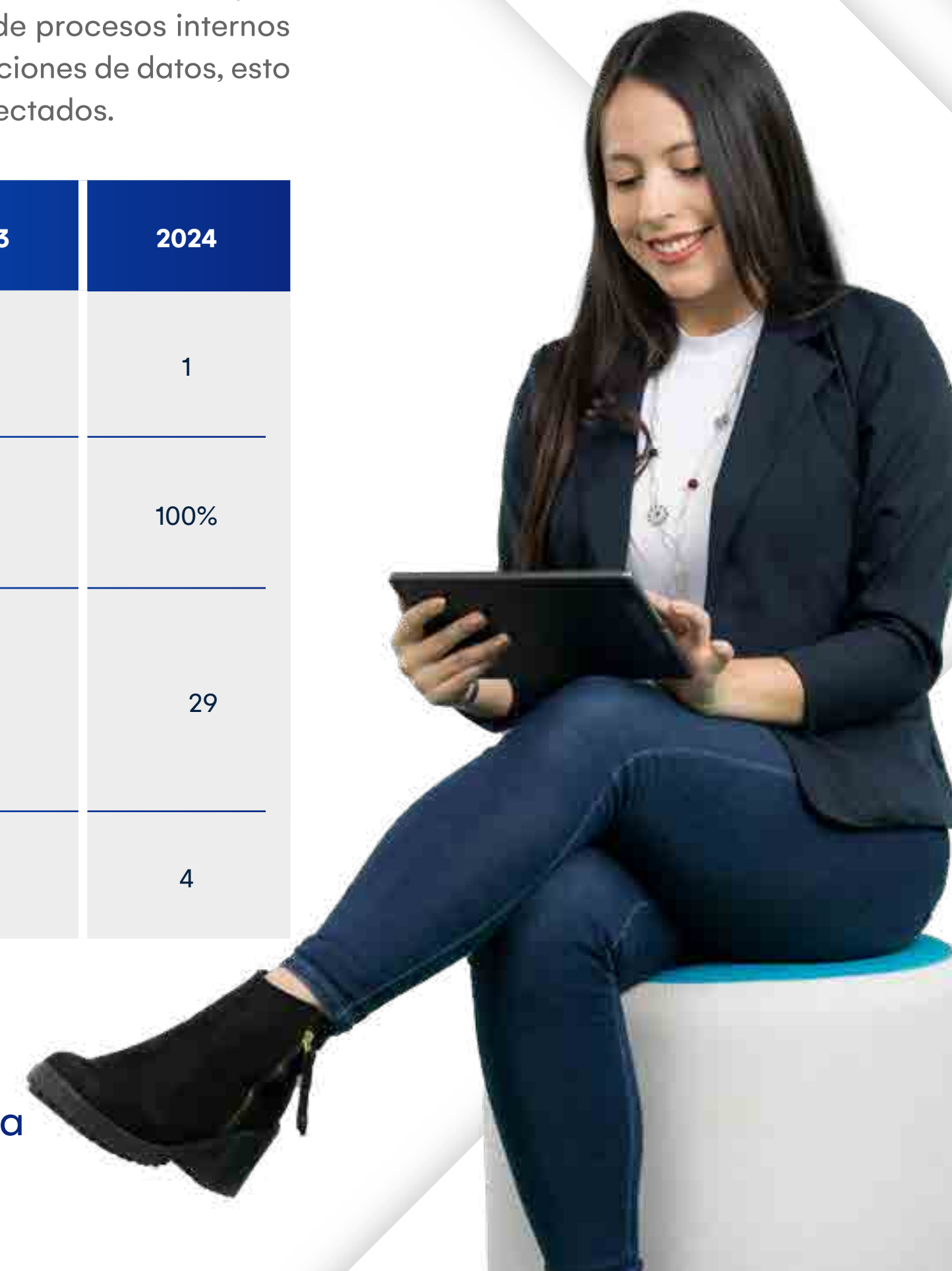
Privacidad del cliente

| GRI 418-1 |

En el 2024 recibimos 4 reclamaciones de los órganos reguladores, lo que es una disminución respecto a las 7 que recibimos en 2023 y 2022, esto indica una mejora en la gestión de los incidentes a través de la implementación de procesos internos más eficaces que detectan y responden rápidamente a las violaciones de datos, esto permitió contener el impacto y reducir el número de titulares afectados.

Tipo	2022	2023	2024
Número total de violaciones de datos identificadas durante el período de notificación.	1	0	1
Porcentaje de violaciones de datos en las que la información personal identificable (ipi) fue objeto de la violación de datos.	100%	0	100%
Número total de titulares únicos de cuentas que se vieron afectados por las violaciones de datos, que incluye a todos aquellos cuyos datos personales se vieron comprometidos en una violación de datos.	4.000	-	29
Número total de reclamaciones recibidas de los órganos reguladores.	7	7	4

Implementamos campañas continuas de sensibilización sobre los principales riesgos cibernéticos para mitigar posibles amenazas a la seguridad de la información.





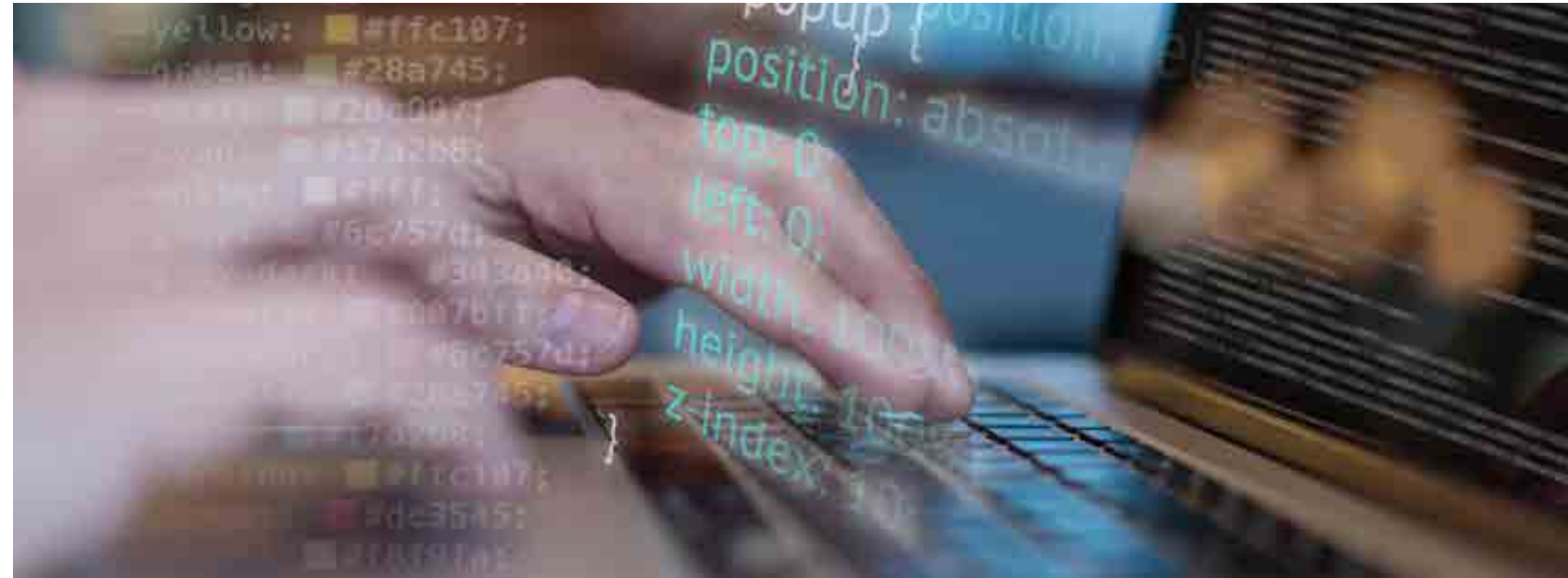
Logros

- ✓ Alcanzamos el 100% de la marcación de autorizaciones para el tratamiento de datos personales de nuestros clientes activos, asegurando su consentimiento de acuerdo con la cláusula vigente, la autorización para la gestión comercial y los canales de contacto permitidos.
- ✓ Llevamos a cabo tres capacitaciones dirigidas a todos los colaboradores del Banco, garantizando que todos estuviéramos alineados con el conocimiento y cumplimiento de estas políticas.



Retos:

Integrar Inteligencia Artificial y nuevas tecnologías en la gestión de datos personales, esto nos permitirá mejorar la experiencia de nuestros clientes, gestionando de manera más eficiente sus datos, ofreciendo una atención más personalizada y optimizando la eficiencia operativa a través de la automatización en la gestión de estos datos.



Legalidad del Software

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 603 de 2000, el Banco de Occidente ha definido políticas, controles y sanciones para garantizar la legalidad del software utilizado. Los controles para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, en concordancia con los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico, son de obligatorio cumplimiento por parte de las áreas responsables. Al respecto, la auditoría interna realiza un monitoreo continuo para verificar el adecuado cumplimiento de lo reglamentado.

Por otra parte, en TI se cuenta con un área de licenciamiento que administra el SW que tiene un licenciamiento asociado y para el SW Free se tiene definido un flujo de revisión y aprobación en el que participa Arquitectura de TI y Seguridad de la Información por medio del portal de servicios de TI, esta revisión permite ir incluyendo estos utilitarios en el catálogo de utilitarios del banco y facilita nuevas solicitudes.

Podemos confirmar que en el Banco tenemos desde el año 2003 el modelo de seguridad de la información que contempla las políticas, normas y procedimientos que definen el gobierno de seguridad de la información de obligatorio cumplimiento por parte de colaboradores y terceros contratados; en particular se tienen las siguientes definiciones en el Manual de Seguridad de la Información:



Política: Cumplimiento de regulaciones.

En el Banco de Occidente debemos cumplir con las regulaciones locales e internacionales de privacidad y seguridad de la Información.

La Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad está acorde y apoya el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales e internacionales relativas a la seguridad de la información. Por lo tanto, tales requerimientos deben ser incluidos en el desarrollo del modelo de seguridad y se deben tomar acciones específicas para mantener alineado de manera permanente al Banco con tales disposiciones. Ejemplos de dichas disposiciones son la de reserva bancaria, el licenciamiento de software, las circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia y las provenientes de grupos Internacionales como el Grupo de Supervisión a las Entidades Financieras de Basilea.

Asimismo, y con el fin de mantener un buen nivel de seguridad, esta política se debe apoyar en las mejores prácticas de seguridad de la información, como por ejemplo la norma ISO 27001:2015 e ISO 27032:2013 / NIST 800-53.



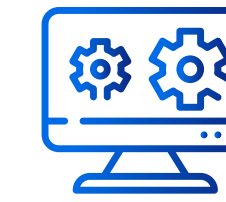
Norma: Cumplimiento de normas legales y disposiciones externas

Toda reglamentación, regulación o requerimiento contractual para cada recurso informático debe estar definido explícitamente y documentado formalmente. Deben existir documentos que establezcan cómo los recursos informáticos del Banco de Occidente cumplen con toda reglamentación, regulación o requerimiento contractual interno o externo.



Norma: Cumplimiento de los derechos de autor

La instalación, reproducción, uso y almacenamiento de software, archivos multimedia e información externa en los recursos informáticos del Banco deben ser previamente autorizados y deben cumplir con los requerimientos legales que facultan su utilización. Deben implantarse procedimientos apropiados para asegurar el cumplimiento de las restricciones de carácter legal en el uso de material que puede estar sujeto a derechos de propiedad intelectual tales como derechos de autor y derechos de diseño.



Norma: Instalación de software autorizado

El software que reside en los recursos informáticos de la institución solo podrá ser el autorizado por el Banco de Occidente. No se podrá instalar, ni ejecutar software que no esté registrado y autorizado en los recursos informáticos del Banco de Occidente.



Requisitos mínimos de seguridad y calidad del manejo de información.

Actualmente en el Banco de Occidente podemos confirmar el cumplimiento de los numerales exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a la última actualización de la Circular Externa 029 de 2019 capítulo I “Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros” se logra mantener el cumplimiento de cada uno de los requisitos allí definidos y en particular con el uso de la biometría como elemento diferenciador en el proceso de autenticación de la identidad de los clientes y usuarios, por medio de la utilización de la solución tecnológica dispuesta por la Registraduría Nacional del Estado Civil y Certicámara para tal fin.



Gobernanza

Sólida y Liderazgo Ético





ODS 17.5

Nuestro gobierno corporativo es fundamental para asegurar una gestión responsable, transparente y alineada con los más altos estándares nacionales e internacionales. En 2024, seguimos consolidando nuestra estructura de gobernanza con un enfoque ético y sostenible, implementando nuevas medidas como la creación de un Comité de Sostenibilidad que supervisa nuestras prácticas ASG. Además, reforzamos la transparencia mediante la publicación de informes anuales de impacto y la implementación de auditorías externas independientes. Con estas acciones garantizamos la protección de los derechos de nuestros accionistas, inversionistas, colaboradores, comunidades locales y demás grupos de interés, reafirmando nuestro compromiso con un modelo inclusivo y responsable.

En este capítulo presentamos las prácticas, políticas y acciones implementadas en el ámbito del gobierno corporativo, así como los resultados obtenidos, en coherencia con los principios de transparencia,

integridad y responsabilidad que guían nuestra gestión. A través de este enfoque, buscamos fortalecer nuestra posición como una entidad financiera sólida, comprometida con el desarrollo económico y social del país, al mismo tiempo que generamos valor sostenible a largo plazo.

En el 2024 realizamos el reporte del Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2023, el cual busca reflejar cómo por medio de la implementación de las 148 recomendaciones del “Código País” aseguramos la transparencia, la ética y la rendición de cuentas en las empresas, en el Banco logramos una tasa de adopción del 87,3% (implementación de 130 recomendaciones) lo que evidencia nuestro compromiso con las mejores prácticas en gobernanza, esto no solo mejora la confianza de los inversionistas y otros grupos de interés, sino que también promueve una cultura organizacional sólida y responsable.

Nuestro gobierno corporativo es fundamental para asegurar una gestión responsable, transparente y alineada con los más altos estándares nacionales e internacionales.

Estructura de Gobierno Corporativo

| GRI 2-9 |

Asamblea General de accionistas

Nuestra estructura accionaria está compuesta por las siguientes entidades:

Para obtener información detallada, puede consultar nuestra [página web](#) y la Superintendencia Financiera de Colombia, donde esta información está disponible públicamente.

NIT	Razón social	No. acciones ordinarias	% Part.
800.216.181-5	Grupo aval acciones y valores S.A.	112.671.465	72.27%
900.257.179-8	Inversiones escorial	9.572.503	6.14%



Información de las acciones de las cuales son propietarios los miembros de la Junta Directiva.

Acciones a título personal:

Nombre	Accionista	Cantidad de acciones	% de participación
Ivan Felipe Mejía Cabal ^[1]	Si	9.363.231	6.00%
Felipe Ayerbe Muñoz ^[2]	Si	31.509	0.02%
Ricardo Villaveces Pardo	Si	456	0.0002%
Jose Carlos Santander	No	-	-
Mauricio Gutierrez Vergara	Si	259	0.0001661%
Mauricio Irragori Rizo	No	-	-
Eduardo Herrera Botta	No	-	-
Eduardo Duque Suarez	No	-	-
Maria Fernanda Mejía de Juri	No	-	-

Sociedades que son accionistas del Banco y de las cuales hacen parte los miembros de Junta Directiva:

Nombre de la sociedad	Miembro de junta directiva	Cantidad de acciones	% de participación
Induvalores S.A.S	Ivan Felipe Mejía	2.721.725	1.7458178%
J.V Ayerbe SAS	Felipe Ayerbe Muñoz	8.303	0.0053259%



[1] *A la fecha de presentación del presente informe, el Director Iván Felipe Mejía Cabal, cuenta con un porcentaje de participación del 6% de acciones del Banco.

[2] *A la fecha de presentación del presente informe, los siguientes familiares dentro del segundo grado de consanguinidad del Director Felipe Ayerbe Muñoz, poseen participación accionaria expresada en los siguientes porcentajes:
Rodrigo Ayerbe Muñoz — 0.0195530%
Juan José Ayerbe Muñoz — 0.0184125%
María del Socorro Ayerbe Muñoz — 0.0186607%



Durante el evento, se proporcionó a los accionistas toda la información necesaria para la toma de decisiones

Contamos con dos accionistas significativos que son Grupo Aval Acciones y Valores S.A. e Inversiones Escorial S.A. Las dos compañías hacen parte de la Situación de Grupo Empresarial que se configuró el 31 de diciembre de 2018, cuyo controlante es Luis Carlos Sarmiento Angulo, en su calidad persona natural, en la medida que se determinó la existencia de unidad, propósito y dirección, pues todas ellas responden a sus directrices y desarrollan su respectivo objeto social en función de objetivos comunes.

Realizamos la Asamblea de Accionistas el 20 de marzo de 2024 de manera presencial en el domicilio social del Banco, ubicado en Cali (Colombia). La reunión se llevó a cabo conforme a las disposiciones normativas aplicables, así como a los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas y demás normativas internas del Banco. Durante el evento, se proporcionó a los accionistas toda la información necesaria para la toma de decisiones. Tanto nuestra Presidencia como La Asamblea contó con una participación de 148.745.581 acciones representadas sobre un total de 155.899.719 suscritas y pagadas, es decir, el porcentaje de participación fue de un 95,41%.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas, fue una comunicación directa por parte del Presidente y Secretario de la asamblea.

Respecto de la información o solicitudes presentadas por los accionistas, se exaltó la gestión del presidente anterior Dr. Cesar Prado Villegas y se exaltó el trabajo adelantado por el presidente actual Dr. Gerardo Silva en los meses que llevaba en la Presidencia, así mismo mencionaron que sentían orgullo que el Banco estuviera gestionando temas ESG y de sostenibilidad, acciones que le permitirán al Banco posicionarse y hacer más rentable su presencia frente a los inversionistas.

La Asamblea desarrolló un orden del día preciso y de conformidad con la legislación vigente en la materia. Dentro de los principales acuerdos tomados se encuentran: aprobación de Estados Financieros, elección de los miembros de Junta Directiva y su remuneración; Elección del Revisor Fiscal Principal y Suplente; la aprobación del Proyecto de Distribución de Utilidades; Aprobación de Reforma Estatutaria relacionada con la conformación de la Junta Directiva, entre otros.

Con respecto a la revisoría fiscal en el 2024 se contó con la firma KPMG S.A.S para lo cual la Asamblea aprobó honorarios por un valor de \$3.618 MM.

Por último, durante el año 2024, se recibieron peticiones de los accionistas, relacionadas con el pago de dividendos, traspasos de acciones, solicitud de certificados tributarios entre otros, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

Junta directiva

| GRI 2-9 |

Durante el periodo de enero a marzo de 2024, la Junta Directiva estuvo compuesta por cinco (05) miembros principales y cinco (05) suplentes. En la Asamblea General de Accionistas, aprobamos una reforma estatutaria que modificó la estructura de la Junta, dejándola conformada para el periodo de marzo de 2024 a marzo de 2025 por nueve (09) miembros, sin suplentes. Según lo establecido en los Estatutos Sociales, el quórum deliberatorio se conforma con la presencia de la mayoría de los Directores.

En el Banco contamos con tres comités de Apoyo de la Junta Directiva:

→ **Comité de Auditoría:** este comité es el encargado de Generar reportes basados en la transparencia y detectando oportunidades de mejora que contribuyen en la optimización de los procesos y se realiza trimestralmente.

Está compuesto por tres (3) miembros de la Junta Directiva quienes cuentan con experiencia, y conocen, entre otros, de temas contables, financieros y otras materias asociadas a las funciones asignadas al Comité de Auditoría y son independientes. Durante el periodo objeto del informe se realizaron nueve (09) sesiones de las cuales siete (07) ordinarias y dos (02) extraordinarias.

→ **Comité Integral de Riesgos:** es el encargado de monitorear el resultado del perfil y apetito de riesgo, Asesorar a la Junta Directiva sobre las



operaciones, eventos o actividades, incluida la incursión en nuevos, que puedan afectar la exposición y perfil de riesgos de la entidad, aprobar los ajustes y cambios sobre las políticas del SIAR, realizar el seguimiento al estado de la cultura de riesgo en la entidad, evaluar el análisis del resultado de los reportes mensuales de la gestión de riesgos, entre otros. También se encarga de impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos, validar las revisiones de los impactos positivos y negativos que generan los asuntos sociales y ambientales, supervisar el cumplimiento de la gestión integral del riesgo de cambio climático y estar presente en la rendición de cuentas del Sistema de Administración de riesgo ambiental y social SARAS. Tiene una periodicidad trimestral.

Está compuesto por once (11) miembros, de los cuales nueve (9) son miembros de junta directiva, por lo menos uno de ellos independiente, los otros dos (2) miembros son el Presidente y el Vicepresidente de Riesgo y Cobranza del

Banco. Durante el 2024 se realizaron tres (03) sesiones ordinarias.

→ **Comité de Nombramientos, retribuciones y de Gobierno Corporativo:** es el que supervisa y gestiona diversas áreas clave, relacionadas con la gestión del personal de alto nivel, políticas salariales y la estructura del gobierno de la entidad, dentro de sus funciones esta:

→ Proponer o revisar los nombramientos de los directivos y miembros clave de la alta dirección, así como otros puestos estratégicos dentro del Banco.

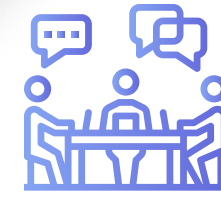
→ Asegurar que las retribuciones estén alineadas con los objetivos estratégicos de la entidad, incentivando el rendimiento adecuado y la gestión responsable

→ Evaluar y proponer mejoras en la estructura de gobernanza, incluyendo la composición del consejo de administración y los comités internos.

Este comité cuenta con una periodicidad trimestral y está compuesto por cinco (5) miembros designados

por la Junta Directiva, de los cuales tres (3) son miembros de Junta Directiva, en su mayoría independientes, los otros dos (2) son el Presidente del Banco y el Vicepresidente Jurídico con sus suplentes Vicepresidente de Empresas y y Vicepresidente de Talento Humano y Administrativo, respectivamente. De este comité se realizaron tres (03) sesiones ordinarias.

La inclusión de miembros independientes en los comités es esencial para garantizar una gobernanza efectiva y la imparcialidad en la toma de decisiones, estos miembros, al no tener vínculos directos con la organización, aportan una perspectiva objetiva y desinteresada, lo que permite evaluar las situaciones de manera más equitativa y transparente. Su independencia asegura que las decisiones se tomen sin influencias externas o conflictos de interés, lo que fortalece el control interno, fomenta la confianza de los accionistas e inversionistas, y facilita el cumplimiento de las mejores prácticas y normativas de gobernanza. Así, contribuyen al buen funcionamiento del Banco protegiendo sus intereses a largo plazo y promoviendo una gestión ética y responsable.



Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

| GRI 2-10 |

El proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se desarrolló conforme a lo estipulado en los Estatutos Sociales, llevándose a cabo durante la Asamblea General de Accionistas del 20 de marzo de 2024. En dicha Asamblea, se aplicó el sistema del cociente electoral, el cual consiste en dividir el número de votos obtenidos por cada candidatura entre el total de escaños disponibles en la circunscripción, un mecanismo clave para la asignación proporcional de escaños. Para el período estatutario comprendido entre marzo de 2024 y 2025, la Junta Directiva fue conformada de acuerdo con la plancha presentada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A., de la cual siete (07) renglones tienen el carácter de independientes, asegurando así una adecuada representación y balance dentro del órgano directivo.

Posteriormente, se adelantaron los trámites legales de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales fueron debidamente aprobados. Este proceso, realizado con total transparencia, refuerza la confiabilidad en las decisiones adoptadas y asegura que la estructura de gobernanza se alinee con las normativas del país, brindando a nuestros

accionistas e inversionistas la certeza de que estamos comprometidos con las mejores prácticas y el cumplimiento de la legislación vigente.

A continuación, describimos la composición de la Junta Directiva, con la fecha de la primera y designación y el tipo de director:

Enero — Marzo 2024

Principales		Año de designación	Tipo
1	José Carlos Santander Palacios	2019	Patrimonial
2	Ricardo Villaveces Pardo	1991	Independiente
3	Iván Felipe Mejía Cabal	1996	Independiente
4	Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Independiente
5	Liliana Bonilla Otoyá	1999	Independiente

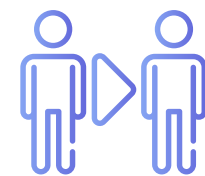
Suplentes		Año de designación	Tipo
1	Mauricio Gutiérrez Vergara	2008	Patrimonial
2	Adolfo Varela González	2012	Independiente
3	Eduardo Herrera Botta	2015	Independiente
4	Gilberto Saa Navia	1999	Independiente
5	Mauricio Iragorri Rizo	2014	Independiente

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Marzo 2024 — Marzo 2025

	Principales	Año de designación	Tipo
1	José Carlos Santander Palacios	2019	Patrimonial
2	Ricardo Villaveces Pardo	1991	Independiente
3	Iván Felipe Mejía Cabal	1996	Independiente
4	Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Independiente
5	Mauricio Gutiérrez Vergara	2008	Independiente
6	Eduardo Herrera Botta	2015	Independiente
7	Mauricio Iragorri Rizo	2014	Independiente
8	Eduardo Duque Suárez	2024	Patrimonial
9	María Fernanda Mejía de Juri	2024	Independiente





Cambios en la Junta Directiva durante el Ejercicio

| GRI 2-10 |

En la Asamblea General de Accionistas celebrada el 20 de marzo de 2024, teniendo en cuenta la plancha presentada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Se eligió con el voto favorable del 94,40% del capital social a la siguiente Junta Directiva para el periodo 1 de abril 2024– 31 de marzo 2025:

Junta Directiva 2024 – 2025
José Carlos Santander Palacios
Ricardo Villaveces Pardo *
Iván Felipe Mejía Cabal *
Felipe Ayerbe Muñoz *
Mauricio Gutiérrez Vergara *
Eduardo Herrera Botta *
Mauricio Iragorri Rizo *
Eduardo Duque Suárez
María Fernanda Mejía Castro *

* Miembro Independiente

Cumplimos con criterios claros y transparentes para la designación y selección de los miembros de su máxima autoridad de gobierno, asegurando que el

proceso considere diversos aspectos relevantes para el desarrollo de la organización. De acuerdo con el artículo 28 de los estatutos del banco, corresponde a la Asamblea de Accionistas nombrar y remover libremente a los miembros de la Junta Directiva, aceptar sus renuncias y llenar las vacantes. Este proceso se lleva a cabo tras una revisión exhaustiva por parte del Comité de Nombramientos, Retribuciones y de Gobierno Corporativo, quien evalúa la idoneidad de los candidatos y la calificación de independencia de los mismos. La Junta Directiva, o los accionistas directamente, presentan las propuestas a la Asamblea General de Accionistas, asegurando que se tomen en cuenta aspectos fundamentales como las opiniones de los grupos de interés, la diversidad, la independencia y las competencias necesarias para abordar los impactos del Banco.

Criterio de independencia

Los miembros de junta o postulantes deben declarar que no son:

- Empleado o directivo del Banco o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, y que no he tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a esta designación.
- Accionista que directamente o en virtud de convenio dirigió, orientó o controló la mayoría de los derechos de voto del Banco o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

- Socio o empleado de asociaciones o sociedades que prestan servicios de asesoría o consultoría al Banco o de las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
- Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del Banco (Se consideran donativos importantes aquellos que representen más de veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución)
- Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del Banco.
- Persona que reciba del Banco alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva, del comité de auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.

Cumplimos con criterios claros y transparentes para la designación y selección de los miembros de su máxima autoridad de gobierno





Hojas de Vida de los miembros de la Junta Directiva Periodo estatutario marzo 2024 a marzo 2025.

Nota: La experiencia es según la clasificación GICS por el Dow Jones.

*Porcentaje desde su posesión como miembro de junta ante la Superintendencia Financiera



José Carlos Santander Palacios

Edad: 78 años
Miembro principal
Economista de la Universidad América.
Miembro Principal en la Junta Directiva del Banco de Occidente desde marzo de 2019. Anteriormente perteneció a las Juntas Directivas de la Fiduciaria de Occidente, Corficolombiana, Leasing de Occidente, entre otras.
Certificado de Formación de Directores ESG otorgado por la IFC
→ Institución Educativa: Banco del comercio —Chase Manhattan Bank
→ Nombre de Carrera o estudio: Análisis financiero y técnica Bancaria
→ Afinidad Estudio: Ciencias financieras
96% asistencia a las sesiones



Ricardo Villaveces Pardo

Edad: 75 años
Miembro principal
Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes.
Desde el año 1.991 pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente, y adicionalmente, pertenece a la Junta Directiva de: Global Seguros de Vida S.A., Fiduciaria Renta 4-Global S.A., Identidad Digital S.A.S, Fedesarrollo y Colfuturo.
→ Nombre de Carrera o estudio: Ciberseguridad y privacidad para empresas
→ Conocimientos en: Sostenibilidad y Ciberseguridad.
96% asistencia a las sesiones



Iván Felipe Mejía Cabal

Edad: 77 años
Presidente de la Junta directiva
Miembro principal
Empresario.
Pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 1996 y a las Juntas de: Ingenio Providencia, Cámara de Comercio de Palmira y de Industrias de Envases.
83% asistencia a las sesiones



Felipe Ayerbe Muñoz

Edad: 74 años
Miembro principal
Abogado de la Universidad de los Andes, con Especializaciones en Derecho Comercial de la Universidad Nacional de Colombia y de Derecho Comparado en la New York University.
Pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde 1993 y a las Juntas de: Plásticos Flexibles, Productos Coldecom y Almacenes Éxito
96% asistencia a las sesiones



Mauricio Gutiérrez Vergara

Edad: 66 años
Miembro principal
Economista de la Universidad América.

Médico de la Universidad Javeriana de Bogotá, con Especializaciones en Arthroscopic Surgery de la New York University, Ortopedia y Traumatología de la Universidad Javeriana y ha realizado estudios de Coaching Personalizados, banca de Inversión y Dirección de Empresas. Es Miembro del Comité Financiero, del Comité de Crédito y pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 2008. En la actualidad pertenece a las Juntas Directivas de la Sociedad Colombiana de Cirugía Ortopedia y Traumatología Scott, de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia de Rodilla, de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia; Rodilla y Deporte, y es miembro del Comité Financiero del Centro Médico Imbanaco y de Promédico. Certificado de Formación de Directores ESG otorgado por la IFC
→ Institución Educativa: Universidad Javeriana
→ Nombre de Carrera o estudio: Coaching Personalizado Banca de Inversión y Dirección Empresas
→ Conocimientos en: Banca
100% asistencia a las sesiones



Eduardo Herrera Botta

Edad: 67 años
Miembro principal
Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, con Máster en Administración y Finanzas y Especialización en Mercadeo de la EAFIT Medellín.
En la actualidad, pertenece a las Juntas Directivas de: Grupo Fanalca, Alianza Fiduciaria, Imecauca, Zona Franca Palmaseca, Ciudad Limpia, RF Comunicaciones y ANDI. Miembro de la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el 10 de diciembre 2015 y en la actualidad se desempeña como Presidente de SUPERTEX S.A.
→ Conocimientos en: Comercio exterior
87% asistencia a las sesiones



Mauricio Iragorri Rizo

Edad: 58 años
Miembro principal
Ingeniero Industrial de la Universidad de Georgia, Ceo's Management Program de Kellogg School Of Management. Se ha desempeñado como Ingeniero de Fábrica, Jefe de Costos, Subgerente de Operaciones, Gerente Comercial y hoy en día, Gerente General de Mayagüez S.A.

Pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente en Calidad de Miembro Suplente desde el 18 de junio de 2014
Certificado de Formación de Directores ESG otorgado por la IFC.
→ Institución Educativa: Kellogg school of management
→ Nombre de Carrera o estudio: CEO'S Management program
91% asistencia a las sesiones



Eduardo Duque Suárez

Edad: 59 años
Miembro principal
Economista de la Universidad de los Andes con más de 27 años de experiencia en entidades del sector financiero en torno a supervisión de riesgo, adopción de los principios de Basilea III, transacciones episódicas complejas y transformacionales en banca corporativa y de consumo, finanzas corporativas y banca de inversión en los mercados de Latinoamérica. Actualmente es el Vicepresidente Corporativo de Riesgos de Grupo AVAL Acciones y Valores S.A.
100% asistencia a las sesiones



Maria Fernanda Mejía de Juri

Edad: 65 años
Miembro principal
Contadora Pública de la Pontificia Universidad Javeriana con Formación en Auditoría Externa, Sistemas de Gestión certificados, Gobierno Corporativo, Responsabilidad Social Empresarial y Empresas de Familia. Cuenta con amplia experiencia administrativa y comercial. Actualmente se desempeña como presidente de la Junta Directiva de la Fundación Casa de Colombia, Líder de la Asociación de Damas Consulares de Cali, miembro de Comité Financiero del Instituto Tobías Emmanuel, miembro del Comité Financiero de la Fundación Casa de Colombia y miembro del Comité de Tesorería del Liceo de La Amistad.
→ Institución Educativa: Programa Colombia Capital
→ Nombre de Carrera o estudio: Emisión de Bonos y Mecanismos de Información del Mercado de Valores
→ Institución Educativa: Ernst & Young
→ Nombre de Carrera o estudio: Precios de Transferencia
100% asistencia a las sesiones*
*Porcentaje desde su posesión como miembro de junta ante la Superintendencia financiera

Miembros de la administración de la matriz que también ocupan puestos en las Juntas Directivas de las empresas subordinadas o en cargos ejecutivos dentro de estas

| GRI 2-11 |

En la siguiente tabla se relacionan los administradores del Banco que hacen parte de la Junta Directiva de la matriz y las Filiales del Banco de Occidente

Nombre	Cargo que ocupa en el Banco	Entidades en las que ocupa el cargo de Director
Douglas Berrío Zapata	Vicepresidente Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A → Director en Occidental Bank Barbados Ltd. → Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A → Miembro Suplente Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.
Mauricio Maldonado Umaña	Vicepresidente Financiero y de Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A. → Director en Occidental Bank Barbados Ltd. → Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A → Miembro Principal Ventas y Servicios S.A. → Miembro Junta Directiva de A TODA HORA S.A. (hasta septiembre 2024)
Ivan Mauricio Ricardo Arias	Vicepresidente de Empresas	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A.
Johnny Leyton Fernández	Vicepresidente de Riesgo y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A. A la fecha de presentación del presente informe, Jonny Leyton se retiró del Banco como se indica en el literal r.
Pedro Luis Villegas	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Fiduciaria de Occidente S.A. → Miembro Suplente Ventas y Servicios S.A.
Juan José Lalinde Suárez	Vicepresidente Banca Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Fiduciaria de Occidente S.A.
Eduardo Alfonso Correa	Vicepresidente de Talento Humano y Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Ventas y Servicios S.A.
Julián Sinisterra Reyes	Vicepresidente Comercial Personas	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Ventas y Servicios S.A. → Miembro Suplente Fiduciaria de Occidente → Consejo de Administración de Credencial → Miembro Principal Banco de Occidente (Panamá)
Alejandro Cardeñosa Monroy	Gerente Jurídico de Personas	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Ventas y Servicios S.A.
José Carlos Santander	N/A	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal de Junta Directiva de Banco de Occidente → Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A.

Literal r. Cambios en la Estructura del Banco y Miembros de Alta Gerencia
La Junta Directiva en sesión del 23 de agosto del 2024 aceptó la renuncia de Johnny Leyton Fernández por motivo de su jubilación y nombró en su reemplazo a Fabián Mauricio Arias como vicepresidente de Riesgo y Cobranzas.

Por otra parte, los miembros de la Junta Directiva del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., no integran las Juntas Directivas de las filiales del Banco de Occidente ni tampoco ocupan un cargo directivo en alguna de ellas.



Funciones de la Junta directiva

GRI 2-12; GRI 2-14

Nuestra Junta Directiva se reúne quincenalmente, y durante el período cubierto en este reporte, se aprobaron políticas, lineamientos y decisiones relacionadas con el impacto social, económico y ambiental de las operaciones del Banco hacia nuestros grupos de interés

Dentro de las funciones de la Junta Directiva se encuentra el presentar a la Asamblea General de Accionistas, junto con la alta gerencia del Banco los informes y balances de cada ejercicio y los proyectos de distribución de utilidades, acompañados de un informe sobre la marcha de los negocios y situación general de la entidad, dentro del cual se encuentra un capítulo de sostenibilidad con la información aquí reportada.

Durante el 2024 se llevaron a cabo todas las sesiones ordinarias programadas para el año, y 4 sesiones adicionales que se realizaron de manera extraordinaria.

El funcionamiento de nuestra Junta está enmarcado en el: [Reglamento de la Junta Directiva](#)

Entre las decisiones más destacadas tomadas en el 2024, incluimos:

- ✓ Línea de Crédito Sostenible otorgada por Citibank al Banco, por USD50 Millones. Esta línea sostenible con foco social tiene como objetivo apoyar el Crecimiento y Desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas en Colombia — PYMES.
- ✓ Aprobación de donación por un valor de \$300.000.000 para Propacífico, cuyo propósito es apoyar el desarrollo de los programas de la iniciativa Compromiso Valle: seguridad alimentaria, transformación proyectos de vida, empleabilidad, liderazgo sólido y emprendimiento.
- ✓ Aprobación de donación por un valor de \$20.000.000 a la organización Tecnocentro Somos Pacífico, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de 50 personas mayores, a través de prácticas artísticas que preserven su identidad cultural, el desarrollo de habilidades y el fortalecimiento de sus medios de vida, para quienes viven en sectores vulnerables del Oriente de Cali.
- ✓ Homologación de atribuciones a la Gerencia de Recursos Administrativos para poder dar de baja y la destrucción de activos restituidos y daciones en pago por disposición final, o cuando no se esperen tener beneficios



La Junta aprobó la estrategia inicial de uso de recursos presentada por la Tesorería: consisten en convertir a pesos los recursos obtenidos en la colocación del bono y hacer la respectiva cobertura una vez se traigan los dólares.

económicos futuros, para no tener que requerir de presentación a la Junta Directiva.

- ✓ Autorización para la emisión de los bonos subordinados hasta por un monto de doscientos millones de dólares de los Estados Unidos de América con mecanismo de absorción de pérdidas bajo la regulación del Estado de Nueva York EEUU y con la intención de cómputo en el patrimonio adicional del Banco.
- ✓ Bonos subordinados — uso de recursos: La Junta aprobó la estrategia inicial de uso de recursos presentada por la tesorería consisten en convertir a pesos los recursos obtenidos en la colocación del bono y hacer la respectiva cobertura una vez se traigan los dólares.
- ✓ Aprobamos la Actualización Estatuto de la Auditoría Interna, Reglamento del Comité de Auditoría de Junta Directiva, MAN-APY-252 Metodología y Aseguramiento de los procesos de Auditoría.
- ✓ Aprobamos los cupos CAMEL para Bancos Nacional, Compañías de Financiamiento, Corporaciones Nacionales Financieras e Instituciones Oficiales Especiales con una vigencia a corte de seis meses.

- ✓ Aprobamos las modificaciones al Código de Ética y Conducta, de las que destacamos:
 - ✓ Actualización de conceptos en el contenido del documento.
 - ✓ Actualización de los Principios Éticos, en línea con los principios contenidos en el Código de Ética y Conducta del Grupo Aval.
 - ✓ Inclusión del concepto de Riesgo de Conducta.
- ✓ Aprobación Política de Pensionados Banco de Occidente, frente a la cual se destacan los siguientes puntos:
 - ✓ Acompañamiento a colaboradores en la etapa previa al cumplimiento de los requisitos legales para acceder al reconocimiento de pensión de vejez.
 - ✓ Reglas aplicables a colaboradores cuando se cumplan los requisitos de pensión.
 - ✓ Excepciones aplicables a colaboradores de dirección, confianza y manejo.

Alta Gerencia

| GRI 2-13 |

La Alta Gerencia es responsable de la administración de nuestro Banco, liderando la implementación de la estrategia corporativa y las prácticas de sostenibilidad que generan valor tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Asimismo, rinde cuentas a la Junta Directiva y, en conjunto con esta, a la Asamblea General de Accionistas sobre los avances y resultados alcanzados; esto se realiza conforme al capítulo tercero del Código de Buen Gobierno Corporativo: mecanismos para la evaluación y el control de las actividades de los administradores, de los principales ejecutivos y de los directores”.

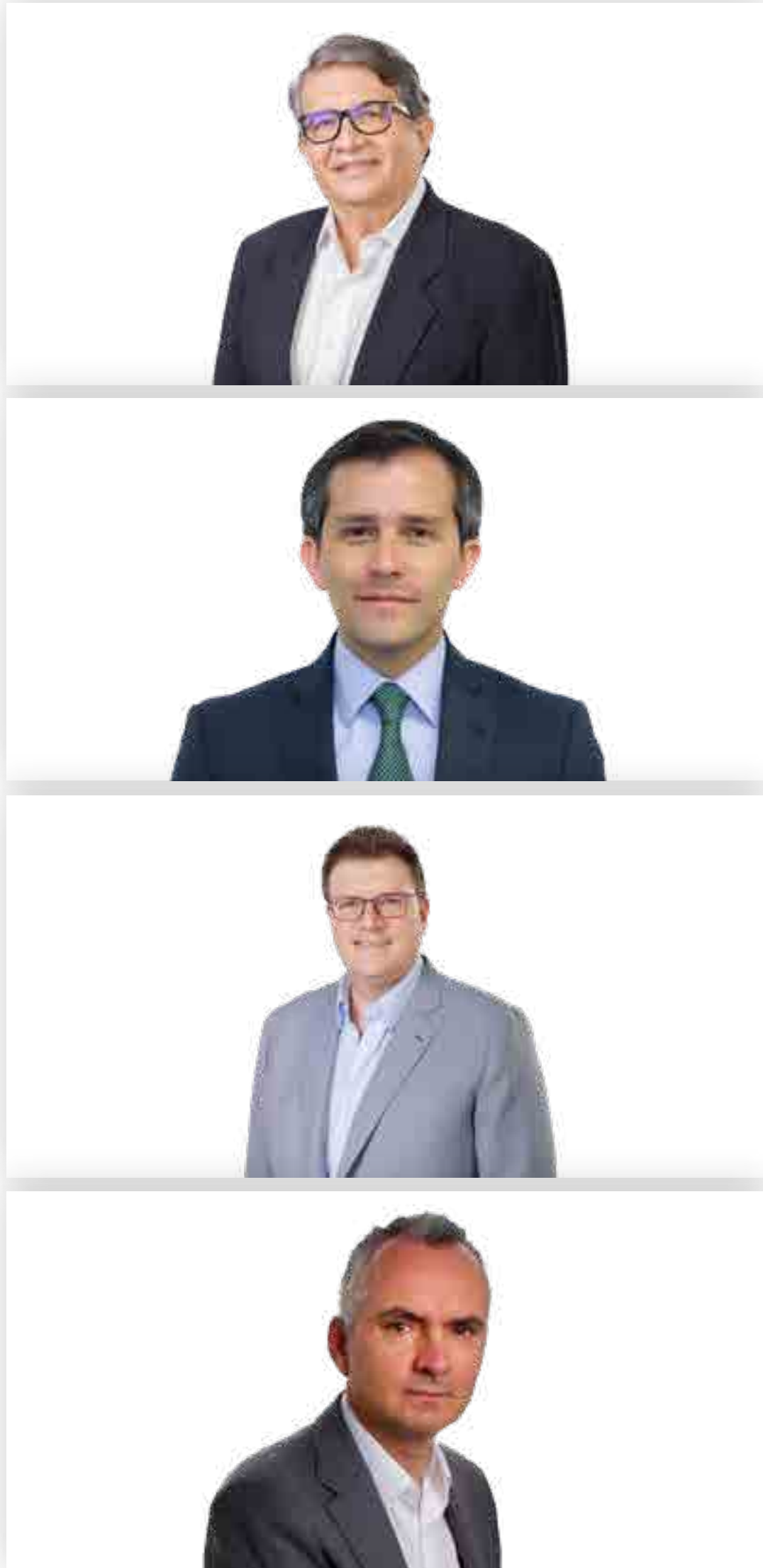
La Junta Directiva en sesión del 23 de agosto del 2024 aceptó la renuncia de Johnny Leyton Fernández por motivo de su jubilación y nombró en su reemplazo a Fabián Mauricio Arias como Vicepresidente de Riesgo y Cobranzas.



Las Vicepresidencias del Banco corresponden a las señaladas a continuación:

Vicepresidencia	Vicepresidente
Vicepresidencia Financiera y de Estrategia	<p>Mauricio Maldonado Umaña Ingeniero Industrial y MBA Experiencia en el Banco: 6 años Experiencia previa en Grupo Aval: 12 años Orienta y dirige las políticas y procedimientos financieros que permitan el cumplimiento de los objetivos en materia de planeación financiera, presupuesto, análisis financiero, pricing, rentabilidad, contabilidad e impuestos, como también responde por la transformación corporativa en línea con la estrategia definida para el negocio, a través de la orientación y seguimiento a proyectos de alto valor tanto en utilidades como en captura de eficiencias, la analítica avanzada, el gobierno de los datos, el desarrollo de servicios cada vez más digitales y el despliegue de la estrategia, buscando alineación y apropiación de la misma por parte de los colaboradores de Nuestro Banco.</p>
Vicepresidencia Jurídica	<p>Douglas Berrío Zapata Abogado Experiencia en el Banco: 34 años Responsable de asesorar, dirigir y coordinar, los aspectos en que Nuestro Banco y sus Filiales tengan que ver con el ordenamiento legal, nacional e internacional, contribuyendo en la defensa de sus intereses ante cualquier estamento, así como en la normalización y/o recuperación de la cartera de las empresas.</p>
Vicepresidencia Comercial Personas	<p>Julián Alfonso Sinisterra Reyes Administrador de Empresas Experiencia en el Banco: 4 años Experiencia previa en Grupo Aval: 8 años Responsable de definir los planes estratégicos que permitan desarrollar relaciones duraderas y rentables con personas naturales afluentes, originadas en lugares donde se genera la demanda (Concesionarios de Vehículos y Constructoras) y profundizadas a través de una propuesta de valor de servicio y de productos de inversión, financiación y seguros. Adicionalmente responde por la segmentación de clientes, desarrollo de propuestas de valor, medición de la rentabilidad de los productos, inteligencia de negocios, monitoreo de la experiencia del cliente, desarrollo de servicios y monitoreo de estos en los diferentes canales físicos y electrónicos, así como la definición de estrategias para activación, uso y facturación a través de las Tarjetas de Crédito y Débito, así como la generación de utilidades por retorno de comisiones, producto de la colocación de pólizas de seguro que minimicen la exposición al riesgo de Banco y nuestros clientes.</p>
Vicepresidencia Empresas	<p>Iván Mauricio Ricardo Arias Economista y Negociador Internacional, con Maestría en Finanzas. Experiencia en el sector: 20 años Experiencia en el Banco: 4 años Responsable de planear y dirigir las políticas y estrategias relacionadas con el mercado de Empresas, enfocado al crecimiento del Activo (colocaciones) y del Pasivo (depósitos) en los segmentos Gobierno, Corporativo y Empresarial (Pymes)</p>





Vicepresidencia	Vicepresidente
Vicepresidencia Talento Humano y Administrativa	<p>Eduardo Alfonso Correa Corrales Ingeniero Industrial</p> <p>Experiencia en el Banco: 45 años</p> <p>Responsable de administrar, planear y dirigir las políticas que permitan proveer y mantener en la organización un recurso humano motivado, capacitado, adaptable al cambio y enfocado hacia el cliente para lograr los objetivos corporativos. Igualmente orienta los procesos de compras y responde por la adecuada dotación de herramientas de trabajo para los colaboradores y administra los activos fijos de Nuestro Banco.</p>
Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza	<p>Fabián Mauricio Arias Ingeniero Industrial y de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes</p> <p>Maestría en Economía Financiera en la Universidad de Oxford.</p> <p>Experiencia en el Banco: 4 Meses</p> <p>Responsable de la administración y gestión de los riesgos operativos, crediticio, de mercado, de liquidez, de Balance, de lavado de activos, seguridad, SOX y la gestión de Cobranza Masiva.</p>
Vicepresidencia de Crédito	<p>Iván Mauricio Cepeda Díaz-Granados Ingeniero Civil, MBA</p> <p>Es vicepresidente hace 6 años, experiencia previa en Grupo Aval: 10 años</p> <p>Lidera los procesos necesarios para el otorgamiento crediticio, mediante el análisis de la información general del mercado, los datos financieros de los clientes y la normatividad regulatoria y entes de control, procurando un bajo riesgo y máxima rentabilidad en los segmentos comerciales y de consumo. Coordina los procesos de evaluación, calificación de cartera, estimación de la pérdida esperada y determina las correspondientes provisiones.</p>
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	<p>Pedro Luis Villegas Ramírez Ingeniero Electrónico, Especialista en Telecomunicaciones, MBA</p> <p>Es Vicepresidente hace 4 años, previamente fue Gerente de Tecnología del Banco.</p> <p>Responsable de la definición de estrategias operativas y tecnológicas, el desarrollo mantenimiento y ejecución de soluciones tecnológicas y la definición y aplicación de los procedimientos operativos que garanticen el adecuado procesamiento de las transacciones realizadas a través de los diferentes canales de servicio. Igualmente diseña e implementa el modelo de servicio y de operación a través de la definición de procesos orientados al cumplimiento de la propuesta de valor al cliente, con sus respectivos indicadores de gestión que permitan medir la experiencia del cliente y la operación a nivel de tiempos, volúmenes y recursos.</p>



Remuneración de la alta gerencia

El sistema de remuneración de nuestra Alta Gerencia incluye un salario base, complementado con una bonificación anual que se asigna según los resultados obtenidos por el Banco en el año anterior. Esta bonificación es aprobada directamente por la Presidencia de Grupo Aval.

Por otro lado, los Gerentes que apoyan a la Alta Gerencia reciben un salario integral. En el caso de la Gerencia de Tesorería, además de este salario, se ofrece una compensación variable adicional trimestral, la cual depende de los resultados alcanzados durante ese período.



Conflicto de interés

| GRI 2-15 |

Disponemos de un Comité de Conflictos de Interés (CCI), el cual tiene la responsabilidad de determinar, en el proceso de gestión de situaciones que puedan generar un posible conflicto de interés, si la operación en cuestión es de carácter habitual, propia de las actividades ordinarias de la empresa o se ajusta a las condiciones del mercado. En caso contrario, el Comité deberá decidir si aprueba o rechaza la operación.

Si como resultado del análisis de la situación presentada, el CCI determina que la operación plantea un conflicto de interés y considera que la decisión excede su ámbito de competencia, deberá remitir el asunto a la Junta Directiva de la entidad correspondiente.

La Junta Directiva evaluará los factores que configuran el conflicto de interés y tomará una decisión fundamentada, de acuerdo con sus facultades legales y estatutarias. Esta decisión podrá ser: i) la aprobación de la operación, ii) la recomendación de abstenerse de realizarla, iii) la aprobación sujeta a ciertas modificaciones, o iv) la derivación del asunto a consideración de la asamblea general de accionistas. La Junta establecerá los criterios sobre qué tipo de operaciones pueden ser decididas por ella misma y cuáles deben ser sometidas a la asamblea, incluyendo, entre otros aspectos, criterios de materialidad.

La política para identificar, comunicar y gestionar los conflictos de interés fue aprobada por la Junta Directiva en el acta N°. 1525 del 28 de junio de 2019, y constituimos el Comité de Conflictos de Interés, conformado por los siguientes miembros principales: vicepresidente financiero, vicepresidente de riesgo, vicepresidente jurídico, y miembros suplentes: gerente de contabilidad, gerente de riesgo de crédito, gerente jurídico de banca personas.

Durante el período cubierto por este informe, no surgieron situaciones de conflicto de interés que requirieran ser elevadas a la Junta Directiva; los demás casos fueron gestionados adecuadamente por el Comité de Conflictos de Interés.

Así mismo cumplimos estrictamente con las disposiciones establecidas en su Política de Conflicto de Interés, asegurando la transparencia en la gestión y manejo de los conflictos de interés ante sus grupos de interés. La Junta Directiva, a través de su Secretario, lleva un registro detallado de las operaciones relacionadas con conflictos de interés que han sido aprobadas, y cumple con el deber de divulgación establecido en el Decreto 2555 de 2010. Esta información la incluimos en el informe de rendición de cuentas que se presenta anualmente a la Asamblea General de Accionistas, donde se detalla la naturaleza de las situaciones, las decisiones tomadas y las acciones correspondientes. En este contexto, proporcionamos información relevante sobre aspectos como la pertenencia a distintos consejos directivos, la participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés, la existencia de accionistas controladores, y las relaciones, transacciones y saldos pendientes con partes relacionadas. Además, en nuestra calidad de emisor de valores, informamos al público en general sobre los conflictos de interés materiales que puedan presentarse, cumpliendo con la legislación colombiana vigente en materia de transparencia.

Durante el período cubierto por este informe, no surgieron situaciones de conflicto de interés que requirieran ser elevadas a la Junta Directiva





Manejo de información de la Junta Directiva

| GRI 2-16 |

Cumplimos con el proceso de comunicación de inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno, asegurando que los directores reciban la información necesaria para el desarrollo de las sesiones de la Junta Directiva de manera oportuna. Con el apoyo del equipo de trabajo del Secretario de la Junta Directiva, la documentación y los informes relevantes se distribuyen con antelación, generalmente con un mínimo de cinco días previos a la sesión. Las inquietudes críticas y la información se comunican a través de herramientas digitales como la plataforma Teams y correo electrónico, lo que facilita el acceso a la información y la posibilidad de abordar temas urgentes o relevantes de manera eficiente antes de las reuniones.



Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

| GRI 2 – 17 |

Durante el 2024, tres (3) miembros de nuestra Junta Directiva obtuvieron el certificado de formación de directores ESG otorgado por la IFC, lo cual permitió fortalecer sus capacidades en gobernanza ambiental, social y corporativa.



Evaluación de la Junta Directiva

| GRI 2-18 |

La evaluación de la Junta Directiva se realiza desde una perspectiva colegiada, de manera individual y por cada uno de los comités que conforman a la junta, mediante cuestionarios, siendo este año por primera un proceso de autoevaluación de manera totalmente digital con la utilización de la herramienta de Microsoft Forms.

Para la elaboración de estos cuestionarios se tienen en cuenta aspectos a evaluar como la estructura y conformación, agenda y focos estratégicos, cumplimiento de responsabilidades, dinámica y operatividad de la junta.

Adicionalmente, la evaluación de junta contempla una ponderación de las decisiones de la junta que direccionan las acciones de la organización que influyen en la economía y en la vida de nuestros clientes a través de nuestros productos y servicios.

Para el año 2024, la autoevaluación de nuestra Junta reflejó una instancia de gobierno efectiva, que cumple las responsabilidades principales de gobernabilidad y que está comprometida con aportar al desarrollo

del Banco. La calificación promedio del desarrollo de la Junta Directiva del Banco 2024 es de 4.78/5.0 es de resaltar elementos clave que resultan con altas calificaciones y denotan en general un buen sistema de gobierno corporativo: i. El clima de confianza en las sesiones de Junta, comunicación abierta que facilita las discusiones, y un enfoque constructivo para tomar mejores decisiones. ii. La autonomía que tienen los miembros de Junta Directiva, atendiendo sus deberes de administradores (obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios), y iii. El buen nivel de confianza que tiene la Junta Directiva en la Administración, lo cual facilita la toma de decisiones.

A nivel de comités, los comités de Auditoría y de Riesgos presentan calificaciones positivas, en cuanto al Comité de nombramientos Retribuciones y Gobierno Corporativo, se identificaron oportunidades de mejora con las cuales se está elaborando un plan de mejoramiento para implementar en el próximo año.

Así mismo resaltamos que cumplimos con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo mediante un proceso de evaluación de los miembros de la Junta Directiva que es tanto riguroso como transparente. Siguiendo la política aprobada por la propia Junta, implementamos un sistema alternado de evaluaciones, combinando autoevaluaciones y evaluaciones externas e independientes. Este enfoque asegura la objetividad y la mejora continua. Por ejemplo, en 2023 se llevó a cabo una evaluación externa e independiente, mientras que en 2024 se realizará una autoevaluación.





Política de Remuneración de la Junta Directiva

| GRI 2-19 |

Dentro de los esfuerzos del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., y del Banco de Occidente, de adoptar las mejores prácticas corporativas, hemos definido la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva. Esta política fue diseñada por el Grupo Aval Acciones y Valores S.A. y en el Banco de Occidente la adoptamos acorde a nuestras necesidades. La política fue aprobada en la Asamblea General de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2020.

Los tres capítulos que componen dicha Política son:

- Criterios Aplicables a la Composición de la Junta Directiva del Banco: dentro de los cuales se destacan la formación profesional, competencias, conocimientos y/o trayectorias afines con el sector financiero, reconocimiento, reputación, liderazgo, entre otros.
- Procedimiento de Presentación y Evaluación de Propuestas y Candidatos.
- Remuneración de la Junta Directiva.



Remuneración de la Junta Directiva

| GRI 2-20 |

De acuerdo con un análisis de mercado que adelantó el Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo, se recomendó a la Asamblea General de Accionistas el aumento del 174,35% a los honorarios para los miembros de Junta Directiva.

Conforme a lo anterior, en asamblea del 20 de marzo de 2024 se aprobó la recomendación realizada por el Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo por un valor de seis millones de pesos m/cte (\$6.000.000) por sesión de Junta Directiva y de un millón quinientos mil pesos m/cte (\$1.500.000) por la asistencia a los Comités dependientes de la misma para el periodo estatutario marzo 2024-2025.

Con corte al 31 de diciembre del 2024, los miembros de Junta Directiva recibieron por concepto de honorarios por su asistencia a las sesiones de Junta Directiva y los Comités a los que hace parte, el monto correspondiente a setecientos veintidós millones ciento quince mil setecientos once pesos m/cte (\$722.115.711).

Aclaremos que, la Junta Directiva del Banco delibera válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Durante todo el año 2024, hasta la fecha de presentación de este informe, la Junta celebró veinticuatro (24) sesiones con el quórum válido para deliberar y decidir.

Para mayor información, consulta el texto completo de la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva que se encuentra divulgado en la página web del Banco.

[Política nombramiento y remuneración de la junta](#)





Evaluación de la Alta Gerencia

Los miembros de la Alta Gerencia son evaluados a través del Balance Scorecard (BSC) el cual se mide mensualmente y cuyos reportes de resultados se socializan cada 3 meses (aproximadamente). La medición del Balance Scorecard se realiza internamente por la Gerencia de Planeación Financiera y Presupuesto, bajo el control de cifras (actualizadas de acuerdo con las metas del Banco) e indicadores propios de cada área (los cuales fueron adoptados hace varios años como resultado de una consultoría externa). Estas métricas se bajan a nivel de líderes de la organización bajo un esquema de cascadeo buscando alineación dentro de la gestión y formando parte de su valoración de desempeño anual.

Sistema de Control Interno (SCI)

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco y sus Filiales es un proceso continuo y dinámico que busca mejorar la eficiencia en sus diversos elementos, incluyendo el ambiente de control, gestión de riesgos y monitoreo, con la participación activa de todos nuestros colaboradores, desde los niveles operativos hasta la Junta Directiva. La Auditoría Interna, independiente y objetiva, supervisa el cumplimiento de los procesos de gobierno y control bajo el marco normativo vigente, ejecutando auditorías basadas en riesgos y presentando trimestralmente los resultados

y recomendaciones al Comité de Auditoría de la Junta Directiva. Además, fomenta la cultura de gestión de riesgos a través de un plan de capacitación anual.

Evaluación sobre el desempeño del Sistema de Control Interno (SCI)

En cumplimiento de lo establecido en la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, nuestro Sistema de Control Interno (SCI) y sus filiales fue gestionado adecuadamente durante el año 2024, logrando una mitigación razonable de los riesgos. Esta evaluación se fundamentó en el análisis integral de los componentes del SCI, incluyendo el Ambiente de Control, la Gestión de Riesgos, las Actividades de Control, la Información y Comunicación, el Monitoreo y las Evaluaciones Independientes.

Encuesta Código País

Esta encuesta es fundamental para la mejora continua de nuestras prácticas de gobernanza corporativa, nos permite evaluar y alinear nuestros procesos con los más altos estándares de transparencia, ética y responsabilidad. Esta evaluación nos ayuda a identificar áreas de mejora, fortalecer los controles internos y optimizar nuestra gestión, lo que se traduce en una mayor confianza por parte de los inversionistas, una reputación más sólida y una mejor capacidad para gestionar riesgos.

En el 2024 presentamos nuestro reporte sobre la aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo del Banco, basado en esta encuesta la cual evalúa cinco grandes áreas de gobierno

corporativo y contiene treinta y tres medidas clave, con un total de hasta ciento cuarenta y ocho recomendaciones. La transmisión de la encuesta Código País, correspondiente al año 2024 se llevó a cabo en el mes de enero de 2025, en ella se adoptaron 130 medidas, 2 medidas no aplican a Banco de Occidente y las demás se encuentran en análisis para verificar cuáles de ellas son viables para su implementación.

La publicación de las respuestas podrá encontrarse nuestra página web, Sección Información para Accionistas e Inversionistas.



Relacionamiento con inversionistas

Garantizamos a nuestros accionistas el derecho a solicitar información oportuna, siempre que se cumpla con los requisitos de confidencialidad establecidos, y asegurando que todos sean tratados en igualdad de condiciones, independientemente de su participación accionaria. Este proceso está respaldado por un equipo interdisciplinario que incluye asesoría jurídica y tributaria, conforme a las normativas vigentes, y se rige por el manual interno MAN-CAP-066. Nuestros accionistas pueden acceder a la información a través de diversos canales,



como correo electrónico, atención telefónica y la página web del Banco.

Lo anterior en consecuencia con lo expuesto en las políticas para los accionistas que se encuentran en el artículo 7 de los estatutos del Banco donde se establece que:

Cada acción dará derecho a un (1) voto en todas las decisiones de la Asamblea General de Accionistas con la restricción establecida en el Artículo 22 de estos Estatutos. La Sociedad también dará el mismo trato a sus accionistas en el ejercicio del derecho de petición, reclamaciones e información, independientemente del valor de sus acciones. Entre los mecanismos específicos que aseguran un trato equitativo a los accionistas se encuentran: (i) solicitar la convocatoria de la Asamblea de Accionistas de acuerdo con lo previsto en estos estatutos y en el Código de Buen Gobierno (ii) exigir el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, (iii) ser atendido e informado con el mismo detalle y en la misma época y oportunidad con el fin de proteger sus derechos. La atención y el suministro de información a los accionistas de la Sociedad, se hará a través de la dependencia que la Sociedad destine para la atención de los mismos. (iv) los demás previstos en estos estatutos, en el Código de Buen Gobierno y en la Ley.

[Participación accionaria e información Asamblea](#)

Cumplimiento Normativo y Legal



ODS 16.5; 16.6; 17.5

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso permanente con el cumplimiento legal. El acatamiento de las normativas y regulaciones vigentes no solo representa una exigencia jurídica, sino también un compromiso con la ética y la confianza de nuestros clientes, inversionistas y del sistema financiero en general. Desde una perspectiva económica, esta gestión de cumplimiento nos permite garantizar la solidez financiera al mitigar riesgos y evitar sanciones que podrían impactar negativamente la rentabilidad de los recursos administrados.

Como Banco, nuestra gestión legal está alineada con el cumplimiento de las regulaciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), asegurando prácticas responsables y sostenibles en todas nuestras operaciones. En este contexto, la Vicepresidencia Jurídica desempeña un papel fundamental al liderar el diseño, implementación y supervisión de las políticas normativas que rigen en nuestra entidad, garantizando el cumplimiento de las regulaciones en materia de ética empresarial, derechos humanos y transparencia. A través del monitoreo constante de normativas nacionales e internacionales, la actualización de procedimientos internos y la capacitación de nuestros colaboradores

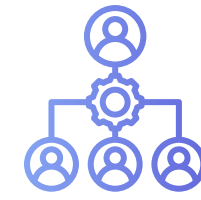


en principios de cumplimiento, la Vicepresidencia Jurídica fortalece el gobierno corporativo y mitiga riesgos asociados a incumplimientos normativos, sanciones regulatorias, fraude, corrupción y vulneraciones a los derechos laborales y humanos.

Nuestra gestión legal y normativa se articula con políticas anticorrupción, cumplimiento normativo y derechos laborales, promoviendo una cultura de integridad y reforzando nuestro compromiso con una operación ética y sostenible. Esta labor permite no solo dar cumplimiento a las regulaciones

aplicables, sino también anticiparnos a nuevos desafíos normativos, asegurando la transparencia y la confianza de nuestros grupos de interés.

Asimismo, continuamos fortaleciendo nuestras estrategias de prevención del fraude, invirtiendo en tecnologías avanzadas de monitoreo y seguridad cibernética, capacitación constante a nuestros equipos y robusteciendo nuestros protocolos de respuesta ante incidentes. Estas acciones nos permiten reducir vulnerabilidades y reforzar la confianza de nuestros clientes en la protección de sus activos financieros.



Estructura de Gestión Legal y Normativa

Nuestra Vicepresidencia Jurídica es la encargada de liderar la gestión normativa y está conformada por tres gerencias:

- **Gerencia de Procesos Legales y Gobierno Corporativo:** la cual es responsable de administrar el riesgo legal dentro del marco del riesgo operativo, así como de supervisar el desarrollo normativo interno y la estructura de gobierno corporativo.
- **Gerencia de Procesos Judiciales:** es la encargada de la gestión de litigios contra el banco y cuenta con asesores especializados en materia laboral y tributaria.
- **Gerencia de Normalización de Activos:** es quien administra la recuperación de cartera especializada y cartera vencida, destacándose por su contribución a la generación de utilidades del banco al cumplir con exigentes metas presupuestarias mediante su eficiente gestión de cobro.

Adicional, la conciliación es un mecanismo de resolución alternativa de conflictos que permite a las partes llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a un proceso judicial. A través de este procedimiento, se busca una solución ágil, efectiva y mutuamente beneficiosa, con la intervención de un tercero neutral que facilita el diálogo y la negociación. En nuestro caso, este mecanismo es clave para resolver disputas de manera oportuna, evitando largos litigios y garantizando una respuesta justa para los clientes.



En el Banco **reconocemos y gestionamos** de forma responsable los riesgos asociados a estos litigios, asegurando que su impacto financiero esté debidamente reflejado en los estados contables.



Litigios, Procesos Judiciales y Administrativos

Los procesos judiciales en contra del Banco que representan un impacto material son ajustados de manera anual, siguiendo normas contables y financieras establecidas. Este ajuste se realiza con base en las utilidades del banco y en la aplicación de principios contables que determinan la provisión necesaria para cubrir posibles contingencias. De esta manera, en el Banco reconocemos y gestionamos de forma responsable los riesgos asociados a estos litigios, asegurando que su impacto financiero esté debidamente reflejado en los estados contables.

Por ende, los procesos judiciales en contra del Banco que representan un impacto material (con pretensiones iguales o superiores a \$4.061MM) están detallados en las notas 23 y 24 de los Estados Financieros Separados y Consolidados, respectivamente.

Estimamos que la probabilidad de pérdidas derivadas de estos litigios es baja, por lo que no consideramos necesario constituir provisiones. Además, **contamos con mecanismos de gestión de riesgos legales que permiten monitorear y prevenir situaciones que puedan derivar en litigios.** Al momento de ser notificados de un proceso se hace reporte hacia el área de Riesgo Operacional para que ellos se encargan de gestionar estos riesgos y poder mitigarlos. Ninguna de nuestras filiales presenta procesos judiciales significativos que requieran divulgación en este informe.



Principales Disposiciones Normativas Vigentes en 2024

Dentro de las normativas más relevantes que han impactado nuestras operaciones durante el periodo 2024 encontramos:

- **Decreto 1358 de 2024:** modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo referente a los criterios de identificación de vinculados a los establecimientos de crédito, los mecanismos de gestión de sus transacciones y el régimen de transición del Decreto 1533 de 2022. Esta actualización fortalece nuestros procesos de identificación y control de clientes y contrapartes, minimizando riesgos de fraude y promoviendo la transparencia en nuestras operaciones.
- **Decreto 1239 de 2024:** establece un marco regulatorio para fortalecer la liquidez del mercado de valores, optimizando la formación de precios, facilitando el ingreso de nuevos emisores y diversificando la base de inversionistas. Esto contribuye a nuestra estrategia de financiamiento sostenible al ofrecer nuevas oportunidades para la emisión de bonos verdes y sociales, alineados con nuestros compromisos ASG.
- **Circular Externa 003 de 2024 — Superintendencia Financiera de Colombia:** impone lineamientos sobre los límites a grandes exposiciones y concentración de riesgos en

establecimientos de crédito, en cumplimiento del Decreto 1533 de 2022. Su implementación refuerza nuestra solidez financiera y gestión del riesgo, garantizando el equilibrio en la distribución de la cartera de crédito y mitigando impactos sistémicos.

- **Circular Externa 004 de 2024 — Superintendencia Financiera de Colombia:** regula aspectos relacionados con el sistema de finanzas abiertas, facilitando el acceso a datos financieros con el consentimiento de los clientes. Esto impulsa la inclusión financiera al fomentar la competencia, mejorar la oferta de productos y permitir un acceso más equitativo al crédito, alineándose con nuestro compromiso de desarrollo económico sostenible.
- **Circular Externa 014 de 2024 — Superintendencia Financiera de Colombia:** definir lineamientos sobre la acumulación y liberación de provisiones en la cartera de crédito comercial y de consumo. Su aplicación fortalece nuestra capacidad para mitigar riesgos de crédito en línea con las mejores prácticas internacionales, garantizando estabilidad y resiliencia en nuestras operaciones.
- **Ley 2381 de 2024:** reforma el sistema pensional en Colombia, reestructurando las entidades administradoras de pensiones y modificando el esquema de aportes de los ahorradores. Esta reforma impacta nuestra estrategia de asesoramiento financiero al ofrecer nuevas opciones de ahorro e inversión para nuestros clientes, reforzando nuestra responsabilidad



social en la planificación financiera de largo plazo.

- **Ley 2439 de 2024:** regula los derechos y deberes de los consumidores, con énfasis en la concesión de productos crediticios a través de medios electrónicos. Su implementación optimiza nuestros procesos digitales de otorgamiento de crédito, promoviendo una mayor transparencia y protección al consumidor en un entorno financiero cada vez más digitalizado.
- **Ley 2365 de 2024:** establece para la prevención, protección y atención de casos de acoso sexual en el entorno laboral y en medidas de instituciones de educación superior en Colombia. Esta nuestra normativa refuerza nuestras políticas internas de ética y gobernanza, fortaleciendo programas de prevención, protocolos de denuncia y mecanismos de protección para garantizar un ambiente laboral seguro y libre de discriminación.

Este conjunto de normativas define el marco regulatorio en el que operamos, garantizando transparencia, estabilidad y cumplimiento en todas nuestras actividades. Asimismo, su aplicación permite fortalecer nuestro compromiso con los principios ASG, asegurando que nuestras estrategias financieras, sociales y de gobernanza estén alineadas con los más altos estándares de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.



ODS 8.1
| GRI 2-27; GRI 206-1 |

Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad financiera y la protección de nuestros clientes frente a riesgos asociados a fraudes y otras prácticas que podrían afectar la confianza en nuestra entidad. En este sentido, implementamos robustas estrategias para la prevención, detección y gestión de incidentes relacionados con fraude, siempre en cumplimiento de los más altos estándares regulatorios y de buenas prácticas.

Nuestro enfoque preventivo y reactivo no solo protege a nuestros clientes, sino que también fortalece la estabilidad del sistema financiero, un pilar clave de nuestra estrategia de sostenibilidad. Al garantizar un entorno seguro y confiable, promovemos la confianza del mercado y facilitamos la inclusión financiera, asegurando que más personas y empresas puedan acceder a servicios financieros en condiciones de seguridad.

En línea con nuestro enfoque de gobernanza corporativa sólida y cumplimiento normativo, es relevante destacar que no tuvimos casos relacionados con el uso de información privilegiada, violaciones a la normativa antimonopolio, prácticas de competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otros incumplimientos regulatorios dentro de la industria financiera, lo que refleja el

alto estándar ético y el compromiso con la legalidad que rige todas nuestras operaciones.

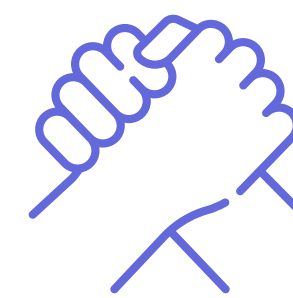
Mantenemos estrictos controles internos y políticas de cumplimiento que permiten mitigar riesgos asociados a conductas indebidas. Nuestra gestión se fundamenta en principios de integridad, transparencia y responsabilidad, asegurando que nuestros colaboradores, clientes y aliados estratégicos operen dentro de un ecosistema financiero confiable y alineado con la regulación vigente.

Nuestro compromiso es seguir evolucionando en la implementación de buenas prácticas corporativas, garantizando que nuestro modelo de negocio siga siendo un referente en el sector financiero, no solo en términos de solidez económica, sino también en términos de ética, cumplimiento y responsabilidad corporativa.

En 2024, hemos mantenido un compromiso firme con la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo. No tuvimos casos en los que se hayan impuesto multas y tampoco se registraron casos relacionados con el uso indebido de información privilegiada, prácticas antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras violaciones a las leyes y regulaciones pertinentes. Esta conducta refleja nuestra sólida gobernanza corporativa y alineación con los principios de sostenibilidad.

Garantizamos el cumplimiento normativo y la transparencia en la gestión de procesos judiciales. De acuerdo con los criterios establecidos por nuestra área de Contabilidad, consideramos materiales aquellos procesos judiciales que cumplen con los parámetros de relevancia financiera. Esta relevancia se realiza con base en nuestras utilidades y en la aplicación de principios contables que determinan la provisión necesaria para cubrir posibles contingencias y que, por su impacto potencial, deben ser revelados en las notas a los estados financieros.

En este contexto, realizamos un seguimiento riguroso de los casos para evaluar su impacto y gestionar adecuadamente los riesgos legales. Como parte de esta gestión, la única novedad relevante en el período reportado es un caso de acción popular promovida por dos personas contra varios bancos y otras entidades, en la que se alegaba la capitalización indebida de intereses y la incorrecta valoración de activos, pudimos demostrar que nuestras acciones estaban alineadas con los acuerdos de pago y la reestructuración de las obligaciones con todos los acreedores, incluyendo aquellos del Departamento del Valle. Este resultado refleja la solidez de nuestra posición jurídica y el cumplimiento de las normativas legales vigentes en ese momento, lo que reafirma nuestro compromiso con la transparencia y el respeto a los procesos legales y financieros establecidos.



En 2024, hemos mantenido un compromiso firme con la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo.

La resolución favorable subraya nuestra capacidad para gestionar y resolver disputas de manera adecuada, lo que refuerza la confianza en la solidez jurídica donde se obtuvo una sentencia de primera instancia favorable al Banco y a los demás demandados.

Este enfoque nos permite proporcionar información clara y precisa a nuestros grupos de interés, asegurando una adecuada gestión de riesgos legales y fortaleciendo la confianza en nuestra organización.

La corrupción puede generar un impacto perjudicial en la estructura social y frenar el crecimiento económico. Asimismo, este tipo de prácticas pueden ocasionar la pérdida de confianza por parte de nuestros grupos de interés, afectar el patrimonio de nuestros inversionistas, clientes y proveedores, y generar repercusiones sociales.

En este contexto, en el Banco y nuestras filiales, entendemos la importancia de regirnos por principios éticos sólidos. Este compromiso no solo preserva la integridad de nuestra institución, sino que también aporta a la construcción de una sociedad más equitativa y un sistema económico transparente, promoviendo prácticas empresariales responsables que refuercen nuestros principios éticos. Este enfoque se encuentra respaldado en nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude Interno y Externo y forma parte de nuestro programa ABAC.

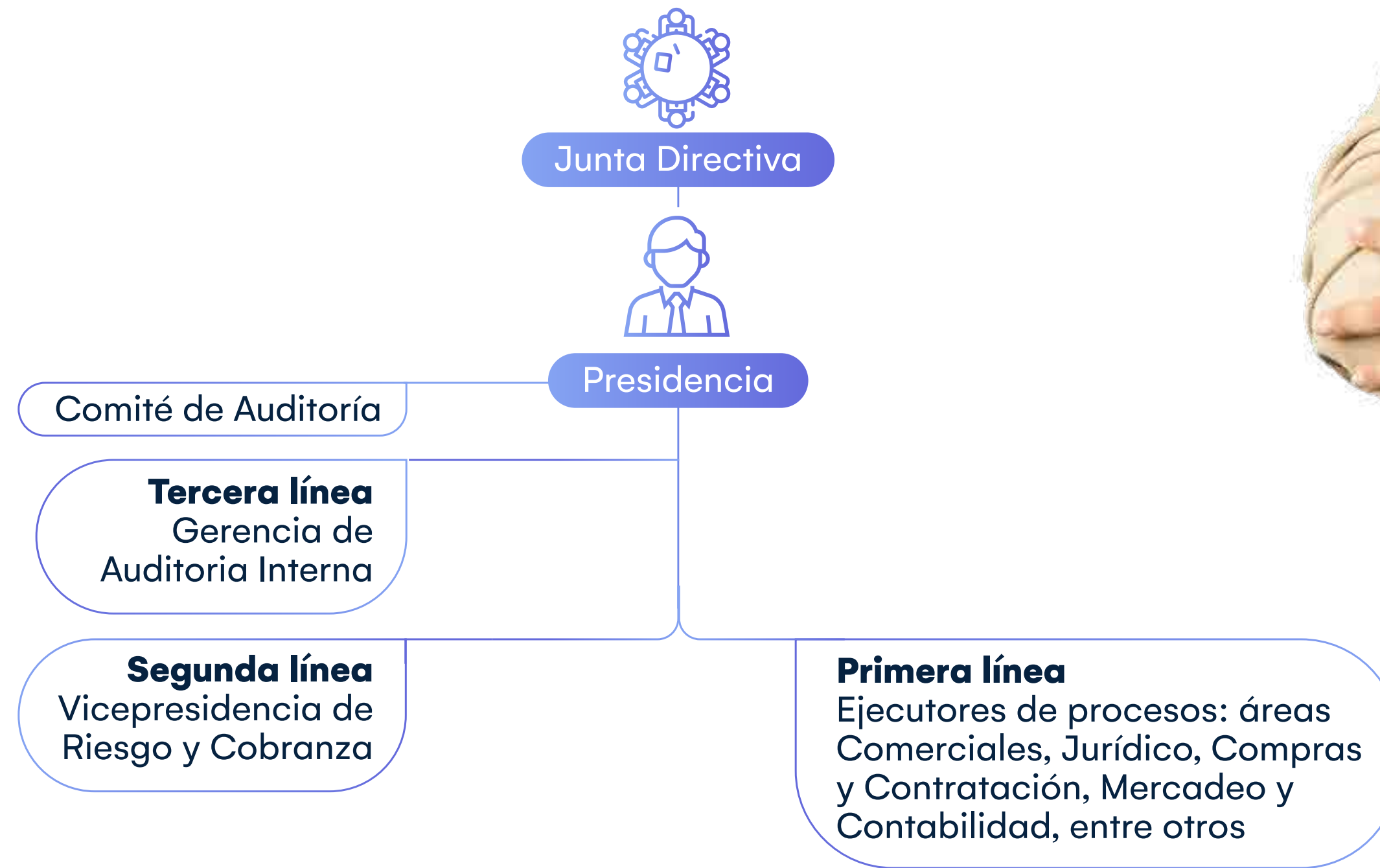
[Política corporativa anticorrupción](#)

Nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude y nuestras iniciativas de cumplimiento normativo no

solo mitigan riesgos legales y financieros, sino que también refuerzan la confianza en el mercado y la relación con nuestros grupos de interés. Para ello, implementamos controles internos rigurosos, realizamos capacitaciones periódicas en valores corporativos y ética empresarial para nuestros colaboradores, y llevamos a cabo charlas de sensibilización dirigidas a nuestros proveedores, promoviendo así una cultura de integridad en toda nuestra cadena de valor. Además, contamos con canales de denuncia confidenciales que garantizan la detección y gestión efectiva de cualquier irregularidad.

De esta manera, aseguramos un entorno de negocio transparente, alineado con nuestras estrategias ASG y en constante evolución para enfrentar los desafíos de un entorno regulatorio.

Los lineamientos para la gestión en esta materia son definidos por la Vicepresidencia Senior Corporativa de Riesgo y Cumplimiento del Grupo Aval, en nuestra entidad, los encargados de la implementación, supervisión y cumplimiento de la gestión de anticorrupción son:





Nuestra Junta Directiva asume la responsabilidad de identificar y comprender los riesgos relacionados con la corrupción, aprobando la Política de Fraude Interno y Externo, y supervisando su implementación. De manera periódica, recibe información sobre la evaluación de estos riesgos de forma clara, completa y a tiempo, con criterios definidos para promover la mejora continua.

Bajo el modelo de gestión de riesgos se tiene definido un esquema de 3 líneas, y es importante que los colaboradores conozcan sus funciones para conocer a qué línea pertenecen.

La primera línea de defensa se encarga de identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a productos, actividades, procesos y sistemas a su dirección. Se encuentra conformada principalmente por las áreas de negocio, aquellas que interactúan

directamente con los grupos de interés que afectan las operaciones y las relacionadas con el registro contable (comerciales, administrativas de compras y financieras).

En nuestra estructura, la segunda línea de defensa conformada por las áreas de Riesgo y Cumplimiento, supervisa de manera constante el cumplimiento de las obligaciones contra el riesgo de corrupción. Estas áreas colaboran estrechamente con la primera línea, apoyándola en la identificación de riesgos y calificación de controles para medir la efectividad de las acciones implementadas, identificar posibles brechas y determinar el nivel de riesgo residual, facilitando la implementación de planes de acción correctivos y preventivos. Además, estas tareas son lideradas por la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza y, en el caso específico de corrupción, por

la Gerencia de Seguridad Bancaria, que coordina las investigaciones por violación a las políticas y supervisa las acciones correctivas y disciplinarias. De esta manera, garantizamos una gestión robusta y alineada con las mejores prácticas internacionales en materia de transparencia y cumplimiento normativo.

La tercera línea de defensa, por su parte, realiza evaluaciones independientes sobre la gestión de riesgos de corrupción, así como sobre los procesos y sistemas relacionados, rindiendo cuentas al Comité de Auditoría con informes periódicos. Adicionalmente, las auditorías independientes desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento de la confianza de nuestros inversores y demás grupos de interés. Estas revisiones externas permiten evaluar la efectividad de nuestros controles, asegurando la transparencia y el alineamiento con estándares internacionales. Los

resultados y recomendaciones derivados de estas auditorías nos permiten fortalecer continuamente nuestras prácticas de gobernanza, mejorar la gestión de riesgos y reforzar nuestro compromiso con la ética y la sostenibilidad.

Para asegurar la efectividad de estos controles, promovemos una cultura ética en la que todos nuestros colaboradores participan en capacitaciones, junto con algunos proveedores que actúan como intermediarios ante entidades y colaboradores públicos, a fin de fortalecer su compromiso con los principios de transparencia. En este año el cumplimiento del curso virtual anual ABAC fue de 98%; además se realizó la encuesta de cultura ABAC para cargos relevantes, con un diligenciamiento del 71%.



Cumplimiento y Transparencia

| GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 205-3 |

Bajo el marco de la Política Corporativa Anticorrupción y Soborno (ABAC), todas las operaciones especiales y las Terceras Partes Intermediarias (TPI) con las cuales mantenemos relaciones comerciales fueron evaluadas exhaustivamente por el área de riesgo, obteniendo un concepto favorable en cada uno de los casos. Estos procesos de evaluación no solo garantizan el cumplimiento de nuestra política interna, sino que aseguran la transparencia en nuestra gestión y la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés. Los resultados de estas evaluaciones se reportan conforme a dichos estándares, fortaleciendo la confianza en nuestras prácticas de debida diligencia y mitigación de riesgos.

En cuanto a los riesgos significativos identificados a través de la evaluación de riesgos, la política ABAC define claramente las operaciones que, debido a sus características, podrían implicar una mayor exposición a la materialización de un riesgo de corrupción.

Entre estas operaciones se encuentran las donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y/o entrega de regalos e invitaciones, contribuciones públicas o políticas y las fusiones o adquisiciones. Con el objetivo de asegurar la transparencia y el cumplimiento de las políticas establecidas, el área de riesgo llevó a cabo la implementación de la debida diligencia sobre el 100% de las operaciones realizadas por la entidad, alcanzando un total de 412. Esta cifra representa una reducción en comparación con el año anterior, donde se evaluaron 481 operaciones. Finalmente se logró garantizar que ninguna de las operaciones representara un riesgo de corrupción para el Banco. Además, se evaluaron todos los proveedores que, por el tipo de servicio prestado, fueron calificados como TPI, a fin de identificar el nivel de riesgo y determinar la debida diligencia necesaria para mitigar dicho riesgo. La cantidad de operaciones evaluadas fue:

Año	No. Operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción	% Operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción
2022	247	100%
2023	481	100%
2024	412	100%

Presentamos a continuación los principales riesgos de corrupción que fueron identificados bajo el modelo de gestión de riesgos, los parámetros normativos y las medidas implementadas:

Operación Evaluada	Descripción de Riesgo Identificado	Medidas implementadas
 <p>Operaciones Especiales ABAC (donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos o invitaciones, fusiones o adquisiciones)</p>	<p>Ofrecer, dar, prometer y recibir beneficios económicos, dádivas, otorgamiento, ofrecimiento y promesa de pago de cualquier cosa de valor para realizar, agilizar, retardar o favorecer procesos comerciales y de contratación con terceros.</p> <p>Ofrecer, prometer y entregar directa o indirectamente dineros, cosas de valor o en especie que tengan una orientación social, donación, patrocinio y campañas públicas o políticas con el propósito de obtener un beneficio indebido.</p>	<p>Todas las áreas responsables del proceso han sido capacitadas sobre los riesgos que representa este tipo de operaciones y la debida diligencia que se debe realizar sobre cada una de ellas, asimismo, desde el área de riesgos se realiza un monitoreo permanente para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.</p>
 <p>Relacionamiento con Terceras Partes Intermediarias</p>	<p>Establecer relación con terceras partes intermediarias - TPI por fuera de las políticas establecidas por la entidad mediante actos corruptos</p>	<p>Como parte del proceso de vinculación y actualización de proveedores, se tiene establecida la debida diligencia previa a la contratación del proveedor, con el propósito de identificar el nivel de exposición a riesgos de corrupción que puede conllevar la contratación del tercero, así como el monitoreo que se debe realizar mientras exista la relación comercial entre las partes. Como parte del proceso de contratación, el tercero acepta cumplir con las normas anticorrupción y se compromete con nuestra política de tolerancia cero al soborno y a la corrupción.</p>

En complemento a las acciones preventivas y correctivas mencionadas previamente, hemos implementado una serie de medidas clave con relación al plan de comunicaciones y capacitación ABAC. En primer lugar, se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas en reforzar el principio de cero tolerancia al soborno y a la corrupción para todos los colaboradores. Estas actividades incluyeron la actualización del material de capacitación virtual, el cual ahora incluye contenidos específicos con casuística dirigida a los cargos y áreas con mayor exposición a riesgos ABAC. Además, de manera semestral, el Oficial ABAC presenta un informe de gestión detallado sobre el programa a la Junta Directiva, asegurando la continuidad y seguimiento del cumplimiento de la política.

Asimismo, como parte de las medidas de control para mitigar riesgos de corrupción, cada vez que vinculamos o renovamos a un proveedor categorizado como Tercera Parte Intermediaria (TPI), le solicitamos explícitamente comprometerse con la política ABAC del banco. Esta cláusula anticorrupción se incluyó en los contratos de los proveedores, quienes también recibieron información detallada sobre los principales lineamientos de dicha política. Todo esto forma parte del enfoque integral para asegurar que todas las operaciones realizadas, tanto internas como con terceros, estén alineadas con los principios de integridad y transparencia.

A continuación, presentamos una gráfica con las operaciones evaluadas, reflejando las acciones llevadas a cabo en el marco de las estrategias ABAC, que refuerzan la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.



Grupos de interés a los que se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción:



Grupos de interés que recibieron formación sobre procedimientos anticorrupción:



Compromiso con la Remediación de Impactos Negativos

| GRI 2-25 |

Estamos comprometidos con la remediación de los impactos negativos que la organización ha causado o a los que ha contribuido. Para ello, hemos definido diez principios que nos permiten identificar y abordar de manera efectiva cualquier impacto negativo derivado de nuestras operaciones, asegurando respuestas oportunas y soluciones estructurales en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), enfocados en la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes:



1 El cliente está en el centro de nuestra gestión diaria.



2 Comprendemos a fondo cada reclamo para atender la necesidad del cliente.



3 Garantizamos respuestas de calidad dentro de los tiempos establecidos.



4 Priorizamos la excelencia operacional en cada interacción.



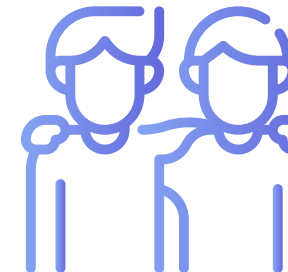
5 Brindamos acompañamiento mediante el “Plan Padrino” para optimizar la atención.



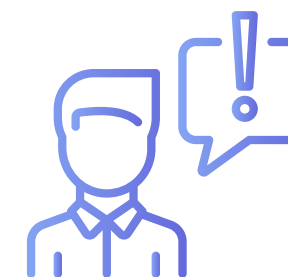
6 Generamos experiencias memorables a nuestros clientes más valiosos.



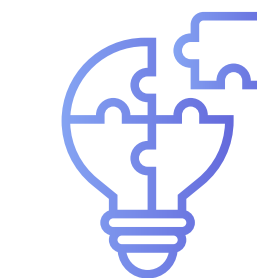
7 Implementamos alertas tempranas para mitigar eventos masivos.



8 Promovemos un ambiente laboral positivo basado en la cohesión y el trabajo en equipo.



9 Lideramos el modelo de gobernanza de PQRS para asegurar su cumplimiento organizacional.



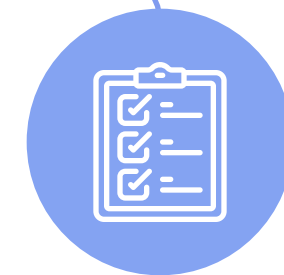
10 Movilizamos soluciones estructurales a través del análisis de causa raíz.

Gestionamos las reclamaciones con un enfoque preventivo, asegurando una atención oportuna y analizando la causa raíz de cada caso para evitar recurrencias.



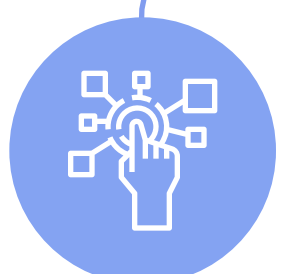
Atención Oportuna:

Durante el 2024 **mejoramos nuestra capacidad de respuesta**, logrando un índice de atención del **97%**, lo que representa un aumento de 7 puntos porcentuales frente a 2023.



Acción Preventiva:

Gracias al trabajo colaborativo entre áreas, **hemos reducido las PQRS en un 6,3% frente al año anterior**, reforzando nuestro enfoque preventivo. Para facilitar la gestión de quejas y reclamos, disponemos de diversos canales propios y de terceros.



Canales Propios:

Línea de Servicio, Red de Oficinas, Equipo Comercial, Credicentros de Vivienda y Vehículos, Unidad de Gestión de Reclamos y otras áreas solucionadoras.



Canales de Terceros:

SmartSupervision (Superintendencia Financiera), Acción de Tutela, Defensoría del Consumidor Financiero, Entidades Gubernamentales (Fusiondata) y TransUnion.

Uno de nuestros principales mecanismos de remediación es la Defensoría del Consumidor Financiero, que no solo gestiona reclamos, sino que también emite recomendaciones estratégicas para fortalecer la atención al cliente y prevenir futuros inconvenientes.

Adicionalmente, el área de experiencia del cliente monitorea indicadores como el Net Promoter Score (NPS) y el Índice de Satisfacción de PQRS (INS) para evaluar el impacto de nuestras acciones y optimizar la experiencia del usuario.

Gracias a estos esfuerzos, en 2024 logramos:

- **Avanzar 10 posiciones en el ranking de quejas por cada 100.000 transacciones respecto al segundo semestre de 2023.**
- **Mejorar 4 posiciones en el ranking de quejas por cada 1.000 productos en el mismo periodo.**

Cuando mencionamos el “ranking” en el párrafo anterior, nos referimos a un análisis que incluye dos ejercicios realizados por la Superintendencia Financiera: la ponderación de quejas por cada 1.000 productos financieros y la cantidad total de quejas por entidad. Adicionalmente, realizamos un ejercicio propio que consiste en la ponderación de quejas por cada 100.000 transacciones, lo que permite una visión más precisa del impacto de las quejas en relación con el volumen de operaciones realizadas.





Participación de Grupos de Interés en la mejora de los mecanismos de reclamación

Integramos activamente la retroalimentación de nuestros grupos de interés en el diseño, revisión y mejora de nuestros mecanismos de reclamación, garantizando procesos más efectivos y alineados con sus expectativas.

- Encuestas de Satisfacción PQRS: en 2024, recopilamos 2.106 encuestas que reflejan la percepción del cliente sobre nuestros mecanismos de reclamación.
- Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en calidad de voceros de los clientes, la Superintendencia Financiera en calidad de supervisor a través de la delegatura del consumidor financiero y Asobancaria en calidad de agremiación.
- Desarrollamos planes de acción específicos para mejorar nuestros indicadores y asegurar un monitoreo continuo de las oportunidades de mejora.

Para garantizar la efectividad de nuestros mecanismos de quejas y remediación, en 2024 hemos implementado diversas iniciativas clave:



Modelo de Calidad en las Respuestas:

Evaluación externa para asegurar que nuestras respuestas sean claras, precisas y alineadas con las necesidades de los clientes.



Modelo de Gobierno de PQRS:

Sistema de rendición de cuentas que optimiza los tiempos de respuesta y garantiza una gestión eficiente de las solicitudes.



Plan Padrino de PQRS:

Acompañamiento especializado para mejorar la radicación y resolución de reclamaciones, asegurando un proceso ágil y efectivo.



Programa de Re-enamoramiento:

Transformación de experiencias negativas en oportunidades de fidelización, fortaleciendo la relación con nuestros clientes.

Gracias a estos esfuerzos, en 2024 logramos un incremento de 16 puntos en el Índice de Satisfacción de PQRS (INS). En el año 2023 tuvimos un puntaje de 57% y en el año 2024 tuvimos un puntaje de 41%, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al cliente.



Cultura de Integridad

I GRI 2-26; SASB FN-CB-510a.2. I

En el marco de una gestión integral y transparente, contamos con el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, en estos lineamientos, todos nuestros colaboradores firman un compromiso de conducta y cumplimiento al momento de su ingreso y cuando estos documentos son actualizados.

En caso de presentarse cualquier situación que pueda representar un incumplimiento de las normas establecidas, los colaboradores tienen la obligación de reportarla a su jefe inmediato o, según corresponda, a la Vicepresidencia de Talento Humano, la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Cumplimiento o la Gerencia de Seguridad Bancaria. Este mecanismo fortalece la cultura de control y mitigación de riesgos, asegurando la confianza de los clientes, accionistas y demás grupos de interés.

Creemos en la igualdad como derecho y en la equidad como principio rector de nuestra identidad organizacional. En nuestras relaciones laborales, garantizamos un entorno libre de discriminación y, a lo largo del periodo, no hemos registrado casos de este tipo.



Línea Ética

La Línea Ética del Banco es un canal confidencial y anónimo disponible para que nuestros colaboradores, clientes, usuarios, proveedores, contratistas o cualquier particular pueda comunicar situaciones relacionadas con fraudes, corrupción, soborno, lavado de activos u otras actividades irregulares que comprometan los estándares éticos de la entidad.

Su principal objetivo es prevenir, detectar y mitigar riesgos derivados de prácticas indebidas, como conflictos de interés, garantizando la confidencialidad de la información suministrada y protegiendo la identidad de quienes hacen la denuncia.

Entre los tipos de denuncias que pueden gestionarse a través de la Línea Ética se incluyen:

- El uso inadecuado o apropiación indebida de bienes de la entidad.
- Actos contrarios a los valores y principios establecidos en los Códigos de Ética, Conducta y Buen Gobierno.
- Violación de normas o políticas internas.
- Revelación indebida de información confidencial. La Línea Ética está diseñada para promover el cumplimiento de los estándares éticos y prevenir fraudes o malas prácticas. Todas las denuncias recibidas son investigadas

y, una vez concluido el análisis, se presentan al Comité de Auditoría. Además, dos veces al año, se elabora un informe con el número de denuncias recibidas y su tratamiento.

La administración del canal está a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna, que garantiza la confidencialidad de los informes y gestiona el canal de la Línea Ética. Este canal está disponible tanto en nuestro portal web y en el portal del Grupo Aval, facilitando el acceso a la comunidad en general. Su existencia y funcionamiento se divulga semestralmente mediante correo electrónico a clientes, proveedores y colaboradores, además de publicarse en el portal web.

Una vez recibida una denuncia, la Gerencia de Auditoría Interna realiza un análisis inicial y direcciona los reportes a las áreas correspondientes, estableciendo un plazo razonable para el seguimiento y comunicación de los resultados. En casos complejos, se puede recurrir a especialistas externos, como auditoría forense, para llevar a cabo un análisis más profundo. Si se identifican irregularidades, las áreas involucradas, como la Gerencia de Relaciones Laborales, gestionan los casos y aplican las sanciones correspondientes conforme a las políticas del banco.

Es responsabilidad de la Auditoría Interna no solo investigar los casos reportados, sino también dar seguimiento a las situaciones reportadas y analizar sus causas para fortalecer la cultura ética y mejorar continuamente los procesos internos.



■ **Número de inquietudes y tipo de solicitudes de asesoramiento recibidas:**

Clase	2022	2023	2024
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética del Banco de Occidente y filiales.	139	173	183
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética de la Contraloría Corporativa del Grupo Aval.	20	18	12
Total	159	191	195

Tipo de solicitudes	2022	2023	2024
Potenciales conflictos de interés	-	1	2
Aspectos relacionados con el clima laboral	34	54	42
Malas prácticas comerciales (adulteración de documentos, vinculación de clientes nuevos por fuera de las bases autorizadas, incumplimiento de procedimientos, falla en el aplicativo)	33	26	12
Quejas y solicitudes del cliente	48	61	72
Información suministrada en la denuncia no es suficiente/Pruebas del canal	44	49	67
Total	159	191	195

En el 2024 nos planteamos como objetivo continuar avanzando en la implementación de modelos de análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y la cobertura de los riesgos, por lo tanto, logramos la implementación de estos modelos, lo que permitió realizar pruebas con mayor alcance, enfocadas principalmente en identificar los riesgos que afectan los procesos auditados. Continuaremos optimizando estos modelos y ampliando la cobertura de las pruebas de auditoría, buscando reducir la incertidumbre en los resultados y fortalecer la gestión de los riesgos. Este esfuerzo se enmarca dentro de un plan trianual que culminará en 2026, con la automatización de pruebas sustentadas en modelos de análisis de datos, alineadas a los niveles de riesgo identificados.

En paralelo, hemos trabajado en el fortalecimiento del equipo de auditoría, buscando una formación integral que permita a los miembros del equipo abordar temas estratégicos, tecnológicos, contables, financieros y normativos de manera transversal. En el periodo objeto de este informe, se capacitaron a 11 miembros del equipo en áreas clave como riesgos, nuevas tecnologías (Python y Power BI), y normas internacionales de información financiera. Para 2025, la meta es continuar con la formación de más integrantes del equipo en áreas como ciberseguridad, nuevas tecnologías y riesgos, con el objetivo de culminar la formación integral de todo el equipo a finales de 2025.

Asimismo, enfocamos las auditorías en áreas críticas como ciberseguridad, seguridad de la información y los programas de revisión de ABAC, desarrollando auditorías específicas en estas áreas, además de auditorías en protección de datos personales. Para los próximos años, se continuará con el desarrollo de auditorías orientadas a los riesgos más relevantes, tanto los identificados por la administración como por la auditoría interna, según lo estipulado en el plan trianual de auditoría.



Afiliación a Asociaciones



ODS 17.5
| GRI 2-28; GRI 415 |

Participamos activamente en varias asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales, desempeñando un papel significativo en cada una de ellas. A continuación, se presenta una tabla con las principales afiliaciones:

Entidad	Enfoque	Ubicación Geográfica
Asobancaria	Pertenecer al gremio más representativo del sector financiero colombiano	Distrito Capital, Bogotá D.C.
ANIF	Contribuir al sostenimiento y operación de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras	Distrito Capital, Bogotá D.C.
ProBarranquilla	A través de esta afiliación se busca apoyar al desarrollo y crecimiento regional de las empresas y afluentes en alianza con la alcaldía y la gobernación del Atlántico para el desarrollo de proyectos y la generación de empleo. Además, construimos con esta alianza un espacio de participación y posicionamiento en la región.	Atlántico, Barranquilla.
Unidad de Acción Vallecaucana	Promover el progreso de la región, la democracia y el buen gobierno.	Valle del Cauca, Cali.
Propacifico	Promover el funcionamiento y desarrollo del objeto social de la fundación, que impulsa proyectos e iniciativas de alto impacto que contribuyen al desarrollo integral y sostenible de Cali, el Valle del Cauca y el Pacífico colombiano	Valle del Cauca

Desde el Banco hacemos aportes financieros a asociaciones comerciales, gremios, grupos que estén exentos de impuestos de acuerdo con la política de la empresa. No participamos en campañas políticas, referendos, medidas electorales ni contratamos grupos de cabildo. A continuación, se detalla nuestra inversión durante el año 2024:

	2022	2023	2024
Lobby, representación de intereses o similar	0	0	0
Campañas políticas/organizaciones/candidatos locales, regionales o nacionales	0	0	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, grupos de expertos)	\$1.064.014	\$1.111.626	\$1.156.255
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	0	0	0
Contribuciones totales y otros gastos	\$1.064.014	\$1.111.626	\$1.156.255
Cobertura de datos (como % del denominador, indicando el alcance organizacional de los datos reportados)	100%	100%	100%



Participación de los Grupos de Interés

| GRI 2-29 |

Nos relacionamos con diversos grupos de interés para fomentar la transparencia, mejorar la toma de decisiones y fortalecer relaciones. Para ello, utilizamos distintos canales de comunicación, como boletines, presentaciones, correos y redes sociales, con una periodicidad adecuada para cada grupo.

Grupo de Interés	Caracterización		Canales	Periodicidad
Gobierno y Entes Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> → Superintendencia de Industria y Comercio → Superfinanciera 	<ul style="list-style-type: none"> → Banco de la República → Bolsa de Valores de Colombia 	Buzón contacto jurídico	Trimestral
Órganos de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> → Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> → Comité Directivo 	Junta directiva / Comité directivo de sostenibilidad	Quincenal / Trimestral
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> → Banca Empresas (gobierno, institucional, corporativo mediano, empresarial grande, pyme) 	<ul style="list-style-type: none"> → Banca Personas (Élite plus, élite, Preferente plus, preferente) 	Correo electrónico y RRSS	Mensual / A demanda
Generadores de Opinión	<ul style="list-style-type: none"> → Opinión pública → Medios masivos 	<ul style="list-style-type: none"> → Medios alternativos 	Medios tradicionales	A demanda
Equipo Humano	<ul style="list-style-type: none"> → Colaboradores Filiales 	<ul style="list-style-type: none"> → Fondoccidente → Sindicato 	Buzones corporativos	A demanda
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> → Comunidad Planeta Azul → Usuarios Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> → Universidades → Entidades apoyadas por Inversión Social 	Correo Planeta Azul, redes sociales banco y buzón banco (selección y sostenibilidad)	Mensual / A demanda
Agremiaciones	<ul style="list-style-type: none"> → Asobancaria → Asofondos 	<ul style="list-style-type: none"> → Anif → Cámaras de Comercio 	Buzón banco	Trimestral
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> → Grupo Aval 	<ul style="list-style-type: none"> → Asamblea de Accionistas 	Página web y asamblea de accionistas Correo electrónico	Anual / A demanda
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> → Logísticos 		Buzón banco	Trimestral
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> → WWF → Corresponsales → ADL → Dale! → GPTW 	<ul style="list-style-type: none"> → Bancos de Segundo Piso (Bancoldex, Finagro, Findeter) → BID → Aliados de productos (UNICEF, concesionarios, constructoras, etc.) 	Buzón banco	Trimestral





Sostenibilidad

Creando Valor
Compartido



Banco de
Occidente



Estrategia ESG y su Impacto



ODS 8.5; 9.3; 13.2
| GRI 2-23; 2-29; 3-1; 3-2; 3-3 |

En el Banco de Occidente, la sostenibilidad es parte esencial de nuestra gestión. Desde la **Gerencia de Sostenibilidad** trabajamos de manera articulada con las diferentes áreas del banco para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras operaciones, asegurando que cada decisión tenga un impacto positivo en el entorno, en nuestros clientes y en las comunidades donde operamos.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la creación de valor a largo plazo para nuestros

grupos de interés, promoviendo el equilibrio entre el crecimiento económico, la gestión ambiental y el bienestar social. Adoptamos un enfoque integral que nos permite mitigar riesgos y aprovechar oportunidades en materia de sostenibilidad, asegurando una operación responsable y resiliente ante los desafíos globales.

Nuestra estrategia está alineada con el **Pacto Global** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, así como con buenas prácticas del **Protocolo Verde de Asobancaria** y **Principios de Banca Responsable (PBR)**. Esto nos ha permitido consolidar una gestión coherente con las tendencias internacionales y avanzar en nuestros compromisos con el desarrollo sostenible.

En 2024, participamos por segunda vez en la evaluación anual corporativa de sostenibilidad (CSA) de S&P Global, logrando **48 puntos**, lo que representa un avance de 6 puntos frente al año anterior y nos posiciona en el **percentil 79*** a nivel mundial en la industria bancaria. Este resultado nos permite medir nuestro desempeño frente a más de 660 empresas del sector, identificar nuestras fortalezas y trazar una hoja de ruta para continuar avanzando.

Gracias al trabajo conjunto de los equipos y al apoyo de los líderes de las diferentes áreas, hemos fortalecido nuestra gestión en criterios ASG, consolidando una estrategia sólida y con metas claras. Nuestro objetivo es seguir escalando posiciones en esta evaluación y continuar avanzando hacia la meta de ser uno de los **bancos más sostenibles del mundo**.

*Estos resultados corresponden a enero 2025.

La gestión de sostenibilidad se basa en políticas clave y en el diálogo permanente con nuestros grupos de interés. Nuestra estrategia incluye un enfoque participativo para identificar expectativas, priorizar temas clave y construir relaciones de confianza con todos los actores relevantes. Para ello, hemos integrado principios ASG en nuestras operaciones, productos financieros y toma de decisiones estratégicas, lo que nos permite atender mejor las necesidades de nuestros clientes y contribuir al desarrollo de un sistema financiero más resiliente y equitativo. Además, adoptamos una conducta empresarial responsable, integrando criterios ambientales y sociales en nuestras actividades comerciales y a lo largo de nuestra cadena de suministro.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la creación de valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, promoviendo el equilibrio entre el crecimiento económico, la gestión ambiental y el bienestar social.



Nuestra estrategia se estructura en tres ejes fundamentales:



En 2024, reforzamos esta estrategia para alinearla aún más con el propósito organizacional, consolidando nuestros compromisos y objetivos en sostenibilidad y logrando una mayor articulación entre las diferentes iniciativas que tenemos en el banco.

Alineación de la Estrategia ESG con los ODS

Como entidad financiera, somos conscientes de nuestro papel en la promoción de un desarrollo económico sostenible. En este sentido, nos alineamos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuimos a diversas metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfocándonos en aquellos donde nuestro impacto es más significativo. A través de nuestra estrategia ESG, apoyamos el desarrollo de ciudades sostenibles y la mitigación del cambio climático. En particular, contribuimos a los siguientes ODS:

1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestra contribución a los ODS se materializa a través de iniciativas como el financiamiento sostenible, programas de educación financiera, la promoción de la equidad de género en el acceso a crédito, el impulso de energías renovables y el desarrollo de soluciones financieras que fomentan la resiliencia económica y social. De esta manera, aseguramos que nuestra estrategia ESG esté alineada con los desafíos globales y aporte al bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

Análisis de Materialidad



En el Banco de Occidente, el proceso de determinación de materialidad se lleva a cabo cada dos años, y tiene como base un análisis exhaustivo de los temas más relevantes tanto desde una perspectiva interna como externa. Este ejercicio se realiza en alineación con los marcos de reporte de GRI y los requerimientos del Dow Jones, considerando los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos para la organización y sus partes interesadas.

Nuestro proceso de materialidad involucra la participación activa de partes interesadas externas, quienes son invitadas a contribuir a la identificación y priorización de los problemas materiales. Esta participación incluye consultas con grupos como clientes, reguladores, proveedores, comunidades y otros, lo que nos permite tener una visión amplia de las expectativas y preocupaciones que nos afectan como banco y al entorno en el que operamos. A través de este ejercicio, garantizamos que los temas materiales no solo reflejen las necesidades del negocio, sino también las de las partes interesadas externas.

Los temas materiales se priorizan mediante una matriz de materialidad, la cual es utilizada para evaluar tanto el impacto de los diferentes temas en la operación interna como su impacto en la

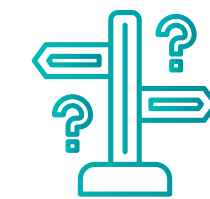
sociedad y el medio ambiente. La matriz considera los riesgos y oportunidades asociados con cada tema, permitiendo identificar las prioridades estratégicas a corto, mediano y largo plazo.

Además, la evaluación de materialidad se encuentra plenamente integrada en nuestro proceso de gestión de riesgos (ERM). Esta integración es clave para garantizar que los riesgos y oportunidades materiales sean abordados dentro de la gestión de riesgos global de la institución y para mantener una alineación continua entre nuestra estrategia empresarial y los requerimientos de sostenibilidad.

El proceso de evaluación es verificado externamente, lo cual otorga transparencia y confiabilidad a los resultados. Posteriormente, los resultados del análisis de materialidad son presentados a la Junta Directiva, quienes revisan y aprueban las prioridades estratégicas derivadas de este ejercicio. Este enfoque asegura que las decisiones clave del banco estén fundamentadas en los temas materiales más relevantes para nuestra sostenibilidad y creación de valor a largo plazo.

La información relacionada con este proceso, así como los resultados del análisis de materialidad, se

encuentran disponibles públicamente en nuestros informes de gestión y sostenibilidad, garantizando así el cumplimiento con los estándares internacionales y nuestra transparencia hacia las partes interesadas.



¿Por qué y cómo lo hicimos?

En línea con nuestro propósito de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país, llevamos a cabo un proceso de revisión y actualización de nuestros asuntos materiales, en colaboración con la firma consultora Bufete para el Desarrollo Sostenible (BDS Group).

Este ejercicio se desarrolló siguiendo el modelo de **Doble Materialidad**, que abordó dos perspectivas clave. La primera, desde el enfoque financiero (de afuera hacia adentro), destinada a identificar los actuales y futuros riesgos que los asuntos ASG generan en nuestra situación financiera, desarrollo,

rendimiento y posición. Estos factores pueden influir en nuestro valor y en la continuidad del negocio. La segunda perspectiva, de impacto (de adentro hacia afuera), evaluó de manera exhaustiva los impactos materiales, reales y potenciales, tanto positivos como negativos, que nuestras operaciones y cartera generan en el entorno y en nuestros grupos de interés.

Este análisis fue realizado en cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia a través de las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022, así como de los nuevos requerimientos de GRI.

El análisis de doble materialidad es una herramienta estratégica que nos permite identificar y evaluar los asuntos que influyen en la creación de valor económico, social y medioambiental. Su propósito es atender integralmente los impactos en el entorno y las expectativas de nuestros diversos grupos de interés, además de gestionar los riesgos y los impactos relacionados con los aspectos ASG, que podrían tener implicaciones financieras con impacto en la continuidad del negocio. Este ejercicio se fundamentó en el método científico, la norma ISO 31000, y las metodologías de EFRAG, SASB, TCFD y GRI versión 2021.

Pasos para la determinación de la Doble Materialidad:



1. Definición de asuntos iniciales ASG.



2. Materialidad de impacto:

- a. Diagnóstico de los impactos potenciales positivos y negativos.
- b. Evaluación de impacto con grupos de interés priorizados.
- c. Resultados de materialidad de impacto.



3. Materialidad financiera:

- a. Evaluación de los riesgos financieros.
- b. Mapa de calor.
- c. Resultados de materialidad financiera.
- d. Indicadores con mayor impacto.

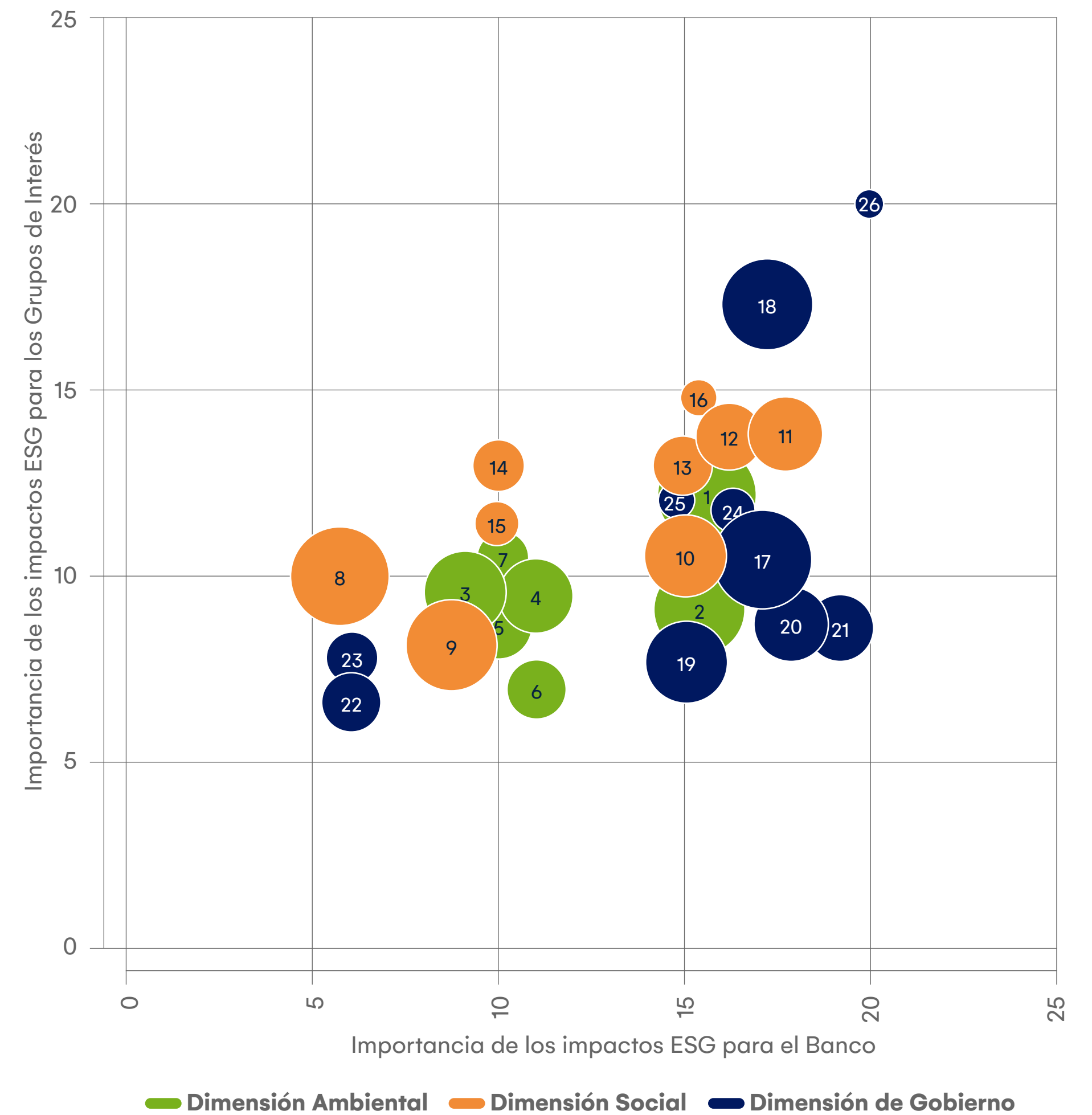


4. Determinación de doble materialidad según criterios metodológicos y umbrales de calificación.



Realizamos una revisión exhaustiva de las tendencias en ASG a través de 53 referentes, incluyendo las apuestas país, los temas materiales identificados por pares nacionales e internacionales, las evaluaciones de calificadoras de riesgos, y los asuntos ASG gestionados desde nuestra casa matriz, entre otros. Como resultado de este análisis, identificamos un total de **813 asuntos**, 220 ambientales, 237 sociales y 356 de gobernanza. Este ejercicio nos permitió priorizar los temas más relevantes para el banco, estableciendo los siguientes **26 asuntos** como los más significativos dentro de cada dimensión:

No.	Dimensión	Asuntos Materiales
1	Ambiental	Emisiones financiadas
2	Ambiental	Gestión de riesgos climáticos
3	Ambiental	Emisiones directas
4	Ambiental	Protección de la biodiversidad y los ecosistemas
5	Ambiental	Gestión de residuos y materiales
6	Ambiental	Eficiencia energética
7	Ambiental	Ecoeficiencia Operacional
8	Social	Inversión social
9	Social	Inclusión financiera
10	Social	Respeto a los Derechos Humanos
11	Social	Experiencia memorable del los clientes
12	Social	Soluciones financieras satisfactorias
13	Social	Desarrollo Humano
14	Social	Relaciones Laborales
15	Social	Diversidad e inclusión
16	Social	Educación financiera
17	Gobierno	Gobernanza ética
18	Gobierno	Cumplimiento normativo y legal
19	Gobierno	Marketing responsable
20	Gobierno	Tecnología y transformación digital
21	Gobierno	Seguridad de la información, ciberseguridad y disponibilidad del sistema
22	Gobierno	Gestión responsable de la cadena de suministro
23	Gobierno	Liderazgo de Asuntos ESG
24	Gobierno	Crecimiento rentable
25	Gobierno	Finanzas sostenibles
26	Gobierno	Gestión de riesgos



Materialidad de Impacto

La materialidad de impacto tiene como objetivo evaluar y comprender los efectos que nuestras actividades generan en el entorno, considerando impactos tanto positivos como negativos. Este proceso involucró un diagnóstico exhaustivo de cómo nuestras operaciones afectan al medio ambiente, los recursos naturales, el cambio climático, los derechos humanos y el bienestar social. Los criterios de impacto considerados fueron:

Favorable: impactos positivos que generan beneficios tangibles y medibles, como la reducción de emisiones o la promoción de la igualdad de género.

Desfavorable: impactos negativos, como la contaminación o la violación de derechos humanos.

Una vez evaluados, asignamos un nivel de relevancia a cada asunto, tomando en cuenta la magnitud, el alcance y la probabilidad de ocurrencia de los impactos, así como la capacidad de remediarlos.



Grupos de Interés

Identificamos y priorizamos los grupos de interés clave, basándonos en su influencia y el impacto que tienen sobre nuestras operaciones. Posteriormente, realizamos una encuesta para conocer sus preocupaciones y percepciones sobre los asuntos

ASG más relevantes para el banco. Los **grupos de interés priorizados** fueron los siguientes:



Accionistas.



Clientes.



Alta Dirección.



Junta Directiva.



Colaboradores.



Comunidades.



Aliados estratégicos.



Proveedores.



Agremiaciones.

Gracias a este proceso, determinamos cuáles son los asuntos ASG prioritarios para el banco y su entorno. El resultado de la consulta, junto con los diagnósticos internos, nos permitió definir una visión clara sobre los impactos y cómo abordarlos de manera efectiva.

Materialidad Financiera



ODS 8.3

En Banco de Occidente, la materialidad financiera tiene como objetivo identificar y evaluar los temas ASG que pueden tener un impacto significativo en nuestra condición financiera, rendimiento operativo y el cumplimiento de nuestra estrategia corporativa.

Para llevar a cabo esta evaluación, comenzamos con la identificación de los asuntos ASG relevantes para nuestro sector. Analizamos los posibles riesgos e impactos asociados a cada uno de estos temas y su relación con el negocio.

Una vez identificados los riesgos e impactos asociados a los asuntos ASG, realizamos una evaluación detallada en la que participaron 9 miembros de nuestra Alta Gerencia, 5 representantes de la Junta Directiva y 14 responsables de las áreas de riesgos y estrategia. Además, contamos con la valoración de BDS Group, quienes analizaron y calificaron los asuntos ASG según su relevancia y su potencial impacto en la estabilidad financiera y operativa de Banco de Occidente.





Este proceso incluyó el análisis de: tipo de riesgo, magnitud alcance del impacto, probabilidad de ocurrencia, remediabilidad e impacto en nuestros indicadores estratégicos.

El resultado de esta evaluación nos permitió identificar los asuntos ESG que representan un riesgo financiero significativo, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas informadas y la adopción de medidas para abordar dichos riesgos.



Cuestiones Materiales para la Creación de Valor Empresarial

En el Banco de Occidente, nuestro análisis de materialidad ha identificado los tres temas materiales clave que tienen un impacto significativo en el negocio, los cuales consideramos determinantes para la creación de valor a largo plazo. Estos temas no solo impactan directamente nuestra estrategia y operaciones, sino que también son factores críticos para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento del banco en el futuro. A continuación, detallamos estos tres temas materiales:

	Tema Material 1	Tema Material 2	Tema Material 3
 <p>Riesgo u oportunidad material</p>	<p>Gestión de Riesgos Climáticos: el cambio climático es una cuestión crítica que afecta nuestro desempeño a largo plazo debido a la creciente regulación en sostenibilidad y la demanda de productos financieros verdes. La transición hacia una economía baja en carbono representa tanto un riesgo como una oportunidad significativa para nuestro banco. La gestión de este riesgo es esencial para mitigar impactos en nuestra cartera de crédito y asegurar el cumplimiento de las normativas internacionales.</p>	<p>Desarrollo Humano: la gestión del talento es crucial para mantener nuestra competitividad y capacidad de innovación. Invertir en la capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores tiene un impacto directo en nuestra eficiencia operativa y nuestra capacidad para atender mejor a nuestros clientes. Además, la alineación de nuestras estrategias de talento con la sostenibilidad y el bienestar de los colaboradores también refuerza nuestra reputación y compromiso social.</p>	<p>Tecnología y transformación digital: la digitalización y la incorporación de tecnologías avanzadas son esenciales para mejorar la eficiencia de nuestros servicios y acceder a nuevos mercados. Ofrecer productos financieros sostenibles a través de plataformas digitales no solo responde a las expectativas de los clientes, sino que también nos posiciona como líderes en la innovación financiera y nos permite reducir costos operativos a largo plazo.</p>
 <p>Caso de negocio</p>	<p>La transición hacia una economía baja en carbono implica una serie de oportunidades, como la financiación de proyectos sostenibles y la captación de clientes interesados en productos verdes. Sin embargo, también presenta riesgos operativos debido a las regulaciones cada vez más estrictas y la posible obsolescencia de activos no sostenibles. Gestionar estos riesgos nos permite reducir costos asociados con el incumplimiento de normativas y posicionarnos en el mercado como una entidad responsable y sostenible.</p>	<p>El talento humano es el motor de nuestra innovación y crecimiento. Invertir en programas de desarrollo y formación permite mejorar la eficiencia operativa, reducir la rotación de colaboradores y aumentar la satisfacción del cliente. Además, un equipo capacitado es fundamental para implementar nuestras estrategias sostenibles y adaptar nuestros productos y servicios a las necesidades de un mercado cambiante. Esto se traduce directamente en un aumento en la rentabilidad y en la eficiencia operativa.</p>	<p>La digitalización nos permite ofrecer productos financieros más accesibles, eficientes y sostenibles, reduciendo los costos operativos y mejorando la satisfacción del cliente. A través de la financiación sostenible, no solo respondemos a las expectativas de los inversionistas y reguladores, sino que también abrimos nuevas fuentes de ingresos. Además, la integración de tecnologías emergentes en nuestra oferta de productos fortalece nuestra competitividad en el largo plazo, asegurando nuestra relevancia en el mercado.</p>
 <p>Impacto empresarial</p>	<p>La integración de la sostenibilidad y la gestión de riesgos climáticos en nuestra estrategia empresarial no solo reduce riesgos financieros relacionados con el cambio climático, sino que también fortalece nuestra reputación como entidad responsable, generando valor tanto en términos de ingresos como de satisfacción de nuestros grupos de interés. Este enfoque contribuye a la estabilidad a largo plazo del banco.</p>	<p>El impacto de esta estrategia es amplio, ya que un personal bien entrenado y comprometido se traduce en un mayor desempeño, menor rotación y una mejor relación con los clientes. Además, esto contribuye a una mejor imagen corporativa y reputación.</p>	<p>La implementación de tecnologías avanzadas no solo optimiza nuestros procesos internos, sino que también nos permite atender a un mercado más amplio con soluciones innovadoras, creando un flujo constante de valor para nuestros clientes y para la institución.</p>
 <p>Estrategias de negocios</p>	<p>Estamos implementando una estrategia integral para descarbonizar nuestras operaciones y financiamiento. Esto incluye la financiación de proyectos verdes, la integración de criterios ambientales en nuestras decisiones de crédito y la alineación con las normativas internacionales sobre cambio climático. Además, hemos establecido metas de reducción de emisiones a largo plazo, lo que impulsa nuestras decisiones de inversión y garantiza la sostenibilidad de nuestras operaciones. En paralelo, integramos la evaluación de riesgos climáticos en nuestro sistema de gestión de riesgos (ERM) para asegurar que nuestras decisiones se alineen con los objetivos de sostenibilidad y el cumplimiento regulatorio.</p>	<p>Hemos lanzado iniciativas para fortalecer el desarrollo de nuestros colaboradores, incluyendo programas de liderazgo, bienestar y capacitación en diversos temas. Además, estamos implementando políticas de inclusión y diversidad para mejorar la satisfacción y el compromiso del personal. Estas estrategias están alineadas con nuestra visión de ser una empresa innovadora y socialmente responsable, lo que refuerza nuestra cultura organizacional y mejora el rendimiento a largo plazo.</p>	<p>Nuestra estrategia digital se enfoca en modernizar nuestros servicios bancarios, proporcionando plataformas de acceso digital para productos financieros sostenibles, como los créditos verdes. También estamos invirtiendo en tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, para optimizar nuestras operaciones y ofrecer experiencias personalizadas a los clientes. Estas iniciativas nos permiten ser líderes en el sector financiero sostenible y mantenernos competitivos en un mercado digitalizado.</p>





Métricas de materialidad para la creación de valor empresarial



	Tema Material 1	Tema Material 2	Tema Material 3
Cuestión Material	Gestión de Riesgos Climáticos.	Desarrollo Humano.	Tecnología y transformación digital.
Objetivo/Métrica	Gestión de Riesgos Climáticos: nuestro objetivo es reducir las emisiones de carbono de la cartera de préstamos para el año 2030. Además, hemos establecido la meta de financiar \$8 billones en proyectos sostenibles de aquí a 2030 que le apuesten a la transición hacia una economía baja en carbono.	Nuestro objetivo es mejorar la satisfacción de los colaboradores en un 93% para 2025, basado en los resultados de las encuestas anuales de clima laboral. Además, buscamos incrementar la participación en programas de capacitación a un 83% de nuestros colaboradores para 2025.	Nuestro objetivo es aumentar la cuota de mercado de productos financieros sostenibles para 2030. Además, buscamos digitalizar nuestros procesos operativos para 2030.
Año Objetivo	2030 reducción de emisiones y mayor financiamiento de proyectos sostenibles.	2025 capacitación en sostenibilidad y satisfacción de colaboradores.	2030
Progreso	El progreso hacia la meta de reducción de emisiones es monitoreado anualmente. Actualmente, hemos logrado reducir nuestras emisiones en comparación con el año base. En cuanto al financiamiento de proyectos sostenibles, hemos alcanzado 3.43 millones de los \$8 billones establecidos.	El progreso en la satisfacción de los colaboradores muestra un aumento en comparación con la última encuesta realizada en 2023. En cuanto a la capacitación, 80% de nuestros colaboradores han completado los programas de capacitación planificados para 2024.	Hasta la fecha, hemos logrado digitalizar gran parte de nuestros procesos operativos, acercándonos al objetivo para 2030. En cuanto a los productos financieros sostenibles, hemos alcanzado una cuota de mercado significativa.
Compensación ejecutiva	Atendiendo las mejores prácticas del mercado, reconocemos que una de las acciones clave para acelerar la implementación de la estrategia climática del Banco es generar incentivos en la Alta Dirección y en los colaboradores. Para esto, desde el año 2023 estamos evaluando la metodología más adecuada para integrar el cambio climático al esquema de remuneraciones e incentivos que maneja el Banco. En 2025 nos enfocaremos principalmente en definir las características y criterios de los incentivos a corto y largo plazo junto con los beneficiarios internos, el tipo de incentivo más adecuado y las métricas que permitan dar seguimiento a los avances.		





Cuestiones materiales para las partes interesadas externas



	Impacto 1	Impacto 2
 <p>Tema material</p>	<p>Emisiones de Carbono y Cambio Climático (Impacto Ambiental)</p>	<p>Inclusión Financiera y Acceso a Servicios Financieros para PYMEs Lideradas por Mujeres (Impacto Social)</p>
 <p>Causa del impacto</p>	<p>Las actividades de financiamiento e inversión en proyectos de infraestructura y energía contribuyen a las emisiones de gases de efecto invernadero, particularmente aquellas relacionadas con el sector energético y la construcción. Esta causa está asociada principalmente con la financiación de proyectos que no son sostenibles en términos de emisiones de carbono, lo cual es un aspecto central de nuestra evaluación de materialidad en el contexto ambiental.</p>	<p>La falta de acceso a servicios financieros, especialmente en el caso de las mujeres emprendedoras y empresarias de pequeñas y medianas empresas (PYMEs), genera una exclusión económica que limita las oportunidades de desarrollo. Las mujeres, particularmente aquellas que lideran empresas, enfrentan barreras de tipo Económico: las PYMEs lideradas por mujeres suelen contar con menos acceso a capital debido a la falta de historial crediticio. Social: las mujeres a menudo enfrentan dificultades para acceder a servicios financieros debido a prejuicios y la falta de un entorno de apoyo que favorezca el emprendimiento femenino. Infraestructura: la infraestructura financiera deficiente puede dificultar la disponibilidad de productos adaptados a las necesidades específicas de las PYMEs lideradas por mujeres, limitando su capacidad de formalizar o expandir sus negocios.</p>
 <p>Partes interesadas externas/área(s) de impacto evaluadas</p>	<p>Clientes, comunidades locales, gobiernos y sociedad en general, así como el medio ambiente.</p>	<p>Clientes, pequeñas y medianas empresas (PYMEs)</p>
 <p>Relevancia del tema para los grupos de interés externos</p>	<p>El impacto de las emisiones de carbono es significativo para las partes interesadas externas debido a su contribución al cambio climático global y sus efectos en la salud, la biodiversidad y las comunidades vulnerables. Este tema está estrechamente vinculado a la sostenibilidad a largo plazo y afecta a la reputación de la empresa, así como a las relaciones con reguladores y clientes que demandan productos y servicios más sostenibles.</p>	<p>Para las PYMEs lideradas por mujeres, la falta de acceso a productos financieros adecuados no solo afecta la estabilidad económica individual, sino que también restringe el crecimiento de estas empresas, impidiendo su expansión y generando una brecha significativa en comparación con las empresas lideradas por hombres. Esta situación tiene un impacto directo sobre el desarrollo económico local, ya que las mujeres representan una fuente clave de innovación y empleo.</p>

Métricas de materialidad para partes interesadas externas



	Impacto 1	Impacto 2
 <p>Tema Material</p>	Emisiones de Carbono y Cambio Climático (Impacto Ambiental)	Inclusión Financiera y Acceso a Servicios Financieros para PYMEs Lideradas por Mujeres (Impacto Social)
 <p>Métrica de Salida</p>	Emisiones de CO2e generadas por los proyectos financiados, medida en toneladas de CO2e. Esta métrica cuantitativa se utiliza para medir el impacto directo de nuestras actividades de financiamiento en el cambio climático, con el fin de gestionarlas.	Número de PYMEs lideradas por mujeres que han accedido a productos financieros a través de nuestros programas de inclusión financiera. Esto incluye cuentas de ahorro y préstamos a pequeña escala.
 <p>Valoración de Impacto</p>	Hemos realizado una valoración de impacto al convertir las emisiones de CO2e en un impacto social y ambiental más amplio. Esto se mide utilizando la huella de carbono de nuestras operaciones y el potencial de mitigación de CO2e mediante el financiamiento de proyectos sostenibles, que son menos contaminantes en comparación con proyectos tradicionales.	Para evaluar la efectividad de nuestros programas, se utilizan indicadores como: número de beneficiarias: cantidad de mujeres emprendedoras que han accedido a productos financieros a través de nuestros programas.
 <p>Métrica de Impacto</p>	La métrica cuantitativa utilizada para medir el impacto externo es el cálculo de emisiones de CO2e en toneladas anuales derivadas de proyectos financiados.	La métrica de impacto para evaluar el efecto de nuestros programas de inclusión financiera en PYMEs lideradas por mujeres se centra en el número de beneficiarias que han experimentado una mejora en su situación económica.



Acción por el Planeta



Banco de Occidente



Estrategia Climática y Descarbonización



ODS 7.3; 13.2; 15.1

En Banco de Occidente, asumimos un compromiso activo con la sostenibilidad y la transición hacia una economía baja en carbono. A través de nuestra estrategia climática, integramos consideraciones ambientales en nuestras decisiones, promovemos la reducción de impactos y fortalecemos nuestra capacidad de adaptación. En esta sección, presentamos nuestro enfoque y acciones clave para contribuir a un futuro más sostenible.

Cambio Climático

Reconocemos que el cambio climático es un desafío global que exige acción inmediata. Por eso, integramos criterios climáticos en nuestra estrategia y gestión de riesgos, impulsando el financiamiento sostenible y fortaleciendo nuestras capacidades en divulgación y transparencia. Para más detalles sobre nuestro enfoque y avances, te invitamos a consultar el **Anexo 3** de nuestro reporte TCFD.

Emisiones Financiadas

Estamos comprometidos con la sostenibilidad y la gestión responsable de nuestro impacto ambiental. Como entidad financiera, entendemos que nuestra contribución a la transición hacia una economía baja en carbono no solo radica en nuestras propias operaciones, sino también en el impacto ambiental de los sectores y proyectos que financiamos.

Por esta razón, en 2024 realizamos nuestra primera medición de **emisiones financiadas**, un ejercicio clave para entender y gestionar nuestra huella de carbono indirecta. Esta evaluación se llevó a cabo con base en nuestra cartera 2023, priorizando tres sectores estratégicos: **Oil & Gas, Construcción y Generación de Energía**. La selección de estos sectores respondió a su impacto significativo en el entorno, la cantidad de emisiones generadas en sus operaciones y la disponibilidad de información.



Para llevar a cabo esta medición, adoptamos la metodología desarrollada por el **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)** y utilizamos la herramienta proporcionada por la **Alianza de Banca Sostenible (ABS) en Colombia**, respaldada por USAID y Asobancaria. Esta metodología nos permitió cuantificar las emisiones absolutas de alcance 1, 2 y 3 de los sectores priorizados, considerando los saldos de nuestra cartera 2023.

En esta primera medición los datos se desglosaron por **clase de activo** (créditos corporativos y Project Finance), **sector/industria** (Oil & Gas, Construcción y Generación de Energía), **segmento** (clientes de la Banca Corporativa y Empresarial Grande) y **país/región** (Colombia – 100%). Este análisis inicial es un punto de partida fundamental y anualmente incluiremos nuevos sectores en el cálculo para tener una visión más integral de nuestra huella de carbono.

Si bien actualmente no contamos con objetivos de reducción específicos ni metas de cero emisiones netas, esta medición marca el inicio de un camino estructurado para comprender la huella de carbono

de nuestras operaciones financiadas. A partir de estos resultados, trabajaremos en la formulación de estrategias y planes de acción que nos permitan apoyar a nuestros clientes en la transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

Adicionalmente, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, contamos con políticas internas que establecen directrices para mitigar impactos ambientales en nuestras operaciones de financiamiento. Nuestros **Lineamientos de Finanzas Sostenibles**, la **Política Ambiental y de Cambio Climático** y la **Políticas del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)** son herramientas clave en este proceso. Estas políticas nos permiten identificar clientes con altos impactos ambientales, sectores vulnerables al cambio climático y oportunidades para fomentar inversiones sostenibles a través de nuestra **Taxonomía Sostenible y de Transición**.

La alta dirección del Banco juega un rol fundamental en este compromiso. En 2022 creamos el **Comité de Sostenibilidad**, encargado de tomar decisiones

estratégicas en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG). Este comité supervisa, entre otros aspectos, la gestión de nuestras emisiones financiadas y nos permite consolidar una estrategia integral para alinear nuestras operaciones con la agenda global de descarbonización.

Sabemos que abordar el reto de las emisiones financiadas requiere de esfuerzos conjuntos, por lo que participamos activamente en iniciativas colaborativas con otras instituciones financieras y asociaciones del sector. Nuestra participación en la **Alianza de Banca Sostenible (ABS) en Colombia** nos ha permitido acceder a herramientas y metodologías estandarizadas para mejorar la medición de nuestras emisiones y trabajar de la mano con otros actores en la implementación de mejores prácticas en la industria.

Este es solo el primer paso en un camino que nos permitirá gestionar de manera más efectiva nuestro impacto ambiental indirecto. A medida que avanzamos en este proceso, continuaremos fortaleciendo nuestras capacidades, explorando




nuevas oportunidades de financiamiento sostenible y desarrollando estrategias que nos permitan reducir las emisiones financiadas, contribuyendo así a la construcción de una economía más sostenible y resiliente.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, contamos con políticas internas que establecen directrices para mitigar impactos ambientales en nuestras operaciones de financiamiento.



Emisiones Absolutas Financiadas de Alcance 3

Para la cartera 2023, las emisiones absolutas financiadas de Alcance 3 se estimaron en **468.594,62 toneladas métricas de CO2 equivalentes** y con una cobertura de cartera de activos/productos en balance del **6%**.

A continuación, la información detallada por sector y por clase de activo:

Sector	Saldo	%	Alcance 1+2 (Ton CO2)	Alcance 3 (Ton CO2)	Total CO2 (Ton)
 Construcción	\$2.076.496.277.500	4,75%	7.946,81	89.460,58	97.407,39
 Generación de Energía	\$449.095.535.300	1%	128.174,06	29.284,44	157.458,50
 Oil & Gas	\$89.889.198.822	0,2%	201.235,54	12.493,18	213.728,72
Total	\$2.615.481.011.622	6,0%	337.356,41	131.238,20	468.594,61





Se priorizaron CIUS por sector:
Construcción: 4210, 4220, 4290 y F (este último se toma como grupo para algunos clientes del sector que no incluyen CIU de construcción en su actividad principal pero las operaciones financiadas están relacionadas al sector)
Oil & Gas: 3520 y 0610
Generación de energía: 3511

Sector	Saldo	%	Alcance 1+2 (Ton CO2)	Alcance 3 (Ton CO2)	Total CO2 (Ton)
 Créditos Corporativos	\$ 1.074.608.700.000	2,5%	278.484,22	60.036,19	338.520,41
 Project Finance	\$ 1.540.872.311.622	3,5%	58.872,17	71.202,03	130.074,20
Total	\$2.615.481.011.622	6,0%	337.356,41	131.238,20	468.594,61

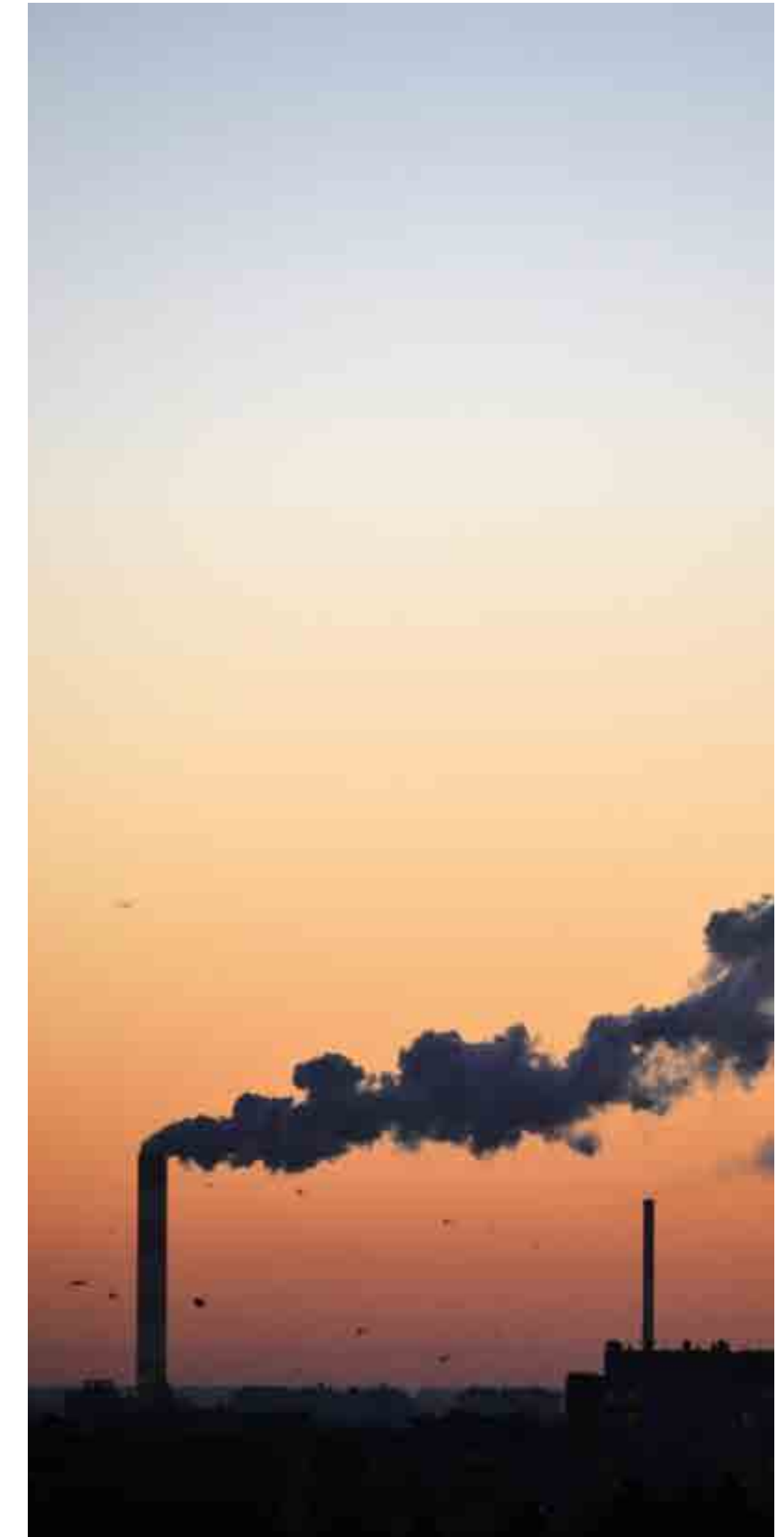


Datos Claves de la Medición de Emisiones Financiadas

Como parte de nuestro compromiso con la medición y gestión de las emisiones financiadas, hemos realizado un análisis detallado de nuestra cartera priorizada en 2023. A continuación, presentamos algunos de los principales resultados obtenidos en este ejercicio:

-  **Número de clientes evaluados: 426**
-  **Número de operaciones analizadas: 1.631**
-  **Calidad de datos utilizada en la medición: 4.8.**
-  **Métrica de intensidad de emisiones: 0.18 toneladas de CO2 por cada millón de pesos financiado (ton CO2/MCOP).**

Estos resultados reflejan nuestro primer esfuerzo en la cuantificación de emisiones financiadas y nos servirán como base para futuras estrategias de reducción y acompañamiento a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono.



Gestión de Emisiones — Huella de Carbono



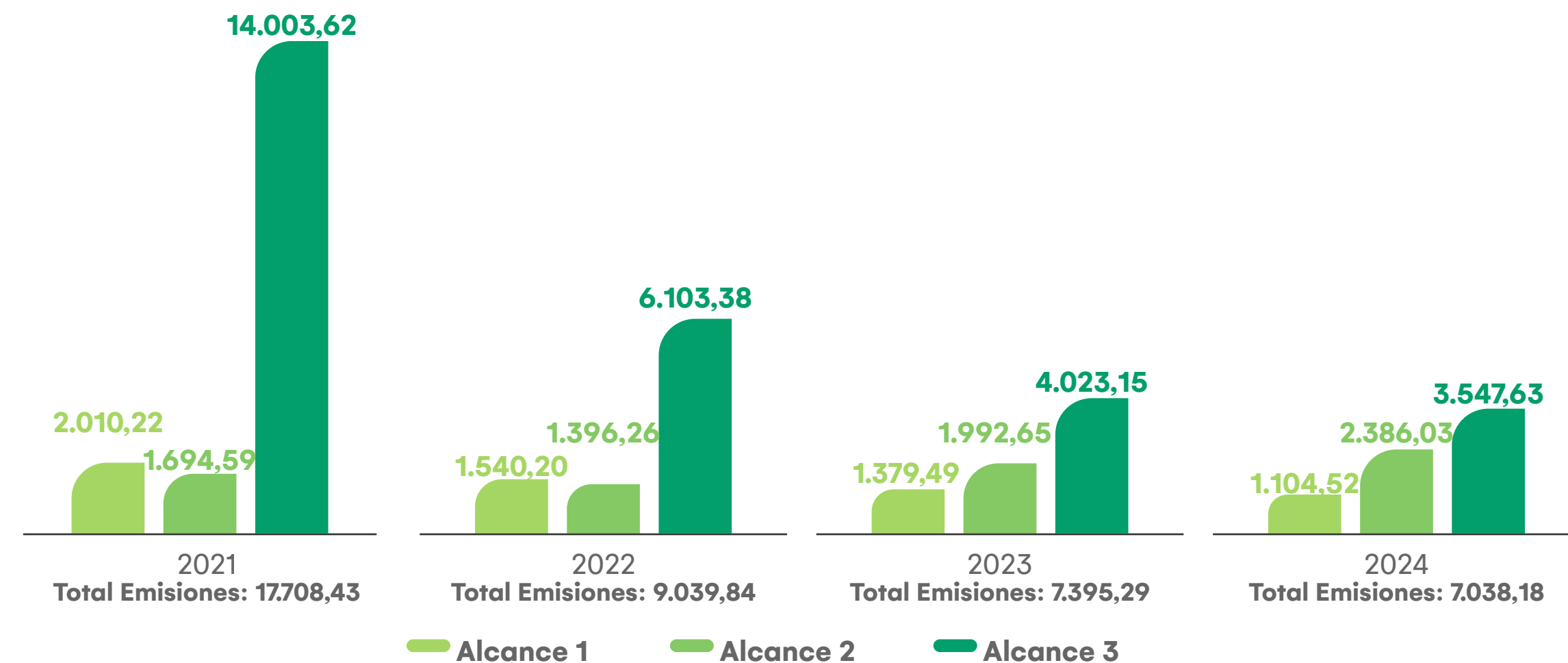
ODS 7.3; 11; 13.2

GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5 |

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

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

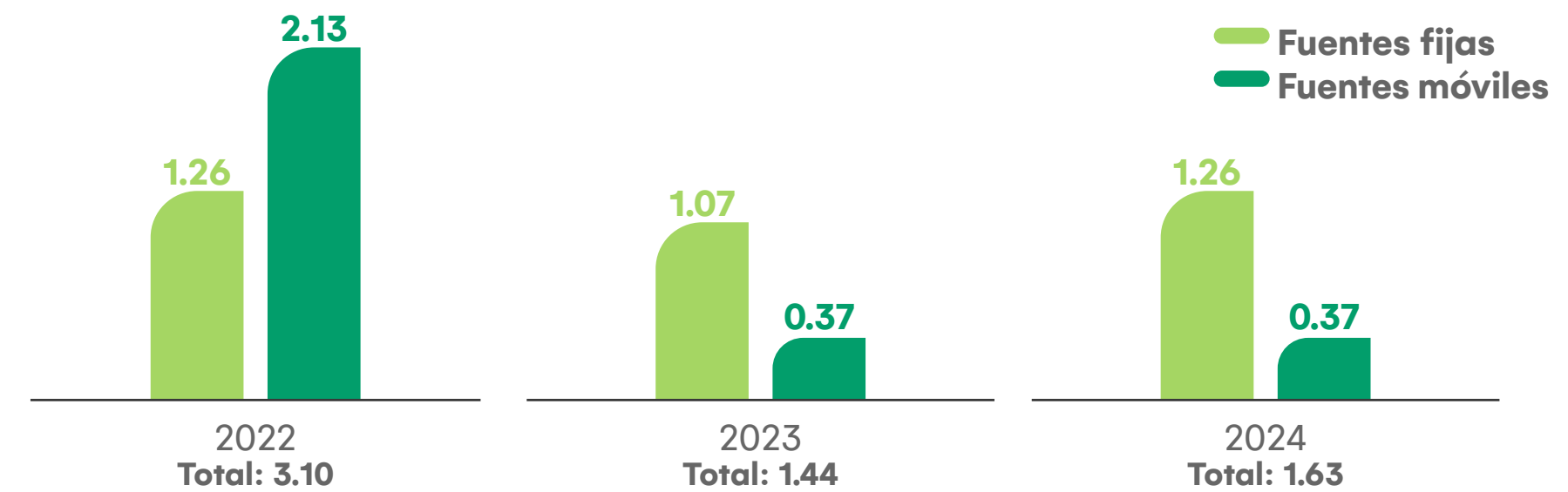
Emisiones Generadas



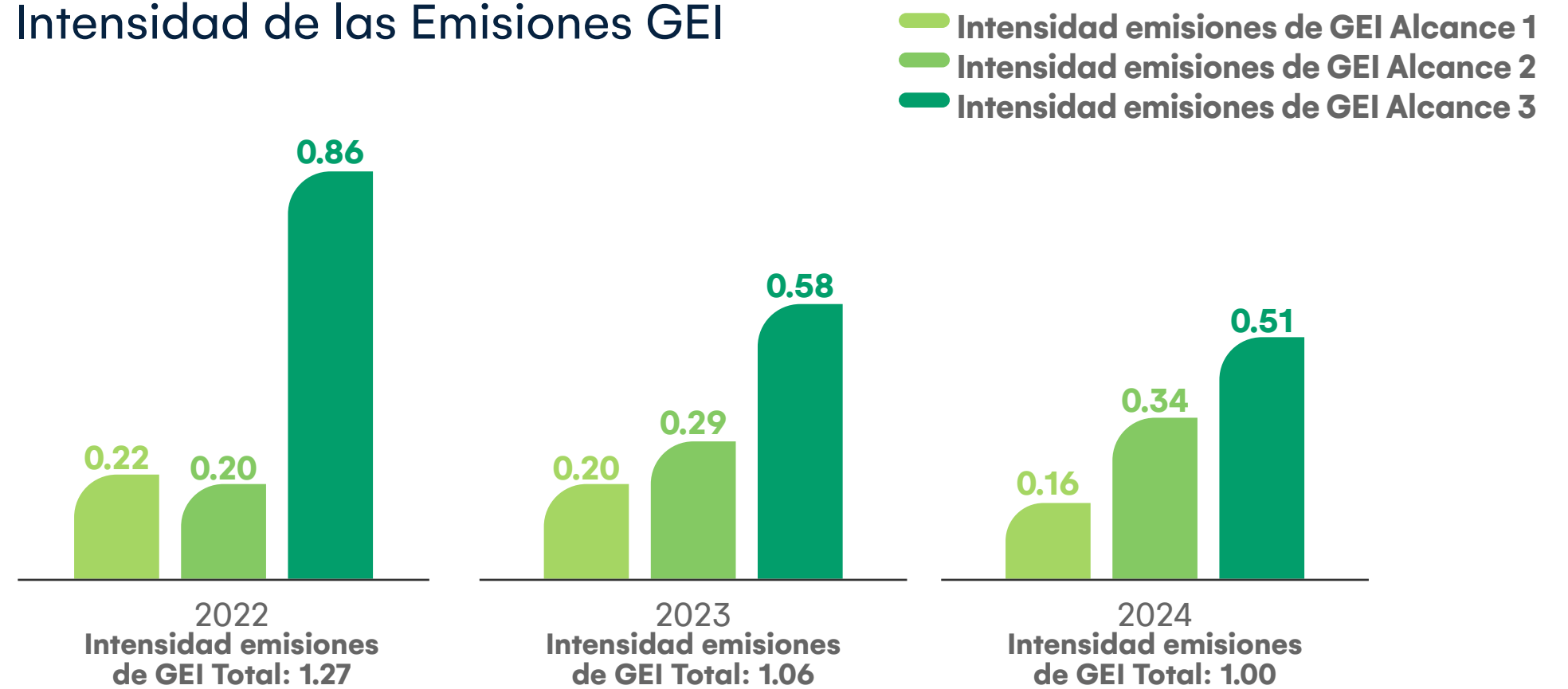
El cálculo de nuestras emisiones está bajo el estándar de GHG Protocol con un enfoque de consolidación de control operacional y, debido a las fuentes de emisión identificadas, se incluye dentro del cálculo los gases CO2, CH4, N2O, SF6, HCFs y HCFCs.

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

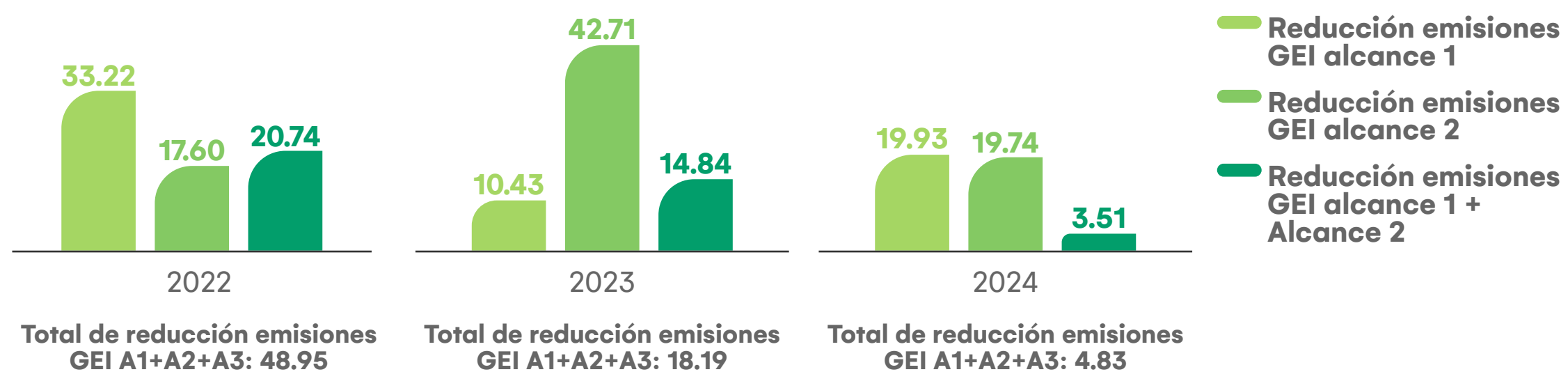
Emisiones Biogénicas



Intensidad de las Emisiones GEI



Reducción Emisiones de GEI (%) – Ton CO2e



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

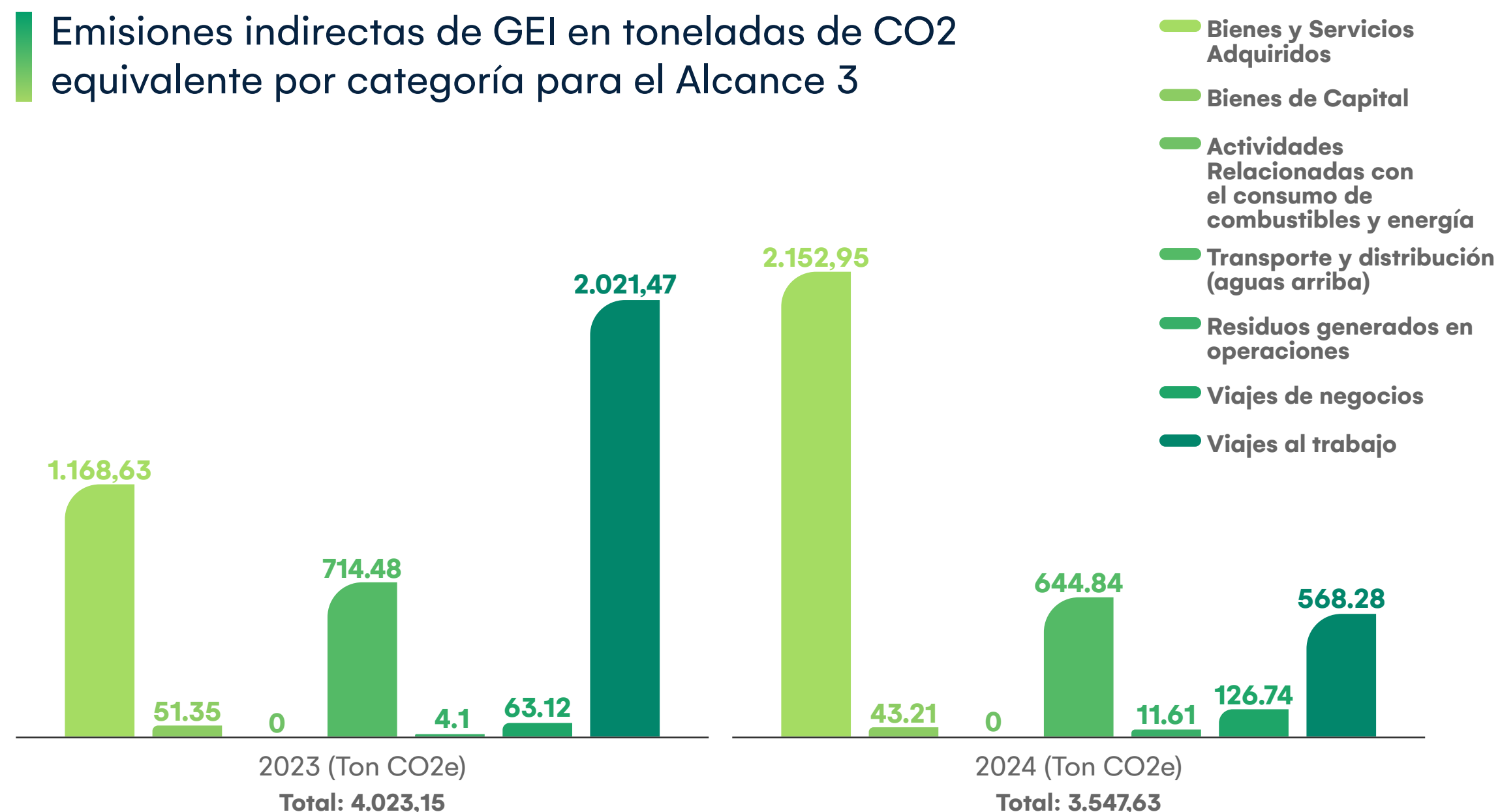
A pesar de la reducción que se presentó en el consumo de energía en el 2024 en nuestras instalaciones, el factor de emisión entregado por XM para el Sistema Interconectado Nacional tuvo una variación frente al del 2023 del 20.3% lo que afectó el resultado de nuestras emisiones alcance 2.

En el año 2024 logramos reducir considerablemente nuestras emisiones de alcance 3, debido principalmente a la disminución en el consumo de papel, y el transporte de colaboradores desde y hacia el Banco. Este último aspecto se ha visto respaldado tanto por el esquema de trabajo híbrido como por el Programa de Movilidad Sostenible.

A nivel general, nuestras emisiones totales presentaron una reducción del 4,83% vs 2023 y del 22,1% comparado a 2022, como respuesta a las iniciativas y acciones emprendidas durante el 2024 y en ruta positivamente al cumplimiento de metas de reducción según Agenda 2030 y Plan de Ecoeficiencia.



Emisiones indirectas de GEI en toneladas de CO2 equivalente por categoría para el Alcance 3



Movilidad Sostenible



ODS 9.3; 11; 13.2
| BdO-7 |

Durante el año 2024, continuamos con nuestro Programa de Movilidad Sostenible en colaboración con la empresa Try MY Ride.

Este programa tiene como objetivo proporcionar beneficios tanto a nuestros colaboradores, ofreciéndoles alternativas de movilidad segura, como al medio ambiente, al incentivar el uso de transportes sostenibles.

Para fomentar la participación de nuestros colaboradores, lanzamos campañas digitales a través de nuestra plataforma interna, la aplicación de Try My Ride y correos electrónicos. Adicionalmente, en 2024 radicamos exitosamente la acreditación ante las Secretarías de Movilidad de Bogotá y Cali del Plan Empresarial de Movilidad Sostenible, alineando nuestra estrategia con las entidades gubernamentales.

Estas campañas destacaron la importancia de compartir rutas y utilizar medios de transporte alternativos, como la bicicleta y el transporte público. Además, realizamos jornadas de activación en nuestras sedes administrativas de Cali y Bogotá, donde nuestro aliado Try My Ride proporcionó detalles del programa y resolvió inquietudes de los colaboradores.

En el segundo semestre del año, al cumplir nuestro segundo año de operaciones, ampliamos la cobertura

del programa, incluyendo a los colaboradores de las sedes administrativas de Medellín y Barranquilla, quienes se sumaron a los de Cali y Bogotá. Para celebrar nuestro segundo aniversario, organizamos actividades recreativas en los edificios principales de Bogotá y Cali, donde compartimos con nuestros colaboradores los logros obtenidos.

Gracias a la participación activa de nuestros colaboradores, cerramos el año con más de 2.000 usuarios registrados en la aplicación y logramos los siguientes impactos:

- Más de **1.200 colaboradores participan activamente** en el programa, de los cuales el **59% son mujeres**.
- Se promueven múltiples alternativas de movilidad para los desplazamientos desde casa hasta el trabajo y viceversa.
- En 2024, **evitamos la emisión de 47.409 kg (47.4 Ton CO₂eq)**, equivalente a la absorción de CO₂ por 1.580 árboles, superando nuestra meta de 34.000 kg de CO₂ eq en 2023.
- Generamos un ahorro de más de **\$106.000.000 COP** en pasajes de transporte público.

Gracias a este esfuerzo conjunto, **superamos nuestras metas de 2024 en cuanto a cantidad de usuarios registrados (1.800) y emisiones evitadas (34 TCO₂)**.

Para 2025, buscaremos seguir ampliando el número de usuarios y la cantidad de rutas publicadas, con el objetivo de incentivar una movilidad sostenible que nos permita aumentar el total de emisiones evitadas y seguir aportando a la sostenibilidad y bienestar de nuestros colaboradores.



Uso Responsable de los Recursos



ODS 6.4; 7.3; 13.1

En Banco de Occidente, promovemos el uso eficiente y responsable de los recursos como parte de nuestra visión sostenible. Implementamos acciones para optimizar el consumo de energía y agua, gestionar adecuadamente los residuos y fortalecer nuestros criterios ambientales en la relación con proveedores. En esta sección, compartimos nuestras iniciativas y avances para minimizar nuestro impacto y contribuir a una operación más sostenible.

Energía

| GRI 302-1; 302-3; 302-4 |

Por otro lado, gestionamos nuestro consumo energético de manera responsable, alineándonos

con nuestras metas de ecoeficiencia y la transición hacia un modelo más sostenible. Implementamos estrategias para reducir el consumo de energía eléctrica, optimizar el uso de fuentes renovables y minimizar la dependencia de fuentes no renovables. A través de proyectos de eficiencia energética y mejoras tecnológicas, avanzamos en la reducción de nuestra huella ambiental y contribuimos al cumplimiento de nuestra Agenda 2030.

Para el 2030, nos hemos fijado la meta de reducir en un **20% nuestro consumo de energía eléctrica**, tomando como línea base el año 2022. Para alcanzar este objetivo, trabajamos de manera constante en la implementación de iniciativas de ecoeficiencia que nos permitan disminuir nuestro consumo en al menos **2,5% anual**.

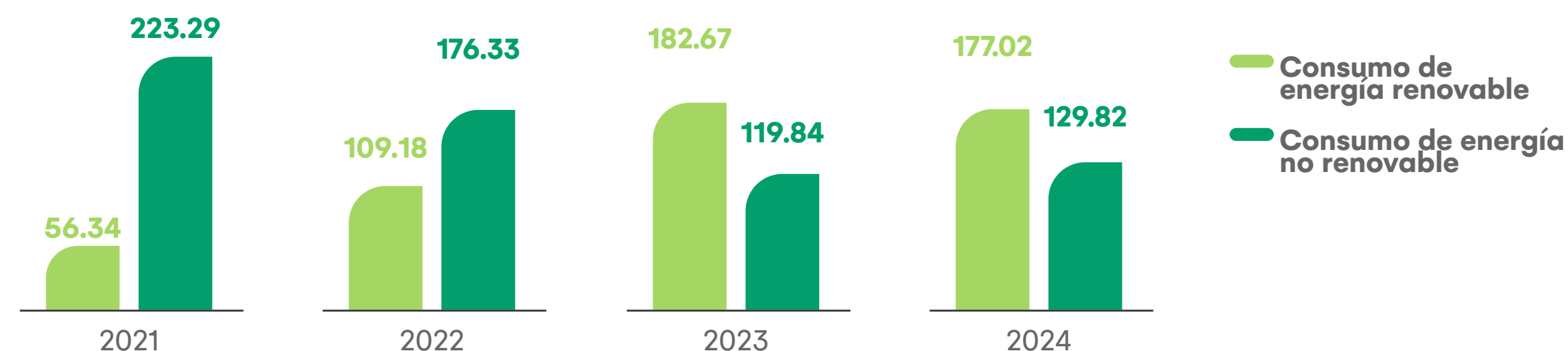
Consumo de energía eléctrica (MWh)	
2021	13.859,64
2022	12.424,64
2023	11.531,51
2024	10.974,28

Desde 2023, hemos avanzado en un **proyecto de eficiencia energética**, a través del cual hemos realizado la instalación progresiva de **luminarias eficientes**, tecnologías de **ahorro energético**, **películas de control solar** y **sistemas de aire acondicionado de última generación** en nuestras oficinas y sedes principales. Estos equipos han demostrado mejorar la eficiencia estacional hasta en un **28%** frente a otras soluciones convencionales.

Dado que la mayoría de estas instalaciones se completaron en el último trimestre de 2023, el impacto real en la reducción del consumo energético se reflejó en 2024, evidenciando una disminución significativa. Como resultado de estas iniciativas, logramos una reducción del **4,9% en el consumo de energía** con respecto al año anterior y una reducción acumulada del **11,7% frente a nuestra línea base de 2022**.

Este avance refleja nuestro compromiso con la eficiencia operativa y la sostenibilidad, alineándonos con nuestra estrategia de ecoeficiencia y transición hacia un modelo energético más responsable.

MWh

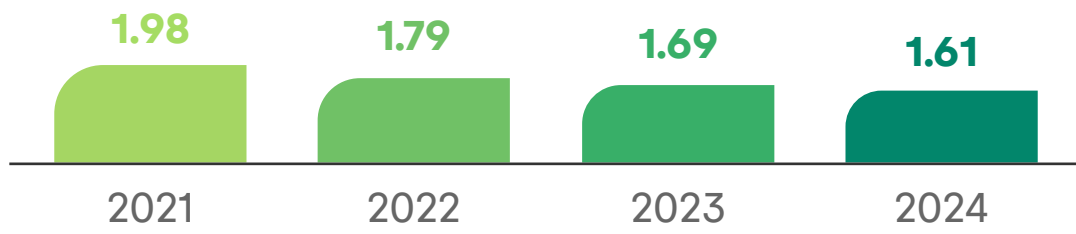


En Banco de Occidente, impulsamos la transición hacia una operación más sostenible mediante el uso de fuentes de energía renovable. En 2024, nuestras seis oficinas con sistemas de paneles solares operaron durante todo el año, reflejando una reducción del 3,1% en el indicador de consumo de energía renovable. Este valor continuará evolucionando conforme avancemos en la instalación de más sistemas fotovoltaicos en nuestras oficinas y sedes.

Nuestro consumo energético de fuentes no renovables proviene principalmente del combustible utilizado en las plantas eléctricas y en los vehículos propios de la organización. Conscientes de la importancia de reducir nuestra huella ambiental, desde 2022 hemos implementado un esquema de **arrendamiento de vehículos (renting)**, permitiéndonos optimizar el uso de nuestra flota y reducir significativamente el consumo de combustible. Gracias a esta estrategia, en 2024 **logramos una disminución del 36,01% en el consumo energético**, en comparación con el año anterior.

Mantuvimos nuestro compromiso con la eficiencia operativa, utilizando únicamente tres flotas del Banco, es decir, dos menos que en 2023. Sin embargo, durante este período se registró un aumento en el consumo de combustible, debido a la necesidad de realizar mantenimiento preventivo en un mayor número de plantas eléctricas en distintas zonas del país.

Intensidad Energética – MWh



Los avances en nuestra gestión energética han permitido lograr una **reducción del 4.7% en nuestra intensidad energética** en relación con el número de colaboradores. Este resultado refleja el impacto positivo de nuestras estrategias de eficiencia energética y el uso optimizado de los recursos, consolidando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la ecoeficiencia operacional.

Consumo de energía eléctrica (MWh)

Año	2021	2022	2023	2024
Consumo (MWh)	14.139,27	12.710,15	11.834,02	11.281,12

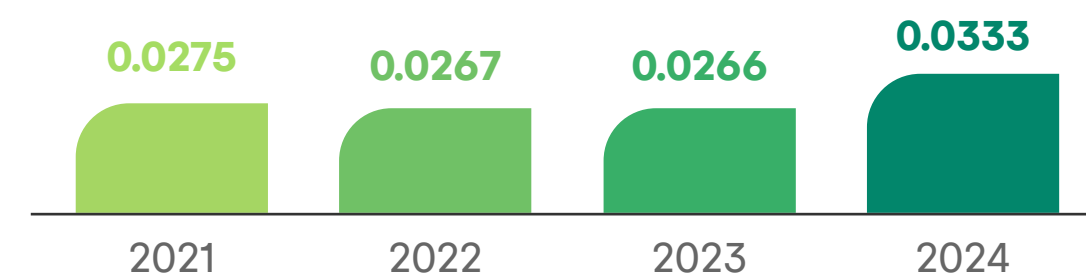
Agua

| GRI 303-5 |

El agua es un recurso fundamental para nuestras operaciones, y en Banco de Occidente estamos comprometidos con su uso responsable y eficiente. Implementamos estrategias para la optimización del consumo, la reducción del desperdicio y la adopción de tecnologías que nos permitan minimizar nuestro impacto ambiental. A través de estas acciones, buscamos fortalecer nuestra ecoeficiencia y contribuir a la preservación de este recurso vital.

En nuestras instalaciones, el agua es suministrada por las empresas de acueducto locales en cada municipio y ciudad donde operamos, destinándose exclusivamente para usos domésticos como saneamiento, aseo y alimentación. En cuanto a los vertimientos, estos corresponden a aguas residuales domésticas, las cuales son tratadas y dispuestas a través de los sistemas de alcantarillado de cada ciudad, en cumplimiento con la normativa ambiental vigente.

Consumo de Agua – Millones M³

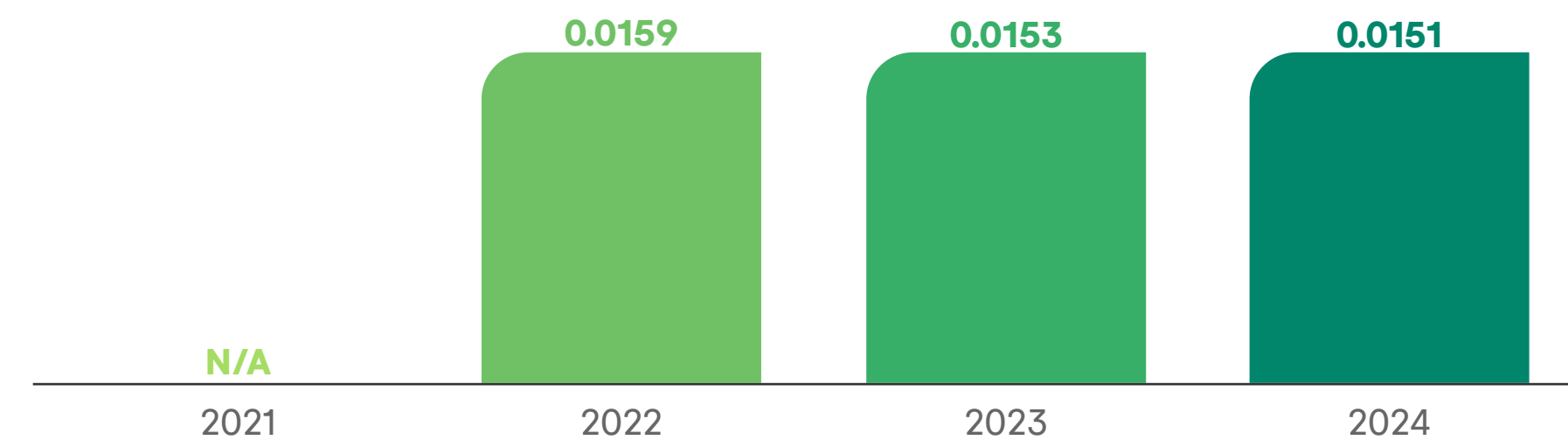


Gestionamos nuestra información de consumo de agua a través de la plataforma Energy Master, donde consolidamos datos cuantitativos y cualitativos y registramos las facturas de los sitios operativos del Banco.

En 2024, nuestro consumo de agua fue de 0.0333 millones de m³, reflejando un incremento del 25% respecto a 2023. Este aumento responde a la mejora en la calidad de la información y a la ampliación de su alcance, incluyendo por primera vez los datos del Edificio Principal Cali Torre 1, compartido con entidades del Grupo Aval. Dado que esta información no cuenta con trazabilidad en años anteriores, hemos establecido 2024 como una nueva línea base sin que esto afecte nuestra meta de reducción del 10%, alineada con nuestro Plan de Ecoeficiencia y la Agenda 2030.

Seguimos fortaleciendo iniciativas para la optimización del recurso hídrico, como la instalación de grifos ahorradores y sanitarios con tecnología de control de caudal. Además, promovemos el uso responsable del agua a través de nuestro programa de educación ambiental dirigido a nuestros colaboradores.

Consumo de agua en Zonas de Estrés Hídrico – Millones M³



En este rubro se incluyen las ciudades identificadas como zonas de estrés hídrico según información proporcionada por las autoridades ambientales. Estas regiones comprenden Aguachica, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Chía, Girardot, Girón, Guatapé, Medellín, Montería, Mosquera, Piedecuesta, Riohacha, San Gil, Siberia, Valledupar y Zipaquirá, todas registradas y monitoreadas a través de nuestra plataforma Energy Master.

En cuanto al consumo de agua en estas zonas, en 2024 logramos una reducción del 5.63% en comparación con el año anterior, reflejando los esfuerzos y estrategias implementadas para la gestión eficiente del recurso hídrico en nuestras operaciones.



Residuos

| GRI 306-3; 306-4; 306-5 |

La gestión responsable de los residuos es una prioridad en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Implementamos estrategias enfocadas en la reducción, reutilización y disposición adecuada de los residuos generados en nuestras operaciones, alineadas con nuestro Plan de Ecoeficiencia y los principios de economía circular.

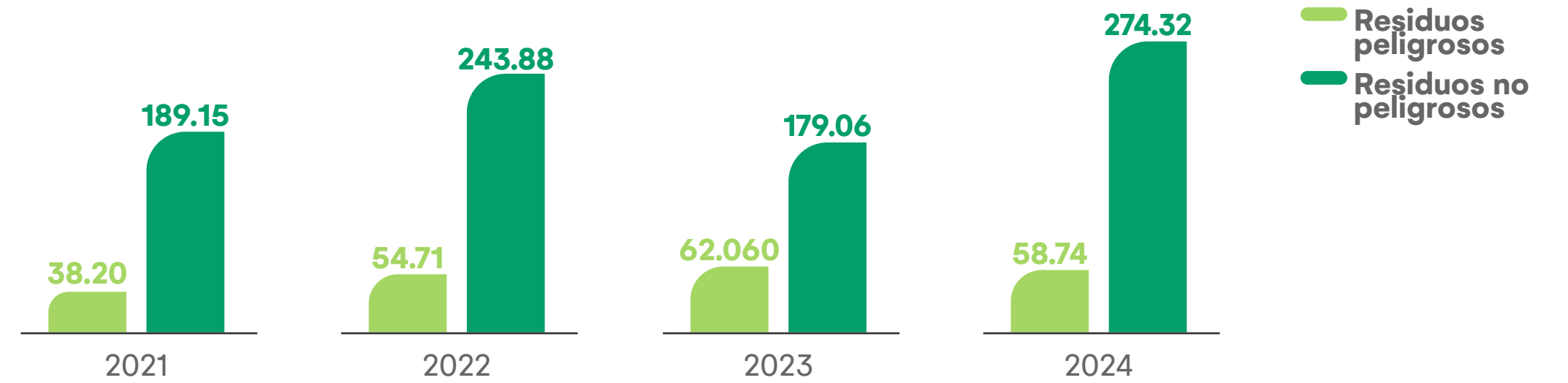
A través de la segregación en la fuente, la optimización de procesos y la sensibilización de nuestros colaboradores, buscamos minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030.

En el marco de nuestro **Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIR)**, trabajamos para identificar e implementar alternativas que permitan **minimizar la generación de residuos peligrosos y no peligrosos** en todas nuestras actividades y procesos. Los residuos generados son gestionados de manera responsable a través de un **gestor ambiental autorizado**, quien

se encarga de su disposición o aprovechamiento adecuado, en cumplimiento con la normatividad legal vigente.

Como parte de nuestra estrategia, realizamos **sesiones de sensibilización** dirigidas a todos nuestros colaboradores, con el propósito de fomentar prácticas responsables que reduzcan y mitiguen los impactos ambientales asociados a la generación de residuos. Estas sesiones se centran en los **cuatro pilares principales del PGIR**: prevención y minimización, manejo interno de residuos, manejo externo de residuos y seguimiento y evaluación del PGIR.

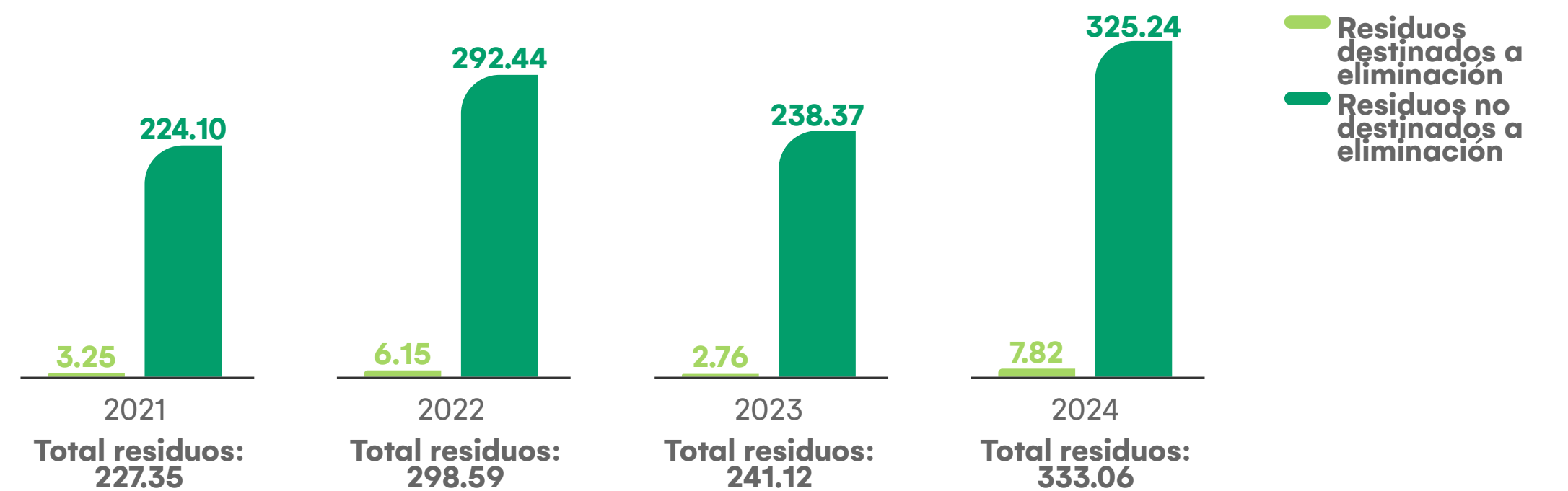
En línea con nuestro **Plan de Ecoeficiencia y la Agenda 2030**, nos hemos fijado la meta de **reducir gradualmente los residuos generados en un 20% para el año 2030**, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos.



En 2024, logramos reducir la cantidad de residuos no peligrosos destinados a eliminación en rellenos sanitarios. Estos residuos, aunque son comunes, especiales u ordinarios, no pueden ser aprovechados debido a sus características.

Por otro lado, incrementamos la cantidad de residuos aprovechables, especialmente papel, metal, madera y cartón, como resultado de los procesos de remodelación en nuestras oficinas y edificios. Además, fortalecimos acciones de reducción, como la digitalización de documentos para minimizar el uso de papel y la promoción del trabajo remoto para disminuir la generación de residuos.

En cuanto a los residuos peligrosos, en 2024 se presentó un aumento considerable debido a la disposición de residuos de construcción y demolición, así como de otros materiales aprovechables, como metal, cartón, madera y papel, en el marco de las remodelaciones realizadas en nuestras instalaciones.





Gestión de Residuos

En 2024, más del 95% de los residuos generados fueron tratados y aprovechados de manera adecuada, en cumplimiento con la normativa vigente, reflejando así la efectividad de nuestra gestión.

Dado el tipo de actividad que desarrollamos, el 80% de los residuos generados no son peligrosos, y en su mayoría son reciclados o reutilizados. A continuación, presentamos el detalle por tipo de residuo y su disposición:

Residuos No Peligrosos Aprovechados

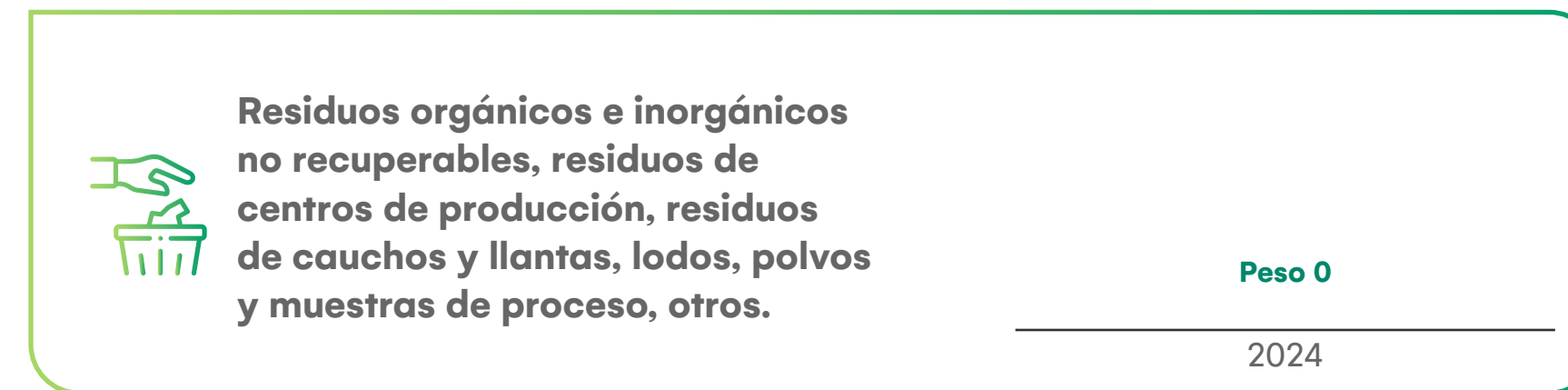
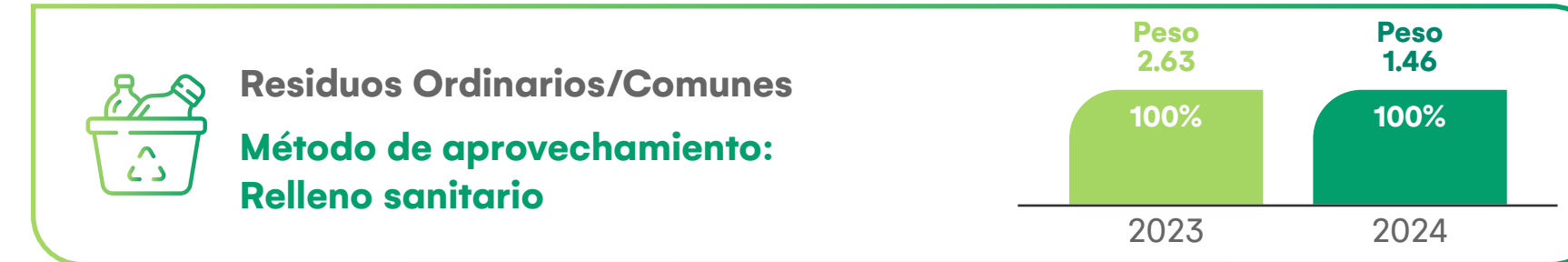


*La unidad de medida del peso de los residuos son toneladas.

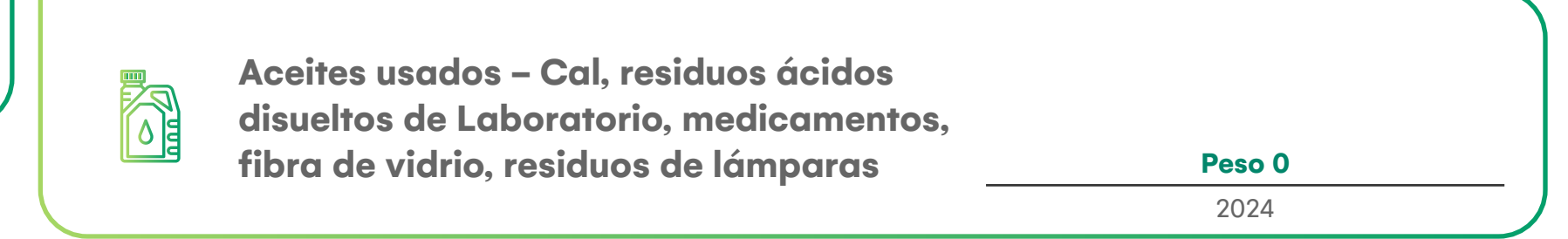
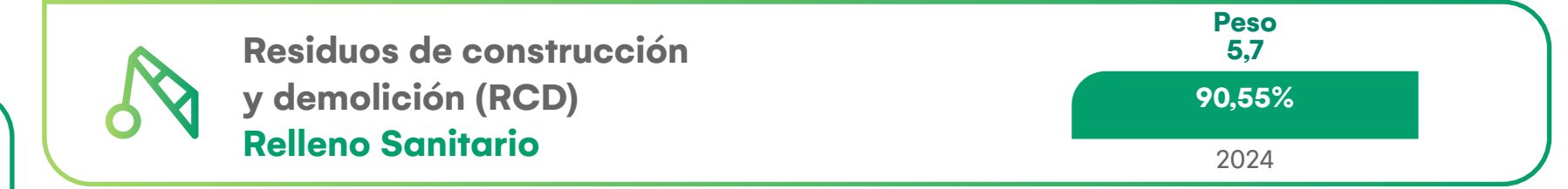
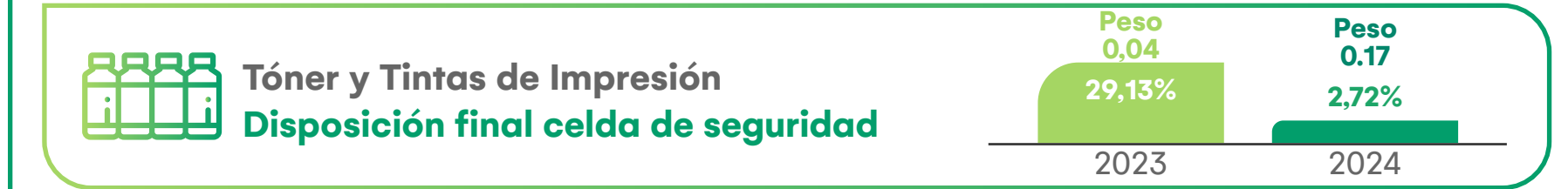
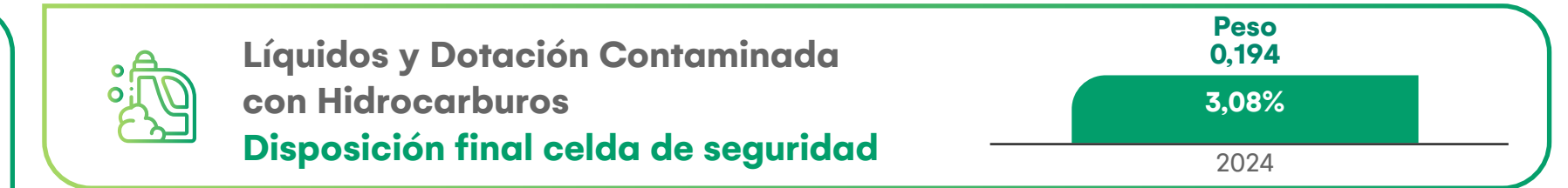
Residuos Peligrosos Aprovechados		
	2023	2024
Aceites Usados	Peso 0 0%	Peso 0 0%
Residuos de Lámparas	Peso 0.21 0.33%	Peso 0.16 0.26%
Tonner Lexmark	Peso 0.54 0.41%	Peso 0.41 0.66%
RAEES (Residuos Aparato Eléctricos y Electrónicos)	Peso 61.19 98.80%	Peso 51.80 98.91%
Total residuos aprovechados	61.94	52.37
	El método de aprovechamiento de todos fue reciclaje.	

En 2024 logramos reducir en un 45% la disposición de residuos no peligrosos en el relleno sanitario. Sin embargo, la eliminación de residuos peligrosos aumentó significativamente debido a la generación de residuos de construcción y demolición, así como al incremento de lámparas y baterías derivado de las actividades de remodelación y construcción en nuestras oficinas y edificios. A continuación, presentamos la cantidad de residuos destinados a eliminación:

Residuos No Peligrosos Eliminados



Residuos peligrosos



*La unidad de medida del peso de los residuos son toneladas.



Consumo de Papel

Como parte de nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental asociado al uso de papel en nuestras operaciones, implementamos las siguientes acciones:

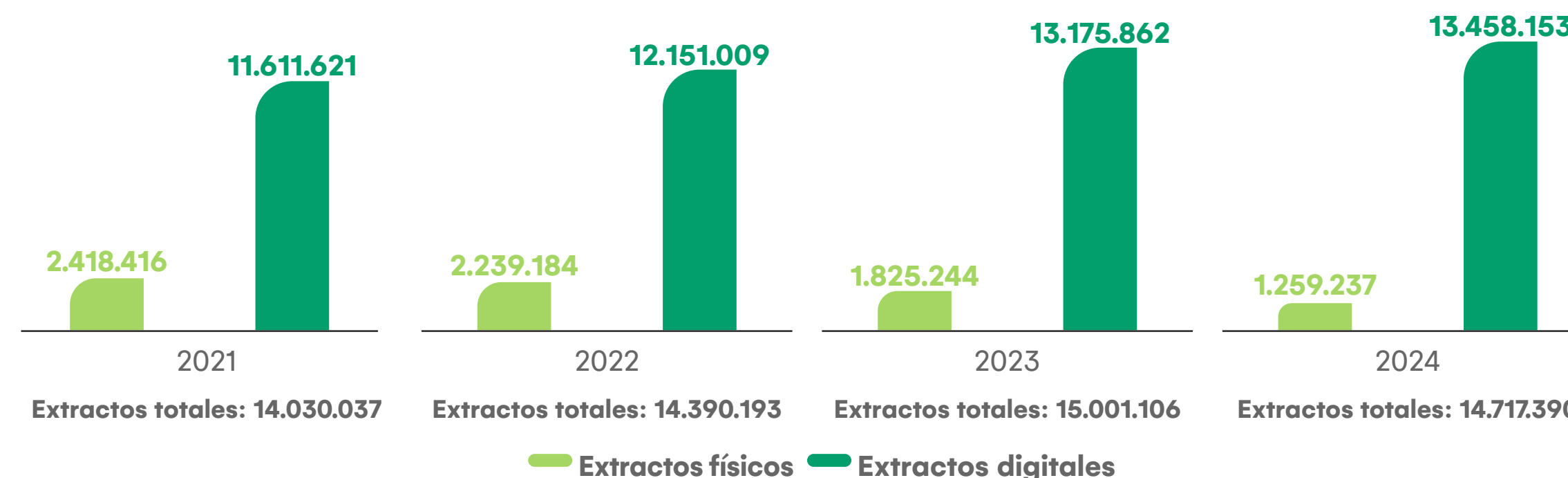
- Digitalización del proceso de pedidos de papelería a través de la plataforma Ofix.
- Revisión y control de solicitudes para evitar volúmenes innecesarios de insumos en oficina.
- Implementación del proyecto de mensajería de texto certificada para los productos de vehículo, libranza y rotativo.
- Continuidad en la migración de extractos físicos a extractos digitales.
- Uso exclusivo de papel ecológico para el suministro de papelería en oficinas.

Gracias a estas iniciativas, logramos reducir nuestro consumo de papel en un 13.1% respecto al año 2023 (40.34 Ton) y en un 37.1% en comparación con 2022 (55.8 Ton), contribuyendo al cumplimiento de nuestra meta de ecoeficiencia de disminuir el consumo de papel en un 25% para 2030.

El total consumo para 2024 fue de **35.06 toneladas**, distribuido de la siguiente manera:

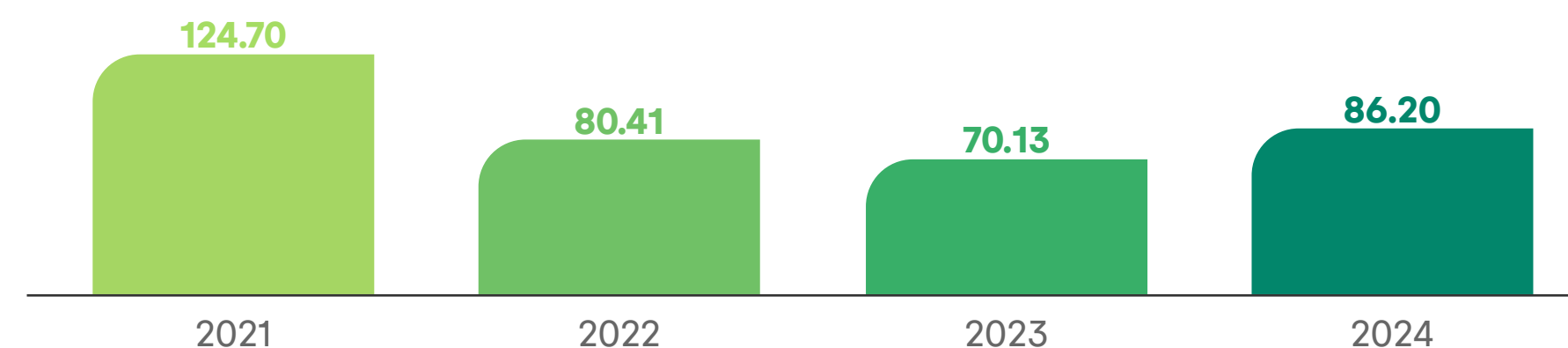
- Papel Ecológico Carta: **26 Ton** (74.2%)
- Papel Ecológico Oficio: **1.20 Ton** (3.4%)
- Papel Blanco Personalizado: **0.44 Ton** (1.3%)
- Papel Ecológico General: **7.02 Ton** (20%)

En cuanto a la reducción del envío de extractos físicos, conseguimos una disminución del **43%** en comparación con 2022, lo que significa que actualmente el **91,4%** de los extractos entregados a nuestros clientes son digitales.



También mantenemos la buena práctica de entregar el papel utilizado a nuestro gestor ambiental para su reciclaje. A pesar de la reducción en el consumo total de papel, la cantidad entregada para este propósito ha aumentado debido a los proyectos de diseño y remodelación de nuestros edificios y oficinas.

Papel entregado para reciclar



En el 2025, continuaremos implementando las medidas necesarias para migrar todos los formatos personalizados del Banco de papel blanco a papel ecológico. Además, fortaleceremos las acciones para reducir la impresión de extractos y exploraremos nuevas estrategias para incentivar a los clientes a optar por comunicaciones vía SMS o electrónicas, así como la firma electrónica de documentos.





Biodiversidad y Conservación de Ecosistemas




ODS 6.4; 13.2; 15.1

Estrategias para la Protección y Restauración de Ecosistemas

En Banco de Occidente reconocemos la restauración ecológica con especies autóctonas como una estrategia fundamental para la conservación y recuperación de los ecosistemas naturales. A través de esta práctica, contribuimos a mitigar la degradación ambiental, la pérdida de biodiversidad y los efectos del cambio climático. El uso de plantas nativas en estos procesos nos permite mejorar la funcionalidad de los ecosistemas locales, optimizar la calidad del suelo, fortalecer la polinización y ampliar la disponibilidad de hábitats para la fauna silvestre.

Las especies nativas, al estar adaptadas a su entorno, son más resistentes a las perturbaciones ambientales y desempeñan un papel clave en la estabilidad de los ecosistemas. Su incorporación en proyectos de restauración ecológica no solo representa una inversión en la salud del planeta y el bienestar de las futuras generaciones, sino que también nos permite preservar la biodiversidad y garantizar el equilibrio natural de los territorios.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática, en 2022 establecimos una alianza con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF Colombia). A través de esta iniciativa, buscamos conservar ecosistemas estratégicos dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Colombia (SINAP), impulsando procesos de restauración activa en colaboración con comunidades locales que han decidido transformar sus prácticas y aportar a la preservación del entorno natural.

 Desde el inicio de la alianza hemos logrado la siembra de más de 17 mil plántulas a nivel nacional.

En el tercer año de la iniciativa de Restauración Comunitaria en Colombia, hemos alcanzado avances significativos en la recuperación de ecosistemas y el fortalecimiento de comunidades en diversas regiones del país. Estos logros han sido posibles gracias a nuestro compromiso y apoyo continuo como aliado estratégico y socio fundamental desde el inicio de esta colaboración en 2022.

Desde Banco de Occidente hemos desempeñado un papel clave en el financiamiento y la ejecución de actividades esenciales dentro del programa de conservación y restauración. Nuestra contribución ha permitido la implementación de proyectos en áreas protegidas estratégicas, promoviendo no solo la regeneración ambiental, sino también el desarrollo económico y social de las comunidades locales.

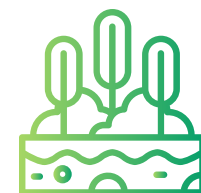
A través de esta alianza, hemos facilitado recursos financieros, capacitación y acceso a plataformas de visibilidad, fortaleciendo así el impacto de las acciones realizadas.

En este tercer año de ejecución, hemos logrado avances significativos en la restauración de ecosistemas en cuatro regiones clave dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Colombia (SINAP). Además, hemos impulsado la valoración social de la naturaleza mediante la participación ciudadana y la movilización de nuestros colaboradores, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

Las zonas de intervención en las que hemos enfocado nuestros esfuerzos incluyen:

- 1. PNN Farallones de Cali.**
- 2. DRMI La Playona y Loma La Caleta, en Acandí, Chocó.**
- 3. Bosque Alto Andino, zona de amortiguación del PNN Chingaza.**
- 4. PNN Vía Parque Isla de Salamanca (VIPIS).**

Nuestras iniciativas se han enfocado en la restauración de áreas degradadas a través de la siembra de especies nativas, el establecimiento de viveros comunitarios y la implementación de actividades de mantenimiento y monitoreo, asegurando así la sostenibilidad de los ecosistemas restaurados.



Parque Nacional Natural Farallones de Cali

El Parque Nacional Natural Farallones de Cali es el área protegida continental más extensa del SIRAP Pacífico, con una gran diversidad de climas y ecosistemas que lo convierten en un importante proveedor de bienes y servicios para la comunidad vallecaucana. Cerca del 95% de su territorio mantiene zonas de bosques secundarios y, en algunos casos, bosques primarios. Estas coberturas naturales representan importantes reservorios de carbono que contribuyen a los procesos de mitigación y adaptación frente al cambio climático.

En el marco del Acuerdo C185 entre WWF Colombia y Banco de Occidente, definimos al PNN Farallones como una de las cuatro áreas priorizadas para desarrollar procesos de restauración. Durante los dos primeros años de la iniciativa, logramos sembrar más de 5.000 árboles y, para el tercer año (periodo 2024–2025), estamos avanzando en la siembra de 2.500 plántulas adicionales. Además de la siembra, estas acciones incluyen mantenimientos y resiembras, garantizando así el impacto y sostenibilidad de la restauración ecológica.

Esta estrategia permite la participación activa de los propietarios de los predios, sus familias y la comunidad local, quienes con su conocimiento del territorio identifican las áreas que requieren mayor intervención y las especies más adecuadas para

cada ecosistema. Su experiencia con la flora nativa es clave en la recuperación de paisajes degradados y en la consolidación de ecosistemas más resilientes.

Actualmente, la restauración incluye especies frutales y de forraje, fortaleciendo modelos de conservación sostenible mediante herramientas como la agroforestería. Esta metodología no solo aporta beneficios ambientales, como la atracción de fauna dispersora de semillas y el impulso a la restauración pasiva, sino que también genera beneficios económicos para las familias involucradas a través de la contratación de mano de obra y la compra de material vegetal, contribuyendo así al desarrollo local y a la protección de estos ecosistemas estratégicos.

Indicador	Resultado
No. de familias que recibieron beneficios por el proyecto. (Vinculadas):	7 familias vinculadas en la mano de obra y el suministro de insumos.
No. de plántulas sembradas Resiembras	5.000
No. de especies florísticas	60
Tasa de supervivencia de las plántulas	90%
No. de hectáreas restauradas:	3.3 hectáreas
No. de resiembras:	750
No. de mantenimientos:	1 por predio
No. acuerdos fortalecidos:	1
No. de empleos generados:	7
No. emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	2 viveros locales. 2 predios con vocación turística. 1 ESAL local (con el suministro de insumos).

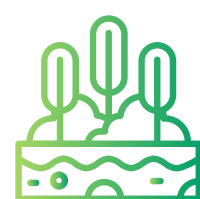
Generamos empleo a través de nuestros proyectos de restauración ecológica, beneficiando a las comunidades locales y contribuyendo a mejorar sus condiciones de vida.

Impulsamos economías locales sostenibles mediante la restauración ecológica, fomentando actividades como el ecoturismo y la producción de plántulas.

Mejoramos la calidad de vida al recuperar ecosistemas degradados, favoreciendo la calidad del aire y del agua, lo que impacta positivamente en la salud de las comunidades.

Valoramos y fortalecemos el patrimonio natural y cultural de las comunidades, promoviendo su identidad y sentido de pertenencia.

A través de actividades de siembra y mantenimiento, involucramos a la comunidad local, fomentando su sentido de responsabilidad sobre los predios restaurados y generando oportunidades de empleo a pequeña escala.



DRMI La Playona y Loma La Caleta – Acandí (Chocó)

Un **Distrito Regional de Manejo Integrado (DRMI)** es un área donde los paisajes y ecosistemas conservan su función y composición, a pesar de modificaciones en su estructura. Estos espacios permiten a las comunidades acceder a sus valores naturales y

culturales para su uso sostenible, preservación, restauración, conocimiento y disfrute.

El proyecto de restauración forestal comunitaria **“Recuperando el monte de la quebrada Vidal”** se desarrolla dentro del **DRMI La Playona y Loma La Caleta**, en el Consejo Local de Furutungo, territorio de **COCOMASUR**. Su enfoque principal es la recuperación de la quebrada Vidal, un afluente de aproximadamente 1.500 a 2.000 metros de longitud que nace en la **Loma La Caleta** y desemboca en los humedales de **La Playona**.

Esta zona abarca **9.364 hectáreas**, ubicadas en el **norte del Chocó**, en el extremo noroeste del **golfo de Urabá** y al suroriente del municipio de **Acandí**. Comprende la **zona costera de La Playona**, el **corredor montañoso de Loma La Caleta** y el **valle del margen derecho del río Tolo**.

En el marco de un acuerdo con el **Banco de Occidente**, **WWF Colombia** estableció una alianza con el **Consejo Comunitario de las Comunidades Negras de la Cuenca del Río Tolo y la Zona Costera Sur (COCOMASUR)** para desarrollar el proyecto **“Recuperar el monte de la quebrada Vidal. Restauración comunitaria en el DRMI La Playona y Loma La Caleta”**. Este informe presenta las actividades realizadas entre **2023 y 2024**, enfocadas en mejorar el estado de la vegetación ribereña de la quebrada Vidal, tributaria del humedal de La Playona.

El proceso de restauración incluyó: consolidación de un vivero comunitario, siembra de más de 7.500 árboles nativos y monitoreo de la vegetación para fortalecer los ecosistemas del DRMI.

A diferencia de otros proyectos en el país, este acuerdo contempló la siembra de las **7.500 plántulas en un solo año**, sin dividirlo en fases. La ejecución inició en **2023 y concluyó en 2024**, con los siguientes avances: 2.500 plántulas en 2023 y 5.000 plántulas de 2024.

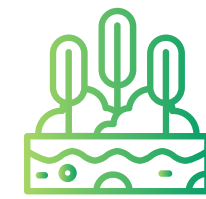
Indicador	Resultado
No. de familias que recibieron beneficios por el proyecto. (Vinculadas):	10 familias vinculadas en la mano de obra y el suministro de insumos.
No. de plántulas sembradas Resiembras	2.500
No. de especies florísticas	6
Tasa de supervivencia de las plántulas	80%
No. de hectáreas restauradas:	8 hectáreas
No. de resiembras:	150
No. de mantenimientos:	1 por predio
No. acuerdos fortalecidos:	N/A
No. de empleos generados:	N/A
No. emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	1





La restauración forestal de la quebrada Vidal ha comenzado a generar condiciones favorables para el sostenimiento del **humedal La Playona**, un ecosistema clave que alberga una gran diversidad de especies de fauna y flora. Esta recuperación contribuye al equilibrio hídrico de varios ríos y caños, fundamentales para la **regulación del ciclo del agua, la mitigación de inundaciones y el sustento de actividades esenciales** como la pesca, la ganadería, la agricultura, el aprovechamiento de productos forestales y el uso sostenible de recursos silvestres.

Además, esta restauración fortalece la **disponibilidad y calidad** del agua para las comunidades cercanas, asegurando su acceso a este recurso vital.



Bosque Alto Andino zona de amortiguación del PNN Chingaza

Según el portal de Parques Nacionales Naturales, el **Parque Nacional Natural (PNN) Chingaza** es un tesoro natural y cultural del centro de Colombia. Sus montañas guardan los secretos y el conocimiento heredado de los Muiscas y Guayupes, pueblos indígenas que protegieron este territorio, así como de comunidades campesinas que lo habitaron hasta hace menos de 40 años.

Hoy en día, Chingaza es un **refugio de biodiversidad**, donde los ecosistemas de **bosques altoandinos**,

subandinos y páramos albergan una gran riqueza de fauna y flora, revelándonos el equilibrio de la vida. Ubicado en la **cordillera oriental de los Andes**, al noreste de Bogotá, el parque se extiende por 11 municipios: **siete en Cundinamarca** (Fómeque, Choachí, La Calera, Guasca, Junín, Gachalá y Medina) y **cuatro en el Meta** (San Juanito, El Calvario, Restrepo y Cumaral).

En nuestro compromiso por la conservación, el **Plan de Manejo del PNN Chingaza** establece dos objetivos clave, que nos guían en la protección del área y su conectividad ecológica con la región:

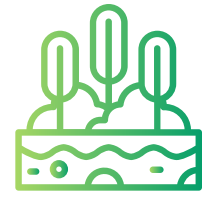
- Garantizar la continuidad de los ecosistemas andino-orinocenses**, protegiendo el hábitat de la fauna y flora y asegurando la oferta de sus servicios ecosistémicos.
- Mejorar la conectividad ecológica de las fuentes hídricas del parque**, asegurando su función en la provisión, regulación y mantenimiento de los servicios ambientales.

Para avanzar en estos procesos de **restauración ecológica**, en 2022 establecimos un **Acuerdo de Colaboración entre Grupo Conserva y WWF**, con el objetivo de fortalecer la regeneración del bosque altoandino en la zona de amortiguación del parque. Como parte de este acuerdo, adquirimos, sembramos y mantenemos **2.500 plántulas de especies nativas**, plantadas en el sector de Mundo Nuevo y cuidadas durante dos años.

Dado el **clima y las características biofísicas del bosque altoandino**, realizamos la restauración con especies nativas cuidadosamente seleccionadas.

Las semillas utilizadas en la producción del material vegetal provinieron de la **recolección en campo**, llevada a cabo por el **grupo viverista de Chingaza**, asegurando así su adaptación y resiliencia en el ecosistema.

Indicador	Resultado
No. de familias que recibieron beneficios por el proyecto. (Vinculadas):	11 (9 familias con plántulas y 2 por insumos)
No. de plántulas sembradas Resiembras	5.000
No. de especies florísticas	9
Tasa de supervivencia de las plántulas	92%
No. de hectáreas restauradas:	2.3 hectáreas
No. de resiembras:	250
No. de mantenimientos:	2
No. acuerdos fortalecidos:	12
No. de empleos generados. (Ingresos):	3
No. emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	1



PNN Vía Parque Isla Salamanca

La **Vía Parque Isla Salamanca (VIPIS)** es un **Área Protegida** del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, declarada en 1964 con un enfoque de conservación estricta. Se encuentra en el **Complejo Lagunar Ciénaga Grande de Santa Marta**, en el departamento del **Magdalena**, dentro de la jurisdicción de **Sitionuevo y Pueblo Viejo**, siendo uno de los tesoros naturales más importantes de la región Caribe.

Este **territorio protegido** abarca aproximadamente **56.200 hectáreas**, con una diversidad de ecosistemas que incluyen **manglares, humedales, bosques y playas**. Su valor ecológico radica en su papel como refugio para una gran variedad de especies, entre ellas **aves migratorias, peces, mamíferos y reptiles**.

Dada su importancia biológica y la diversidad de hábitats que alberga, VIPIS ha recibido múltiples reconocimientos internacionales. Ha sido designada como un **Área de Importancia para la Conservación de las Aves (AICA)** y, junto con el **Santuario de Fauna y Flora de la Ciénaga Grande de Santa Marta**, fue declarada en **1998 como Sitio Ramsar** y en **2000 como Reserva de la Biosfera por la UNESCO**.

Para el período **2024–2025**, estamos desarrollando la tercera fase del proyecto de restauración en VIPIS, bajo el acuerdo “**Proceso de Restauración Año 3: Banco de Occidente — Área Protegida Vía Parque Isla Salamanca**”, en alianza con la **Asociación de Usuarios del Canal Clarín**. A través de este acuerdo, continuamos con la **siembra de 2.500 plántulas** en el parque, asegurando la recuperación del ecosistema de manglar.

Los manglares de VIPIS representan **el 21% de su extensión total**, conformados por **Rhizophora mangle** (mangle rojo), **Avicennia germinans** (mangle salado), **Laguncularia racemosa** (mangle

amarillo) y **Conocarpus erectus** (mangle zaragoza). Sin embargo, a lo largo de las décadas, estos ecosistemas han enfrentado múltiples amenazas, como la **deforestación, el bloqueo de caños y el aumento de la salinidad**, lo que ha llevado a la pérdida del **56% de la cobertura original de manglares**.

Nuestra labor de restauración tiene un impacto directo en la recuperación de estos ecosistemas. **El éxito del proceso depende de garantizar el establecimiento adecuado de los árboles plantados y la restauración del flujo de agua a través de los canales rehabilitados**, lo que permite controlar los niveles de salinidad y fomentar la regeneración del manglar.

Además de los beneficios ambientales, este proyecto de restauración ha generado impactos positivos en las comunidades cercanas:

- **Fortalecimiento del trabajo comunitario:** la restauración ha promovido la colaboración entre la comunidad, organizaciones y autoridades ambientales, generando un sentido de responsabilidad compartida en la protección del ecosistema.
- **Impulso a la economía local:** hemos generado empleo en actividades de siembra y mantenimiento, además de fomentar oportunidades en ecoturismo.
- **Protección frente al cambio climático:** la recuperación del manglar fortalece la resiliencia de las comunidades al mitigar los efectos de

eventos climáticos extremos y proteger la biodiversidad.

Este esfuerzo conjunto nos permite avanzar en la **recuperación y conservación de VIPIS**, asegurando que este valioso ecosistema siga brindando sus servicios ambientales a la región y a las futuras generaciones.

Indicador	Resultado
No. de familias que recibieron beneficios por el proyecto. (Vinculadas):	Año 1: 18 Año 2: 105 miembros de la comunidad participante en este convenio, adicionalmente 90 personas a través de espacios de educación ambiental
No. de plántulas sembradas Resiembras	5.000
No. de especies florísticas año 1	3
No. de especies florísticas año 2	2
Tasa de supervivencia de las plántulas	80%
No. de hectáreas restauradas:	4 hectáreas
No. de resiembras:	1
No. de mantenimientos:	2
No. de cortafuegos (si aplica):	N/A
No. acuerdos fortalecidos:	1
No. de empleos generados:	202
Fauna impactada positivamente en el proceso	10 especies de aves y 2 especies de rep les



Premio Nacional de Ecología Planeta Azul



ODS 6.3; 17.5; 13.2

En el Banco de Occidente, creamos el **Premio Nacional de Ecología Planeta Azul: Agua, Principio de Vida** con el propósito de reconocer y exaltar proyectos, programas y acciones que contribuyan a la protección, conservación y recuperación del agua y el medio ambiente, así como a la promoción de prácticas sostenibles. Durante más de 30 años, hemos sido referentes desde la empresa privada como promotores del cuidado del agua y la biodiversidad.

Otorgamos este reconocimiento desde 1993, y en octubre de 2024 celebramos con orgullo la edición número 16. Esta premiación se realiza cada dos años, consolidándose como un evento representativo en materia de sostenibilidad ambiental. A lo largo de su historia, **hemos evaluado más de 3.600 proyectos**, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.



Categorías y proceso de selección:

En la edición del 2024, trabajamos en conjunto con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), experto en conservación ambiental y biodiversidad, para redefinir las categorías del premio en alineación con nuestra estrategia organizacional y nuestro propósito de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país.



Las categorías definidas fueron:

- Grandes y medianas empresas
- Emprendimientos y pequeñas empresas
- Fundaciones locales, ONG's y organizaciones comunitarias
- Academia (colegios, centros de investigación, hubs de innovación)

Además, estructuramos el premio en torno a cuatro temáticas clave:

Conservación y restauración en torno al recurso hídrico:

- Conservación y recuperación de cuencas hidrográficas
- Gestión de riesgo de origen hidrometeorológico
- Restauración de ecosistemas

Uso sostenible del recurso hídrico:

- Agricultura sostenible
- Ahorro y maximización del recurso agua

Innovación:

- Nuevas tecnologías para el aprovechamiento de residuos
- Desarrollo e implementación de tecnología para la conservación
- Reconversión tecnológica para la conservación

Educación ambiental

- Divulgación de conocimiento en espacios formales e informales
- Promoción de hábitos de consumo sostenible
- Desarrollo de herramientas educativas sobre conservación



El proceso de selección inició con una convocatoria abierta en nuestra página web “[Comunidad Planeta Azul](#)”, donde los postulantes registraron sus proyectos, detallando su contribución a la naturaleza y la comunidad, su potencial de replicabilidad, sostenibilidad y continuidad de resultados, así como su enfoque en mitigación y adaptación al cambio climático.



Los proyectos fueron evaluados por un jurado de expertos en sostenibilidad, conservación y desarrollo ambiental, entre ellos:

María Emilia Correa Pérez — Cofundadora de Sistema B, con más de 30 años de experiencia en sostenibilidad.

Eduardo Antonio Guerrero Forero — Biólogo y magíster en ciencias, con más de 20 años en proyectos de gestión ambiental.

Ángel María Guarnizo Vásquez — Sociólogo y gestor ambiental con experiencia en publicaciones y programas de conservación.

Nicolás Pombo — Ingeniero civil y máster en Ingeniería Ambiental, con especializaciones en protección ambiental.

Carlos Mauricio Herrera — Director de WWF Colombia, con amplia trayectoria en conservación y gobernanza ambiental.

Gustavo Wilches Chaux — Profesor, investigador y escritor sobre ciencias sociales y medio ambiente.

Proyectos Ganadores y premios por Categoría

Categoría	Ganador	Monto
Fundaciones locales de primer nivel — ONG's y organizaciones comunitarias	Cruz Roja Seccional Atlántico	\$60.000.000
	Cooperativa de Beneficiarios de Reforma Agraria Zona Balsillas	\$30.000.000
	Fundación Rocamadre	\$18.000.000
Emprendimientos y pequeñas empresas	Blue Carbon Reserve SAS BIC	\$40.000.000
	Distriamazon SAS BIC	\$20.000.000
	Fiber Green / America Trading Company SAS	\$15.000.000
Grandes y medianas empresas	Bavaria & CIA S.CA	\$30.000.000
	Inversiones el Paraíso Parque Cementerio SAS	\$20.000.000
	Puerta de Oro SAS	\$5.000.000
	Agropecuaria Aliar S.A	\$5.000.000
Academia: colegios, centros de investigación, hub de innovación	Fundación Universitaria los Libertadores	\$20.000.000
	Institución Educativa Municipal Montessori Sede San Francisco	\$15.000.000
	Institución Educativa Santa Librada	\$5.000.000
	Colegio Álvaro Gómez Hurtado	\$5.000.000
Total		\$288.000.000



Recursos no monetarios para los ganadores

Además del reconocimiento económico, brindamos a los ganadores visibilidad y difusión de sus iniciativas para amplificar su impacto:

- Publicación en la página web de la Comunidad Planeta Azul, donde destacamos los proyectos ganadores y su contribución a la conservación del agua y el medio ambiente.
- Difusión en redes sociales, permitiendo que más personas y organizaciones conozcan su trabajo y se inspiren en sus acciones.

Desde la Gerencia de Sostenibilidad, en conjunto con el área de Marca y Relacionamento, lideramos la estrategia de medios, la difusión de contenidos y la ejecución de la premiación, garantizando su posicionamiento y crecimiento en cada edición.

En la XVI edición del premio, recibimos **237 postulaciones**, demostrando el compromiso de diversos actores con la sostenibilidad y la conservación del recurso hídrico.

House Natour: conectando con la biodiversidad

Como parte de nuestra campaña de convocatoria para la edición 2024, lanzamos la serie House Natour, un proyecto que nos permitió explorar las maravillas naturales de nuestro país, conectándonos con nuestra biodiversidad y aprendiendo sobre la importancia de su preservación desde la visión e historia de diferentes especies.

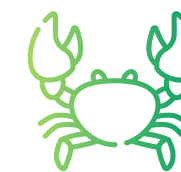
La serie cuenta con cinco capítulos, inspirados en especies icónicas de nuestro ecosistema:



Tortuga



Guacamaya



Cangrejo



Flamenco



Mono

[Puedes disfrutar de la serie completa en da clic](#)



Seguiremos promoviendo iniciativas que contribuyan a la protección del agua y el medio ambiente, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la construcción de un mejor futuro para todos.

Para el 2025 tenemos el reto de seguir consolidando nuestra Comunidad Planeta Azul como un punto de encuentro y referencia empresarial frente al compromiso ambiental, facilitando la conexión entre entidades de diferentes sectores, visibilizando proyectos e iniciativas emergentes y promoviendo la educación alrededor de la conservación de la biodiversidad de nuestro país.





Potenciando Personas y Comunidades



Banco de
Occidente





Potenciando Personas y Comunidades



ODS 8.3; 10.2

En el Banco de Occidente, **creemos que el desarrollo de nuestro talento y el impacto en las comunidades son fundamentales para alcanzar nuestros objetivos estratégicos y consolidarnos como un referente en sostenibilidad.** Nuestro propósito es generar valor para nuestros clientes, colaboradores y la sociedad.

A través de una cultura organizacional basada en la equidad, el bienestar y el crecimiento profesional, fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo del talento y la creación de oportunidades. Asimismo, nuestra relación con las comunidades se basa en

la inclusión financiera, la educación y el impulso de iniciativas que generan un impacto positivo y sostenible.

Este capítulo detalla nuestras acciones en **capital humano, bienestar del talento, diversidad, equidad e inclusión, derechos humanos, seguridad y salud en el trabajo y compromiso con las comunidades y clientes**, pilares que nos permiten avanzar en nuestra visión de ser un banco cada vez más sostenible e innovador.

Capital Humano y Gestión del Talento



ODS 8.5
| GRI 404-2; 404-3 |

Bienestar y Motivación: Cuidando a nuestra gente

En el Banco de Occidente, reconocemos que el bienestar integral de nuestros colaboradores es clave para su desarrollo personal y profesional, así como para el éxito del Banco. Por ello, implementamos iniciativas que promueven la salud física, mental y emocional, creando un entorno laboral donde cada persona pueda alcanzar su máximo potencial.

Nuestros programas están diseñados para impactar positivamente no solo a los colaboradores, sino también a sus familias, asegurando un equilibrio entre la vida laboral y personal. A través de estrategias de bienestar, fomentamos una cultura de motivación, compromiso y alto desempeño, contribuyendo a una experiencia de trabajo enriquecedora y sostenible.



Programa de Mentorías BdeO:

Este programa tiene como objetivo acompañar y promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Banco de Occidente, maximizando sus habilidades y competencias dentro de la organización. A través de este programa, se desarrollan competencias clave como liderazgo, habilidades de comunicación, gestión del tiempo, innovación, orientación al resultado y atención al detalle. Esto impacta positivamente en el desempeño de los colaboradores, lo que contribuye a su crecimiento personal y profesional, y en consecuencia, mejora los resultados generales de la organización. Durante el período evaluado, el 2,49% de nuestra planta, equivalente a 175 colaboradores, participó en el programa, con una inversión de \$41.007.837.





Programa Avanzado de Alto Desempeño Comercial – The Master KAM:

Este programa está diseñado para potenciar el alto desempeño de los líderes y equipos comerciales de los segmentos **Empresarial y Corporativo**, a través de un proceso de formación **práctico y ascendente**, que contribuye al aumento de la **productividad y la efectividad comercial**. Algunos de los impactos empresariales se traducen en la consolidación de las fuerzas comerciales como una ventaja competitiva en el mercado, el aseguramiento de la sostenibilidad de los resultados comerciales, alineados con el Modelo de Actuación Comercial y el incremento de la efectividad en los objetivos comerciales, mejorando las relaciones, asesoría y servicio. La iniciativa impactó al 2,0% de la plantilla (143 colaboradores) con una inversión de **\$341.747.060**, incluyendo capacitaciones, materiales y logística de eventos.



El Camino del Líder – Team Building VP Personas:

Este proceso de liderazgo está dirigido a los Gerentes de Zona, con el propósito de fortalecer sus habilidades de **autoliderazgo, gestión de equipos y gestión de personas**, lo que contribuye al logro de los resultados comerciales y la adaptación al cambio. Algunos de los beneficios empresariales se traducen en la mejora en la toma de decisiones efectivas, en el fortalecimiento de las capacidades de los líderes para tomar decisiones estratégicas, el incremento de la cohesión del equipo y la cultura organizacional y la mejora en la comunicación y colaboración entre equipos, contribuyendo a un ambiente de trabajo más armonioso y eficiente. Durante 2024, 25 colaboradores participaron en esta iniciativa, representando el 0,35% de nuestra fuerza laboral, con una inversión de **\$33.200.000**.



Programas de Formación Continua en Alianza con Camacoés y Britcham:

Este programa de formación continua ofrece tres acciones formativas clave, enfocadas en mejorar las competencias laborales de los colaboradores en áreas críticas como: **experiencia del cliente interno, pensamiento disruptivo y estrategias innovadoras para retener el talento**. Además, las formaciones impactan positivamente el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, mejorando el desempeño en sus roles actuales y contribuyendo al éxito organizacional. A través de una licitación con el SENA, **logramos capacitar al 5.2% de nuestra fuerza laboral (368 colaboradores) sin generar costos adicionales**.



Durante el año 2024, desde el Banco de Occidente impulsamos varias iniciativas que reflejan nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, siempre alineados con nuestros valores organizacionales y objetivos estratégicos. En este sentido, nos hemos enfocado en fortalecer las competencias clave dentro de nuestra organización, asegurando que cada miembro del equipo tenga las herramientas necesarias para enfrentar los retos del entorno laboral y continuar generando un impacto positivo en la comunidad y el entorno.



Programas de Formación y Desarrollo de Competencias

En el transcurso del año, hemos implementado una serie de programas de formación, tanto presenciales como virtuales, para continuar con la evolución profesional de nuestros colaboradores. A través de nuestra universidad corporativa, “La U”, se ha brindado acceso a una oferta académica amplia y diversa, con cursos orientados a las habilidades de liderazgo, gestión comercial, comunicación efectiva, y más.

Uno de los programas más destacados ha sido el de mentorías, donde logramos un cumplimiento del 121% de la meta planteada para el 2024. Con ello, conseguimos certificar 121 mentores que acompañarán a nuestros colaboradores en su

proceso de desarrollo personal y profesional. Este éxito no solo evidencia nuestra capacidad para consolidar iniciativas clave, sino también la alta participación de nuestros colaboradores en este tipo de programas, lo que refleja su compromiso con su propio crecimiento y el de la organización.

Desarrollo de Líderes

La consolidación de una estructura robusta de liderazgo ha sido otra de nuestras prioridades. Pusimos en marcha la **Academia de Nuevos Líderes**, en la que participaron 49 colaboradores que accedieron a formación especializada en liderazgo transformacional, toma de decisiones y manejo de equipos. Este esfuerzo está alineado con nuestra visión a largo plazo de consolidar el programa de liderazgo para todos los niveles dentro de la organización.

Nuestro enfoque en los líderes también se extendió a la fuerza comercial, un pilar fundamental para el éxito de la entidad. Implementamos programas de formación enfocados en gestión comercial, negociación, y orientación al cliente, lo que permitió mejorar tanto la productividad como la satisfacción y fidelización de nuestros clientes. Gracias a estas iniciativas, logramos aumentar la efectividad comercial y fortalecer la dinámica de equipos comerciales en los segmentos Personas y Empresas.



Metas y Resultados

En términos de metas, logramos superar nuestras expectativas al cumplir con el 121% de la meta establecida para el programa de mentorías 2024. En cuanto a la formación de nuestra fuerza comercial, no solo mejoramos los resultados comerciales, sino que también consolidamos las bases de un plan de formación a futuro para los segmentos Gobierno y Pyme. De cara al 2025, nuestra meta es realizar al menos 150 mentorías durante el año, consolidando este programa como una herramienta esencial en el desarrollo de nuestros colaboradores.





Cultura Organizacional y Bienestar

Además del desarrollo de habilidades técnicas y de liderazgo, hemos mantenido un enfoque constante en el bienestar de nuestros colaboradores. A través de programas como “La Semana de la Salud”, actividades recreativas y culturales, y alianzas con instituciones deportivas; seguimos promoviendo una cultura organizacional que favorezca el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomentando estilos de vida saludables y un ambiente positivo para todos.



Mirada al Futuro

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión del talento humano continuará evolucionando. En 2025, nos proponemos seguir consolidando nuestros programas de formación, fortaleciendo las competencias de nuestros colaboradores, y asegurando que todos los niveles de liderazgo estén alineados con las necesidades estratégicas de la organización.



Proceso de Valoración de Desempeño 2024

El proceso de valoración de desempeño que gestionamos en el Banco de Occidente se basa en una **gestión por objetivos**, lo que nos permite evaluar el desempeño individual y organizacional alineado con nuestras metas estratégicas. Este proceso se lleva a cabo a través del módulo de Success Factors, herramienta que brindamos a nuestros colaboradores para realizar una evaluación objetiva y eficiente. A lo largo de este proceso, nuestros colaboradores tienen la oportunidad de establecer objetivos que contribuyan al éxito de la organización, y trabajamos con ellos para asegurar que cada objetivo esté alineado con las prioridades del banco.

Es relevante mencionar que la etapa de cierre de la valoración de desempeño finaliza al concluir el primer trimestre del año, por lo que en este informe nos referimos al desempeño del año 2023.

Durante el año, los colaboradores del Banco participan en diversas etapas del proceso de valoración de desempeño, que incluyen: planeación, primer encuentro, gestión de valoración, validación por parte del área de Talento Humano y formalización. Cada una de estas etapas tiene un propósito específico, comenzando con la concertación de los objetivos y finalizando con la definición de los resultados individuales.

Como Banco, nos hemos comprometido a acompañar a nuestros colaboradores en cada una de estas etapas, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos. Al finalizar el proceso, obtendremos los resultados individuales de los colaboradores evaluados, los cuales serán utilizados como insumo estratégico en los procesos de gestión liderados por la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa, contribuyendo al fortalecimiento del desarrollo organizacional.



Gestión de la Valoración de Desempeño 2024

Durante 2024, en el Banco de Occidente lideramos dos momentos clave dentro del proceso de valoración de desempeño, diseñando estrategias específicas para cada etapa, adaptadas a las características y necesidades de nuestros colaboradores.

En el primer semestre, nos centramos en la promoción y ejecución de la primera fase del proceso, que incluye la planeación y el primer encuentro. A través de comunicaciones internas, como correos electrónicos, y eventos en vivo de asistencia abierta y voluntaria, brindamos orientación y asesoría detallada sobre esta etapa.

La fase de planeación es fundamental, pues permite a nuestros colaboradores, en común acuerdo con sus líderes, definir los objetivos para el año en curso, estableciendo metas claras y asignando pesos específicos. Una vez concertados los objetivos, realizamos el primer encuentro, una instancia clave de interacción entre líder y colaborador, donde nuestros colaboradores pudieron identificar fortalezas y áreas de oportunidad relacionadas con el cumplimiento de los objetivos acordados.

Después del cierre de las fechas definidas para la primera fase, nos centramos en los colaboradores que ingresaron después del plazo establecido, ofreciéndoles sesiones personalizadas para



asegurar que comprendieran el uso adecuado de la herramienta de gestión de desempeño. Este acompañamiento se complementó con materiales como instructivos, videos y correos electrónicos, facilitando su integración efectiva al proceso.

En el último trimestre del año, comenzamos el despliegue de estrategias para el cierre del proceso de valoración de desempeño. Esta etapa abarca la gestión y valoración, momentos clave en los que se analizan las fortalezas y oportunidades de cada colaborador, siempre en línea con los objetivos trazados. Los eventos dirigidos en esta fase tuvieron el objetivo de ofrecer herramientas y metodologías que garantizaran la objetividad al momento de definir las notas finales y evaluar las competencias.

Además, **en el Banco de Occidente promovemos la evaluación del desempeño en equipo.** Sabemos que el trabajo colaborativo es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que evaluamos no solo el rendimiento individual, sino también la eficacia y el impacto de los equipos. Este enfoque nos permite

identificar fortalezas y áreas de oportunidad dentro de los equipos de trabajo, mejorando la cohesión y el rendimiento colectivo. Las evaluaciones de equipo fomentan la colaboración, asegurando que cada miembro esté alineado con la misión y visión del banco.

En 2024, también incorporamos las **conversaciones ágiles** como parte del proceso de valoración de desempeño. Estas conversaciones se centran en la **retroalimentación continua**, permitiendo a los colaboradores y líderes mantener un diálogo constante sobre el progreso de los objetivos, los desafíos que enfrentan y las oportunidades de mejora. Las **conversaciones ágiles** fomentan un enfoque proactivo y flexible, adaptándose rápidamente a los cambios y necesidades que puedan surgir a lo largo del año. Estas conversaciones permiten ajustar los objetivos en tiempo real y garantizar que el proceso de valoración de desempeño esté siempre alineado con los resultados esperados.

Impactos Generados

Uno de los aspectos más relevantes del proceso de valoración de desempeño es la alineación de los objetivos funcionales con elementos estratégicos clave como el Balance Scorecard (BSC). Esta alineación permitió a la organización identificar áreas de intervención basadas en los datos obtenidos de la comparación entre los resultados de la valoración de desempeño y los indicadores del BSC.

En el Banco de Occidente, contamos con un sistema de valoración de desempeño de 90°, que evalúa elementos principales: objetivos organizacionales, objetivos funcionales y competencias. Cada uno de estos elementos tiene un peso específico asignado por la Gerencia de Desarrollo Humano, con un total del 100% en el formulario de valoración. Además, existe un cuarto elemento, denominado objetivo de desarrollo, cuyo peso es del 0%, pero es obligatorio dentro del proceso; este objetivo está diseñado para fomentar, de manera individual, la creación de metas enfocadas en el desarrollo técnico o comportamental de nuestros colaboradores.

Por último, en 2023, implementamos la herramienta de evaluación 360° como piloto para el equipo de escalado ágil, cuyo propósito fue medir la mentalidad ágil de las células que conforman el equipo. Este ejercicio permitió obtener una medición parcial de los comportamientos esperados para desempeñarse en sus roles y su impacto dentro de su célula de trabajo.



Logros:

- ✓ Alcanzamos un cumplimiento del 94% de evaluaciones de desempeño.
- ✓ Aumentamos la asistencia a los eventos en vivo en un 233%.
- ✓ El proceso abarcó tanto evaluaciones individuales como en equipo, con un enfoque en la gestión por objetivos.
- ✓ Las evaluaciones se realizaron efectivamente de forma trimestral y semestral.

Programas de bienestar y beneficios para colaboradores

| GRI 401-2; 401-3; BdO-9 |

En el Banco de Occidente, entendemos que la salud y el bienestar de nuestros colaboradores son fundamentales para el éxito organizacional. Nos comprometemos a crear un entorno que promueva la satisfacción, productividad y retención, ofreciendo programas y beneficios que permiten a nuestros colaboradores equilibrar sus responsabilidades laborales con sus necesidades personales. Esto incluye acuerdos laborales flexibles, licencias parentales y de cuidado remuneradas, así como espacios de apoyo como salas de lactancia. Estas iniciativas no solo fortalecen la moral de nuestros colaboradores, sino que también contribuyen a la reducción de ausentismo y rotación, favoreciendo la atracción y retención de los mejores talentos. Como resultado, logramos mejorar nuestros indicadores de desempeño tanto financieros como no financieros, impulsando un crecimiento sostenible y un ambiente de trabajo más inclusivo y equilibrado para todos.





	<p>Prima extralegal</p> <p>Desde 2024, hemos cambiado la periodicidad de los pagos, de semestrales a trimestrales, lo que mejora el flujo de caja de nuestros colaboradores, manteniendo las mismas condiciones de liquidación.</p>	<p>No. de beneficiarios 6.307</p>	<p>Monto invertido \$61.072.387.397</p>
	<p>Prima vacaciones</p> <p>La otorgamos a los colaboradores con contrato indefinido a partir del tercer año de vacaciones causadas.</p>	<p>No. de beneficiarios 3.495</p>	<p>Monto invertido \$17.403.084.329</p>
	<p>Prima antigüedad Convencionados</p> <p>Este beneficio se otorga a los colaboradores con contrato indefinido, y es efectivo cada 5 años continuos en la organización. Su liquidación se incluye en la nómina del periodo en que se cumple la condición.</p>	<p>No. de beneficiarios 358</p>	<p>Monto invertido \$1.418.729.574</p>
	<p>Prima antigüedad No convencionados</p> <p>Este beneficio se otorga a los colaboradores con contrato indefinido, y es efectivo cada 5 años continuos en la organización. La liquidación se realiza a través de un Fondo de Pensión Voluntario administrado por Porvenir, el primer día hábil del mes siguiente al cumplimiento de la condición.</p>	<p>No. de beneficiarios 551</p>	<p>Monto invertido \$4.701.104.943</p>
	<p>Otros beneficios y programas extralegales para la fuerza laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> → Este beneficio de bono retiro por pensión se otorga a los colaboradores con contrato indefinido que cumplen con los requisitos para pensión. A partir de 2024, se liquida a través de Porvenir. → Este beneficio de compensación variable se liquida trimestralmente y se incluye en la nómina de los colaboradores de la fuerza comercial de vehículos que cumpla con los presupuestos estimados en su rol. → Este beneficio de bonificación vehículo se liquida trimestralmente y se incluye en la nómina de los colaboradores de la fuerza comercial de vehículos que cumpla con los presupuestos estimados en su rol. 	<p>No. de beneficiarios 81</p>	<p>Monto invertido \$685.000.000</p>
		<p>No. de beneficiarios 1.324</p>	<p>Monto invertido \$13.028.462.269</p>
		<p>No. de beneficiarios 183</p>	<p>Monto invertido \$3.012.459.572</p>



Impactos generados:

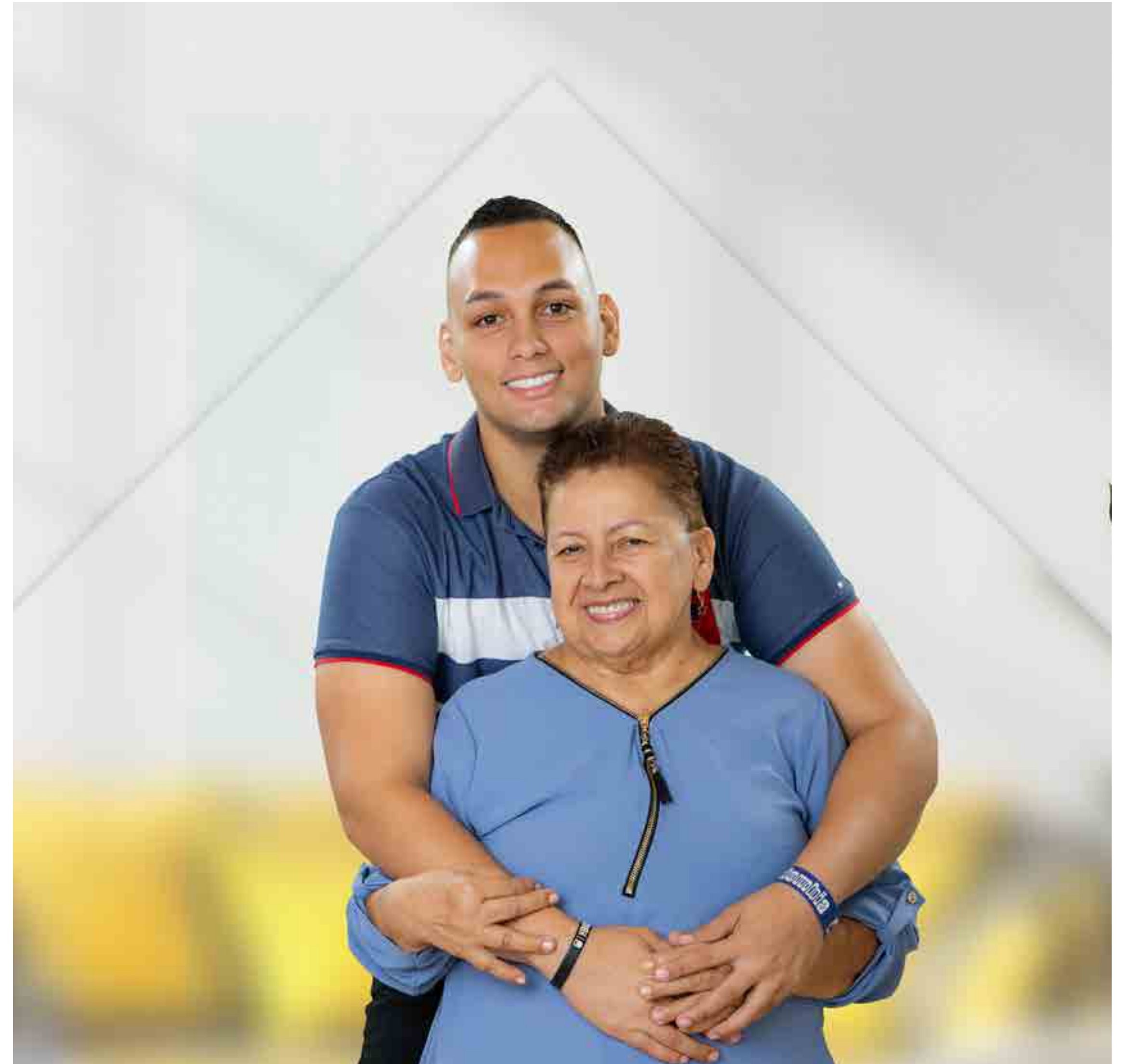
En Banco de Occidente siempre nos hemos preocupado por el bienestar de nuestros colaboradores. Por ello, hemos implementado beneficios extralegales como auxilios educativos, ópticos y de escritura, que benefician a nuestros colaboradores con contrato indefinido. Además, en 2024, implementamos el fraccionamiento de las primas extralegales para estos colaboradores, pasando de 2 a 4 pagos al año. Aunque las condiciones de liquidación se mantuvieron, esta medida generó un impacto positivo para los colaboradores, al proporcionar:

- ✓ Mayor flujo de caja.
- ✓ Oportunidad de crear ahorro mediante el Fondo de Ahorro a la Vista.
- ✓ Abonos extra a créditos del fondo de colaboradores y/o cartera del Banco.
- ✓ La posibilidad de comprar regalos navideños desde septiembre.

Con el objetivo de fortalecer el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, el banco ofrece una serie de beneficios diseñados para apoyar tanto el desarrollo personal como familiar. A continuación, presentamos un resumen de los beneficios y actividades más relevantes que se brindan a nuestros colaboradores, promoviendo un ambiente laboral que favorece el equilibrio entre la vida laboral y personal.

En el Banco de Occidente, promovemos un entorno laboral que prioriza el bienestar integral de nuestros colaboradores. Ofrecemos una variedad de beneficios que incluyen horarios de trabajo flexibles, opciones de trabajo remoto, y la posibilidad de trabajos a tiempo parcial, adaptándonos a las necesidades personales de nuestro equipo. Fomentamos la salud física y mental a través de iniciativas como actividades deportivas, programas de bienestar, y eventos como caminatas ecológicas, maratones y torneos deportivos. Además, contamos con políticas de licencia parental remunerada que incluyen **18 semanas** para el cuidador principal y **2 semanas** para el cuidador no principal. Asimismo, proporcionamos instalaciones para la lactancia materna, asegurando que nuestros colaboradores puedan equilibrar sus responsabilidades familiares con su desarrollo profesional. Todos estos beneficios reflejan nuestro compromiso con la creación de un ambiente de trabajo flexible, inclusivo y saludable para todos.

En el Banco de Occidente, promovemos un entorno laboral que prioriza el bienestar integral de nuestros colaboradores.



Beneficios relacionados con la familia y vida personal



Día de la Familia:

Se otorga un día libre por semestre para que los colaboradores puedan pasar tiempo con sus familias. Este beneficio busca fortalecer los lazos familiares y promover un ambiente de trabajo más cohesionado. Aunque no se cuenta con una medición exacta del uso, se fomenta que los líderes apoyen a sus equipos en el aprovechamiento de este día.



Licencia de Maternidad:

Se otorgan 2 días remunerados adicionales a la licencia por maternidad establecida por ley. Esto contribuye a la mejora en la satisfacción y retención de los colaboradores, apoyando el equilibrio entre la vida laboral y personal.



Licencia de Paternidad:

De manera similar, se otorgan 2 días remunerados adicionales a la licencia de paternidad establecida por ley, fomentando una participación activa de los padres en los primeros días de vida de sus hijos.



Licencia de Luto:

En caso de fallecimiento de un familiar cercano, se otorgan días adicionales remunerados según la relación (primer grado de consanguinidad: 1 día adicional; segundo grado: licencia establecida por ley). Este beneficio busca dar soporte emocional y permitir un tiempo adecuado de duelo.



Tarde de cumpleaños:

Cada colaborador puede tomar medio día hábil remunerado en su cumpleaños, eligiendo entre mañana o tarde. Este beneficio promueve el bienestar de los colaboradores, permitiéndoles disfrutar de un tiempo personal en una fecha significativa.



Beneficios sociales y de apoyo económico



Permiso de Matrimonio:

Se otorgan 5 días hábiles de licencia en caso de matrimonio o unión libre, apoyando a los colaboradores en momentos clave de sus vidas.



Permiso por calamidad:

Se otorgan días remunerados en situaciones de calamidad familiar, adaptándose a las necesidades del empleado según el caso.



Auxilios educativos:

Se otorgan auxilios para estudios técnicos, tecnológicos y universitarios, tanto para colaboradores como para hijos de colaboradores. En 2024, se invirtieron \$1.488.936.884 para beneficiar a 2.342 colaboradores.



Otros auxilios:

Auxilios adicionales incluyen apoyo para gastos de óptica, nacimiento, adopción, matrimonio, defunción de familiares, y escritura. En total, se invirtieron \$539.877.716 para 1.030 colaboradores.



Seguro de vida:

Se ofrece una póliza de vida y accidentes personales para indemnizar a los colaboradores y sus beneficiarios en caso de fallecimiento, beneficiando a 6.794 colaboradores con una inversión de \$1.800.112.618.



Seguro médico:

Se proporciona un seguro médico que cubre excedentes de la EPS y medicina prepagada para el colaborador y su familia, beneficiando a 3.651 colaboradores con una inversión de \$2.507.321.499.

Beneficios para el bienestar y la calidad de vida



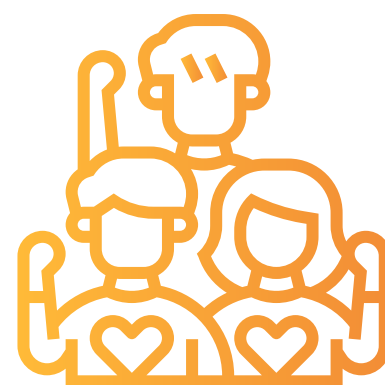
Crédito de vivienda:

Se otorgan créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda nueva o usada, tanto para colaboradores convenionados como no convenionados. En 2024, se otorgaron **200 créditos** por un total de **\$21.812.175.979**.



Torneos y actividades recreativas:

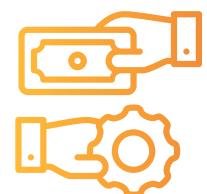
El Banco organiza eventos deportivos y recreativos para los colaboradores, como torneos de bolos, voley playa, maratones y caminatas ecológicas. Se realizaron en diversas ciudades y se invirtió un total de **\$2.073.684.516** en estas actividades, alcanzando la participación de **4.702 colaboradores**.



Voluntariados ecológicos:

Se organizaron actividades de voluntariado con WWF para generar un impacto ambiental positivo, como la siembra de árboles. Participaron **735 colaboradores** con una inversión de **\$137.059.270**





Compensación Variable

Nuestro Modelo de Compensación Variable está diseñado para impulsar el alto desempeño en las áreas comerciales. Su propósito es establecer un sistema que refuerce la cultura de medición y fomente el avance en la ejecución de la estrategia, asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Para lograrlo, contamos con un esquema de evaluación basado en indicadores de desempeño del equipo comercial, el cual representa el 19% del total de nuestros colaboradores. La compensación (porcentaje adicional al salario base ganado por el cumplimiento de metas) se gestiona con una frecuencia mensual para los Asesores de Barra, Ejecutivos de Vehículos y Asesores del Centro de Financiamiento, mientras que para los Gerentes de División, Gerentes de Relación, Coordinadores, Ejecutivos, Administradores de Inversión y Directores con funciones comerciales en la Vicepresidencia de Empresas, Vicepresidencia de Personas y la Gerencia de Tesorería, se aplica de manera trimestral.

En 2024, los resultados reflejan la efectividad del modelo y su impacto en el cumplimiento de nuestras metas estratégicas.

Cargo	2022			2023			2024		
	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda
VP Empresas	436	80%	82%	417	80%	57%	432	80%	35%
VP Personas	910	80%	58%	803	80%	43%	841	80%	39%
Tesorería	44	80%	93%	44	80%	91%	45	80%	91%
Sumernumerarios	38	80%	84%	35	100%	42%	68	80%	54%

- **VP Empresas:** VP de segmento Gerentes Zonales Directores Comerciales Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales.
- **VP Personas:** Gerentes de División Comercial Gerentes Zonales Directores Comerciales Coordinadores Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales Asesores de Servicio
- **Tesorería:** Gerente de División Subgerentes de Mesa Directores de Tesorería Administradores de Inversión
- **Supernumerarios:** VP Empresas VP Personas: Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales

Desarrollo de Talento y Aprendizaje Continuo



ODS 4.3; 10
I GRI 404-1 I

En 2024, en Banco de Occidente, nos centramos en fortalecer nuestro desarrollo organizacional a través del lanzamiento y consolidación de nuestra Universidad **Corporativa “La U”**. Esta plataforma ha sido clave para optimizar nuestra oferta educativa, permitiendo una formación más eficiente.






A lo largo del año, se invirtieron **\$3.284.311.600** en programas de capacitación y formación. En total, se impartieron **283.106** horas de formación, lo que nos dio un promedio de **37.53** horas de capacitación por colaborador. Además, el monto promedio invertido en programas de capacitación y formación por empleado fue de **\$467.850**, lo que refleja nuestra inversión constante en el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores.

El lanzamiento de “La U” fue un evento estratégico que se realizó tanto de forma virtual, para garantizar la accesibilidad a todos nuestros colaboradores, como de manera presencial, mediante un recorrido por las principales ciudades del país, alcanzando más de 5.000 colaboradores. Esta acción masiva generó un impacto importante, promoviendo la participación y el compromiso con la plataforma.

Además, implementamos la estrategia de **“La Hora Azul”**, consistente en otorgar una hora laboral semanal para formación específica relacionada con el cargo. También, permitimos el acceso a la plataforma a 2 familiares por cada colaborador, ampliando el alcance de nuestro programa de desarrollo.

En cuanto a los resultados, en julio de 2024 lanzamos el curso de Finanzas Personales Responsables, que alcanzó un 99% de participación, reflejando el compromiso de nuestros colaboradores con su formación continua. Asimismo, en noviembre, nuestra Universidad Corporativa fue reconocida con el Premio Portafolio en Gestión Humana, lo que resalta la efectividad de nuestras iniciativas.

Para 2025, nuestro enfoque será consolidar “La U” como una herramienta esencial para el desarrollo organizacional, pasando de la etapa de lanzamiento a la de estabilización. Aseguraremos que el impacto de las capacitaciones sea medible y de alto valor para la organización, y nos enfocaremos en la implementación de herramientas que nos permitan evaluar no solo la reacción de los colaboradores, sino también cómo las competencias adquiridas impactan directamente en sus roles y en los resultados organizacionales. Esta evaluación permitirá demostrar el retorno de la inversión en formación y afianzar la alineación con los objetivos estratégicos del Banco.

Nivel de gestión	Hombres 18–30 años		Mujeres 18–30 años		Hombres 30–50 años		Mujeres 30–50 años		Hombres >50 años		Mujeres >50 años	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio
 Alta Gerencia	0	0	0	0	169	56.33	0	0	285	31.67	68	68.00
 Gerencia Media	0	0	0	0	820	45.57	222	36.92	736	23.75	357	35.70
 Comerciales	1.483	31.55	2.416	39.60	9.838	32.90	19.184	33.71	3.653	36.46	4.249	31.95
 Administrativos	8.644	20.98	7.248	23.23	17.398	25.97	19.183	26.68	4.624	27.20	2.366	25.17
 Operativos	38.194	56.09	93.396	63.45	11.321	38.64	29.095	43.69	4.819	38.87	3.338	29.28
Total	48.321	42.39	103.059	55.86	39.546	30.82	67.684	34.53	14.117	32.08	10.379	29.48

Contrataciones y Rotación



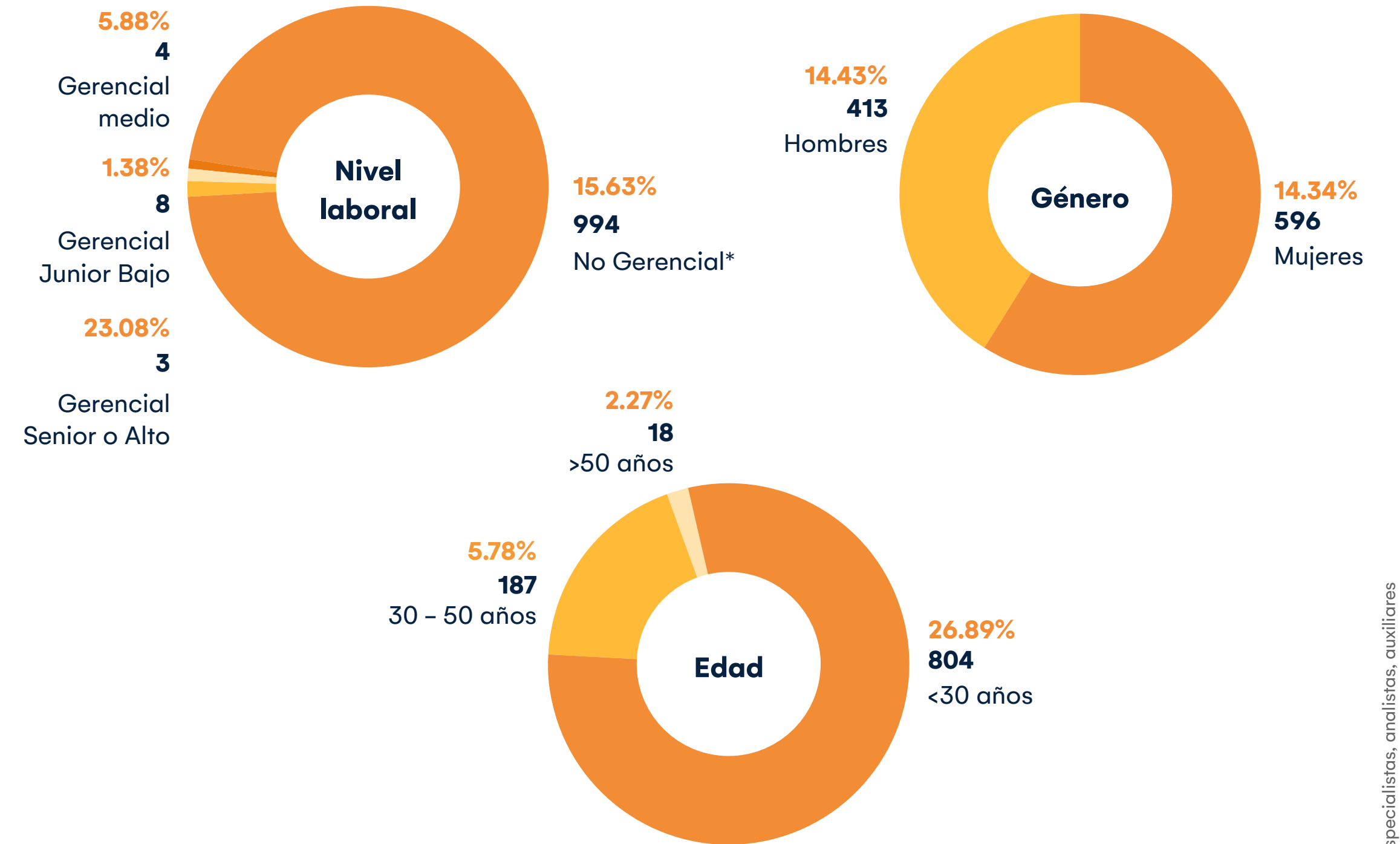
ODS 8.5
I GRI 401-1; BdO-8 I

En Banco de Occidente, entendemos que la contratación de nuevos colaboradores y la gestión de la rotación de personal son elementos fundamentales para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. A través de procesos de selección eficaces, buscamos integrar al equipo colaboradores con el talento y las competencias necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Al mismo tiempo, gestionamos la rotación de personal de manera proactiva, con el fin de minimizar la pérdida de conocimiento y experiencia, promoviendo la estabilidad y el compromiso a largo plazo.

En este contexto, nuestro enfoque no solo se centra en atraer a los mejores talentos, sino también en crear un entorno en el que nuestros colaboradores se sientan motivados, valorados y con oportunidades de crecimiento dentro del Banco. De esta forma, fomentamos una cultura organizacional sólida que permite la evolución continua y el éxito de nuestra institución.



Número y Tasas de Contratación



En 2024, consolidamos nuestra estrategia de movilidad interna, permitiendo que **7 de cada 10 vacantes fueran ocupadas por talento dentro de la organización. De las 2.151 vacantes abiertas durante el año, 1.576 fueron cubiertas por nuestros propios colaboradores, alcanzando un 73% de cobertura interna.** Este resultado representa un avance significativo frente a 2023, cuando el porcentaje fue de **57.6%**, es decir, un aumento de más de **15 puntos porcentuales** en la promoción de talento interno.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con el crecimiento y la proyección de carrera de nuestros colaboradores, fortaleciendo su desarrollo dentro de la organización y promoviendo una cultura que valora la retención y evolución del talento.

* Especialistas, analistas, auxiliares

Número y Tasas de Rotación

		Número	Tasa
Edad	Rotación total de colaboradores <30 años:	474	15.85%
	Rotación voluntaria de colaboradores <30 años:	353	11.81%
	Rotación total de colaboradores entre 30-50 años:	241	7.44%
	Rotación voluntaria de colaboradores entre 30-50 años:	164	5.06%
	Rotación total de colaboradores >50 años:	69	8.71%
	Rotación voluntaria de colaboradores >50 años:	43	5.43%
Género	Rotación total de mujeres	454	10.92%
	Rotación voluntaria de mujeres	330	7.94%
	Rotación total de hombres	330	11.53%
	Rotación voluntaria de hombres	230	8.03%
Nivel laboral	Rotación total Nivel Gerencial Junior Bajo	25	4.33%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Junior Bajo	14	2.42%
	Rotación total Nivel Gerencial Medio	1	1.47%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Medio	1	1.47%
	Rotación total Nivel Gerencial Senior o Alto	0	0.00%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Senior o Alto	0	0.00%
	Rotación total Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	758	11.92%
	Rotación voluntaria Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	545	8.57%

Retiros deseados totales: **784**

Retiros no deseados totales: **560**

Tasa Total: **11.17%**

Tasa voluntaria: **7.98%**





Bienestar del Talento



ODS 8.5

En nuestro banco, el bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad. **Creemos que un entorno de trabajo saludable, inclusivo y equitativo es clave para fortalecer el compromiso y el desempeño de nuestro equipo.** Por ello, implementamos estrategias que promueven la satisfacción laboral, el desarrollo profesional y un ambiente basado en el respeto y la comunicación efectiva.

Para garantizar una gestión integral del bienestar, contamos con herramientas como la **medición de Great Place to Work (GPTW)**, que nos permite conocer la percepción de nuestros colaboradores y enfocar acciones de mejora. Además, disponemos de **mecanismos para la negociación colectiva y la resolución de conflictos**, fomentando el diálogo y la construcción de acuerdos que beneficien a todas

las partes. Complementamos estas iniciativas con **canales de atención efectivos**, que garantizan la escucha activa y la respuesta oportuna a las necesidades de nuestro talento.

Ambiente Laboral

| BdO-13 |

En nuestra organización, el bienestar de los colaboradores es una prioridad, y la medición de Great Place to Work (GPTW) es una herramienta clave para evaluar y fortalecer nuestro ambiente laboral. A lo largo de los últimos años, hemos logrado una tendencia positiva en el compromiso, satisfacción y bienestar de nuestro equipo.

En **2022**, nuestro índice de ambiente laboral fue de **80.6**; en **2023**, alcanzó **87.6** y, en **2024**, logramos un **92.1**, superando nuestra meta de **88.6** para este año. Además, el **93% de los colaboradores participaron en la encuesta en solo seis días hábiles**, reflejando un alto nivel de compromiso y apertura para compartir retroalimentación, un factor clave para la mejora continua de nuestras condiciones laborales.

Este progreso demuestra que nuestras iniciativas han sido efectivas en fortalecer el entorno de trabajo, destacándose estrategias como la gestión del clima organizacional en los diferentes equipos, talleres y actividades recreo deportivas, así como una cultura que promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. La comunicación abierta y el reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores también han sido fundamentales en este avance.

Las iniciativas implementadas han contribuido a fortalecer las cinco dimensiones clave del ambiente laboral: **credibilidad, orgullo, compañerismo, respeto y ecuanimidad**. Como resultado, hemos obtenido mejoras significativas en diferentes indicadores:



Incremento en la productividad.



Atracción de talento altamente calificado.



Reducción de la rotación de personal.



Mayor compromiso y sentido de orgullo en los equipos.



Mayor reconocimiento de nuestra cultura organizacional.



Fortalecimiento del posicionamiento de nuestra marca empleadora.



Reducción en los índices de ausentismo.



Mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.





Satisfacción Laboral

(Motivación externa: Estoy satisfecho con mi trabajo): uno de los principales indicadores que medimos es el **eNPS® (employee Net Promoter Score)**, que evalúa qué tan dispuestos están nuestros colaboradores a recomendar la organización como un excelente lugar para trabajar. En **2024**, este índice se ubicó en **92.8% muy satisfactorio**.



Propósito y Felicidad

(Motivación interna: Mi trabajo tiene un claro sentido de propósito / Me siento feliz en el trabajo la mayor parte del tiempo): también medimos la dimensión de **orgullo** dentro de la organización, evaluando el sentido de propósito en el trabajo a través de afirmaciones como: “Siento que marco una diferencia aquí”, “Mi trabajo tiene un significado especial: no es solo un trabajo”, y “Quiero trabajar aquí por mucho tiempo”. En **2024**, este indicador alcanzó un **94% de aceptación**, reflejando una valoración **muy alta**.



Estrés y Bienestar Emocional

(Me siento estresado en el trabajo la mayor parte del tiempo): dentro de la dimensión de **respeto**, analizamos aspectos relacionados con apoyo, colaboración y cuidado. En particular, la afirmación “Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar” obtuvo un **90% de aceptación**, confirmando la percepción de un entorno laboral seguro y positivo.

Bienestar – Ambiente Laboral

	2022	2023	2024	Objetivo 2024
% colaboradores con el máximo nivel de compromiso, satisfacción, bienestar o eNPS	80.60%	87.60%	92.10%	88.60
% de colaboradores que respondieron la encuesta	92%	94%	93%	



Reconocimientos: Nuestros esfuerzos han sido reconocidos a nivel nacional e internacional.

- **Mejor lugar para trabajar en Colombia** (categoría +1.500 colaboradores, por segundo año consecutivo).
- **Mejor lugar para trabajar en Colombia para mujeres** (categoría +1.500 colaboradores).
- **Mejor banco para trabajar en Latinoamérica** (categoría +1.500 colaboradores).





Diversidad, Equidad e Inclusión



ODS 8.5; 10.2

En el Banco de Occidente tenemos un propósito común y sabemos que para alcanzarlo contamos con un equipo humano que refleja nuestros valores e identidad corporativa. El respeto, como valor principal de nuestra cultura, es transversal a todas nuestras operaciones y reafirma nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos y la creación de ambientes diversos, libres de discriminación, violencia y acoso laboral. Garantizamos el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y grupos de interés, en línea con nuestra Política de Derechos Humanos, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Ética y Conducta.

Actualmente, formamos parte del Protocolo Social de Asobancaria, un acuerdo voluntario que fomenta la equidad, diversidad e inclusión en el sector financiero colombiano. Este protocolo establece buenas prácticas en cuatro estrategias clave: cultura interna, educación e inclusión financiera, oferta de valor y gestión de riesgos financieros.

Asimismo, bajo nuestro enfoque de Debida Diligencia en Derechos Humanos, incorporamos criterios de diversidad, equidad e inclusión en la Política de Derechos Humanos, alineada con los Principios Rectores de las Naciones Unidas, así como en el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo. **Nuestro 2024 estuvo enfocado en:**



Proveeduría diversa y sostenible:

- ✓ Evaluación de proveedores en criterios ASG, con planes de acompañamiento en alianza con Pacto Global y la Cámara de la Diversidad.

Certificaciones y caracterización de colaboradores:

- ✓ Tercera certificación como empresa Friendlybiz.
- ✓ Iniciación de caracterización sociodemográfica para fortalecer el People Analytics y establecer planes de acompañamiento.
- ✓ Creación de un stock fotográfico con colaboradores activos para reflejar nuestra diversidad.

Apoyo a madres gestantes y lactantes:

- ✓ Acompañamiento en el uso de espacios de lactancia.
- ✓ Diseño de cartillas educativas y charlas informativas.
- ✓ Información y guía sobre trámites administrativos.



El respeto, como valor principal de nuestra cultura, es transversal a todas nuestras operaciones.

Equidad de género:

- ✓ Campaña #Mujeresqueinspiran para visibilizar el rol de la mujer en la organización y en el sector empresarial.
- ✓ Beneficio de inscripción gratuita a la Comunidad Empresarial PYME para empresas lideradas por mujeres (350 inscritas).
- ✓ Podcast “Liderazgo femenino”, abordando desafíos salariales, participación en juntas directivas y otros temas clave.

Diversidad e inclusión:


- ✓ Campaña “Ser Diverso es Natural” para promover la cero discriminación.
- ✓ Ajuste en el protocolo de vestuario, eliminando lineamientos de género.
- ✓ Modificación del alcance de la licencia de matrimonio para incluir parejas en unión libre.


Además, con el apoyo de la Cámara de la Diversidad, realizamos:

- ✓ Dos foros sobre el ABC de la diversidad y red de apoyo para personas LGBT, con **560 participantes**.
- ✓ Capacitaciones en diversidad e inclusión para los equipos de comunicaciones, compras, comité directivo, experiencia al cliente y talento humano.
- ✓ Dos cursos para la comunidad del banco: ABC de la diversidad y atención diversa e incluyente.

Aunque no contamos con metas o procesos específicos para la contratación basada en criterios de diversidad, la selección y crecimiento dentro de la organización la fundamentamos en competencias y habilidades. Además, en aras de contratar y/o retener personas de grupos subrepresentados, realizamos una alianza con el SENA, donde desarrollamos un programa formativo y de experiencia laboral para jóvenes, logrando la vinculación del 40% de los participantes en la organización.

Diversidad e Inclusión en Nuestra Fuerza Laboral

 **Población LGBTIQ+**
180 (1.94%)

 **Afrodescendientes**
111 (1.20%)

 **Indígenas**
24 (0.25%)

En aras de contratar y/o retener personas de grupos subrepresentados, realizamos una alianza con el SENA, donde desarrollamos un programa formativo y de experiencia laboral para jóvenes, logrando la vinculación del 40% de los participantes en la organización.

Indicadores de Diversidad

I GRI 405 – 11

Indicador de diversidad	2022	2023	2024
% de mujeres en la fuerza laboral total	59.12%	58.86%	59.22%
% de mujeres en todos los puestos de gestión, incluidos los de dirección junior, media y superior	42.79%	42.15%	42.64%
% de mujeres en puestos de dirección junior, es decir, en el primer nivel de gestión	45.39%	44.96%	44.98%
% de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, a un máximo de dos niveles del director general o puestos comparables	24.09%	21.79%	25.92%
% de mujeres en puestos directivos en funciones generadoras de ingresos	52.89%	47.69%	48.00%
% de mujeres en puestos relacionados con STEM	34.60%	30.60%	43.44%



Derechos Humanos



ODS 5.5; 8.5; 10.2; 16

En el Banco de Occidente, el respeto por los Derechos Humanos es un principio fundamental que guía nuestra gestión y nos permite generar relaciones responsables y sostenibles con nuestros grupos de interés. Nuestro compromiso se encuentra alineado con estándares internacionales como los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas y se materializa en nuestra **Política de Derechos Humanos**, la cual establece lineamientos para prevenir y abordar riesgos relacionados con el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la trata de personas, la igualdad de remuneración y la no discriminación, entre otros aspectos clave.

Nuestro enfoque de **debida diligencia en Derechos Humanos** se extiende a toda la organización, incluyendo nuestras operaciones, proveedores y socios comerciales, con el objetivo de identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera proactiva. Para ello, realizamos revisiones sistemáticas y periódicas que nos permiten mapear los principales desafíos en nuestra cadena de valor y establecer medidas concretas de prevención, mitigación y remediación de impactos negativos.

En los últimos años, hemos fortalecido nuestros procesos de evaluación mediante la implementación de herramientas que nos permiten medir el porcentaje de actividades evaluadas, identificar riesgos específicos y adoptar planes de mitigación y remediación en nuestras operaciones propias, contratistas, proveedores de nivel 1 y empresas conjuntas donde tenemos participación. En este capítulo, detallamos los resultados de nuestras evaluaciones, las acciones implementadas y los mecanismos con los que aseguramos la protección y promoción de los Derechos Humanos en todas nuestras actividades comerciales.

Nuestro Compromiso con los Derechos Humanos

En el Banco de Occidente reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, alineándonos con estándares y marcos normativos internacionalmente reconocidos. Nuestra **Política de Derechos Humanos** establece lineamientos claros para prevenir, mitigar, reparar y remediar los riesgos e impactos identificados en nuestras operaciones, la cadena de valor y en relación con todos nuestros grupos de interés, incluyendo la Junta Directiva, accionistas, colaboradores, proveedores, aliados, clientes, comunidades y el medioambiente.

Nuestro compromiso se fundamenta en principios internacionales como:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Declaración de la OIT de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Convenios fundamentales de la OIT.
- Convención Internacional de los Derechos del Niño.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Colaboradores Migratorios y de sus Familiares.

Además, nos alineamos con:

- ✓ Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- ✓ Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- ✓ Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ✓ Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- ✓ Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- ✓ Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Asimismo, cumplimos con las disposiciones establecidas en la **Constitución Política de Colombia** y, en el caso de nuestras filiales en **Panamá y Barbados**, garantizamos el respeto de las normas de Derechos Humanos aplicables en esas jurisdicciones.

Además, nuestra política integra compromisos específicos que abarcan el respeto de los Derechos Humanos en todas nuestras actividades comerciales, incluyendo aspectos críticos como la **prevención del trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, libertad de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad de remuneración y no discriminación**. Entre estos compromisos destacamos:

- ✓ Actuar bajo principios éticos de **transparencia, equidad, legalidad y colaboración**.
- ✓ Rechazar cualquier acto que vulnere los Derechos Humanos, incluyendo el **trabajo infantil y forzado**.
- ✓ Promover la **diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades** en los procesos de selección, desarrollo profesional y compensación.
- ✓ Garantizar la **libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva**, respetando lo pactado en la convención colectiva y el derecho a la huelga.
- ✓ Exigir a nuestros proveedores el cumplimiento de la normativa en **salud y seguridad en el trabajo, legal, fiscal, ambiental y laboral**, asegurando entornos de trabajo dignos y sin discriminación.
- ✓ Brindar información clara, veraz y suficiente sobre nuestros productos y servicios.
- ✓ Promover el respeto y cuidado del medioambiente, minimizando impactos socioambientales y preservando la dignidad de las personas.

Debida Diligencia

Como parte de nuestro enfoque de gestión, en el Banco de Occidente hemos implementado un **proceso estructurado de debida diligencia en Derechos Humanos**, alineado con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Este proceso nos permite **identificar, evaluar, mitigar y remediar** impactos en nuestros negocios, operaciones y cadena de suministro.

Nuestro proceso de debida diligencia en Derechos Humanos incluye las siguientes fases:



Adicionalmente, realizamos **evaluaciones periódicas de riesgos en Derechos Humanos**, actualizando nuestra matriz de riesgos y ajustando los planes de acción según sea necesario. Estas evaluaciones abarcan nuestras **operaciones propias, proveedores de nivel 1 y empresas conjuntas**, y se reportan con indicadores específicos, como el **% del total evaluado en los últimos tres años, % del total evaluado donde se han identificado riesgos y % de riesgo con acciones de mitigación adoptadas**.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, garantizando que nuestras operaciones y relaciones comerciales se desarrollen con los más altos estándares de responsabilidad y ética.



Identificación de Grupos en Riesgo y Evaluación de Impactos

En el marco de nuestro compromiso con la protección y promoción de los Derechos Humanos, durante el 2024 llevamos a cabo una evaluación integral de riesgos e impactos en nuestras operaciones y cadena de suministro. Este ejercicio, realizado en colaboración con PwC, incluyó un estudio de fuentes externas (benchmark) con el objetivo de identificar los principales riesgos y afectaciones en Derechos Humanos dentro del sector financiero, tanto a nivel nacional como internacional.

Los hallazgos estuvieron relacionados con cuatro grupos principales:

- **Colaboradores:** enfocados en garantizar condiciones laborales justas y un ambiente de trabajo seguro.
- **Clientes:** considerando la inclusión financiera y la prevención de prácticas discriminatorias.
- **Comunidades aledañas a proyectos de construcción de vivienda:** evaluando posibles impactos ambientales y sociales derivados de nuestras financiaciones.
- **Proveedores:** asegurando que nuestra cadena de suministro cumpla con estándares éticos y de respeto a los Derechos Humanos.

El proceso de evaluación incluyó consultas con diversos grupos de interés y el análisis de información primaria y secundaria, lo que permitió identificar 21 posibles riesgos e impactos negativos en Derechos Humanos, clasificados de la siguiente manera: 8 impactos directos, 8 riesgos asociados y 5 riesgos percibidos.

Esta evaluación abarcó el 100% de nuestras operaciones, asegurando una cobertura integral que nos permite gestionar y mitigar impactos de manera efectiva.



Medidas de Mitigación y Remediación

A partir de la evaluación de riesgos e impactos, hemos establecido un conjunto de medidas preventivas y correctivas, entre las que destacan:

- Revisión y actualización de nuestras políticas y lineamientos corporativos con un enfoque en Derechos Humanos.
- Capacitación continua a nuestros colaboradores, proveedores y otros grupos de interés sobre buenas prácticas en Derechos Humanos.
- Fortalecimiento de canales y mecanismos de comunicación y reclamación, asegurando accesibilidad y transparencia.



Mecanismos de Denuncia y Quejas

Contamos con diversos canales para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con Derechos Humanos:

- **Línea ética:** Para la recepción de quejas de públicos externos.
- **Buzón de ambiente laboral y Comité de Convivencia Laboral:** Enfocados en la atención de temas internos relacionados con nuestros colaboradores.

Como parte de nuestro plan de acción, estamos evaluando y rediseñando estos mecanismos para garantizar mayor claridad, accesibilidad y eficiencia en el monitoreo de denuncias, asegurando que sean abordadas de manera oportuna y efectiva.

Categoría	% del total evaluado en los tres últimos años	% del total evaluado en el que se han identificado riesgos	% de riesgo con medidas paliativas adoptadas
Operaciones propias	100%	100%	0%
Contratistas y Proveedores de Nivel 1	100%	100%	0%

Seguridad y Salud en el Trabajo



ODS 3.8; 8.8
| GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; BdO-10; BdO-11; BdO-12 |

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores a través de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) robusto y alineado con los más altos estándares. Nuestra estrategia no solo responde a los requisitos normativos, sino que también busca generar un impacto positivo en la cultura organizacional, promoviendo entornos laborales seguros, saludables y sostenibles.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el Banco de Occidente, estamos comprometidos con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, contratistas y cualquier persona bajo nuestra supervisión. Nuestra política de Seguridad y Salud en el Trabajo es aplicable a todas nuestras operaciones y cumple con las normativas nacionales e internacionales pertinentes, así como con estándares voluntarios y convenios colectivos aplicables.

Fomentamos la **consulta y participación** de nuestros colaboradores y sus representantes en la identificación de riesgos, la implementación de medidas preventivas y la mejora continua de nuestro sistema de gestión de SST. Para ello, establecemos **objetivos cuantificables**, priorizamos planes de acción y promovemos una cultura de prevención en todas nuestras áreas de trabajo.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora del desempeño organizacional, reportamos nuestros avances en SST en el marco de indicadores clave utilizados en evaluaciones como el **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**. Esto nos permite evaluar y optimizar continuamente nuestras métricas de desempeño, asegurando una gestión responsable y alineada con las mejores prácticas del sector.

Nuestra **Dirección Ejecutiva** avala e impulsa la implementación de esta política, garantizando su integración en nuestra estrategia corporativa y su alineación con nuestros valores de bienestar y sostenibilidad.



Nuestro Programa en Seguridad y Salud en el Trabajo

En el **Banco de Occidente**, realizamos evaluaciones periódicas de riesgos y peligros en materia de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** para identificar y mitigar factores que puedan afectar el bienestar de nuestros colaboradores y contratistas. Priorizamos e integramos planes de acción con **objetivos cuantificables**, alineados con nuestra estrategia corporativa.

Contamos con protocolos de **prevención y respuesta ante emergencias**, inspecciones internas regulares y auditorías externas bajo estándares y normas nacionales e internacionales, asegurando el cumplimiento y mejora continua de nuestro sistema de gestión de SST.

Investigamos de manera estructurada cualquier lesión, enfermedad o incidente laboral para implementar acciones correctivas. Además, ofrecemos **capacitaciones en SST** a colaboradores y terceros, fomentando una cultura de prevención. Los criterios de SST están incorporados en nuestros requisitos de contratación, garantizando el compromiso de nuestros aliados con la seguridad.





Estrategia y enfoque preventivo

Durante el 2024, fortalecimos la gestión del SG-SST mediante un enfoque preventivo basado en la identificación de riesgos, la implementación de programas de bienestar y el uso de tecnología para optimizar procesos. Nuestra gestión está centrada en tres pilares fundamentales:

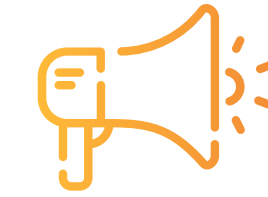
- **Prevención de riesgos y promoción de la salud:** Implementamos planes de acción para mitigar factores de riesgo ergonómicos, psicosociales y biológicos, asegurando condiciones laborales óptimas para todos nuestros colaboradores.
- **Cultura de seguridad y bienestar:** Desarrollamos programas de capacitación y sensibilización dirigidos a fomentar una cultura de autocuidado

y corresponsabilidad en seguridad y salud en el trabajo.

- **Monitoreo y mejora continua:** A través de indicadores clave y auditorías internas, evaluamos el desempeño del sistema para implementar mejoras alineadas con nuestra estrategia de sostenibilidad.

De igual manera, fortalecimos y ampliamos la cobertura del SG-SST, logrando intervenir en todas nuestras sedes y garantizando la inclusión de todos los colaboradores, independientemente de su modalidad laboral. Adicionalmente, extendimos el alcance del sistema a los contratistas que operan dentro de nuestras instalaciones y a proveedores con personal en misión, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad en toda la cadena de valor.

Con estas acciones, seguimos consolidando una cultura de prevención y bienestar, asegurando que el Banco de Occidente continúe siendo un referente en la protección de la seguridad y salud de nuestros colaboradores y aliados.



Acciones Implementadas

Para fortalecer nuestro SG-SST, hemos desarrollado un plan integral que abarca la planeación y definición de política, indicadores y objetivos del SG-SST, así como la elaboración de planes de trabajo para los distintos programas de vigilancia y prevención. Estos incluyen sistemas de vigilancia psicosocial y prevención de desórdenes musculoesqueléticos, seguridad e higiene industrial, medicina laboral y procesos de reincorporación, preparación y respuesta ante emergencias, plan estratégico de seguridad vial y gestión del riesgo público. Además, trabajamos en el programa de mujeres gestantes y lactancia materna, el plan de comunicación y capacitación en SST, el fortalecimiento de los comités de participación de los colaboradores como COPASST, Comité de Convivencia y Comité de Seguridad Vial, y el programa de proveedores y contratistas.



Impacto en Grupos de Interés

Estas acciones generan impactos positivos tanto en nuestros colaboradores como en los actores externos que interactúan con nuestra organización. Gracias a su implementación, aseguramos el cumplimiento

de la normatividad legal vigente y promovemos la salud y prevención de enfermedades laborales. Creamos ambientes de trabajo seguros y saludables, facilitamos procesos de reintegro laboral oportunos y eficientes, y garantizamos la continuidad operativa en caso de emergencias. También contribuimos a la seguridad en la movilización de los colaboradores, fomentamos la educación y generamos espacios seguros para la lactancia materna. Asimismo, fortalecemos los canales de participación de los colaboradores y extendemos el alcance del SG-SST a contratistas y proveedores clave para garantizar la seguridad en toda la cadena de valor.

Identificación de Peligros, Evaluaciones de Riesgos e Investigación de Incidente

En nuestro banco, gestionamos la seguridad y salud en el trabajo a través de un enfoque estructurado basado en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la investigación de incidentes. Implementamos un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) alineado con la normativa local y estándares internacionales, garantizando un entorno laboral seguro para nuestros colaboradores.

Para la **identificación de peligros**, realizamos inspecciones periódicas en las instalaciones, encuestas a colaboradores y análisis de condiciones laborales, con el fin de detectar riesgos potenciales. Utilizamos metodologías de análisis de riesgo cualitativas y cuantitativas para priorizar y mitigar amenazas.

En cuanto a la **evaluación de riesgos**, aplicamos la matriz de riesgos para clasificar y gestionar peligros relacionados con factores ergonómicos, psicosociales, biológicos y físicos. Además, promovemos controles operacionales y planes de acción específicos para minimizar la exposición a riesgos laborales.

Respecto a la **investigación de incidentes**, seguimos un protocolo estandarizado que incluye la recopilación de información, análisis de causas raíz y establecimiento de planes de mejora. Un comité interno analiza los incidentes y accidentes laborales, asegurando la aplicación de medidas correctivas y preventivas para evitar su recurrencia.

Adicionalmente, realizamos capacitaciones constantes en seguridad laboral, fomentamos la cultura de reporte de riesgos y trabajamos en la mejora continua del SG-SST para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores.



Servicios de Salud en el Trabajo

En nuestro banco, contamos con un programa integral de salud ocupacional que contribuye a la identificación, prevención y minimización de riesgos laborales, garantizando el bienestar de nuestros colaboradores. Implementamos un **programa de rehabilitación integral**, mediante el cual realizamos seguimiento y acompañamiento a los colaboradores

que presentan condiciones de salud que puedan generar incapacidades prolongadas (mayores a 30 días) o que requieran restricciones o recomendaciones laborales.

Adicionalmente, realizamos **exámenes médicos ocupacionales periódicos** a toda la población laboral, asegurando la detección temprana de factores de riesgo y la intervención oportuna. Anualmente, llevamos a cabo un **diagnóstico en salud laboral**, analizando los principales hallazgos de las evaluaciones ocupacionales, lo que permite planificar actividades preventivas y estrategias de intervención en materia de medicina laboral.

Para garantizar la calidad y acceso a estos servicios, trabajamos con un equipo de profesionales de la salud, incluyendo médicos laborales, fisioterapeutas y psicólogos ocupacionales, quienes brindan acompañamiento continuo. Asimismo, mantenemos alianzas estratégicas con proveedores certificados a nivel nacional para la prestación de servicios médicos especializados.

Participación de los Colaboradores, Consultas y Comunicación

En el Banco de Occidente, garantizamos la participación de nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) a través de diferentes mecanismos de consulta, comunicación y toma de decisiones.



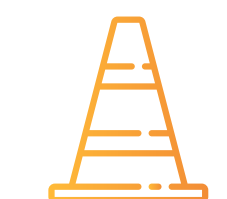
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

Espacio de participación donde los colaboradores eligen representantes para velar por la mejora continua del SG-SST. Se realizan reuniones mensuales y capacitaciones sobre responsabilidades y acciones de mejora.



Canales de Reporte de Condiciones Inseguras

A través del COPASST, el buzón de SST (saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co), inspecciones de seguridad y la actualización anual de la gestión de riesgos, los colaboradores pueden reportar condiciones y proponer mejoras.



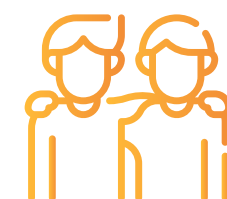
Comité de Seguridad Vial

Enfocado en la prevención de accidentes de tránsito y sensibilización en normas de seguridad vial mediante capacitaciones y planes de trabajo dirigidos especialmente a colaboradores en roles comerciales.



Comité Operativo de Emergencias (COE)

Se encarga de socializar y coordinar el Plan de Emergencia, realizando simulacros de sismo y evacuación en todas las oficinas a nivel nacional.



Comité de Convivencia Laboral

Espacio donde los colaboradores pueden reportar quejas relacionadas con el ambiente laboral, con seguimiento y resolución de conflictos en un marco de confidencialidad.



Participación en Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Los colaboradores participan activamente en inspecciones de seguridad y análisis de puestos de trabajo para identificar y mitigar riesgos.

Comités Formales de Seguridad y Salud

Funciones clave:



COPASST

Representantes de colaboradores y empleador (8 por zona). Se realiza mensualmente.

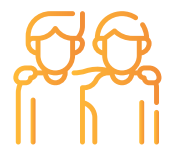
Supervisar el SG-SST, proponer mejoras y participar en investigaciones de accidentes.



Comité Operativo de Emergencias (COE)

Líderes de Recursos Administrativos, Talento Humano, Seguridad Bancaria, SST y

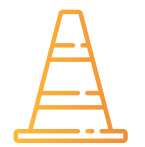
Coordinar acciones de prevención y respuesta ante emergencias.



Comité de Convivencia Laboral

2 representantes principales y 2 suplentes por parte del empleador y colaboradores. Se realiza cada trimestre.

Prevenir acoso laboral, gestionar quejas y promover la convivencia.



Comité de Seguridad Vial

Responsables del Plan Estratégico de Seguridad Vial. Se realiza permanentemente.

Ejecutar actividades preventivas y analizar incidentes viales.



Formación de Colaboradores sobre Seguridad y Salud en el Trabajo

En el Banco de Occidente, la seguridad y salud en el trabajo (SST) es un pilar fundamental de nuestra estrategia de bienestar y prevención de riesgos laborales. Para ello, hemos implementado un programa de formación integral dirigido a todos nuestros colaboradores y a los colaboradores que, aunque no formen parte directa de nuestra organización, desempeñan su labor en nuestras instalaciones o bajo nuestra supervisión.

Como parte de nuestra gestión en SST, identificamos las necesidades de formación mediante una metodología basada en la evaluación y valoración de riesgos, en donde analizamos los peligros específicos de cada puesto de trabajo. Este proceso se complementa con la información obtenida a través del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, el diagnóstico en salud laboral, las investigaciones de incidentes y enfermedades ocupacionales, así como el análisis del contexto epidemiológico vigente. **De esta manera, nos aseguramos de que nuestras capacitaciones sean pertinentes y respondan a las condiciones laborales reales de nuestros colaboradores.**

Las formaciones se diseñan en conjunto con profesionales especializados, tanto internos como externos, incluyendo expertos de nuestra

Administradora de Riesgos Laborales (ARL), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y aliados estratégicos. Estas capacitaciones pueden ser impartidas en modalidad presencial, virtual o híbrida, dependiendo de la naturaleza de los temas abordados. Además, en algunos casos, se incluyen sesiones teórico-prácticas para garantizar una mejor apropiación del conocimiento.

Dentro de las principales formaciones que ofrecemos, se encuentra la inducción y reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), dirigida a todos los colaboradores del banco, incluyendo a proveedores de servicios generales, temporales, de tecnología, vigilancia y seguridad. Adicionalmente, contamos con cursos especializados, como la formación en alturas para colaboradores que desempeñan labores en este tipo de condiciones, la capacitación en manejo seguro de sustancias químicas para el personal de almacenamiento y logística, y el curso en uso adecuado de equipos de protección personal (EPP) para poblaciones con exposición a riesgos específicos.

Otro de los pilares de nuestra estrategia de formación es la capacitación de los equipos responsables de la gestión de emergencias. De manera voluntaria, todos los colaboradores pueden participar en el curso de brigada de emergencias, aunque para quienes hacen parte activa de estos grupos, la formación es obligatoria. Esta capacitación cubre temas como primeros auxilios, maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP), manejo de síncope, shock y convulsiones, atención de patologías metabólicas como diabetes e hipertensión, control de incendios y planes de evacuación. De igual manera, los



integrantes del Comité Operativo de Emergencias (COE) reciben formación sobre funciones y responsabilidades en la gestión de crisis, así como en la identificación y respuesta a alertas tempranas en nuestras instalaciones a nivel nacional.

En el ámbito del bienestar laboral, promovemos capacitaciones en ergonomía, pausas activas e higiene postural, dirigidas a los colaboradores de áreas administrativas, con el fin de reducir riesgos asociados a posturas prolongadas y fatiga laboral. Estas sesiones se imparten tanto de manera presencial como virtual y se ofrecen de forma periódica a lo largo del año. Asimismo, llevamos a cabo formaciones orientadas a la salud mental y el manejo del estrés, como la capacitación en estrategias de afrontamiento de resiliencia para los miembros del Comité de Convivencia Laboral.

En el marco de la Semana de la Salud, realizamos jornadas de formación sobre hábitos de vida saludable, en donde se abordan temas como alimentación balanceada, prevención de enfermedades crónicas y promoción del bienestar físico y emocional. Adicionalmente, hemos desarrollado programas específicos sobre seguridad vial, con especial énfasis en prevención de accidentes, conducción segura, reducción de distracciones al volante y protección de actores viales vulnerables.

Todas estas formaciones se imparten sin costo para los colaboradores y en horarios laborales, garantizando que la participación no represente una afectación en su remuneración. En algunos casos, ciertas capacitaciones son de carácter obligatorio, especialmente aquellas relacionadas

con la prevención de riesgos críticos. Para evaluar la efectividad de nuestras acciones formativas, implementamos encuestas de satisfacción y pruebas de conocimiento, lo que nos permite monitorear el impacto de los programas e identificar oportunidades de mejora en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

A través de esta estrategia integral, reafirmamos nuestro compromiso con la protección y bienestar de nuestros colaboradores, promoviendo una cultura organizacional basada en la prevención y el autocuidado.

Durante el año 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores a través de un robusto programa de formación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Durante el año, se realizaron 559 actividades de capacitación dirigidas a los colaboradores directos de la organización, alcanzando un acumulado de 4.510 horas de formación. Gracias a estas iniciativas, logramos capacitar a **7.007 personas** en diversas temáticas de SST, garantizando el fortalecimiento de la cultura de prevención en el banco.

Dentro de estas actividades, la formación con mayor cobertura impactó a **6.790 colaboradores**, demostrando la importancia y alcance de nuestras estrategias de educación en prevención de riesgos laborales.

Adicionalmente, entendiendo la relevancia de la seguridad para todos aquellos que prestan servicios en nuestras instalaciones, también extendimos nuestra estrategia de formación a proveedores y contratistas. En el mismo periodo, realizamos **57**

actividades de capacitación específicamente dirigidas a estos grupos, logrando capacitar a **541 personas** con un total de **29 horas de formación**.

Con estas acciones, buscamos no solo cumplir con los estándares normativos, sino también fortalecer una cultura organizacional enfocada en la prevención y el autocuidado, impactando tanto a nuestros colaboradores como a los aliados estratégicos que forman parte de nuestras operaciones.





Promoción de la Salud y Bienestar de los Colaboradores

En el Banco, garantizamos que nuestros colaboradores cuenten con el tiempo necesario para asistir a citas médicas y procedimientos, sin importar si son programados por su EPS, póliza o servicio de medicina prepagada. Cada líder gestiona estos permisos y, cuando es necesario, Talento Humano y SST brindan apoyo para garantizar su cumplimiento.

Adicionalmente, ofrecemos programas de promoción de la salud:

- **Semana de la Salud:** Evento anual con charlas y actividades sobre bienestar, prevención de enfermedades y alimentación saludable.
- **Jornada de Donación de Sangre:** Espacios en nuestras instalaciones donde entidades de salud facilitan la recolección de donaciones.
- **Programa de Cheques Ejecutivos:** Exámenes médicos especializados para la alta dirección, gerencia media y direcciones.
- **Reto Nutricional:** Acompañamiento en hábitos saludables para colaboradores con sobrepeso u obesidad.

Estas iniciativas refuerzan nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestros equipos.

Prevención y Mitigación de Riesgos en Salud y Seguridad en Relaciones Comerciales

A través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), implementamos medidas preventivas basadas en la jerarquización de controles para mitigar o eliminar riesgos identificados en nuestras evaluaciones.

El enfoque principal está en la seguridad de nuestros clientes y visitantes en oficinas bancarias. En caso de incidentes, realizamos investigaciones para identificar causas y aplicar acciones correctivas o preventivas que eviten su recurrencia.

Este compromiso nos permite garantizar un entorno seguro en todas nuestras operaciones.

Nuestros Indicadores

En 2024, continuamos monitoreando de manera rigurosa nuestros indicadores de accidentalidad, severidad y ausentismo, con el propósito de fortalecer nuestras estrategias de prevención y bienestar laboral.

403-9 Lesiones por accidente laboral

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
3.7	4.2	3.7	2.4	0	2.4	4.1	0	2.4

Lesiones por AT: (Eventos de accidentes de trabajo registrables/HHT) *1.000.000

La tasa de accidentes laborales se situó en **4.1**, reflejando un incremento en comparación con el año anterior. Este aumento está directamente relacionado con el mayor número de eventos reportados, lo que a su vez puede ser consecuencia del crecimiento en nuestra fuerza laboral, y por lo tanto una mayor exposición a riesgos operativos.

En el caso de nuestros contratistas, la tasa de accidentes se mantuvo en **cero**, lo que evidencia una adecuada gestión de la seguridad en las actividades tercerizadas. En el total combinado de colaboradores y contratistas, la tasa se ubicó en **4.1**, lo que reafirma la necesidad de seguir fortaleciendo nuestras estrategias de prevención y mitigación de riesgos laborales.

En cuanto a enfermedades laborales, en 2024 se reportaron **dos casos** en nuestra fuerza laboral, lo que representa una reducción en comparación con el año anterior. Esta disminución estuvo relacionada con una mejor identificación y gestión de factores de riesgo ocupacional, así como el fortalecimiento de ergonomía, pausas activas y monitoreos de salud.

Para los contratistas, la tasa de enfermedades laborales se mantuvo en **cero**, y en el total (colaboradores y contratistas), el número de casos también se redujo en comparación con el 2023. No obstante, continuamos reforzando nuestras iniciativas de salud ocupacional para minimizar la incidencia de enfermedades relacionadas con el trabajo y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.



Severidad de Accidentalidad

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
1.92	0	1.90	4.45	0	4.43	3.80	0	3.78

Fórmula ISA: (Días de incapacidad por accidentes de trabajo/HHT) *100
 HHT: 13.815.360 colaboradores.
 HHT: 122.176 contratistas.
 HHT totales: 13.903.920.

El índice de severidad de la accidentalidad para nuestros colaboradores se ubicó en **3.80**, lo que representa una reducción en comparación con el año anterior. Este comportamiento está asociado a una disminución en los días de incapacidad por accidentes de trabajo, lo que está relacionado con una mejor gestión de riesgos y procesos de reincorporación laboral efectivos.

Para nuestros contratistas, la tasa de severidad se mantiene en **cero**, reflejando una adecuada gestión de los estándares de seguridad en la ejecución de sus actividades. En el total combinado de colaboradores y contratistas, el índice de severidad alcanzó **3.78**, evidenciando una mejora respecto al año anterior.

Estos resultados destacan el impacto positivo de nuestras iniciativas preventivas y la efectividad de los protocolos de seguridad implementados, los cuales nos han permitido reducir el impacto de los accidentes en términos de días de incapacidad.

Frecuencia de Accidentalidad

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
0.72	2.17	0.73	0.47	0	0.47	0.81	0	0.81

Fórmula IFA: (Casos de accidentes de trabajo/HHT) *100
HHT: 13.815.360 colaboradores.
HHT: 122.176 contratistas.
HHT totales: 13.903.920.

El índice de frecuencia de accidentalidad se situó en **0.81** para colaboradores, lo que representa un incremento en comparación con el año anterior. Este aumento está relacionado con un mayor número de incidentes reportados en el año, lo que también está vinculado a un crecimiento en nuestra fuerza laboral, y, por ende, a una mayor exposición de riesgos laborales.

Para los contratistas, la tasa se mantuvo en **cero**, lo que reafirma la efectividad de nuestras estrategias de seguridad en los procesos tercerizados. En el total combinado, el índice de frecuencia alcanzó **0.81**, lo que nos impulsa a reforzar aún más nuestras iniciativas de formación y sensibilización en prevención de accidentes.

Ausentismo

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
13.36	25.61	13.38	13.27	35.39	13.30	14.23	76.42	14.30

Ausentismo: (Días de incapacidad por AT+EC/Días trabajados totales) *100.
HHT: 13.815.360 colaboradores.
HHT: 122.176 contratistas.
HHT totales: 13.903.920.

El índice de ausentismo para colaboradores en 2024 fue de **14.23**, reflejando un aumento frente al año anterior. Este incremento está asociado principalmente a un mayor número de días de incapacidad por eventos comunes, lo que resalta la necesidad de seguir promoviendo el bienestar integral de nuestros colaboradores, incluyendo aspectos de salud física y mental.

Para los contratistas, la tasa de ausentismo alcanzó **76.42**, influenciada por el aumento en los días de incapacidad por eventos comunes. Esto se traduce en la importancia de seguir fortaleciendo las condiciones de bienestar y salud para este grupo, en línea con nuestros estándares de seguridad y salud en el trabajo.

En el total combinado de colaboradores y contratistas, la tasa de ausentismos se situó en **14.30**, lo que nos motiva a continuar promoviendo iniciativas de prevención de enfermedades y el fortalecimiento de hábitos saludables en el entorno laboral.



Logros

- ✓ Recibimos invitación y reconocimiento del Ministerio de Trabajo por nuestro Programa de Mujeres Gestantes y Lactancia Materna.
- ✓ Participamos con nuestra Brigada de Emergencias — Zona Cali en la COP 16.
- ✓ Reducimos la percepción del riesgo psicosocial en un 15% entre nuestros colaboradores.
- ✓ Mantuvimos el cumplimiento del 100% de los estándares mínimos del SG-SST, según calificación de la ARL Alfa.
- ✓ Realizamos el diagnóstico de condiciones locativas y ergonómicas en nuestras sedes administrativas y centros de negocios.
- ✓ Garantizamos cobertura y participación de nuestros colaboradores en evaluaciones médicas a nivel nacional.





Compromiso con Nuestros Clientes



ODS 9.3

Entendemos que el éxito de nuestros clientes es el motor del desarrollo económico y empresarial. Por ello, trabajamos constantemente en brindarles herramientas y conocimientos que les permitan tomar decisiones informadas, optimizar sus operaciones y fortalecer su competitividad en un entorno en constante evolución.

A través de diversas iniciativas, buscamos acompañarlos en su crecimiento, ofreciéndoles capacitaciones especializadas, asesoría estratégica y soluciones innovadoras que respondan a sus necesidades específicas. Nuestra misión es ser un aliado clave en su desarrollo, impulsando la sostenibilidad y la transformación digital de sus negocios.

Conscientes de los desafíos actuales y las oportunidades que ofrece el mercado, reafirmamos nuestro compromiso con la educación financiera, la actualización normativa y la implementación de tecnologías que faciliten su adaptación a los cambios del entorno. Así, seguimos construyendo relaciones de valor que potencian el impacto positivo de nuestros clientes en la economía y la sociedad.

Nuestro Compromiso con la Inclusión y la Accesibilidad

En el Banco de Occidente, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión mediante un modelo de atención integral para personas en situación de discapacidad, garantizando el acceso equitativo a nuestros servicios financieros. Desde el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), fortalecemos este modelo a través de procesos que incluyen los siguientes elementos clave:

- 1. Protocolo de atención:** contamos con un protocolo diseñado para apoyar la prestación del servicio y contribuir a la eficacia de la comunicación en todos nuestros canales.
- 2. Servicio de interpretación en lengua de señas colombiana:** disponemos de un servicio especializado contratado con un proveedor externo, garantizando su disponibilidad en el 100% de nuestros canales físicos para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva.

3. Accesibilidad en oficinas:

- El 100% de nuestras oficinas cuentan con placas en braille con los horarios de atención.
- El 98.9% de nuestras oficinas disponen de adaptaciones de accesibilidad, como rampas, salvaescaleras o accesos a nivel, asegurando un entorno inclusivo para nuestros clientes.

4. Accesibilidad digital:

- Ponemos a disposición los contratos en formato de audio para personas con discapacidad visual.
- Implementamos subtítulos en los videos de educación financiera publicados en nuestros portales y canales de comunicación.

- 5. Política de ingreso de perros guía:** Contamos con una política establecida que permite el acceso de perros de asistencia en todas nuestras oficinas.

Adicionalmente, realizamos un seguimiento periódico al cumplimiento de estos procesos, acompañando a los diferentes canales para garantizar su adecuada implementación.



Capacitaciones en atención inclusiva

Para fortalecer la cultura de inclusión y respeto, impartimos capacitaciones anuales a nuestro personal, asegurando que adquieran las habilidades necesarias para atender adecuadamente a personas con discapacidad. Estas capacitaciones incluyen:

- **Curso virtual sobre atención a personas con discapacidad:** proporcionó herramientas prácticas para la interacción con personas con distintos tipos de discapacidad (auditiva, visual, física, entre otras), incluyendo simulaciones y pautas para ofrecer un servicio inclusivo y eficiente.
- **Curso virtual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC):** reforzó el conocimiento sobre la protección de los derechos de los consumidores financieros, con un enfoque especial en los grupos más vulnerables.
- **Curso virtual del Defensor del Consumidor Financiero (DCF):** explicó el rol del Defensor y su labor en la protección de los intereses de todos los clientes, incluyendo aquellos en situación de discapacidad.
- **Taller de lengua de señas básico:** disponible en nuestra plataforma digital para todos los colaboradores promoviendo una

mejor comunicación con personas con discapacidad auditiva.

Como resultado de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en 2024 logramos:



- ✓ **Atender a 12 clientes con discapacidad auditiva en nuestros diferentes canales.**



- ✓ **Adaptar 173 sucursales con accesibilidad mejorada.**



- ✓ **Capacitar a 5.910 colaboradores en atención inclusiva.**

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestra responsabilidad de ofrecer un servicio bancario accesible, garantizando que todas las personas, sin importar su condición, puedan acceder a nuestras soluciones financieras de manera equitativa y digna.



Corresponsabilidad Bancaria

Nuestro canal de Corresponsalía Bancaria ha sido clave para ampliar el acceso a servicios financieros en comunidades rurales y sectores desfavorecidos, donde la presencia de sucursales bancarias es limitada. **Durante 2024, logramos aumentar los puntos de atención en regiones de difícil acceso, pasando de 53.000 en 2023 a 90.000 al cierre del año.** Esto facilitó transacciones esenciales como pagos de facturas, PILA, retiros y consignaciones, además de impulsar la bancarización de la billetera digital Dale! en el corresponsal Punto de Pago, con más de **59.000** vinculaciones en los últimos cuatro meses del año. Con estas acciones, hemos reducido las barreras geográficas y económicas que excluyen a muchas personas del sistema financiero formal.

Para garantizar que nuestros servicios sean accesibles y comprensibles para todos, hemos trabajado en la simplificación y estandarización de procesos en los puntos de corresponsalía bancaria. Priorizamos la capacitación de los corresponsales, quienes son el primer punto de contacto con las comunidades, asegurando que brinden orientación clara y efectiva. También diseñamos materiales y señalización en un lenguaje accesible, facilitando el uso de nuestros servicios sin importar el nivel educativo de los usuarios. Aunque aún no hemos implementado programas específicos de educación financiera con las comunidades, nos enfocamos en hacer que nuestros puntos de atención funcionen como una extensión del Banco, acercando los servicios de manera práctica y comprensible.

Si bien desde la célula de Corresponsalía Bancaria no hemos desarrollado programas específicos de educación financiera, a nivel global promovemos iniciativas educativas a través de campañas de

comunicación. Estas buscan sensibilizar a los clientes sobre el uso responsable del crédito y el ahorro, alcanzando indirectamente a las comunidades atendidas por los corresponsales bancarios. En este sentido, los corresponsales juegan un papel fundamental al facilitar que los usuarios comprendan cómo realizar transacciones básicas de manera segura y efectiva, reforzando nuestro compromiso con la inclusión financiera.

Medimos el impacto social de nuestros corresponsales bancarios a través de indicadores clave como el aumento en la bancarización de Dale! y el volumen de transacciones. En 2024, logramos un crecimiento del **14%** en transacciones y un **1.987%** en la bancarización de Dale!, contribuyendo significativamente a la inclusión financiera de estas comunidades.

En términos de sostenibilidad, en 2024 iniciamos la implementación de la **iniciativa Stand-in**, diseñada para garantizar la continuidad operativa de los corresponsales bancarios incluso en casos de interrupciones en nuestros sistemas. Con este sistema, los clientes pueden realizar pagos y otras transacciones sin verse afectados por caídas operativas, asegurando una experiencia fluida y confiable. Además de mejorar la eficiencia, esta iniciativa reduce la necesidad de desplazamientos adicionales de los usuarios, reforzando nuestro compromiso con la accesibilidad y la sostenibilidad en los servicios financieros.

También implementamos diversas innovaciones en nuestro canal de Corresponsalía Bancaria para mejorar su eficiencia y sostenibilidad:

- ✓ Migración del canal dedicado de SuperGIROS y Punto de Pago, lo que redujo interrupciones operativas y mejoró la experiencia del cliente.
- ✓ Fase 2 de SuperGIROS, que habilitó nuevos servicios como retiros sin tarjeta de los Bancos Aval y Dale!, al igual que depósitos y pagos a terceros en efectivo.
- ✓ Incremento de topes en Efecty, pasando de \$500.000 a \$1.000.000 por recaudo, facilitando transacciones de mayor monto.
- ✓ Nuevas alianzas estratégicas con redes como Farmatodo y Gane a través de Puntored, ampliando nuestra cobertura y acercando aún más nuestros servicios financieros a los clientes.

Con estos avances, **seguimos fortaleciendo nuestro compromiso con la inclusión financiera y la accesibilidad**, asegurando que cada vez más personas tengan acceso a servicios bancarios de calidad.

Ubicación y Número de Puntos Corresponsales	2023	2024	Variación (%)
Amazonas	23	32	39%
Antioquia	2.065	5.635	173%
Arauca	455	911	100%
San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	109	170	56%
Atlántico	3.224	4.413	37%
Bogotá, D, C,	10.641	22.153	108%
Bolívar	2.956	4.579	55%
Boyacá	1.527	2.532	66%
Caldas	1.261	1.746	38%
Caquetá	732	1.145	56%
Casanare	714	1.324	85%
Cauca	1.414	1.719	22%
Cesar	1.651	2.549	54%
Chocó	326	432	33%
Córdoba	1.742	2.280	31%
Cundinamarca	3.177	5.764	81%
Guainía	30	48	60%
Guaviare	112	215	92%
Huila	1.347	2.283	69%
La Guajira	832	1.317	58%
Magdalena	1.517	1.840	21%
Meta	1.511	2.484	64%
Nariño	1.323	1.879	42%
Norte De Santander	2.468	3.805	54%
Putumayo	244	441	81%
Quindío	688	917	33%
Risaralda	956	1.466	53%
Santander	2.638	4.163	58%
Sucre	1.230	1.790	46%
Tolima	1.149	1.831	59%
Valle Del Cauca	5.749	7.972	39%
Vaupés	28	56	100%
Vichada	59	112	90%





Premios CX: Reconociendo la Excelencia en la Experiencia del Cliente

En el Banco de Occidente estamos comprometidos con ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes. Como parte de este compromiso, cada año realizamos los **Premios CX**, un evento en el que reconocemos a las áreas, oficinas y colaboradores que han implementado iniciativas exitosas y han generado un impacto positivo en la experiencia de nuestros clientes.

La selección de los proyectos premiados se realiza a través de una convocatoria abierta a todas las áreas del banco. Durante esta fase, las áreas postulan los proyectos implementados a lo largo del año que han mejorado significativamente la experiencia del cliente. Un equipo especializado evalúa cada iniciativa y define a los finalistas. Posteriormente, un jurado evaluador analiza los proyectos y selecciona a los ganadores con base en criterios predefinidos. Los ganadores son anunciados y reconocidos en el evento anual de experiencia del cliente.



Categorías Evaluadas

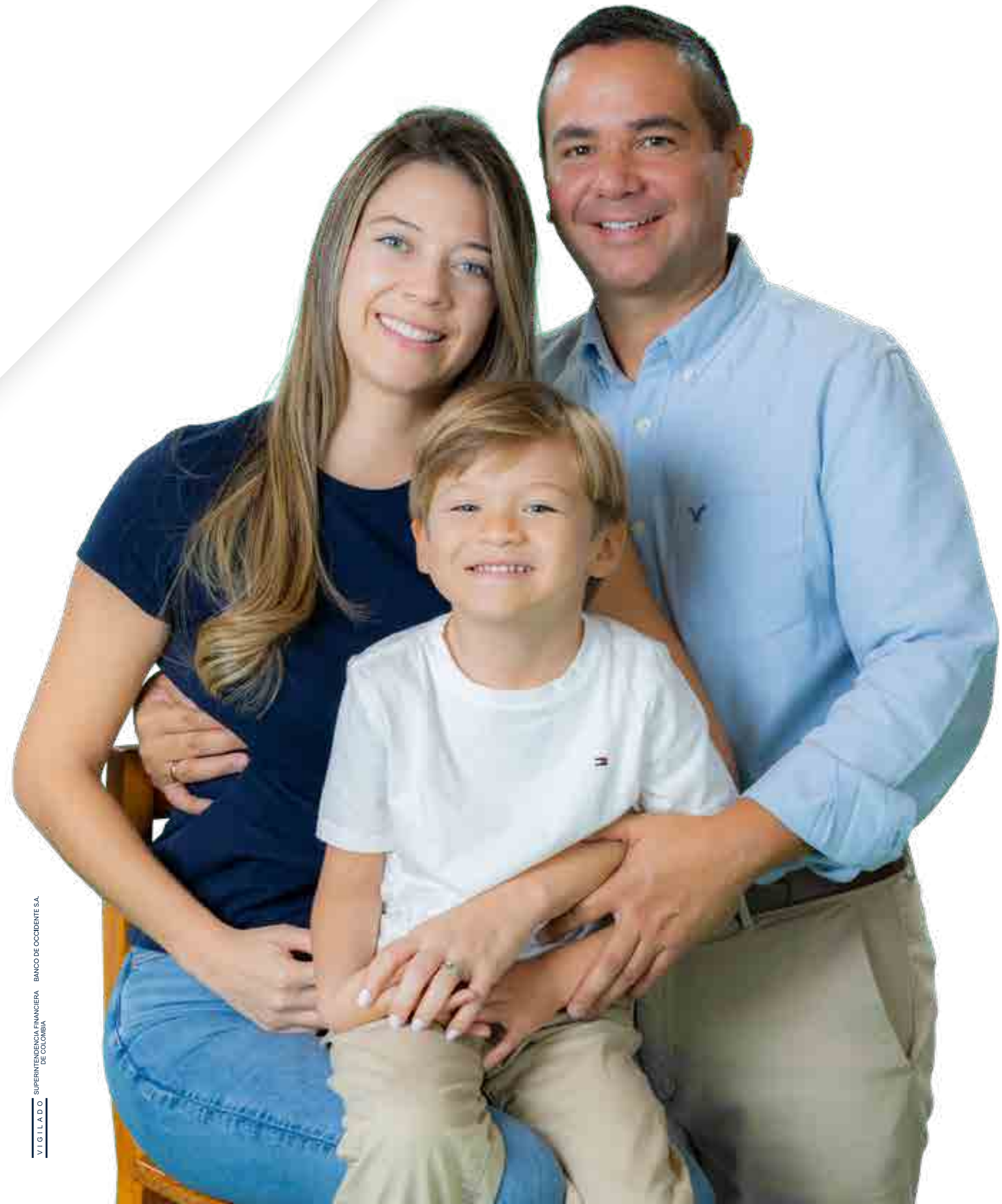
Los Premios CX contemplan seis categorías, cada una destacando un aspecto clave en la transformación de la experiencia del cliente:

- **Mejores Proyectos:** reconocemos a los equipos que han implementado soluciones innovadoras y han transformado momentos clave en el journey de nuestros clientes. Estos proyectos han utilizado herramientas de experiencia del cliente para generar impactos tangibles en la rentabilidad del banco y la satisfacción de nuestros clientes.
- **Mejores ENSI (Nivel de Satisfacción Interna):** celebramos a las áreas que han alcanzado la máxima satisfacción del cliente interno. Este reconocimiento destaca la sinergia entre áreas, el trabajo en equipo, la accesibilidad y la empatía en el servicio.
- **Oficinas WOW:** premiamos a las oficinas que se han destacado por su desempeño excepcional

en servicio al cliente. La evaluación considera estudios de satisfacción, resultados de clientes incógnitos, participación en campañas de experiencia del cliente e implementación de planes de mejora.

- **Colaboradores WOW:** reconocemos a aquellos colaboradores que han superado las expectativas, creando experiencias inolvidables para nuestros clientes. Estos colaboradores han sido elogiados por clientes y equipos internos, dejando una huella imborrable en cada interacción.
- **Mejores Gerentes:** distinguimos a los gerentes comerciales con los más altos niveles de recomendación por parte de nuestros clientes. Su asesoría, soluciones, acompañamiento y empatía los han convertido en referentes dentro del banco.
- **Embajadores de Experiencia:** un grupo de colaboradores de distintas áreas que inspiran a la organización a alcanzar experiencias memorables. Participan en la co-creación de soluciones a retos identificados en la experiencia del cliente y promueven las mejores prácticas en su día a día.





Impacto Tangible en la Experiencia del Cliente

Durante el año 2024, recibimos más de **30 proyectos** en los Premios CX. La mayoría de estos fueron implementados con éxito, generando resultados positivos tanto en términos de ingresos como en la experiencia del cliente.

La distribución de premiaciones en 2024 fue la siguiente:

- ✓ **Mejores Proyectos:** 3 ganadores.
- ✓ **Mejores ENSI:** 14 áreas y gerencias reconocidas.
- ✓ **Oficinas WOW:** 17 oficinas destacadas.
- ✓ **Colaboradores WOW:** 14 colaboradores premiados.
- ✓ **Mejores Gerentes:** 30 gerentes reconocidos.
- ✓ **Embajadores de Experiencia:** 5 colaboradores distinguidos.

A través de los Premios CX, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación, la mejora continua y la excelencia en el servicio al cliente. Seguiremos impulsando iniciativas que fortalezcan la experiencia del cliente y reconociendo a quienes, con su dedicación y esfuerzo, contribuyen a que el Banco de Occidente sea cada día mejor.



Índice de Recomendación de Clientes (NPS)

| Bdo-17 |

En Banco de Occidente, la experiencia del cliente es una prioridad estratégica. Nuestro NPS general se ha mantenido estable en los últimos años, **alcanzando un 68%** en 2024, cerca de nuestra meta del 70%. En la Banca de Empresas, logramos un incremento de 2 puntos porcentuales, alcanzando el mejor NPS de los últimos cuatro años y reflejando una mejora en la percepción de nuestros clientes empresariales. En la Banca de Personas, el indicador se mantuvo estable respecto a 2023, aunque seguimos trabajando en oportunidades de mejora para fortalecer la recomendación de nuestros clientes y alcanzar las metas propuestas.

Para entender mejor la percepción de nuestros clientes, realizamos mediciones constantes que nos permiten identificar fortalezas y áreas de oportunidad. Analizamos lo que nuestros clientes más valoran y los aspectos críticos en los que debemos

enfocarnos para reducir la fricción en la experiencia. Nuestros clientes promotores destacan la calidad de nuestra atención y el portafolio de productos y servicios, factores clave en la fidelización. Por otro lado, los clientes pasivos y detractores evidencian una menor recomendación cuando perciben que no somos lo suficientemente oportunos y cercanos en el servicio, o cuando encuentran dificultades con nuestros productos, servicios y canales.

En 2024, **evaluamos la satisfacción de 4.584 clientes**, representando el 0.46% de nuestra base de clientes, con muestras seleccionadas bajo criterios estadísticos que garantizan representatividad y un margen de error igual o inferior al 5%. Esta metodología, avalada por IZO, proveedor internacional experto en mediciones cuantitativas, asegura la confiabilidad de nuestros resultados.

Medición de satisfacción	2021	2022	2023	2024	¿Cuál era el objetivo para el año 2024?
Medición de satisfacción (%)	68	68	67	68	70
Cobertura de datos (%)	0.63	0.54	0.40	0.46	

Si bien algunas metas no fueron alcanzadas en su totalidad, la estabilidad en nuestros indicadores y el crecimiento en segmentos clave demuestran el impacto positivo de nuestras estrategias en la experiencia del cliente. Continuamos fortaleciendo nuestras acciones para garantizar que nuestras mediciones reflejen con precisión la percepción de nuestros clientes, mitigando cualquier impacto en nuestras evaluaciones externas como el DJSI.



Mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias — PQRS

En el Banco de Occidente, gestionamos con compromiso y eficiencia las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de nuestros clientes. Durante el 2024, recibimos un total de **276.720 solicitudes**, de las cuales **275.341** fueron resueltas, alcanzando un **99.50% de efectividad** en la respuesta.

Específicamente, atendimos **252.160 peticiones**, resolviendo **250.849** de ellas (**99.48%**), y gestionamos **24.560 quejas**, de las cuales **24.492 fueron resueltas (99.72%)**.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.

Capacitación para la Excelencia en la Experiencia del Cliente

I FN-CB-240a.4 I

Creemos que una experiencia excepcional para nuestros clientes comienza con equipos altamente capacitados y alineados con nuestra cultura de servicio. Por ello, impulsamos programas de formación diseñados para fortalecer las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores en cada segmento de negocio, asegurando que puedan brindar asesoría experta, soluciones personalizadas y una atención que genere confianza y fidelización.

A lo largo del año, hemos desarrollado iniciativas de capacitación enfocadas en cada una de nuestras bancas y segmentos, abordando temas clave como el entendimiento de las necesidades de los clientes, la optimización de procesos, la digitalización y la excelencia en el servicio. Estos programas han permitido mejorar la interacción con nuestros clientes y potenciar la recomendación de nuestros productos y servicios.





Capacitaciones Banca Corporativa

En Banco de Occidente, entendemos la importancia de mantener a nuestros clientes informados y actualizados sobre los principales retos y oportunidades del entorno económico, financiero y regulatorio. Por ello, desarrollamos espacios de capacitación dirigidos a empresarios y clientes estratégicos, con el objetivo de fortalecer su capacidad de toma de decisiones, optimizar la gestión de riesgos y fomentar el crecimiento sostenible de sus negocios.

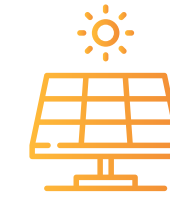
Durante el último año, hemos llevado a cabo diversas sesiones de formación en temas clave para el sector empresarial, abordando desde retos macroeconómicos hasta oportunidades de inversión en energías renovables. A continuación, se presentan algunos de los eventos más destacados:



- ✓ **Evaluación de los principales retos para el empresario colombiano:** sesión de 2 horas en la que se analizaron los desafíos globales y locales que afectan el crecimiento económico del país, con énfasis en riesgos macroeconómicos e incertidumbre política y fiscal. Participaron **45 empresarios**, con una inversión de **\$2.824.640**.



- ✓ **Foro Tesorería Bogotá:** encuentro de 2 horas donde se abordaron los retos de la economía local e internacional en términos de crecimiento, inflación, tasa de cambio y política monetaria, brindando herramientas clave para la toma de decisiones estratégicas. Asistieron **40 clientes**, con una inversión de **\$2.140.560**.



- ✓ **Foro Energía Fotovoltaica:** espacio de 2 horas y 30 minutos en el que se presentaron los diferentes incentivos tributarios disponibles para inversiones en proyectos de energía solar, resaltando su impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible. Contó con la participación de **14 clientes**.



- ✓ **Charla sobre Régimen Cambiario:** sesión de 1 hora y 30 minutos en la que se actualizó a los clientes sobre la regulación cambiaria de la DIAN, brindando información clave para optimizar transacciones de comercio exterior. Participaron **75 clientes**.



- ✓ **Foro de OcciRed: Actualízate y conoce más sobre OcciRed:** espacio de 2 horas donde se presentaron las novedades del portal OcciRed, junto con recomendaciones de seguridad para proteger las operaciones financieras de los clientes. Contó con **10 clientes**.

Estos espacios han sido altamente valorados por nuestros clientes, ya que les permiten analizar con mayor profundidad el contexto económico, regulatorio y tecnológico en el que operan, mejorando su capacidad de gestión y toma de decisiones. Además, refuerzan nuestra estrategia de fidelización, fortaleciendo la relación comercial y la cercanía del banco con nuestros clientes.

Capacitaciones Banca Gobierno

Como parte de nuestro compromiso con la gestión eficiente de las finanzas públicas y el fortalecimiento institucional, hemos desarrollado múltiples espacios de capacitación para entidades gubernamentales a nivel territorial y nacional. Estas iniciativas han permitido actualizar y fortalecer las capacidades de los colaboradores en normatividad tributaria, gestión financiera y herramientas digitales clave para la administración pública.

A continuación, presentamos algunas de las capacitaciones más destacadas:

- **Estampillas – Normatividad Tributaria:** capacitación de 2 horas dirigida a la Gobernación del Cauca, en la que se profundizó en la normativa vigente sobre Estampillas Tributarias. Contó con la participación de 75 asistentes y una inversión de \$1.081.428.
- **Gestión del Cambio:** espacio de formación para el municipio de Yumbo, enfocado en estrategias para la implementación del software CS3, con el objetivo de optimizar el proceso de adopción del cambio organizacional. Participaron 60 colaboradores, con una inversión de \$980.000.
- **SECOP II:** capacitación de 2 horas dirigida al municipio de Medina, con el propósito de fortalecer el conocimiento y aplicabilidad de la plataforma SECOP II en futuras contrataciones públicas. Contó con 58 asistentes y una inversión de \$754.000.
- **Plan de Desarrollo:** asesoría para el municipio de Puerto Tejada en la construcción de su Plan

de Desarrollo, brindando herramientas para su alineación con el marco normativo vigente. Participaron 35 colaboradores y la inversión fue de \$754.000.

Adicionalmente, hemos desarrollado otras capacitaciones clave, entre ellas:

- Manejo de recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) para el municipio de Medina.
- Tributos territoriales e impuesto predial para el Distrito de Cartagena.
- Diagnóstico financiero y control presupuestario para el Departamento del Huila y el Municipio de Neiva.

- Liquidación y recaudo del impuesto predial para el Departamento de Nariño.
- Catastro Multipropósito para el Municipio de Puerto Salgar.
- Desahorro en Pasivos Pensionales – FONPET, dirigido a múltiples municipios, incluyendo La Vega (Cauca), Antioquia, Santa Fe de Antioquia, Ebéjico, Soata, Pailitas (Cesar), Coveñas, entre otros.

En total, estas capacitaciones han representado una inversión de **\$24.685.423**, impactando a numerosos municipios y departamentos del país. A través de estos espacios, hemos logrado fortalecer la gestión pública, mejorar la planificación fiscal y apoyar el cumplimiento de normativas clave en el sector gubernamental.



Capacitaciones Banca Empresas y Pyme

En el **Banco de Occidente**, estamos comprometidos con el crecimiento y fortalecimiento de nuestros clientes empresariales y Pymes. A través de nuestras capacitaciones, brindamos herramientas clave para mejorar la competitividad y sostenibilidad de sus negocios, facilitando la actualización en temas estratégicos y operativos.

Durante 2024, llevamos a cabo un total de 12 capacitaciones especializadas, diseñadas para atender las necesidades de nuestros clientes en áreas como transformación digital, liderazgo, gestión del talento humano, derecho laboral, sostenibilidad, inteligencia artificial y planeación estratégica.

Uno de los programas más relevantes fue la **Actualización Reforma Tributaria 2024**, donde facilitamos a nuestros clientes la comprensión de los cambios clave en la legislación tributaria colombiana. Gracias a este espacio, 1.395 empresas y 763 Pymes pudieron actualizarse en la normativa vigente, con una asistencia total de 677 personas.

En línea con nuestro compromiso con la innovación, impartimos la capacitación **La clave para la transformación digital en procesos y productos**, enfocada en estrategias innovadoras y tecnologías emergentes. Esta sesión contó con la participación de 334 empresas y 104 Pymes, beneficiando a 109 asistentes.

La gestión del talento humano es un pilar fundamental en la sostenibilidad empresarial, por lo que desarrollamos la capacitación **Gestión del talento**

humano por competencias, donde 897 empresas y 672 Pymes adquirieron herramientas clave para fortalecer su capital humano, con una asistencia de 320 personas. Además, el curso **Derecho laboral para no abogados** permitió a 1.142 empresas y 896 Pymes comprender aspectos esenciales de la legislación laboral, con una participación de 471 asistentes.

Como parte de nuestra apuesta por la equidad y la transformación digital, realizamos la capacitación **Inteligencia artificial en los negocios y la relevancia del liderazgo femenino**, donde brindamos conocimientos en IA aplicados a la toma de decisiones estratégicas. Esta iniciativa impactó a 1.278 empresas y 656 Pymes, con una asistencia de 524 personas.

En el ámbito del liderazgo organizacional, desarrollamos la capacitación **Liderazgo para la Alta Gerencia**, con el objetivo de fortalecer las competencias de los directivos y mejorar su capacidad de gestión. Esta sesión contó con 385 empresas y 216 Pymes, beneficiando a 159 asistentes.

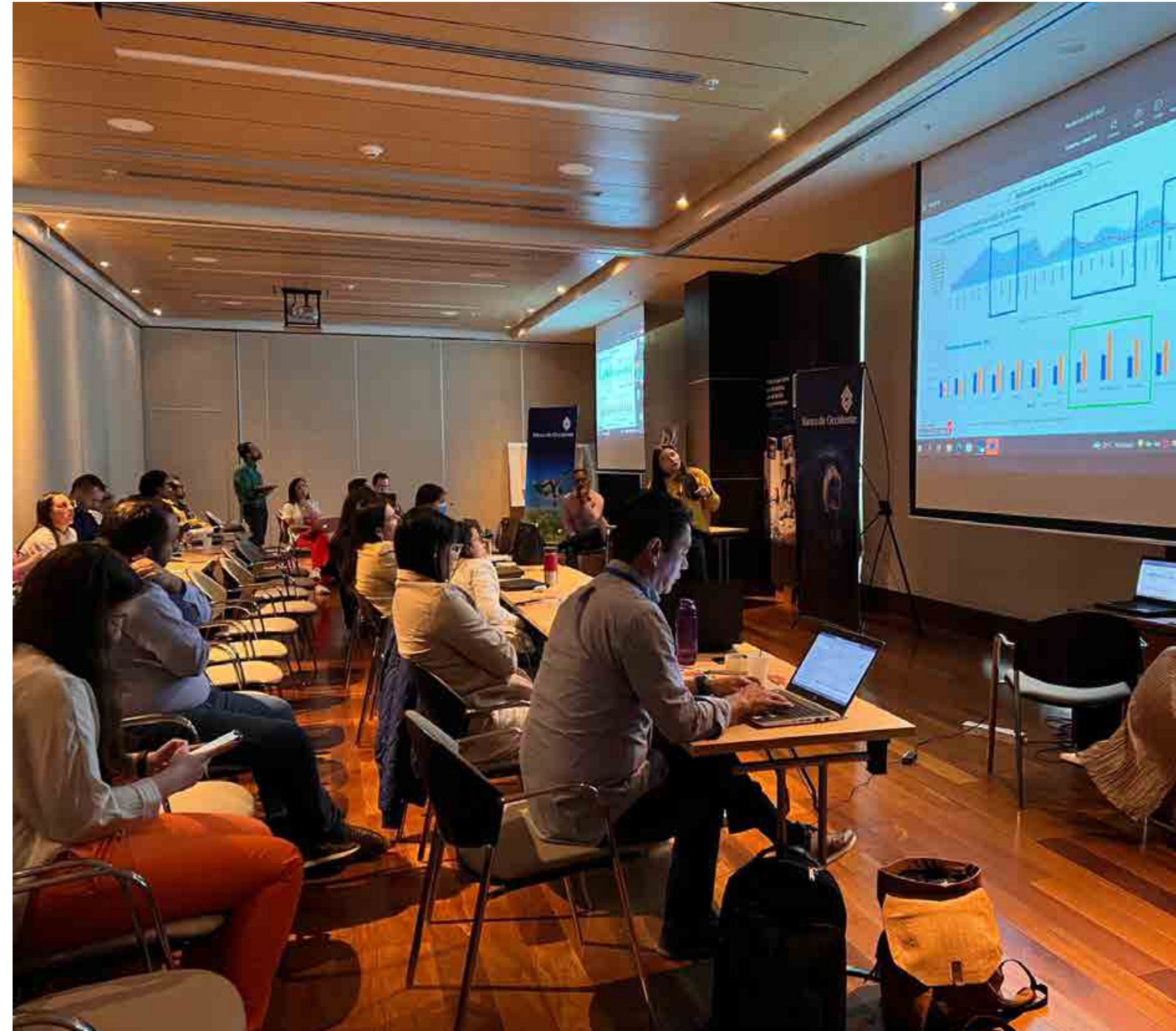
Comprometidos con la sostenibilidad empresarial, realizamos la capacitación en **Gestión en Sostenibilidad Empresarial**, donde 227 empresas y 91 Pymes fortalecieron sus conocimientos en prácticas sostenibles.

En cuanto a la integración de nuevas tecnologías, impartimos el curso **Big Data e Inteligencia Artificial para No Ingenieros**, brindando conocimientos sobre la aplicación de estas herramientas en la gestión empresarial. Este programa contó con 413 empresas y 176 Pymes, impactando a 153 asistentes.

Para optimizar la eficiencia operativa, desarrollamos la capacitación **Gestión de la Cadena de Suministro**, en la que 208 empresas y 164 Pymes adquirieron herramientas para mejorar la logística y abastecimiento, con una asistencia de 71 personas. Asimismo, en la sesión **Indicadores de Gestión Efectivos**, capacitamos a 435 empresas y 157 Pymes en la formulación e implementación de métricas empresariales, beneficiando a 131 asistentes.

En materia de planeación estratégica, brindamos la capacitación **Planeación Estratégica (Mercadeo y Finanzas)**, donde 665 empresas y 460 Pymes aprendieron a alinear estrategias comerciales y financieras para fortalecer su competitividad, con una asistencia de 316 personas. Finalmente, en la capacitación **UX/UI – Experiencia del Cliente**, proporcionamos herramientas para mejorar la usabilidad y experiencia de usuario en plataformas digitales, impactando a 150 empresas y 45 Pymes, con una asistencia de 112 personas.

Para la ejecución de estas capacitaciones, realizamos una inversión total de \$324.342.912, garantizando la disponibilidad de expertos, materiales y recursos tecnológicos para brindar una experiencia de aprendizaje de alta calidad a nuestros clientes.





Maestros del Hacer

En el Banco de Occidente, reconocemos la importancia de la educación financiera como un pilar fundamental para el desarrollo económico y social. Por ello, a través de nuestro programa **Maestros del Hacer**, ofrecemos una plataforma integral de formación que brinda a nuestros clientes y comunidades herramientas para fortalecer sus conocimientos financieros y mejorar su capacidad de toma de decisiones económicas.

El programa está diseñado con un enfoque holístico, combinando recursos digitales, capacitaciones empresariales y formación interna para nuestros colaboradores. Su objetivo principal es fomentar la planificación financiera, el acceso a información relevante sobre productos y servicios financieros, y la adopción de buenas prácticas en la gestión del dinero.

Impacto y alcance

Durante el 2024, **Maestros del Hacer** ha fortalecido sus iniciativas de formación, impactando a diversos segmentos de la población mediante actividades estructuradas en torno a tres ejes principales:

- **Capacitación en educación financiera:** A través de cursos, talleres y diplomados, se han abordado temas como ahorro, manejo de deudas, inversión, planificación financiera y finanzas empresariales.
- **Fortalecimiento empresarial:** Con iniciativas como Mi Comunidad Empresarial Pyme,

hemos brindado formación especializada a colaboradores de empresas clientes, contribuyendo a la sostenibilidad y crecimiento de sus negocios.

- **Formación interna:** Se implementó un curso de finanzas personales dirigido a nuestros colaboradores, con el fin de mejorar su conocimiento financiero y fortalecer su capacidad de asesoramiento a clientes.

El impacto del programa se mide a través de indicadores como el número de personas capacitadas y la cantidad de diplomados otorgados en alianza con LatinPyme:

- **7.020 beneficiarios** participaron en actividades formativas.
- Se destinaron **COP 50.000 millones** para fortalecer la educación financiera.
- Se realizaron capacitaciones dirigidas a colaboradores del banco como parte de un programa piloto de formación en finanzas personales.

A futuro, buscamos ampliar la cobertura del programa y establecer métricas adicionales para evaluar su impacto en la toma de decisiones financieras de los beneficiarios.

Con Maestros del Hacer, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, impulsando la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las comunidades en las que operamos.

Compromiso con las Comunidades



ODS 10.2; 17.5

En el **Banco de Occidente**, creemos en el poder transformador del conocimiento y la educación como pilares fundamentales para el desarrollo de las comunidades. Nuestro compromiso va más allá de las soluciones financieras, abarcando iniciativas que promueven el crecimiento inclusivo, la sostenibilidad y la generación de oportunidades para distintos sectores de la sociedad.

A través de espacios de formación, fortalecemos el tejido social y empresarial de las comunidades, brindando herramientas prácticas que les permitan mejorar su calidad de vida, potenciar sus habilidades y acceder a nuevas oportunidades económicas. Nuestro enfoque se centra en la construcción de capacidades, el empoderamiento de grupos en condición de vulnerabilidad y el fomento de prácticas sostenibles que contribuyan a un futuro más equitativo y resiliente.

Desde el banco, reafirmamos nuestro propósito de generar un impacto positivo en las comunidades con las que interactuamos, consolidándonos como un actor clave en la promoción del bienestar social y el crecimiento sostenible.

Fortaleciendo el acceso al agua y saneamiento en comunidades vulnerables con UNICEF

| BdO-15 |

En el Banco de Occidente, estamos comprometidos con el desarrollo social y económico de las comunidades más vulnerables del país. En línea con este propósito, desde hace tres años hemos fortalecido nuestra alianza con UNICEF y el programa WASH (Agua, Saneamiento e Higiene), a través del cual impulsamos un programa de donaciones que nos ha permitido generar un impacto real en La Guajira. Gracias a este esfuerzo conjunto, hemos llevado agua potable y mejores condiciones de saneamiento a más de 26 comunidades en los municipios de Manaure y Uribia, transformando su entorno y calidad de vida.

La labor de **UNICEF** es fundamental para garantizar los derechos de la infancia en más de **190 países y territorios**, y en Colombia, su enfoque en agua, saneamiento e higiene ha permitido generar soluciones adaptadas a las necesidades de las comunidades más vulnerables. A través del programa WASH, trabajamos para que niños, niñas y adolescentes tengan acceso a agua potable y puedan crecer en entornos saludables que promuevan su bienestar y desarrollo integral.

Nuestro apoyo ha sido clave para la construcción de **seis nuevos sistemas de abastecimiento de agua**, contribuyendo al acceso sostenible a servicios básicos de saneamiento. En 2024, destinamos **\$283.703.267** a este programa con el valioso aporte de **1.122 clientes**, y desde **2022**, hemos donado un total de **\$1.910.229.925**. Gracias a este esfuerzo conjunto, hemos logrado:



- ✓ 1.028 personas impactadas, incluyendo 343 niños, niñas y adolescentes, en 24 comunidades.
- ✓ 4.100 personas con acceso a saneamiento básico, de las cuales 1.000 viven en contextos de emergencia.
- ✓ 1.500 personas certificadas como libres de defecación a campo abierto.
- ✓ 12.000 personas en contextos de emergencia humanitaria con acceso a agua potable y servicios de calidad.
- ✓ 14 centros de salud fortalecidos con acceso a agua, saneamiento e higiene, promoviendo el derecho a la salud de la niñez y adolescencia.
- ✓ 20.600 niñas y adolescentes menstruantes beneficiadas con insumos y educación sobre higiene menstrual, de las cuales 20.000 viven en contextos de emergencia humanitaria.



Este impacto trasciende el acceso a servicios básicos, ya que contar con agua potable y saneamiento adecuado permite garantizar otros derechos fundamentales, como la salud, la nutrición, la educación y la protección infantil. Mejorar las condiciones en escuelas y comunidades no solo previene enfermedades y reduce la deserción escolar, sino que también promueve un entorno más seguro y digno para el desarrollo de la infancia y la adolescencia.

En el Banco de Occidente, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades y seguiremos trabajando junto a UNICEF para ampliar nuestro impacto, contribuyendo a la construcción de un futuro más sostenible y equitativo.

Inversión Social



ODS 10.2; 13.2; 15.1;

Voluntariado Ambiental

En el Banco de Occidente reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar social a través de diversas iniciativas de voluntariado, en las que nuestros colaboradores participan activamente para generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Estas actividades nos permiten fortalecer los lazos con la sociedad, consolidar nuestra cultura organizacional y aportar al desarrollo personal y profesional de quienes hacen parte de nuestro equipo.

Impacto en la Comunidad

Nuestras jornadas de voluntariado nos acercan a las comunidades y fortalecen nuestra relación con ellas. A través de actividades de conservación ambiental y apoyo social, impulsamos el desarrollo sostenible y la regeneración de espacios naturales, además de contribuir al bienestar de poblaciones vulnerables. Este compromiso nos ha permitido consolidarnos como una entidad responsable y sostenible, generando confianza y reconocimiento en nuestro entorno.

Desarrollo de Nuestros Colaboradores

El voluntariado brinda a nuestros colaboradores la oportunidad de fortalecer habilidades como el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación, mientras fomentamos un fuerte sentido de responsabilidad social. Estas experiencias generan un impacto positivo en su motivación y compromiso, promoviendo un mayor sentido de pertenencia y orgullo por contribuir al bienestar colectivo.



Nuestros Logros en 2024

Durante el último año, realizamos 14 jornadas de voluntariado, movilizando aproximadamente 735 voluntarios en diferentes ciudades del país. Entre nuestros principales logros se encuentran:

- ✓ 1.943 plántulas sembradas en espacios naturales estratégicos.
- ✓ 4 jornadas en Bogotá, con una participación constante de 60 voluntarios por jornada y un total de 560 plántulas sembradas.
- ✓ 3 jornadas en Medellín, con el mantenimiento de senderos y resiembra en el Parque Arví, con la participación de 131 voluntarios.
- ✓ 3 jornadas en Barranquilla, donde 105 voluntarios sembraron 600 plántulas en la Vía Parque Isla Salamanca.
- ✓ 4 jornadas en Cali, alcanzando la mayor cantidad de plántulas sembradas (783) y la mayor convocatoria del año con 93 voluntarios en septiembre.
- ✓ 2 jornadas de voluntariado social, impactando a la Fundación Casita de Belén en Cali, con la participación de 36 niños y colaboradores, a través de actividades lúdicas y recreativas.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, integrando a nuestros colaboradores y a la comunidad en iniciativas que generan impactos positivos y duraderos.



Donaciones para el Desarrollo Social y Sostenible



ODS 17.5 ;10.2
I BdO-16 I

En Banco de Occidente, nuestras donaciones hacen parte de nuestra política de **Inversión Social**, entendida como un acto voluntario mediante el cual entregamos recursos financieros o en especie con el objetivo de generar un impacto positivo en comunidades y poblaciones en situación de vulnerabilidad. Estas donaciones se enmarcan en nuestros tres pilares estratégicos: conservación del medioambiente, educación para el desarrollo y crecimiento social consciente.

A través de este enfoque, buscamos fortalecer iniciativas que promuevan el respeto por los derechos fundamentales, contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y fomenten el desarrollo sostenible de las regiones en las que tenemos presencia. Cada donación responde a nuestra apuesta por generar valor en la sociedad y apoyar el progreso de las comunidades mediante el acceso a oportunidades que permitan su bienestar y crecimiento.

Nuestras donaciones están alineadas con nuestro propósito corporativo de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios

y la transformación del país. A través de estos aportes, ampliamos nuestro impacto a territorios y poblaciones a las que no necesariamente llegamos con nuestra operación financiera, permitiendo la consolidación de relaciones de confianza con comunidades y organizaciones sociales.

La identificación de necesidades en los territorios donde operamos facilita el establecimiento de alianzas estratégicas y la definición de iniciativas que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población, promoviendo soluciones a largo plazo y generando valor compartido con los distintos actores involucrados.



Donaciones Realizadas y Áreas de Impacto en 2024

Durante el año 2024, nuestras donaciones estuvieron orientadas a atender necesidades prioritarias en materia de educación, desarrollo económico y bienestar social. A partir de nuestra política de Inversión Social, ejecutamos acciones destinadas a fortalecer el acceso a educación de niños, niñas y jóvenes en condición de vulnerabilidad, garantizando oportunidades de formación complementaria, desarrollo de competencias y habilidades socioemocionales, así como acompañamiento en su proceso de crecimiento personal y profesional.

En el ámbito del desarrollo económico, promovimos el impulso de economías locales a través de la



identificación, articulación y gestión de iniciativas que fomentan la sostenibilidad ambiental y el progreso social en distintas regiones del país. Estas acciones nos permitieron consolidar alianzas con entidades y actores estratégicos que trabajan en la promoción del emprendimiento, la empleabilidad y el fortalecimiento de capacidades en comunidades que requieren oportunidades para mejorar sus condiciones de vida.

Asimismo, llevamos a cabo esfuerzos para la implementación de programas de seguridad alimentaria y transformación de proyectos de vida, facilitando a los beneficiarios herramientas para el acceso a alimentación, generación de ingresos y desarrollo de habilidades de liderazgo. Estas iniciativas contribuyeron a la construcción de entornos más resilientes y a la generación de oportunidades para el crecimiento y bienestar de las comunidades.



Fundación para el Desarrollo Integral del Pacífico

Nuestro apoyo permite la identificación y gestión de una agenda regional que fomente el acceso a educación, el fortalecimiento del sistema de salud, la investigación en ciencias y el desarrollo social de comunidades vulnerables. Aportamos al beneficio de más de **5.165.000 personas** en Cali y el Valle del Cauca, priorizando poblaciones en situación de exclusión, niños y jóvenes, personas con discapacidad, comunidades étnicas y población rural. Destinamos **\$150.000.000 COP** contribuyendo al desarrollo social, la sostenibilidad ambiental y el progreso económico en el Valle del Cauca y la región pacífica.

Nuestro impacto se refleja en:

- ✓ Expansión de la cobertura educativa y mejora de su calidad.
- ✓ Apoyo al sistema de salud pública en la región.
- ✓ Promoción de la investigación en economía, sociología y políticas públicas.
- ✓ Protección de poblaciones vulnerables y promoción de derechos fundamentales.
- ✓ Desarrollo de infraestructura y servicios públicos esenciales.
- ✓ Impulso a la transparencia, participación ciudadana y lucha contra la corrupción.
- ✓ Fomento de actividades recreativas y ambientales para la comunidad.
- ✓ Apoyo al emprendimiento y crecimiento empresarial.

Con esta donación, seguimos contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de las comunidades que más lo necesitan.

Además, para esta misma fundación destinamos **\$311.000.000** para fortalecer programas clave de Compromiso Valle, los cuales impactan positivamente a diversas comunidades de la región, promoviendo el bienestar, la equidad y la sostenibilidad a través de:

- ➔ Seguridad alimentaria, garantizando el acceso a una alimentación adecuada para poblaciones vulnerables.
- ➔ Transformación de proyectos de vida, brindando herramientas y oportunidades a jóvenes y adultos para mejorar su calidad de vida.
- ➔ Empleabilidad, facilitando acceso a formación y oportunidades laborales para fortalecer la autonomía económica.
- ➔ Liderazgo sólido, fomentando la participación ciudadana y la construcción de comunidades resilientes.
- ➔ Emprendimiento, apoyando el desarrollo de negocios sostenibles que generen impacto positivo en la región.



Asociación de Nuevo Futuro de Colombia

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo social, destinamos **\$7.000.000 COP** a dicha asociación, beneficiando a **16 jóvenes universitarios** con **Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos en el ICBF**. Este aporte busca fortalecer habilidades, proyectos de vida y la manutención de jóvenes que no tuvieron la oportunidad de crecer en un entorno familiar estable y protector. Muchos de ellos han enfrentado situaciones de maltrato, abandono y violencia, por lo que esta iniciativa representa una oportunidad clave para su bienestar y desarrollo. El impacto de esta donación se traduce en:

- ✓ Actividades recreativas, culturales y deportivas, esenciales para su bienestar emocional, integración social y consolidación de redes de apoyo.
- ✓ Mejoras en la casa universitaria, incluyendo arreglos locativos y la compra de un horno microondas, creando un ambiente más acogedor y funcional para que los jóvenes puedan concentrarse en sus estudios y proyectos de vida.

Con esta contribución, reafirmamos nuestro compromiso de brindar oportunidades reales a quienes más lo necesitan, promoviendo su crecimiento personal y académico en un entorno seguro y adecuado.



Fundación ProBarranquilla

Bajo nuestro pilar de crecimiento social, aportamos a la realización de proyectos de desarrollo socioeconómico, promoviendo la atracción y retención de inversiones, el turismo de negocios y la gestión del marco empresarial, por medio de la destinación de \$17.833.000.

Con un **impacto directo a 200 personas** y más de 2.000.000 beneficiados de forma indirecta, estas acciones generaron empleo, permitiendo que más personas accedieran a oportunidades laborales formales para el mejoramiento de su calidad de vida y garantizaron su estabilidad económica. Adicionalmente promovimos la reducción de las desigualdades apoyando comunidades vulnerables, incentivando la formación académica para el talento humano; prácticas que fortalecen la infraestructura, impulsan decisiones sostenibles y fomentan alianzas estratégicas para el crecimiento económico de la región.



Corporación Tecnocentro Cultural Somos Pacífico

Impactamos a más de 50 personas mayores en sectores vulnerables del Oriente de Cali, allí contribuimos para mejorar la calidad de vida de los



beneficiarios a través de **prácticas artísticas, talleres psicosociales y formación productiva**, contribuyendo al fortalecimiento de sus medios de vida y la preservación de su identidad cultural. Además de formación en **danza, música y artes plásticas**, el proyecto incluyó la creación de unidades productivas, promoviendo la generación de ingresos y el empoderamiento de los participantes, nuestra contribución fue por **\$20.000.000**.



Unidad de Acción Vallecaucana

Impactamos a 193 personas, incluyendo líderes sociales, comunitarios y empresariales, a través de talleres y encuentros multiactor con el objetivo de **fortalecer el liderazgo ciudadano y la transparencia en la gestión pública**. Además, participaron 146 jóvenes en formación sobre control social, ética y contratación estatal, 17 líderes en ejercicios de profundización y 30 empresarios en un diálogo sobre crédito público. Estas acciones fomentaron la democratización de la información y el involucramiento ciudadano en la toma de decisiones y logramos contribuir además con **\$48.900.000**.



FUNDAMOR

En el marco de nuestro compromiso con la inversión social, apoyamos iniciativas que generan impacto en la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad. A través de nuestra contribución monetaria por \$20.000.000, y, además, también beneficiamos a dos programas clave:

- ✓ **Población Dejando Huellas:** 140 niñas y niños entre 5 y 12 años, junto con 122 familias, fortalecieron sus habilidades socioemocionales y cognitivas mediante actividades de ecología, robótica y talleres de manejo de emociones. Estas herramientas promovieron su autonomía, pensamiento crítico y capacidad de relacionarse de manera positiva con su entorno. (Impacto indirecto: 1.048 personas).
- ✓ **Población Tejiendo Sueños:** 352 estudiantes de colegios participaron en sesiones educativas orientadas al desarrollo de liderazgo y competencias socioemocionales, impactando indirectamente a 1.600 personas, incluyendo profesores, estudiantes y familias.

Además, con motivo del **Día Mundial en Contra del VIH/SIDA**, contribuimos a la campaña de sensibilización **“Día de la Galletica”**, donde 3.000 personas recibieron información sobre la prevención y concienciación del VIH/SIDA en distintos centros comerciales.

Como parte de nuestra estrategia de relacionamiento con clientes, en diciembre de 2024, desde el equipo de **Desarrollo del Cliente de la Gerencia de Mercadeo y Segmento**, realizamos una alianza con **Fundación Dar Amor**, a través de la cual entregamos libretas con mensajes alusivos al propósito de la fundación a distintos clientes. Adicionalmente, realizamos un aporte social de **\$8.000.000 COP** al programa **“Escuela de Paz”**, el cual promueve el desarrollo pedagógico sostenible y la conservación ambiental en zonas rurales del norte del Cauca. Este programa utiliza materiales educativos y actividades diseñadas para el crecimiento integral de niños y adolescentes con VIH.

Esta iniciativa nos permitió transformar una actividad de relacionamiento en una acción con impacto social, alineada con nuestro modelo de inversión social y nuestro compromiso con el desarrollo de las comunidades más vulnerables.

Banca Gobierno y su Impacto en la Sociedad

Desde **Banca Gobierno**, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo social a través de iniciativas dirigidas a la población vulnerable, en especial menores, comunidades indígenas y étnicas.



Nuestro propósito es contribuir al bienestar de estas comunidades mediante la entrega de **kits escolares, juguetes de Navidad, artículos para personas con discapacidad, entre otros elementos esenciales** que fortalezcan programas sociales enfocados en mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de las personas.

Todas estas acciones se enmarcan dentro de una **contribución voluntaria**, orientada principalmente al **fortalecimiento social**, sin dejar de lado el impacto ambiental y económico en las entidades públicas con las que trabajamos.

Como parte de nuestro enfoque en la equidad social y el respeto por las condiciones humanas de supervivencia, hemos impulsado diversas iniciativas en sectores rurales y comunidades aledañas, articulando esfuerzos con entidades gubernamentales para llevar ayuda en diferentes épocas del año:

- ✓ **Entrega de juguetes en diciembre:** beneficio para niñas y niños en situación de vulnerabilidad, promoviendo la inclusión y el acceso a espacios de recreación.
- ✓ **Kits escolares:** dotación de útiles escolares para facilitar el acceso a la educación en comunidades con limitaciones económicas.
- ✓ **Kits del campesino:** suministro de herramientas básicas para el trabajo agrícola, apoyando la productividad en comunidades rurales.
- ✓ **Ayudas alimentarias y sanitarias:** asistencia a comunidades afectadas por **emergencias**

de desplazamiento forzado, garantizando insumos básicos para su bienestar.

- ✓ **Artículos para personas con discapacidad:** dotación de implementos que mejoran la calidad de vida y promueven la inclusión.

Las inversiones destinadas a estas iniciativas varían según el programa y las necesidades de la comunidad beneficiada, con aportes que oscilan entre **\$500.000 y \$8.000.000 COP** por iniciativa.

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, y alineados con el eje de crecimiento social, finalizamos con éxito nuestra iniciativa, en donde logramos llevar alegría a **6.519 niños y niñas** en situación de vulnerabilidad, con edades entre 0 y 12 años, en diferentes regiones del país. La entrega de juguetes representó un aporte total de **\$244.330.000**, distribuidos de la siguiente manera:

Para dimensionar el impacto de estas acciones, medimos el alcance de cada iniciativa a través del **total de población beneficiada** por cada aporte, permitiéndonos evaluar y optimizar nuestras estrategias de intervención social. Resaltando que todas las iniciativas desarrolladas cumplen con las **políticas ABAC** y están alineadas con nuestro eje estratégico de **crecimiento social**, asegurando que nuestras acciones sean sostenibles, éticas y con impacto positivo en la sociedad.



Logramos llevar alegría a **6.519 niños y niñas** en situación de vulnerabilidad, con edades entre 0 y 12 años, en diferentes regiones del país. La entrega de juguetes representó un aporte total de **\$244.330.000**,





Anexos



Agradecimientos



En el Banco de Occidente, estamos convencidos de que **la sostenibilidad es un esfuerzo colectivo y que el verdadero impacto se construye con la participación de todos**. Este informe es el reflejo del compromiso de quienes, desde distintos frentes, han contribuido a fortalecer nuestra visión de negocio responsable y sostenible.

A nuestros colaboradores, gracias por su dedicación y por hacer de la sostenibilidad una parte esencial de nuestro día a día. A nuestros clientes y aliados, por confiar en nosotros y motivarnos a seguir innovando en soluciones que generan valor compartido. A nuestras comunidades, por permitirnos ser parte de su crecimiento y desarrollo, y a nuestros inversionistas y demás grupos de interés, por acompañarnos en este camino y reafirmar con nosotros la importancia de integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión.

Desde la Gerencia de Sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando del lado de los que hacen, avanzando con determinación en la construcción de un futuro más sostenible, equitativo y próspero para todos. Sigamos construyendo juntos.

**Gerencia de Sostenibilidad
Banco de Occidente**

1. Carta de Aseguramiento



Señores
Accionistas y demás grupos de interés de
Banco de Occidente S.A.
Bogotá D.C., Colombia

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE

Alcance

Hemos sido contratados por la Dirección de Banco de Occidente S.A. (en adelante "El Banco") para llevar a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre la información detallada en el Anexo A (en adelante, información objeto de aseguramiento), incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni a otra información no incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, ni a otra información relacionada a dicho Informe que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios aplicados por Banco de Occidente S.A.

Los criterios utilizados por la administración de El Banco para preparar la información objeto de aseguramiento detallada en el Anexo A e incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 fueron establecidos considerando los conceptos, requerimientos y principios de:

- Los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021 en su opción de uso "Con referencia GRI".
- Los criterios definidos por El Banco para la metodología del proceso de análisis de doble materialidad vigente en 2024.
- Los criterios definidos por El Banco para los indicadores propios 2024.

Responsabilidades de la administración de Banco de Occidente S.A. sobre la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Sostenibilidad 2024

La administración de El Banco es responsable por la elaboración y presentación de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, de acuerdo con los criterios mencionados en el párrafo anterior. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de la información objeto de aseguramiento que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidades de BDO

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información objeto de aseguramiento, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con los lineamientos de la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento ISAE3000 (Revisada), Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica emitida por el *International Auditing And Assurance Standards Board* (IAASB).

Esta norma exige que concluyamos si ha llegado a nuestro conocimiento algún hecho que nos haga pensar que la declaración de la dirección no se presenta fielmente, en todos sus aspectos significativos. En un encargo de aseguramiento limitado, el profesional ejerciente lleva a cabo procedimientos (consistentes principalmente en realizar indagaciones a la dirección y a otras personas de la entidad, según proceda, y en aplicar procedimientos analíticos) y evalúa la evidencia obtenida.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, entendimiento y observación de los procesos realizados y evidencias, recálculos, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.



Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- A través de indagaciones, se obtuvo una comprensión del entorno de control y sistemas de información de El Banco relevantes, pero no evaluamos el diseño de las actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Entendimiento de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar la información objeto de aseguramiento mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.
- Entendimiento, indagación con los representantes delegados por la administración y verificación en sí, del proceso llevado a cabo por El Banco en 2024 para la elaboración / actualización de su análisis de doble materialidad vigente, incluida la participación de sus grupos de interés en este proceso.
- Entrevistas con el personal de El Banco, para comprender su negocio y el proceso de preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024.
- Entrevistas con el personal de El Banco a nivel corporativo, responsables de la información a reportar, para comprender el proceso de recolección, consolidación y presentación de la información objeto de aseguramiento.
- Comprobación de los criterios de cálculo y su aplicación adecuada, de acuerdo con las metodologías descritas en los criterios de los indicadores objeto de aseguramiento, según alcance indicado en el Anexo A.
- Realización de procedimientos analíticos para respaldar la razonabilidad de los datos.
- Comparación de la información presentada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad con la información correspondiente a las fuentes subyacentes relevantes para determinar si la misma ha sido incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad.
- Análisis de los procesos de recolección y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la confiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de verificación con base en muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad, para compararla frente a los criterios definidos por los estándares GRI 1 - Fundamentos, GRI 2 - Contenidos Generales y GRI 3 -Temas Materiales aplicables según la declaración de uso definida por El Banco. Procedimiento efectuado con base en la versión del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 suministrada por El Banco a BDO el día 21 de febrero de 2025.
- Aplicación de pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de la información objeto de aseguramiento, elaborada por la administración, para determinar los estándares e indicadores y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:
 - Inspección de políticas y procedimientos establecidos por El Banco.
 - Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
 - Recálculos.
 - Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo A se detalla la información objeto de aseguramiento incluida en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre de 2024; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto de años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento de otra información incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Los procedimientos aplicados en un encargo de aseguramiento limitado varían en cuanto a su naturaleza y momento de aplicación, y son de menor alcance que en el caso de un encargo de aseguramiento razonable y, en consecuencia, el nivel de fiabilidad obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al que se habría obtenido de haberse realizado un encargo de aseguramiento razonable.

1. Carta de Aseguramiento



Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Independencia y gestión de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del código de ética profesional del contador público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma BDO Audit S.A.S BIC aplica el International Standard on Quality Management ("ISQM") 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de ley y regulaciones aplicables.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera, la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información selecciona la entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Conclusión del aseguramiento limitado

Basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que obtuvimos, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna situación que nos lleve a pensar que la información objeto de aseguramiento indicada en el Anexo A de este informe, y que a su vez fue incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 de Banco de Occidente S.A., no ha cumplido de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Restricción del uso del Informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por separado. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco de Occidente S.A. para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

Planes de acción

BDO Audit S.A.S. BIC entrega a Banco de Occidente S.A., a través de un informe adicional, las recomendaciones de acción para la futura preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad, que no modifican la conclusión expresada en este informe, buscando buscar fortalecer el proceso de construcción, gestión, medición, revisión, reporte y comunicación de los indicadores de sostenibilidad de El Banco.

Luis Fernando Gomez Gonzalez
Firmado digitalmente por Luis Fernando Gomez Gonzalez
DN: cn=Luis Fernando Gomez Gonzalez, o=BDO, ou=Luis Fernando Gomez Gonzalez, ou=N/A, email=lgomezg@bdo.com.co
Socio de Auditoria y Aseguramiento
Contador Público TP 144.355

Miembro de
BDO Audit S.A.S BIC
Bogotá, 27 de febrero de 2025.



ANEXO A

Alcance del aseguramiento limitado

A continuación, se detallan los estándares GRI, los indicadores definidos por la Administración como propios y la información del proceso de análisis de doble materialidad de Banco de Occidente S.A. cubierta con este aseguramiento.

Estos criterios forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado independiente sobre el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco de Occidente S.A. por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Estandar GRI	Descripción
2-21	Ratio de compensación total anual
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
201-1	Valor económico directo generado y distribuido
302-1	Consumo energético dentro de la organización.
303-5	Consumo de agua (m3).
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).
305-2	Emisiones Indirectas de GEI - Alcance 2 (Método locación) y (Método Market).
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3.
306- 4	Residuos no destinados a eliminación.
306- 5	Residuos destinados a eliminación.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
404-3	% empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
403-9	Lesiones por accidente laboral - colaboradores y contratistas
403-10	Dolencias y enfermedades laborales - colaboradores y contratistas

Propios	Descripción
Propio	Índice de Severidad de Accidentalidad - colaboradores y contratistas
Propio	Índice de Frecuencia de Accidentalidad - colaboradores y contratistas
Propio	Ausentismo - colaboradores y contratistas
Propio	Transformación Social y Acceso a Agua Potable en La Guajira (UNICEF)
Propio	Índice de Recomendación de Clientes (NPS)

Análisis de materialidad	Descripción
Actualización y avances en 2024 sobre los resultados del análisis de doble materialidad año 2023	Proceso metodológico diseñado e implementado por Banco de Occidente para el análisis de doble materialidad (llevado a cabo en 2023) con una vigencia de dos (2) años. Para el reporte 2024, BDO realizó su verificación mediante indagación e inspección documental sobre los avances en la integración de los impactos, riesgos y oportunidades priorizados en la doble materialidad, con los riesgos estratégicos corporativos, así como la conexión de los temas materiales con la estrategia de negocio.

2. Tabla ESG

Contenidos Generales — GRI 2

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
19	GRI	2-1 Detalles organizacionales	En Banco de Occidente somos una entidad financiera de naturaleza privada. Ninguna entidad gubernamental ni organización relacionada con actividades estatales posee participación accionaria en nuestra empresa. Nuestro principal accionista es Grupo Aval Acciones y Valores S.A., que al 31 de diciembre de 2023 tenía una participación del 72.27%.		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética → Liderazgo comprometido con asuntos ESG 	
	GRI	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de Sostenibilidad.	La información reportada se enfoca en Banco de Occidente S.A. Aunque mencionamos a nuestras subsidiarias (FiduOccidente, Banco de Occidente de Panamá, Occidental Bank Barbados y Nexa BPO) en el desempeño empresarial, los datos específicos de sostenibilidad no incluyen a estas entidades. Actualmente, no hemos definido los límites y la cobertura de indicadores ambientales y sociales, incluyendo los climáticos específicos en nuestras subsidiarias. Estamos en el proceso de evaluar cómo incluir esta información en futuros informes para garantizar una mayor claridad y transparencia en el alcance de nuestros informes de sostenibilidad.		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética 	
	GRI	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	2024 Anual Daniel López - dflopezs@bancooccidente.com.co		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética 	
	GRI	2-4 Actualización de la información.	Para el 2024, actualizamos nuestras emisiones históricas correspondientes al período 2022-2023. En cuanto a otros temas, no realizamos ni reportamos cambios significativos o materiales en la información previamente divulgada.		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética → Cumplimiento normativo y legal 	
9	GRI	2-5 Verificación externa	Este informe ha sido verificado por BDO Colombia S.A.S., bajo un alcance de aseguramiento limitado. Los detalles de esta verificación se encuentran en la carta de aseguramiento, incluida en los anexos del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024.		<ul style="list-style-type: none"> → Cumplimiento normativo y legal → Gobernanza ética 	
11	GRI	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	La caracterización de nuestra cadena de suministro fue publicada en el Informe de Sostenibilidad 2022, en las páginas 307 a 309. En el Informe de 2024 no se incluyó, ya que actualmente se encuentra en proceso de revisión y actualización.		<ul style="list-style-type: none"> → Gestión responsable de la cadena de suministro 	
19	GRI	2-7 Colaboradores totales desglosados por género y región	De nuestros 6.695 colaboradores, 6.197 cuentan con un contrato a término indefinido y 498 con un contrato a término fijo. Adicionalmente, contamos con 325 aprendices y practicantes, para un total de 7.020 colaboradores, todos a tiempo completo. Además, el total de colaboradores temporales y tercerizados asciende a 2.224, y no registramos personal bajo un esquema de horas no garantizadas.		<ul style="list-style-type: none"> → Diversidad e inclusión 	

Contenidos Generales — GRI 2

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
19	GRI	2-8 Colaboradores que no son colaboradores	En 2024, contamos con 2.224 colaboradores tercerizados que desempeñaron diversas funciones, incluyendo gestión de ventas telefónicas y canales digitales, soporte tecnológico, servicios generales y seguridad. Su relación contractual fue a través de terceros especializados en cada área.		→ Diversidad e inclusión	
19	GRI	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética	
26	GRI	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética	
33	GRI	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética	
33	GRI	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética → Gestión de riesgos	
34	GRI	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética	
33	GRI	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética → Liderazgo comprometido con asuntos ESG	
37	GRI	2-15 Conflictos de interés	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética → Cumplimiento normativo y legal	
38	GRI	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética → Relaciones laborales	
38	GRI	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética → Liderazgo comprometido con asuntos ESG	
38	GRI	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Gobernanza ética → Liderazgo comprometido con asuntos ESG	

Contenidos Generales — GRI 2

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
39	GRI	2-19 Políticas de remuneración	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Relaciones laborales → Diversidad e inclusión	
39	GRI	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Estructura de Gobierno Corporativo		→ Relaciones laborales → Diversidad e inclusión	
	GRI	2-21 Ratio de compensación total anual	En Banco de Occidente promovemos una estructura de compensación competitiva y equitativa, alineada con las mejores prácticas del mercado y nuestro compromiso con la sostenibilidad. La información detallada sobre este indicador se encuentra disponible en nuestros microsítios de sostenibilidad.	x	→ Relaciones laborales → Diversidad e inclusión	
11	GRI	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente		→ Gobernanza ética → Liderazgo comprometido con asuntos ESG	
122	GRI	2-23 Compromisos de política	Capítulo Sostenibilidad: Creando Valor Compartido; Estrategia ESG y su Impacto		→ Gobernanza ética → Liderazgo comprometido con asuntos ESG	
122	GRI	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Capítulo Sostenibilidad: Creando Valor Compartido; Estrategia ESG y su Impacto		→ Gobernanza ética → Cumplimiento normativo y legal	
50	GRI	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Cumplimiento y Transparencia		→ Gestión de riesgos → Protección integral a los derechos humanos	
53	GRI	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético, Cumplimiento y Transparencia	x	→ Gobernanza ética	
	GRI	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	Respecto de litigios y procesos judiciales o administrativos de la Emisora, sólo reportamos aquellos casos de incumplimientos que sean significativos para la organización, según lo establecido en la Circular 012 del Superintendencia Financiera.		→ Cumplimiento normativo y legal	
55	GRI	2-28 Afiliación a asociaciones	Detalle de las principales contribuciones Asobancaria: participación activa en temas regulatorios y sostenibilidad del sector financiero \$745.679.308 ANIF: apoyo en el análisis de políticas económicas y financieras: \$231.094.800 ANDI: colaboración en iniciativas de competitividad y desarrollo empresarial: \$179.481.000 Total aumento de aportes y gastos: \$1.156.255.108		→ Gobernanza ética	

Contenidos Generales — GRI 2

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
56	GRI	2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	Capítulo Sostenibilidad: Creando Valor Compartido; Estrategia ESG y su Impacto		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales → Inclusión financiera 	
19	GRI	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo Introducción: Nuestro Banco y su Compromiso; Acerca de Nosotros.		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales 	

Temas Materiales — GRI 3

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
122	GRI	3-1 Proceso para determinar temas materiales	<p>Capítulo sostenibilidad: creando valor compartido; análisis de materialidad.</p> <p>Dimensión ambiental:</p> <p>Emisiones financiadas: acción por el planeta; emisiones financiadas.</p> <p>Gestión de riesgos climáticos: anexo 3 – reporte TCFD.</p> <p>Emisiones directas: acción por el planeta; gestión de emisiones.</p> <p>Protección de la biodiversidad y los ecosistemas: acción por el planeta; biodiversidad y conservación de ecosistemas.</p> <p>Gestión de residuos y materiales: acción por el planeta.</p> <p>Eficiencia energética: acción por el planeta; energía.</p> <p>Ecoeficiencia operacional: acción por el planeta; huella de carbono; energía.</p> <p>Dimensión social:</p> <p>Inversión social: potenciando personas y comunidades; inversión social.</p> <p>Inclusión financiera: potenciando personas y comunidades; compromiso con nuestros clientes.</p> <p>Respeto a los DD. HH.: potenciando personas y comunidades; derechos humanos.</p> <p>Experiencia memorable de clientes: potenciando personas y comunidades; compromiso con nuestros clientes.</p> <p>Soluciones financieras satisfactorias: crecimiento responsable y gestión integral de riesgos; impulsamos negocios sostenibles.</p> <p>Desarrollo humano: potenciando personas y comunidades; capital humano y gestión del talento.</p> <p>Relaciones laborales: potenciando personas y comunidades; bienestar del talento.</p> <p>Diversidad e inclusión: potenciando personas y comunidades; diversidad, equidad e inclusión.</p> <p>Educación financiera: potenciando personas y comunidades; compromiso con nuestros clientes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> → Liderazgo comprometido con asuntos ESG 	

Temas Materiales — GRI 3

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
122	GRI	3-1 Proceso para determinar temas materiales	<p>Dimensión de Gobierno:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gobernanza ética: gobernanza sólida y liderazgo ético; estructura de gobierno corporativo. Cumplimiento normativo: gobernanza sólida y liderazgo ético; cumplimiento y transparencia. Marketing responsable: crecimiento responsable y gestión integral de riesgos; transformación digital. Tecnología y transformación digital: crecimiento responsable y gestión integral de riesgos; transformación digital y ciberseguridad. Seguridad de la información, ciberseguridad y disponibilidad del sistema: transformación digital y ciberseguridad. Gestión responsable de la cadena de suministro: potenciando personas y comunidades; compromiso con nuestros clientes. Liderazgo de asuntos ASG: sostenibilidad – creando valor compartido. Crecimiento rentable: crecimiento responsable y gestión integral de riesgos; panorama financiero y desempeño bursátil. Finanzas sostenibles: crecimiento responsable y gestión integral de riesgos; impulsamos negocios sostenibles. Gestión de riesgos: crecimiento responsable y gestión integral de riesgos; gestión estratégica de riesgos financieros y no financieros. 		→ Liderazgo comprometido con asuntos ESG	
122	GRI	3-2 Lista de temas materiales	Capítulo Sostenibilidad: Creando Valor Compartido; Análisis de Materialidad.		→ Liderazgo comprometido con asuntos ESG	
122	GRI	3-3 Manejo de temas materiales	Capítulo Sostenibilidad: Creando Valor Compartido; Análisis de Materialidad.		→ Gestión de riesgos → Liderazgo comprometido con asuntos ESG	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
64	GRI	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	<p>Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Panorama financiero y desempeño bursátil.</p> <p>Cambio en la Metodología ROI: para garantizar el cumplimiento de los requerimientos del índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), realizamos una actualización en la fórmula utilizada para calcular el Retorno de la Inversión en Capital Humano (HC-ROI). En esta nueva metodología, nos aseguramos de:</p> <p>Ingresos totales: incluyen la totalidad de los ingresos recibidos por la empresa antes de realizar cualquier deducción, contemplando ingresos por intereses y valoración, ingresos por comisiones y honorarios, ingresos netos de activos o pasivos financieros mantenidos para negociar, y otros ingresos netos.</p> <p>Gastos operativos totales: son reportados en línea con las normas contables y de presentación de informes financieros aceptadas, incluyendo gastos generales de administración, gastos de depreciación y amortización, gastos de personal, gastos por intereses y similares, gastos por comisiones y honorarios, y otros gastos de operación.</p> <p>Gastos totales relacionados con empleados: consideran la totalidad de los costos laborales, incluyendo salarios, beneficios, programas de capacitación, pensiones e indemnizaciones.</p> <p>Dado este ajuste en la metodología, los datos históricos han sido recalculados, lo que ha generado cambios en los valores reportados previamente. Resultado HC ROI recalculado para los últimos cinco años es el siguiente: 2020: 30.208; 2021: 3.99; 2022: 3.43; 2023: 3.65; 2024: 3.91.</p> <p>Se observa que en 2020 hubo un valor significativamente alto en comparación con los años siguientes. Esto estuvo relacionado con factores extraordinarios, como estrategias de optimización financiera, impactos derivados de la pandemia y/o cambios estructurales en el banco. A partir de 2021, el HC ROI se estabiliza en un rango más consistente, con un descenso en 2022 (3.43) y una recuperación gradual en los años posteriores (3.65 en 2023 y 3.91 en 2024). Este comportamiento demuestra una tendencia positiva en la eficiencia del uso del capital humano, lo que destacamos por mejoras en la productividad, optimización de costos laborales y el fortalecimiento de estrategias de talento humano. Este análisis nos permite tener una visión más clara del impacto del capital humano en la rentabilidad del banco, asegurando la alineación con los estándares internacionales de sostenibilidad.</p>	x	→ Estabilidad financiera y crecimiento rentable	
	GRI	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	<p>En nuestro compromiso con la divulgación del marco TCFD hemos incluido en ese reporte las implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.</p>		→ Gestión de riesgos climáticos	
59	GRI	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	<p>Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Panorama financiero y desempeño bursátil</p>		→ Desarrollo de las regiones	
	GRI	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	<p>El gasto total de proveedores para el 2024 fue de \$1.247.997.144.780 MM. Resaltando que 99% de ellos son locales.</p>		→ Gestión responsable de la cadena de suministro	
	GRI	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticas	<p>Durante el 2024, no realizamos contribuciones financieras ni brindamos apoyo a partidos políticos y representantes. Esta postura refleja nuestro compromiso con la ética, la justicia y la integridad en todas nuestras operaciones, así como nuestro respeto por los procesos democráticos y la necesidad de mantener una clara separación entre el ámbito político y empresarial.</p>		→ Gobernanza ética	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
102	SASB	FN-CB-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgo; Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS); Impulsamos Negocios Sostenibles.		→ Finanzas Sostenibles	
99	SASB	FN-CB-550a.2. Descripción del enfoque para incorporar los resultados de las pruebas obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia a largo plazo y otras actividades empresariales	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Pruebas de resistencia		→ Estabilidad financiera y crecimiento rentable	
114	Propio	BdO-1 Total de ventas digitales	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Transformación digital y ciberseguridad		→ Estabilidad financiera y crecimiento rentable	
47	GRI	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético; Cumplimiento y Transparencia		→ Gobernanza ética	
47	GRI	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético; Cumplimiento y Transparencia		→ Gobernanza ética	
47	GRI	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo: Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético; Cumplimiento y Transparencia		→ Gobernanza ética → Cumplimiento normativo y legal	
44	GRI	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En el 2024 no se conocieron ni administraron casos en que se hayan impuesto multas al banco, así mismo no se conocen ni se han administrado casos por competencia desleal ni prácticas monopólicas.		→ Cumplimiento normativo y legal	
79	GRI	207-1 Enfoque fiscal	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Gestión Fiscal y Tributaria		→ Gobernanza ética → Cumplimiento normativo y legal	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
79	GRI	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Gestión Fiscal y Tributaria		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética → Gestión de riesgos 	
79	GRI	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Gestión Fiscal y Tributaria		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética → Cumplimiento normativo y legal 	
79	GRI	207-4 Presentación de informes país por país	En nuestros estados financieros del 2024, detallamos el impuesto a las ganancias siguiendo los lineamientos de la NIC 12 y NIC 1. Sin embargo, también asumimos otros impuestos y contribuciones obligatorias para nuestra operación, que se consolidan en diferentes rubros. Entre estos se incluyen el impuesto de industria y comercio, el GMF, la contribución a la Superintendencia Financiera, las contribuciones parafiscales, entre otros.		<ul style="list-style-type: none"> → Gobernanza ética 	
	SASB	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	En el 2024 tuvimos un incidente relacionado con la violación de la privacidad de los datos, en este caso, se recibió una reclamación de un cliente quien encontró en la plataforma Scribd un documento vinculado al Banco que contenía 119 registros, de los cuales 29 correspondían a clientes activos, tras recibir la alerta, se llevó a cabo una investigación por parte del área de seguridad, y no se evidenciaron fraudes vinculados a estos clientes, el documento fue eliminado de la plataforma y se presentó una denuncia ante la Fiscalía General de la Nación contra el exfuncionario involucrado, quien trabajaba en una de nuestras filiales. Este incidente fue manejado conforme a nuestros protocolos de seguridad, minimizando el impacto y garantizando la protección de la información de nuestros clientes.		<ul style="list-style-type: none"> → Seguridad de la información, ciberseguridad y disponibilidad del sistema 	
	SASB	FN-CB-230a.2 Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	En el Banco identificamos y priorizamos los servicios críticos mediante el ejercicio de Business Impact Analysis (BIA), lo que nos permite gestionar los riesgos asociados a los procesos y tecnologías involucradas, desarrollando planes de acción que buscan reducir el riesgo residual y alcanzar el nivel aceptable de riesgo, contamos con un modelo de gobierno de seguridad de la información y ciberseguridad, respaldado por políticas y procedimientos, como la Norma de Protección Homogénea de la Información (#AVBO.NOSI.SI.005), y garantizamos su cumplimiento a través de herramientas como DLP (Data Loss Prevention), IAM (Identity & Access Management) y PAM (Privileged Access Management).		<ul style="list-style-type: none"> → Seguridad de la información, ciberseguridad y disponibilidad del sistema 	
	SASB	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 otros leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Durante 2024 tuvimos 43 casos relacionados con fraudes contra clientes (fraude electrónico que afectaron depósitos en cuenta y TC, consumos no reconocidos con TC y pago de cheques con firma falsificada), en los cuales fuimos condenados o celebramos acuerdos conciliatorios por \$387.707.538.		<ul style="list-style-type: none"> → Cumplimiento normativo y legal 	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
53	SASB	FN-CB-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Capítulo:Gobernanza Sólida y Liderazgo Ético; Cumplimiento y Transparencia		→ Gobernanza ética	
101	SASB	FN-CB-550a.1 Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Puntuación G-SIB		→ Estabilidad financiera y crecimiento rentable	
139	GRI	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Reportamos el consumo total de energía en Mwh lo que equivale a 40613,112 GJ. Consumo gasolina y diésel (combustibles no renovables): 130.12 Mwh/ 468,432 GJ Consumo de energía eléctrica: 10.974,28 MhW / 39507,408 GJ	x	→ Eficiencia energética	
139	GRI	302-3 Intensidad energética	Capítulo: Acción por el Planeta; Energía		→ Uso sostenible de los recursos	
139	GRI	302-4 Reducción del consumo energético	Capítulo: Acción por el Planeta; Energía		→ Gestión de emisiones	
140	GRI	303-5 Consumo de agua	Capítulo: Acción por el Planeta; Agua	x	→ Gestión de emisiones	
136	GRI	305-1 Emisiones directas de GEI – Alcance 1	Capítulo: Acción por el Planeta; Huella de Carbono. Método de cálculo: aplicación del GHG Protocol en calculadora diseñada para uso interno. GEI incluidos: CO2, CH4, N2O, SF6, HCFs y HCFCs. Emisiones biogénicas de CO2: 1.63 Ton CO2 eq. Fuentes de los factores de emisión: UPME, FECOC, IPCC, GHG Protocol, EPA, agencias gubernamentales.	x	→ Gestión de emisiones	
136	GRI	305-2 Emisiones directas de GEI – Alcance 2	Capítulo: Acción por el Planeta; Huella de Carbono. Método de cálculo: aplicación del GHG Protocol en calculadora diseñada para uso interno para los GEI incluidos: CO2, CH4, N2O, SF6, HCFs y HCFCs. Método location based: UPME, FECOC, IPCC, GHG Protocol, EPA, agencias gubernamentales. Año base: 2022	x	→ Gestión de emisiones	
136	GRI	305-3 Emisiones directas de GEI – Alcance 3	Capítulo: Acción por el Planeta; Huella de Carbono.	x	→ Gestión de emisiones	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
136	GRI	305-4 Intensidad de las emisiones GEI	Capítulo: Acción por el Planeta; Huella de Carbono.		→ Gestión de emisiones	
136	GRI	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	<p>Capítulo: Acción por el Planeta; Huella de Carbono.</p> <p>Reexpresión: Establecemos el año 2022 como nuestra línea base de emisiones en Banco de Occidente, debido a la estabilidad y verificación de los datos obtenidos para ese periodo. Para los años 2022 y 2023, hemos realizado una Reexpresión de la información presentada en nuestro informe de gestión sostenible puesto que la medición de nuestra huella de carbono fue verificada y auditada por ICONTEC, lo que nos llevó a un recalcule de las emisiones generadas en Alcance 1 y 3. Por esta razón, la información está sujeta a un recalcule que considera datos del material suplementario AR6 del IPCC, relacionados con la confirmación del Potencial de Calentamiento Global para Alcance 1 (refrigerantes). Además, la Resolución 40447 de 2022 del Ministerio de Minas y Energía actualiza los porcentajes de mezcla de combustible en gasolina motor y etanol anhidro del 90% al 96%, lo que modifica la información de Alcance 1 (combustibles) y Alcance 3 (transporte tercerizado). Este recalcule incrementó nuestras emisiones de:</p> <p>Alcance 1: 1.540,20 para 2022 y 1.379,49 para 2023.</p> <p>Alcance 3: 6.103,38 para 2022 y 4.023,15 para 2023.</p> <p>Total emisiones: un total de 9.039,84 emisiones 2022 y 7.395,29 emisiones 2023.</p>		→ Gestión de emisiones	
141	GRI	306-3 Residuos generados	Capítulo: Acción por el Planeta; Residuos		→ Gestión de residuos materiales	
141	GRI	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Capítulo: Acción por el Planeta; Residuos	x	→ Gestión de residuos materiales	
141	GRI	306-5 Residuos destinados a eliminación	Capítulo: Acción por el Planeta; Residuos	x	→ Gestión de residuos materiales	
108	Propio	BdO-2 Occiauto Planeta Azul	Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgo; Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS); Impulsamos Negocios Sostenibles.		→ Finanzas Sostenibles	
108	Propio	BdO-3 Línea Constructor Verde	Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgo; Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS); Impulsamos Negocios Sostenibles.		→ Finanzas Sostenibles	
108	Propio	BdO-4 Vivienda Planeta Azul	Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgo; Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS); Impulsamos Negocios Sostenibles.		→ Finanzas Sostenibles	
108	Propio	BdO-5 Línea Sostenible Social	Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgo; Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS); Impulsamos Negocios Sostenibles.		→ Finanzas Sostenibles	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
108	Propio	BdO-6 Cartera de Fomento	Capítulo Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgo; Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS); Impulsamos Negocios Sostenibles.		→ Finanzas Sostenibles	
138	Propio	BdO-7 Toneladas de CO2 evitadas por movilidad Sostenible	Capítulo: Acción por el Planeta; Movilidad Sostenible		→ Gestión de emisiones	
	GRI	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	78% proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales, equivalentes a 547 proveedores.		→ Gestión responsable de la cadena de suministro	
168	GRI	401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	<p>Bogotá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de colaboradores <30 años: 25.74% / #385 • Contratación de colaboradores entre 30-50 años: 6.59% / #93 • Contratación de colaboradores >50 años: 3.32% / #12 • Contratación de mujeres: 15.41% / #298 • Contratación de hombres: 14.39% / #192 • Contratación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 1.89% / #5 • Contratación Nivel Gerencial Medio: 12.90% / #4 • Contratación Nivel Gerencial Senior o Alto: 28.57% / #2 • Contratación Nivel no Gerencial: 16.16% / #479 • Rotación total de colaboradores <30 años: 17.71% / #265 • Rotación voluntaria de colaboradores <30 años: 13.84% / #207 • Rotación total de colaboradores entre 30-50 años: 8.43% / #119 • Rotación voluntaria de colaboradores entre 30-50 años: 6.02% / #85 <ul style="list-style-type: none"> • Rotación total de colaboradores >50 años: 9.70% / #35 • Rotación voluntaria de colaboradores >50 años: 6.93% / #25 • Rotación total de mujeres: 13.39% / #259 • Rotación voluntaria de mujeres: 10.24% / #198 • Rotación total de hombres: 11.99% / #160 • Rotación voluntaria de hombres: 8.92% / #119 • Rotación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 6.06% / #16. • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Junior Bajo: 2.65% / #7 • Rotación total Nivel Gerencial Medio: 3.23% / #1 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Medio: 3.23% / #1 • Rotación total Nivel Gerencial Senior o Alto: 0% / #0 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Senior o Alto: 0% / #0 • Rotación total Nivel no Gerencial: 13.59% / #403 • Rotación voluntaria Nivel no Gerencial: 10.42% / #309 • Retiros deseados y no deseados: 736. 	x	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
168	GRI	401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	<p>Cali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de colaboradores<30 años: 27.21% / #277 • Contratación de colaboradoresentre 30–50 años: 5.05% / #59 • Contratación de colaboradores>50 años: 0.81% / #2 • Contratación de mujeres: 12.91% / #178 • Contratación de hombres: 15.17% / 160 • Contratación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 1.40% / #3 • Contratación Nivel Gerencial Medio: 0.0% / #0 • Contratación Nivel Gerencial Senior o Alto: 16.67% / #1 • Contratación Nivel no Gerencial: 15.33% / #334 • Rotación total de colaboradores<30 años: 11.79% / # 120 • Rotación voluntaria de colaboradores<30 años: 9.33% / #95 • Rotación total de colaboradoresentre 30–50 años: 6.16% / #72 • Rotación voluntaria de colaboradoresentre 30–50 años: 4.37% / #51 	x	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	
168	GRI	401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	<p>Medellin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de colaboradores<30 años: 35.43% / #79 • Contratación de colaboradoresentre 30–50 años: 7.16% / #28 • Contratación de colaboradores>50 años: 0.86% / #1 • Contratación de mujeres: 15.81% / #71 • Contratación de hombres: 13.17% / # 37 • Contratación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 0.0% / #0 • Contratación Nivel Gerencial Medio: 0.0% / #0 • Contratación Nivel Gerencial Senior o Alto: 0.0% / #0 • Contratación Nivel no Gerencial: 16.0% / #108 • Rotación total de colaboradores<30 años: 16.14% / #36 • Rotación voluntaria de colaboradores<30 años: 9.42% / #21 • Rotación total de colaboradoresentre 30–50 años: 7.42% / #29 • Rotación voluntaria de colaboradoresentre 30–50 años: 4.35% / #17 	x	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión	
168	GRI	401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	<p>Barranquilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de colaboradores<30 años: 24.90% / #63 • Contratación de colaboradoresentre 30–50 años: 2.61% / #7 • Contratación de colaboradores>50 años: 4.48% / #3 • Contratación de mujeres: 12.41% / #49 • Contratación de hombres: 12.44% / #24 • Contratación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 0.0% / #0 • Contratación Nivel Gerencial Medio: 0.0% / #0 • Contratación Nivel Gerencial Senior o Alto: 0.0% / #0 • Contratación Nivel no Gerencial: 13.47% / #73 • Rotación total de colaboradores<30 años: 20.95% / #53 • Rotación voluntaria de colaboradores<30 años: 11.86% / #30 • Rotación total de colaboradoresentre 30–50 años: 7.84% / #21 • Rotación voluntaria de colaboradoresentre 30–50 años: 4.10% / #11 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación total de colaboradores>50 años: 16.42% / #11 • Rotación voluntaria de colaboradores>50 años: 7.46% / #5 • Rotación total de mujeres: 13.42% / #53 • Rotación voluntaria de mujeres: 8.10% #32 • Rotación total de hombres: 16.58% / #32 • Rotación voluntaria de hombres: 7.25% / #14 • Rotación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 2.22% / #1 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Junior Bajo: 2.22% / #1 • Rotación total Nivel Gerencial Medio: 0.0% / #0 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Medio: 0.0% / #0 • Rotación total Nivel Gerencial Senior o Alto: 0.0% / #0 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Senior o Alto: 0.0% / #0 • Rotación total Nivel no Gerencial: 15.50% / #84 • Rotación voluntaria Nivel no Gerencial: 8.30% / #45 • Retiros deseados y no deseados: 131 	x	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	
168	GRI	401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	<p>BdO General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de colaboradores<30 años: 26.89% / #804 • Contratación de colaboradoresentre 30–50 años: 5.78% / #187 • Contratación de colaboradores>50 años: 2.27% / #18 • Contratación de mujeres: 14.34% / #596 • Contratación de hombres: 14.43% / #413 • Contratación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 1.38% / #8 • Contratación Nivel Gerencial Medio: 5.88% / #4 • Contratación Nivel Gerencial Senior o Alto: 23.08% / #3 • Contratación Nivel no Gerencial: 15.63% / #994 • Rotación total de colaboradores<30 años: 15.85% / #474 • Rotación voluntaria de colaboradores<30 años: 11.81% / #353 • Rotación total de colaboradoresentre 30–50 años: 7.44% / #241 • Rotación voluntaria de colaboradoresentre 30–50 años: 5.06% / #164 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación total de colaboradores>50 años: 8.71% / #69 • Rotación voluntaria de colaboradores>50 años: 5.43% / #43 • Rotación total de mujeres: 10.92% / #454 • Rotación voluntaria de mujeres: 7.94% / #330 • Rotación total de hombres: 11.53% / #330 • Rotación voluntaria de hombres: 8.03% / #230 • Rotación total Nivel Gerencial Junior Bajo: 4.33% / #25 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Junior Bajo: 2.42% / #14 • Rotación total Nivel Gerencial Medio: 1.47% / #1 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Medio: 1.47% / #1 • Rotación total Nivel Gerencial Senior o Alto: 0.0% / #0 • Rotación voluntaria Nivel Gerencial Senior o Alto: 0.0% / #0 • Rotación total Nivel no Gerencial: 11.92% / #758 • Rotación voluntaria Nivel no Gerencial: 8.57% / #545 • Retiros deseados y no deseados: 1344. 	x	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
160	GRI	401-2 Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Capital Humano y Gestión del Talento y Bienestar del Talento.		<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	
160	GRI	401-3 Permiso parental	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Bienestar del Talento.		<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo Humano → Diversidad e inclusión 	
168	Propio	BdO-8 Cobertura de vacantes con talento interno	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Capital Humano y Gestión del Talento.		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales 	
160	Propio	BdO-9 Inversión en beneficios y programas extralegales para la fuerza laboral (COP)	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Capital Humano y Gestión del Talento y Bienestar del Talento.		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales 	
179	GRI	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales 	
179	GRI	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	En Banco de Occidente realizamos un análisis detallado para identificar los riesgos presentes en todas las áreas de la organización, al incluir temas de seguridad y salud en el trabajo y cuidado ambiental. Este proceso nos permite reconocer amenazas potenciales y aplicar medidas proactivas para reducir su impacto. Seguidamente, efectuamos una evaluación integral de riesgos, donde examinamos tanto la probabilidad de ocurrencia como las posibles consecuencias de cada riesgo identificado. Con esta información, establecemos prioridades y diseñamos estrategias específicas para gestionarlos de manera efectiva. En caso de que ocurra algún incidente, llevamos a cabo una investigación minuciosa para identificar las causas principales y aplicar mejoras que optimicen nuestros procesos y procedimientos. Nos enfocamos en evitar la repetición de eventos similares y fortalecer continuamente nuestra cultura de seguridad y sostenibilidad.		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales 	
179	GRI	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones laborales 	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
179	GRI	403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	En Banco de Occidente, nos esforzamos constantemente por fomentar prácticas seguras y saludables. La seguridad y salud de todos los colaboradores, sin importar su tipo de relación laboral con la organización, es una prioridad para nosotros. Para asegurar la aplicación uniforme de estos principios en toda nuestra cadena de valor, hemos desarrollado mecanismos robustos de monitoreo y evaluación. Nuestros colaboradores también participan activamente en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En Colombia, contamos con el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo). Este comité, está conformado de acuerdo a la normativa local, garantizando la representación equitativa de empleados y empleadores, y se reúnen mensualmente para abordar temas de seguridad laboral, organizar capacitaciones, realizar inspecciones de seguridad y liderar campañas de prevención. De igual manera, hacemos un seguimiento continuo a los indicadores clave de salud y seguridad, promoviendo una mejora constante de las condiciones laborales en toda nuestra operación.		→ Relaciones laborales	
179	GRI	403-5 Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.		→ Relaciones laborales	
179	GRI	403-6 Promoción de la salud de los colaboradores	Desde el Programa de Medicina Laboral, hemos implementado una serie de iniciativas diseñadas para promover el bienestar integral de nuestros colaboradores, enfocándonos en el cuidado tanto de la salud física como mental. Estas actividades buscan generar hábitos saludables que contribuyan a una vida más equilibrada, mejorando así su calidad de vida y su desempeño laboral. Cada año llevamos a cabo la Semana de la Salud, un evento que incluye una serie de actividades enfocadas en la promoción de hábitos saludables. Las actividades abarcan: <ul style="list-style-type: none"> • Nutrición y alimentación saludable: talleres y asesorías sobre alimentación equilibrada. • Promoción de la actividad física: clases grupales y recomendaciones para una vida activa. • Bienestar emocional: charlas y talleres sobre manejo del estrés, resiliencia y salud mental. • Prevención de enfermedades: jornadas de vacunación y chequeos médicos. • Tendencias en seguridad y riesgos laborales: capacitaciones en ergonomía y prevención de riesgos. Este evento tiene lugar en nuestras sedes administrativas a nivel nacional y se complementa con actividades virtuales para asegurar la participación de colaboradores en oficinas regionales. Actividades recreativas y culturales: a lo largo del año, promovemos la actividad física y el bienestar emocional mediante diversas actividades recreativas y culturales, coordinadas por nuestro equipo de ambiente laboral. Algunas de estas incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Torneos deportivos: competencias de vóley playa y maratones corporativos. • Actividades culturales y sociales: caminatas ecológicas, proyecciones de cine y jornadas de voluntariado para involucrar a los colaboradores en acciones sociales y ambientales. Además, hemos establecido convenios con diversas instituciones deportivas, como gimnasios y centros de bienestar, para ofrecer a nuestros colaboradores acceso a instalaciones y programas que les permitan mantener una rutina de ejercicio regular y mejorar su calidad de vida.		→ Relaciones laborales	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión
179	GRI	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro SG-SST cubre a todos los colaboradores, sin importar su modalidad de trabajo, garantizando su aplicación en todas las sedes. Además, incluye a proveedores y contratistas que realizan actividades misionales o dentro de nuestras instalaciones, asegurando un entorno seguro y alineado con nuestras políticas de prevención de riesgos.		→ Relaciones laborales	
179	GRI	403-9 Lesiones por accidente laboral	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.	x	→ Relaciones laborales	
179	GRI	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.	x	→ Relaciones laborales	
179	Propio	BdO-10 Índice de Severidad de Accidentalidad	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.	x	→ Relaciones laborales	
179	Propio	BdO-11 Índice de Frecuencia de Accidentalidad	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo.	x	→ Relaciones laborales	
179	Propio	BdO-12 Ausentismo	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Seguridad y Salud en el Trabajo. El objetivo o tasa de reducción para el 2024 es de 13.30 en general y se desglosa de la siguiente forma: Tasa reducción colaborador: 13.27. Tasa reducción contratistas: 35.39.	x	→ Relaciones laborales	
166	GRI	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Capital Humano y Gestión del Talento.	x	→ Desarrollo Humano	
155	GRI	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Capital Humano y Gestión del Talento.		→ Desarrollo Humano	
155	GRI	404-3 Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Capital Humano y Gestión del Talento.	x	→ Desarrollo Humano	
170	Propio	BdO-13 Bienestar y Satisfacción de Colaboradores – GPTW	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Bienestar del Talento.		→ Diversidad e inclusión	

Contenidos Específicos: GRI – SASB – Circular Externa 012 e Indicadores Propios del Banco de Occidente

# Pág	Estándar	Indicador	Respuesta al indicador (sección del Informe)	Verificación Externa 2024	Asunto Material	Omisión	
	GRI	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores	<p>Gerencia Media<30 años: 0</p> <p>Gerencia Media30-50 años: 27</p> <p>Gerencia Media>50 años: 41</p> <p>Gerencia Media de mujeres: 48</p> <p>Gerencia Media hombres: 20</p> <p>Administrativos<30 años: 724</p> <p>Administrativos30-50 años: 1.386</p> <p>Administrativos>50 años: 264</p> <p>Administrativos de mujeres: 1.253</p> <p>Administrativos hombres: 1.121</p>	<p>Comerciales<30 años: 108</p> <p>Comerciales30-50 años: 868</p> <p>Comerciales>50 años: 239</p> <p>Comerciales de mujeres: 452</p> <p>Comerciales hombres: 763</p> <p>Operativos<30 años: 2.153</p> <p>Operativos30-50 años: 959</p> <p>Operativos>50 años: 238</p> <p>Operativos de mujeres: 1.098</p> <p>Operativos hombres: 2.252</p>		→ Diversidad e inclusión	
	GRI	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nos aseguramos de mantener políticas de equidad salarial y oportunidades de desarrollo profesional para todos nuestros colaboradores. La información cuantitativa sobre la relación entre el salario y la remuneración de mujeres y hombres puede consultarse en nuestros microsítios de sostenibilidad.		x	→ Relaciones laborales	
	GRI	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	78% proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales, equivalentes a 547 proveedores.			→ Gestión responsable de la cadena de suministro	
197	Propio	BdO-15 Transformación Social y Acceso a Agua Potable en La Guajira (UNICEF)	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Compromiso con las Comunidades; UNICEF.		x	→ Desarrollo de las regiones	
199	Propio	BdO-16 Iniciativas Sociales - Donaciones (COP)	Capítulo Potenciando Personas y Comunidades; Compromiso con las Comunidades; Inversión Social.			→ Desarrollo de las regiones	
118	GRI	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Capítulo: Crecimiento Responsable y Gestión Integral de Riesgos; Transformación Digital			→ Seguridad de la información, ciberseguridad y disponibilidad del sistema	
192	SASB	FN-CB-240a.4 Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Capítulo: Potenciando Personas y Comunidades; Compromiso con Nuestros Clientes.			→ Educación financiera	
191	Propio	BdO-17 Índice de Recomendación de Clientes (NPS)	Capítulo: Potenciando Personas y Comunidades; Compromiso con Nuestros Clientes.		x	→ Experiencia memorable de clientes	



3. Reporte TCFD

TCFD Task Force on Climate-related Financial Disclosures

El cambio climático representa uno de los desafíos más significativos de nuestro tiempo, y en el Banco de Occidente estamos comprometidos con desempeñar un papel activo en su mitigación. Este reporte, elaborado de acuerdo con las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), refleja nuestra dedicación con la transparencia y la gestión de riesgos relacionados con el clima. En este sentido, hemos desarrollado una estrategia de sostenibilidad que busca impactar a la sociedad, proteger el medio ambiente e impulsar el desarrollo social en los territorios en los que operamos.

La Iniciativa TCFD es un marco de recomendaciones diseñado para promover la divulgación de información financiera relacionada con el clima. Este, busca ofrecer pautas sólidas que permitan a las empresas comunicar de manera más efectiva los riesgos financieros asociados al cambio climático.

En 2022, comenzamos nuestra hoja de ruta para la adopción del marco TCFD, alineándonos también con las instrucciones de la Circular Externa No. 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Este proceso ha involucrado a diferentes niveles y áreas del Banco de Occidente, permitiéndonos abordar cada uno de los cuatro pilares y las once recomendaciones del marco TCFD.

Como entidad financiera comprometida con la lucha contra el cambio climático y en cumplimiento de la legislación colombiana, nos hemos adherido a este marco, elaborando nuestro primer informe TCFD en 2023. Esta adhesión refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la gestión de los riesgos financieros relacionados con el clima, alineándonos con las mejores prácticas internacionales.

En el Banco de Occidente, entendemos que la lucha contra el cambio climático requiere un esfuerzo colectivo y continuo. Estamos comprometidos a seguir trabajando para promover prácticas sostenibles y proteger nuestro planeta para futuras generaciones.

Puntos clave

Divulgación recomendada	Aspecto clave TCFD	Aspectos para destacar
Gobernanza Divulgar la estructura de gobernanza en torno a los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima.	Descripción de la supervisión de la junta de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	Contamos con la definición de roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y de los equipos involucrados en los asuntos relacionados con el cambio climático.
	Descripción del papel de la gerencia en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	Desarrollamos los lineamientos para garantizar la supervisión en cambio climático desde la Junta Directiva, la Presidencia y los diferentes Comités.
Estrategia Detalla cómo los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático afectan a los negocios, la estrategia y la planificación a largo plazo de la organización.	Gestión de los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima ha identificado a corto, medio y largo plazo. <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación / Mitigación. • Físicos / Transición. 	Hemos alcanzado nuevos hitos sobre la Estrategia Climática del Banco como la visión a 2050 y la ruta para la descarbonización y la resiliencia climática.
	Definición el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización. <ul style="list-style-type: none"> • El negocio. • La estrategia. • Desempeño financiero. 	Realizamos la valoración financiera de los riesgos priorizados y gestión de estos.
	Describe la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima, incluido un escenario de 2 °C o menos.	Para la priorización y valoración de los riesgos financieros asociados al clima, desarrollamos un análisis basado en diferentes criterios de selección de tres (3) escenarios climáticos a 2050 a partir de los escenarios de NFGS.
	Procesos de la Organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima	El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) será el medio por el cual se capturarán información de los riesgos climáticos a los cuales se encuentran expuestos los clientes.
Describe los procesos de la Organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima		
Gestión de Riesgos Explica cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima, integrando estos procesos en su gestión general de riesgos.	Describe cómo se integran los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima en la gestión general de riesgos de la Organización.	
	Revele las métricas utilizadas por la Organización para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en línea con su estrategia y proceso de gestión de riesgos.	Actualmente el Banco cuenta con líneas sostenibles diseñadas para financiar medidas de adaptación y mitigación al cambio climático, se medirá el saldo de la cartera, el número de créditos y las categorías de la Taxonomía Sostenible y de Transición definidas por el Banco con el fin de conocer el impacto de estas sobre el medio ambiente y la comunidad.
	Divulgue las emisiones de GEI de Alcance 1, Alcance 2 y, en su caso, Alcance 3 y los riesgos relacionados.	Desde el 2022 estamos midiendo nuestras emisiones alcance 1, 2 y 3, y a partir del 2023 contribuimos en la creación de una herramienta que nos permite la medición y gestión de las emisiones financiadas.
Métricas y Objetivos Proporciona información sobre las métricas utilizadas para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y los objetivos establecidos para gestionar esos riesgos.	Describe los objetivos utilizados por la Organización para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y el desempeño frente a los objetivos.	Hemos definido una meta de 8 billones a 2030 en cartera sostenible alineada con las categorías definidas en la Taxonomía Sostenible y de Transición del Banco. En relación con nuestras emisiones financiadas, iniciamos nuestra medición con 3 sectores (Energía, Construcción y Petróleo y Gas).

Alineación a la Estrategia de Sostenibilidad

Con un firme compromiso hacia un crecimiento económico inclusivo, trabajamos para que nuestros servicios contribuyan al desarrollo sostenible, la prosperidad generalizada y la conservación de los recursos, asegurando un legado positivo para las futuras generaciones.

En esta línea, adoptamos principios de Conducta Empresarial Responsable, integrando y abordando los desafíos ambientales y sociales en todas nuestras actividades comerciales, incluyendo nuestra cadena de suministro. Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, así como en la adopción de las buenas prácticas del Protocolo Verde de Asobancaria. En el Banco de Occidente, estamos dedicados a fomentar el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación positiva del país a través de soluciones financieras innovadoras.



Alineación a los ODS


Con el compromiso de apoyar un crecimiento económico inclusivo, en el Banco de Occidente trabajamos para que nuestros servicios aporten al desarrollo sostenible, la prosperidad extendida y la conservación de los recursos. De esta manera, buscamos asegurar un legado positivo para las futuras generaciones. Con esta visión, hemos desarrollado tres frentes de acción alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Frentes de la estrategia de sostenibilidad y su alineación con los ODS

Eje	Descripción	Asuntos materiales	ODS
Ambiental	Mitigamos el cambio climático y cuidamos los recursos	<ul style="list-style-type: none"> → Somos responsables con los recursos naturales. → Gestionamos el cambio climático. 	
Social	Promovemos el desarrollo de nuestra gente y la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> → Fortalecemos las habilidades financieras de clientes y comunidades. → Contribuimos al desarrollo de las regiones. → Creamos experiencias de valor. → Impulsamos nuestro talento. → Respetamos los Derechos Humanos. 	
Gobierno Corporativo	Impulsamos el crecimiento sostenible de los negocios	<ul style="list-style-type: none"> → Impulsamos negocios sostenibles. → Actuamos de forma ética y sostenible. → Generamos crecimiento rentable y sostenible. → Gestionamos nuestros riesgos. → Somos guardianes de la información. → Nos transformamos digitalmente. 	

Reconocimientos y alianzas en cambio climático


En el marco de nuestra estrategia, hemos desplegado acciones e iniciativas alineadas con los objetivos del país y las metas globales para 2030 y 2050. A continuación, presentamos los hitos más relevantes alcanzados en nuestra gestión:


 1984: Inicio a la publicación anual del Ecolibro, iniciativa que ha contribuido a la divulgación de las riquezas naturales de nuestro país.


 1993: Creación del Premio Planeta azul

 2005-2006: Lanzamiento línea Occiauto Planeta Azul


 2012: Adhesión Protocolo Verde de Asobancaria


 2021: Participación en el Programa Nacional de Carbono Neutralidad que hace parte de la Estrategia Colombia Carbono Neutral (ECCN) liderado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

 2022: Firma de un convenio de cooperación para financiar durante dos años parte de las investigaciones realizadas por el Centro de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes


 2022: Acuerdo de colaboración con el Fondo Mundial para la Naturaleza WWF

 2022: Alianza con la ONG Saving the Amazon


 2022: Creación de la Estrategia Cambio Climático y Ecoeficiencia del Banco


 2022: Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI de Naciones Unidas

 2023: Lanzamiento línea constructor verde y Vivienda Planeta Azul

 2023: Creación del SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales)

 2023: Adopción del marco TCFD y la Circular Externa No. 031 de 2021 de la SFC

 2023: Alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para avanzar con la asesoría en el desarrollo de una Estrategia de Financiamiento Sostenible

 2024: Obtención del certificado Carbono Neutro para emisiones de alcance 1 y 2 por Icontec

 2024: Participación en la COP16

 2024: Adhesión a Finance for Biodiversity

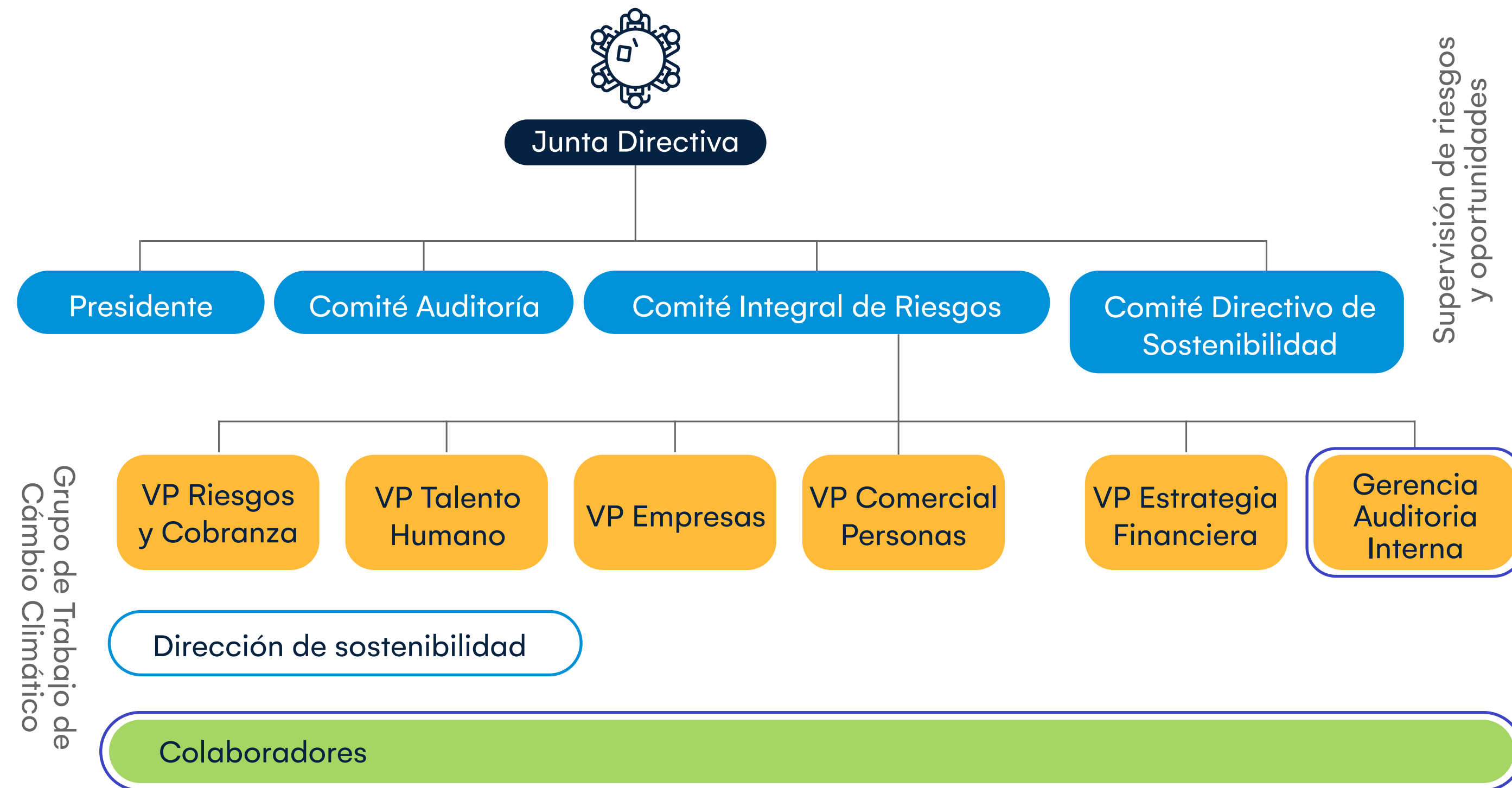
 2024: Publicación de nuestra taxonomía sostenible



Gobernanza

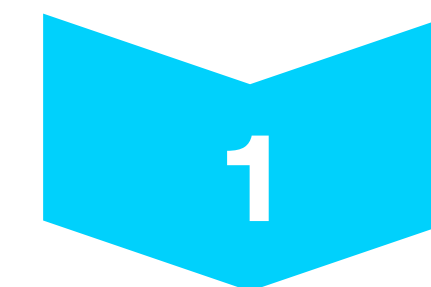
La gobernanza climática en el Banco de Occidente se fundamenta en el reconocimiento de la importancia del cambio climático en nuestras operaciones y en nuestra cartera. Sabemos que como entidad financiera tenemos una gran responsabilidad en la gestión de la descarbonización y la resiliencia climática a lo largo de nuestra cadena de valor.

Con el ánimo de avanzar en estos asuntos, hemos realizado sesiones de sensibilización, en colaboración con consultores expertos, para capacitar a nuestros equipos sobre el contexto del cambio climático, las recomendaciones del marco TCFD, y las directrices establecidas por la Circular Externa No. 031 de 2021. Así, buscamos impactar a nuestra Junta Directiva, al Presidente, a los Comités de Apoyo, a los Gerentes, Direcciones y colaboradores del Banco, incluyendo el Comité Directivo de Fiduciaria de Occidente.



Gobernanza climática

Con el objetivo de garantizar la apropiación de los asuntos relacionados con el cambio climático, contamos con tres (3) líneas de defensa:



Primera línea de defensa: responsable de llevar a cabo las acciones en cada proceso, siguiendo los lineamientos del Gobierno Corporativo y la normativa vigente para prevenir la materialización de riesgos.

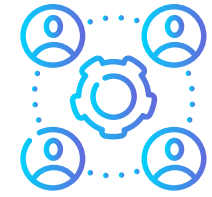


Segunda línea de defensa: integrada por la Vicepresidencia de Riesgo y sus gerencias, encargadas de evaluar, medir, monitorear y mitigar los riesgos.



Tercera línea de defensa: constituye el área de Auditoría, cuyo objetivo es generar valor alineado con la estrategia del Banco mediante el fortalecimiento organizacional.









Estructura de apoyo para la implementación de lineamientos ASG en Banco de Occidente

Los comités desempeñan un papel fundamental en la implementación de los lineamientos ASG en Banco de Occidente, ya que a través de ellos garantizamos que, las estrategias y políticas, se integren de manera efectiva en todas las operaciones del Banco. Estos comités son esenciales para garantizar que las iniciativas ASG se alineen con los objetivos estratégicos, mientras se promueve la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa en todas nuestras actividades.

En el año 2023 se establecieron las funciones y responsabilidades, en 2024 complementamos la divulgación con la periodicidad de dichos comités. Algunas de las funciones y responsabilidades, detalladas a continuación, se reforzarán en 2025 con el objetivo de fortalecer nuestra gobernanza climática.

Roles y responsabilidades por órgano de la alta dirección

Órgano	Funciones /Responsabilidades	Periodicidad
 Junta directiva	Aprobar lineamientos y mecanismos de divulgación de información climática. Monitorear, verificar y hacer seguimiento a los asuntos que pueden ser materiales en cambio climático. Aprobar marcos, políticas y planes de gestión de riesgos financieros y no financieros, derivados del cambio climático. Tomar decisiones estratégicas con base en los riesgos y oportunidades de cambio climático.	Continuo
 Comité integral de riesgos	Integrar los riesgos y oportunidades de cambio climático en el modelo de gestión de riesgos del Banco. Designar responsables para gestionar los riesgos y oportunidades climáticas. Realizar seguimiento al tratamiento de riesgos. Rendir cuentas a la Junta Directiva sobre la exposición, riesgos e impactos financieros asociados al clima.	3 meses
 Comité auditoría interna	Realizar seguimiento y asegurar la conformidad de las metodologías, procesos e información a divulgar relacionada con la gestión del cambio climático.	3 meses
 Comité directivo de sostenibilidad	Rendir cuentas al Presidente relacionada con la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático. Garantizar que los responsables de supervisar y gestionar la estrategia tengan capacidades y conocimientos sobre cambio climático. Velar por la implementación de políticas, planes y estrategias de cambio climático, aprobados por la Junta Directiva.	3 meses

Los equipos específicos encargados de los asuntos relacionados con la gestión de riesgos y oportunidades asociados al clima, así como los programas de formación sobre riesgos climáticos, no serán abordados en este capítulo, sino que serán desarrollados y detallados en el capítulo del plan de acción. Este enfoque permite una planificación integral y estructurada, asegurando que las acciones específicas y las estrategias de formación se alineen con los objetivos a largo plazo de la organización. Además, es importante destacar que este es un proceso continuo, implicando una revisión y actualización periódica para adaptarse a nuevos desafíos y oportunidades que puedan surgir en el ámbito climático y de gestión de riesgos.



Políticas y marcos internos

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



Principios ambientales de la Política Ambiental y Cambio Climático:

1. Apoyar el cumplimiento de la normativa medioambiental vigente del país y aplicable a nuestras actividades donde el Banco de Occidente y sus filiales operen, así como los compromisos voluntarios que se adhiera.



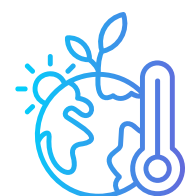
2. Diseñar e implementar un sistema de administración de riesgos sociales y ambientales para los proyectos que financia el Banco de Occidente y sus filiales financieras.
3. Promover la financiación a proyectos e iniciativas ecoeficientes tanto para empresas como personas.
4. Desarrollar y fortalecer productos y servicios verdes y/o azules para los diferentes segmentos de negocio y medición de su impacto ambiental.
5. Implementar un sistema de gestión ambiental con prácticas de uso y consumo responsables de recursos como energía, papel y agua y con objetivos e indicadores de desempeño.
6. Promover la capacitación y sensibilización de los colaboradores, clientes, proveedores y

- demás de grupos de interés sobre el cuidado y protección medioambiental.
7. Fortalecer las iniciativas de alto impacto ambiental, como nuestro Premio Planeta Azul y los Ecolibros, que exaltan las acciones educativas y productivas en beneficio de los ecosistemas y recursos naturales.
8. Promover en nuestros proveedores prácticas sostenibles e incluir estos criterios en nuestros procesos de evaluación y selección para la compra de bienes y servicios.
9. Apoyar proyectos ambientales alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad, principalmente los encaminados a la transformación energética.

Estrategia

Partiendo de la estrategia de sostenibilidad mencionada previamente, hemos desarrollado diferentes lineamientos que nos permitan aterrizar aún más el compromiso que tenemos con las generaciones futuras y con el medio ambiente, por lo cual hemos desarrollado una estrategia concreta que aborda la mitigación y adaptación al cambio climático.

Nuestro propósito es actuar sostenible, generando consciencia en todos nuestros colaboradores e impulsando iniciativas de financiamiento sostenible que contribuyan a generar un impacto positivo en la sociedad, el medio ambiente y los negocios.



Estrategia que abarca los asuntos relacionados con el cambio climático

Desde el Banco de Occidente, hemos implementado múltiples iniciativas que nos permiten avanzar en la adopción y apropiación de nuestra estrategia climática. Esta cuenta con diferentes fases que abarcan el reconocimiento de riesgos derivados del cambio climático, la identificación de oportunidades de descarbonización y el desarrollo de productos y servicios alineados a estos hallazgos. De esta manera, contribuimos a las metas determinadas a nivel nacional mientras mantenemos la carbono neutralidad del Banco e impulsamos la resiliencia climática en nuestros clientes.

Visión de la estrategia climática a 2050



Valoración de riesgos climáticos (2022 a 2023)



Definición de oportunidades de descarbonización y resiliencia a corto 2025 y mediano plazo 2030 (2023)



Implementación del portafolio de descarbonización y resiliencia (2024 a 2030)



Alineación con el mercado y tendencias nacionales a 2030 (2025 a 2030)



Aumento de la resiliencia, carbono neutralidad del Banco a 2050 y contribución a la descarbonización de su cartera (2050)

Avances frente a las fases de la estrategia climática

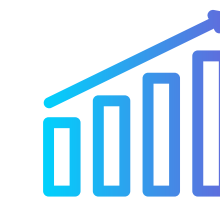
Fase de la estrategia climática	Temporalidad	Detalle	Avances
Valoración de riesgos climáticos	2022 a 2023	Evaluar los riesgos físicos, como eventos climáticos extremos, y los riesgos de transición relacionados con cambios en políticas, tecnologías y mercados. Esta evaluación se hace tomando en consideración diferentes escenarios climáticos y priorizando aquellos que podrían implicar mayor riesgo financiero debido a su impacto.	● Identificamos 29 riesgos derivados del cambio climático de los cuales 15 fueron priorizados debido al riesgo financiero que representan
Definición de oportunidades de descarbonización y resiliencia a corto 2025 y mediano plazo 2030	2023	Identificar oportunidades que permiten la inversión en proyectos sostenibles con nuestros productos financieros que apoyen la transición hacia una economía baja en carbono.	● Identificamos 21 oportunidades relacionadas con el cambio climático y 9 oportunidades derivadas de los riesgos financieros derivados del cambio climático
Implementación del portafolio de descarbonización y resiliencia	2024 a 2030	Desarrollar productos y servicios que acompañen a nuestros clientes en la transición hacia operaciones bajas en carbono y/o buenas prácticas ambientales.	● Contamos con 4 líneas sostenibles especializadas, y con todas nuestras modalidades de crédito ofrecemos financiamiento bajo 8 criterios de elegibilidad asociados directa e indirectamente al cambio climático, la protección del medio ambiente y la conservación de ecosistemas

Fase de la estrategia climática	Temporalidad	Detalle	Avances
Alineación con el mercado y tendencias nacionales a 2030	2025 a 2030	Actualizar periódicamente las prácticas, estrategias y procesos internos de acuerdo con las tendencias del mercado y los compromisos nacionales que marcan una pauta a nivel sectorial o económico	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollamos nuestra taxonomía sostenible y de transición, basada en la Taxonomía Verde de Colombia y otros criterios a nivel nacional e internacional.
Aumento de la resiliencia, carbono neutralidad del Banco a 2050 y contribución a la descarbonización de su cartera	2050	Explorar la resiliencia de la estrategia y operación del Banco en un mundo cambiante, velando por evitar, reducir y mitigar el impacto generado en el medio ambiente desde las operaciones directas y los sectores financiados	<ul style="list-style-type: none"> En el 2024, logramos la Carbono Neutralidad en emisiones alcance 1 y 2. Asimismo, iniciamos nuestra medición de emisiones financiadas para un porcentaje de nuestra cartera correspondiente a los sectores de energía, construcción y petróleo y gas.

Reconociendo nuestro rol en la descarbonización de la economía y el acompañamiento a nuestros clientes en estos procesos, continuamos generando esfuerzos internos y externos que contribuyan a la resiliencia climática en el país.

Riesgos derivados del cambio climático para el Banco de Occidente

Durante el 2023 realizamos un análisis de los riesgos y las oportunidades derivadas del cambio climático, lo que nos ha permitido avanzar en la implementación de controles, innovar en las soluciones financieras que ofrecemos y mitigar el impacto que tenemos en el medio ambiente. Para este proceso se tomaron en consideración los siguientes conceptos:



Nivel de avance de cada fase de la estrategia climática

- Avanzado
- En desarrollo
- En revisión



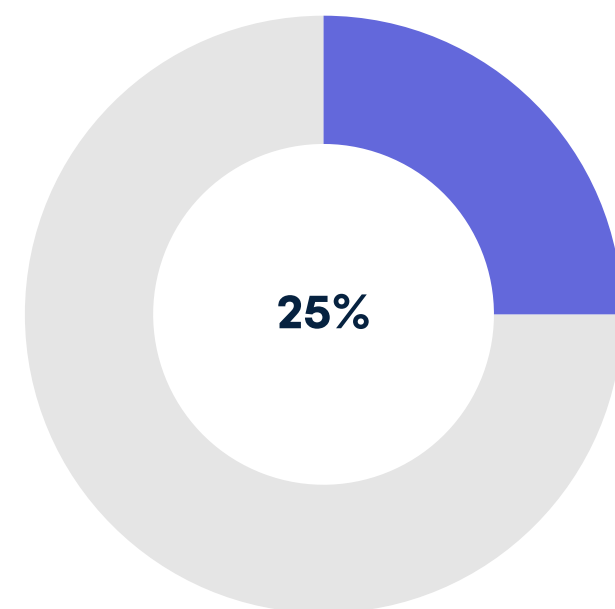
Riesgos físicos:

Son aquellos riesgos relacionados con eventos climáticos extremos. Estos pueden ser agudos o crónicos.

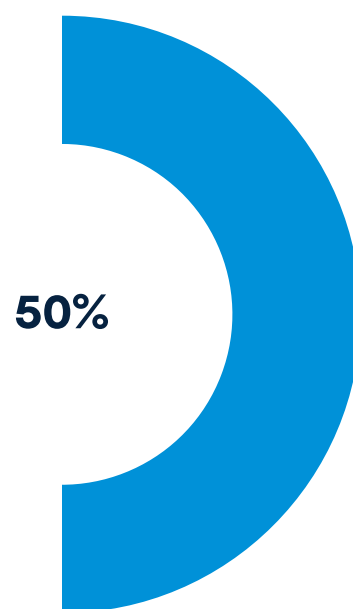
- Agudos: Hacen referencia a un desastre en específico o al aumento en los fenómenos meteorológicos extremos y/o de inicio rápido como avenidas torrenciales, deslizamientos, ciclones, inundaciones y olas de calor.
- Crónicos: cambios a largo plazo en los patrones climáticos, como cambios en los regímenes de precipitación y variabilidad extrema en los patrones climáticos, aumento de la temperatura media de la región y aumento de los niveles del mar.

Distribución de los riesgos físicos evaluados por horizonte temporal

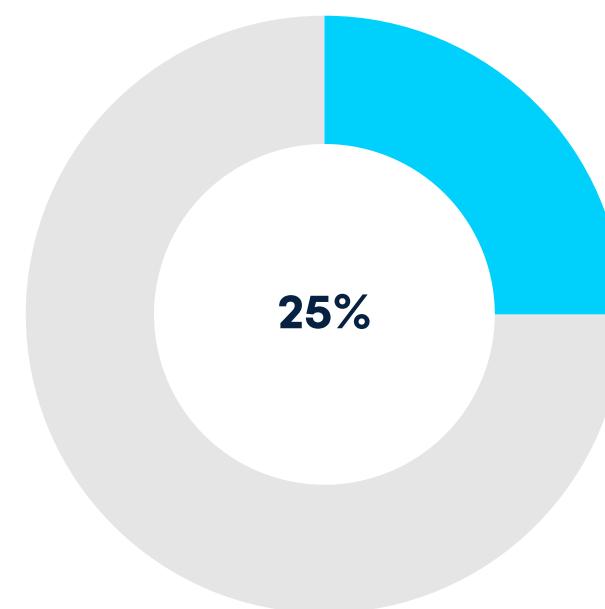
Corto plazo <1 año



Mediano plazo hasta 3 años



Largo plazo más de 4 años



Distribución de los riesgos físicos evaluados



En este proceso, desde el Banco de Occidente evaluamos 8 riesgos físicos, de los cuales el 62% son agudos, es decir que son eventos extremos inesperados que podrían impactar las operaciones y/o la cartera del Banco. De todos los riesgos físicos, se prevé que la mayoría se materialice entre el corto y el mediano plazo, lo que demuestra la importancia y urgencia de actuar sobre la mitigación, prevención y adaptación a estos riesgos.



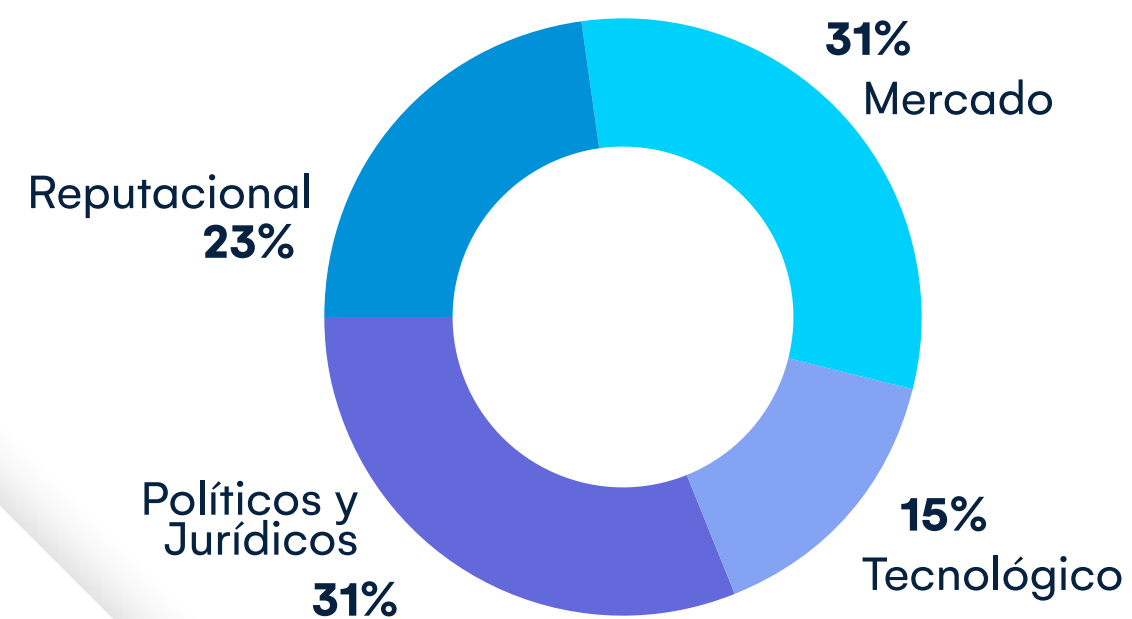
Riesgos físicos derivados del cambio climático

Tipología	Riesgo relacionado con el clima	Posible riesgo financiero	Horizonte temporal		
			Corto plazo 1 año	Mediano plazo Hasta 3 años	Largo plazo Más de 4 años
Agudo	Incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes a causa de daños, deterioro y/o interrupción de las operaciones debido a eventos climáticos extremos	Riesgo de crédito por incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes a causa de daños sufridos, deterioro y/o interrupción de las operaciones debido a eventos climáticos extremos			
	Aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos	Riesgo de crédito debido al aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos			
	Afectación de proyectos financiados directamente por el banco debido a eventos climáticos extremo	Riesgo de liquidez del Banco por afectación de proyectos financiados debido a eventos climáticos extremos.			
	Corrida bancaria por parte de los clientes para reparaciones de daños y pérdidas ocasionados por eventos climáticos extremos.	Riesgo de liquidez del Banco por retiros anticipados por parte de los clientes para reparaciones de daños y pérdidas ocasionados por eventos climáticos extremos			
	Daños, deterioro y/o interrupción de la operación del Banco, debido a eventos climáticos extremos que afecten a colaboradores e infraestructura.	Riesgo operativo por daños, deterioro y/o interrupción de la operación del Banco, debido a eventos climáticos extremos que afecten a colaboradores e infraestructura			
Crónico	Cambios en los patrones de precipitación y extrema variabilidad en los patrones climáticos	Pérdida de valor de activos de los clientes (garantías) por estar ubicados en zonas con problemas de suministro de agua (desertificación)			
		Incrementos en los costos operativos de los clientes (inversiones en agricultura)			
	Aumento en el nivel del mar	Deterioro en las garantías crediticias con las que cuenta el Banco			

Riesgos de transición:

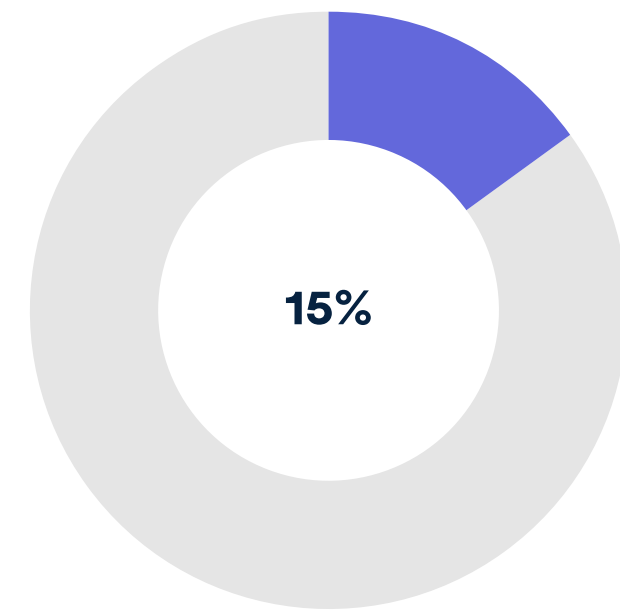
Se derivan del cambio político, tecnológico o de mercado asociado a la transición hacia una economía descarbonizada. Dependiendo de la naturaleza, la velocidad y el enfoque de estos cambios, los riesgos de transición pueden suponer riesgos de diferentes niveles para las organizaciones. Dentro de los riesgos de transición, el TCFD define las siguientes categorías: riesgos políticos y jurídicos, riesgo tecnológico, riesgo de mercado y riesgo reputacional.

Distribución de los riesgos de transición evaluados

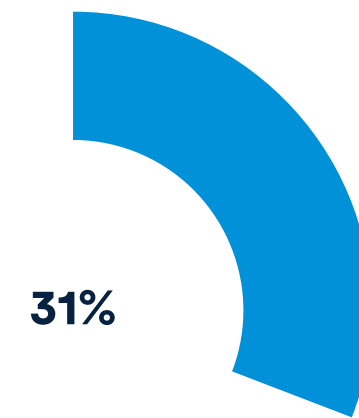


Distribución de los riesgos de transición evaluados por horizonte temporal

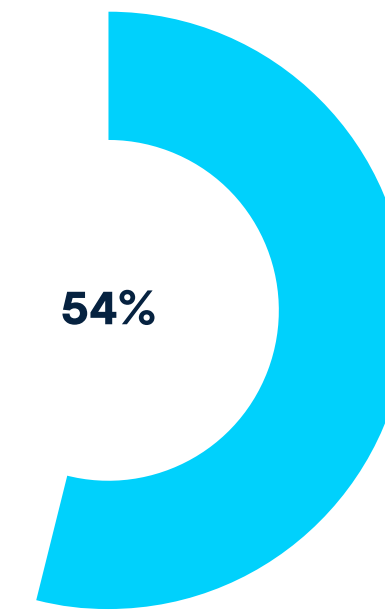
Corto plazo <1 año



Mediano plazo hasta 3 años



Largo plazo más de 4 años



En este proceso, desde el Banco evaluamos 12 riesgos de transición, de los cuales el 62% corresponden a riesgos de mercado, políticos y jurídicos. A diferencia de lo que analizamos con los riesgos físicos que se han materializado recientemente en el país a través de incendios, escasez hídrica, inundaciones, entre otros, en el caso de los riesgos de transición la mayoría de estos se podrían materializar en el largo plazo.



Riesgos de transición derivados del cambio climático

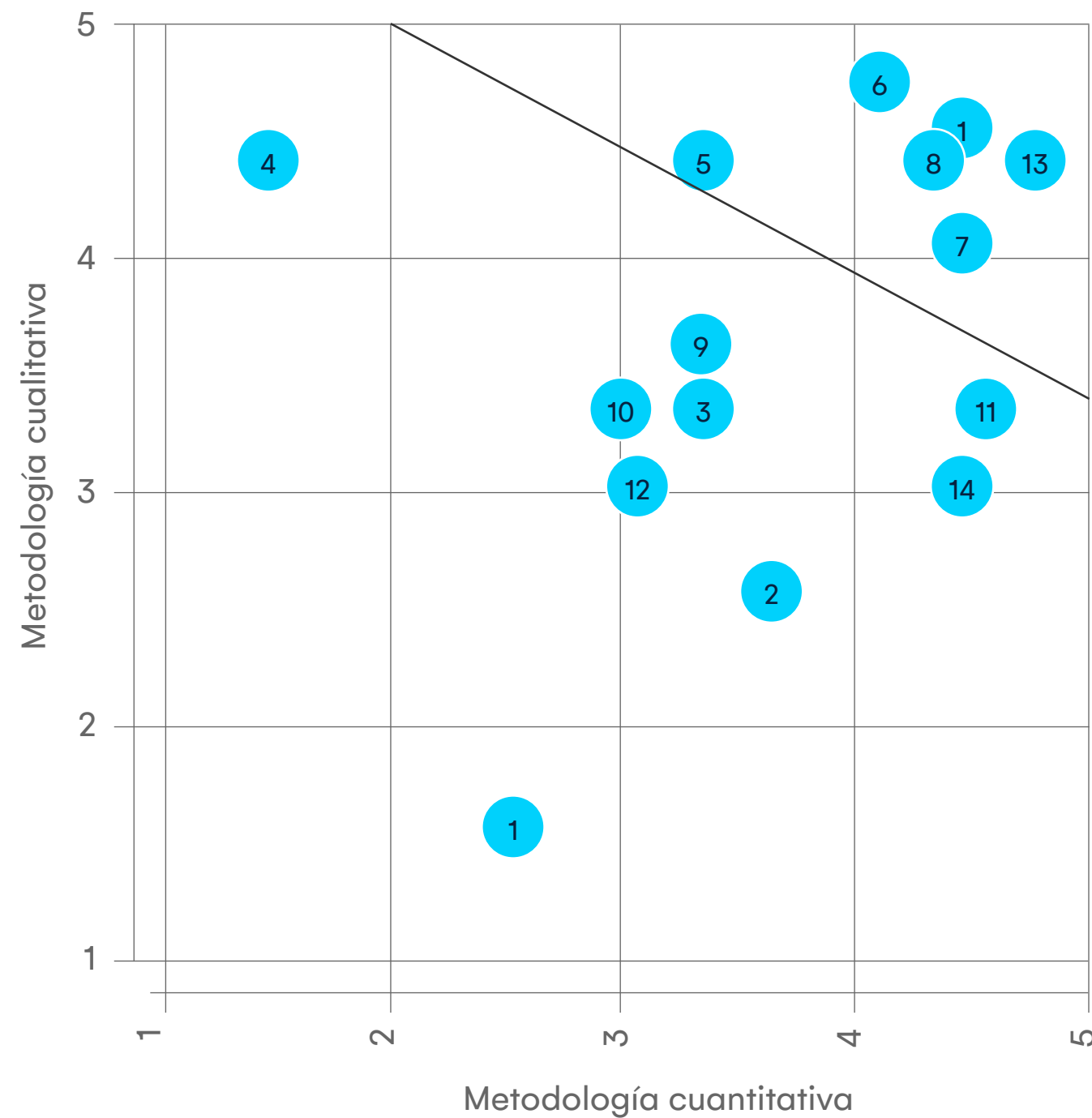
A partir del 2025, se revisarán los riesgos identificados de manera anual, con el objetivo de garantizar la alineación de la evaluación de estos riesgos con la gestión integral de riesgo del Banco, actualizar los supuestos y potenciales impactos y fomentar la incorporación de mejores prácticas para tener resultados que respondan a la realidad de cada momento.

Tipología	Riesgo relacionado con el clima	Posible riesgo financiero	Horizonte temporal		
			Corto plazo 1 año	Mediano plazo Hasta 3 años	Largo plazo Más de 4 años
Riesgo de mercado	Falta de alineación del banco con las preferencias sostenibles de sus clientes.	Incremento de riesgo de mercado por falta de alineación del Banco con las preferencias sostenibles de sus clientes.			
	Disminución de la viabilidad de líneas o modelos de negocio por cambios en las preferencias de los clientes (disminución o aumento de clientes).	Menor otorgamiento de créditos debido a la disminución de la viabilidad de líneas o modelos de negocio por cambios en las preferencias de los clientes (clientes).			
	Dificultad para liquidar posiciones del portafolio de inversiones en activos o emisores intensivos en carbono y vulnerables a la transición, tanto locales como internacionales.	Riesgo de liquidez del Banco debido a la dificultad para liquidar posiciones del portafolio de inversiones en activos o emisores intensivos en carbono y vulnerables a la transición, tanto locales como internacionales			
	Aumento en los costos operativos de los clientes por cambios abruptos e inesperados de las materias primas e insumos.	Riesgo de crédito debido al aumento en los costos operativos de los clientes por cambios abruptos e inesperados de las materias primas e insumos.			
Riesgo tecnológico	Aumento en los gastos de los clientes por incorporar tecnologías bajas en carbono	Incremento en el riesgo de crédito por aumento en los gastos de los clientes cuando incorporan tecnologías bajas en carbono			
	Incremento en los costos del banco debido a la incorporación de avances tecnológicos bajos en carbono.	Aumento del riesgo operativo por no incorporar avances tecnológicos bajos en carbono			
Riesgos políticos y jurídicos	Cambios en políticas climáticas, que se traduzcan en multas, sanciones y gastos adicionales para cumplir con los requisitos	Riesgo operativo debido a cambios en políticas climáticas, que se traduzcan en multas, sanciones y gastos adicionales para cumplir con los requisitos.			
	Incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de deudoras carbono intensivas por la implementación de políticas nacionales	Riesgo de crédito por incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de clientes con actividades carbono intensivas por la implementación de políticas nacionales			
	Exposición a litigio	Aumento de costos por posibles litigios medioambientales para los clientes, por no cumplir la reglamentación. Posibles demandas al Banco por no cumplir la reglamentación del cambio climático en el negocio o en la cadena de suministro.			
Riesgo reputacional	Riesgo reputacional por inacción climática	Riesgo reputacional por inacción climática			
	Cambios en las preferencias del consumidor	Pérdida de clientes para el Banco, por considerar que este financia proyectos o actividades nocivos para el medio ambiente.			
	Estigmatización del sector	Deterioro de la imagen del Banco por posible falta de compromiso al financiar proyectos o actividades que afectan el medio ambiente.			

Evaluación de impactos financieros asociados al cambio climático

Para evaluar los riesgos financieros derivados del cambio climático, en 2023 usamos una metodología cuantitativa y cualitativa que nos permitió priorizar 6 riesgos:

Riesgos climáticos priorizados a la fase de valoración financiera



1	Riesgo de crédito por incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes a causa de daños sufridos, deterioro y/o interrupción de las operaciones debido a eventos climáticos extremos
6	Riesgo de crédito debido al aumento en los costos operativos de los clientes por cambios abruptos e inesperados de las materias primas e insumos.
13	Riesgo de crédito debido al aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos
7	Riesgo de liquidez del Banco por afectación de proyectos financiados debido a eventos climáticos extremos.
5	Incremento de riesgo de mercado por falta de alineación del Banco con las preferencias sostenibles de sus clientes.
8	Riesgo de liquidez del Banco por retiros anticipados por parte de los clientes para reparaciones de daños y pérdidas ocasionados por eventos climáticos extremos.



De cada uno de estos riesgos financieros derivados del cambio climático, se exploraron los impactos financieros bajo metodologías estocásticas, no determinísticas:

Evaluación de impactos financieros de los riesgos priorizados

Categoría TCFD	Descripción del riesgo	Descripción del impacto
Riesgo físico agudo	Riesgo de crédito por incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes a causa de daños sufridos, deterioro y/o interrupción de las operaciones debido a eventos climáticos extremos (Riesgo 1)	Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (Loss Given Default -LGD), probabilidad de incumplimiento (Probability of Default -PD) y exposición al incumplimiento (EAD).
Riesgo físico agudo	Riesgo de crédito debido al aumento en los costos operativos de los clientes por cambios abruptos e inesperados de las materias primas e insumos. (Riesgo 6)	Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (Loss Given Default -LGD), probabilidad de incumplimiento (Probability of Default -PD) y exposición al incumplimiento (EAD).
Riesgo físico agudo	Riesgo de crédito debido al aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos. (Riesgo 13)	Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (Loss Given Default -LGD), probabilidad de incumplimiento (Probability of Default -PD) y exposición al incumplimiento (EAD).
Riesgo de mercado	Incremento de riesgo de mercado por falta de alineación del Banco con las preferencias sostenibles de sus clientes. (Riesgo 5)	Disminución de depósitos, prepagos de cartera, Disminución participación de mercado
Riesgo físico agudo	Riesgo de liquidez del Banco por afectación de proyectos financiados debido a eventos climáticos extremos. (Riesgo 7)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de la razón de liquidez del banco (activos corrientes/pasivos corrientes). 2. Disminución del porcentaje de efectivo disponible para atender los requerimientos de liquidez de los clientes (Test de acidez). 3. Niveles críticos de razón de caja (activos líquidos + equivalentes/pasivo corriente).
Riesgo físico agudo	Riesgo de liquidez del Banco por retiros anticipados por parte de los clientes para reparaciones de daños y pérdidas ocasionados por eventos climáticos extremos. (Riesgo 8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de la razón de liquidez del banco (activos corrientes/pasivos corrientes). 2. Disminución del porcentaje de efectivo disponible para atender los requerimientos de liquidez de los clientes (Test de acidez). 3. Niveles críticos de razón de caja (activos líquidos + equivalentes/pasivo corriente).



La metodología estocástica, no determinística desarrollada en 2023 por Ecoacciones, tiene en consideración la incertidumbre sobre el comportamiento en el futuro de las variables económicas, técnicas, ambientales y físicas. Esta metodología permite asignarle a cada variable funciones de distribución de probabilidad, lo que habilita la simulación de la distribución probable en términos de frecuencia y probabilidad, obteniendo resultados en rangos en lugar de datos puntuales robusteciendo el ejercicio de análisis.

Para cada riesgo se identifican los parámetros climáticos asociados a su causa u origen, analizando comportamientos no solo históricos sino también proyectados en específico para Colombia, tomando como fuente diferentes bases de datos climáticas asociadas a los escenarios climáticos seleccionados. Las bases consultadas provienen de modelaciones y simulaciones ampliamente aceptadas por la industria financiera como la red NGFS, compilaciones de modelaciones del panel intergubernamental de cambio climático IPCC en la plataforma del instituto internacional de análisis de sistemas aplicados IIASA; esta información se interrelaciona con las variables de operación específicas propias del Banco, lo que nos permite estimar una cuantificación del valor financiero asociado a cada uno de los riesgos, ya sea mediante costos de oportunidad como ingresos no percibidos, o por otro lado cuantificar afectaciones como el valor potencial de la pérdida de cartera parcial o total debido a eventos climáticos extremos ya que los clientes podrían comprometer su capacidad de pago frente a situaciones no previstas.

Gestión del cambio climático

Reconociendo los riesgos mencionados y el compromiso adoptado por el Banco, durante 2024 se llevaron a cabo diferentes iniciativas que nos permiten ser una organización más sostenible comprometida con el cuidado del medio ambiente. Algunas de estas iniciativas son:



Redujimos el uso de papel en un 50% en nuestras oficinas debido al incremento del uso de nuestras plataformas digitales.



Todas nuestras tarjetas de crédito son fabricadas en PVC reciclado en un 89,5%.



Fortalecimos la Comunidad Planeta Azul para generar consciencia y compromiso en todos los ciudadanos.



Generamos espacios de reflexión y capacitación de nuestros colaboradores con la implementación de nuestro Programa de Educación Ambiental enfatizando en buenas prácticas de ahorro y uso eficiente de los recursos naturales. Por otro lado, contamos con un Curso “Juntos es Posible — WWF” en el cual los colaboradores reconocen las buenas acciones de preservación y conservación de la biodiversidad.



Logramos que más de 1200 colaboradores usen Try my Ride que impulsa el uso de medios de transporte sostenible acorde a nuestro Programa de Movilidad Sostenible alineándose ambiente a las estrategias de movilidad sostenible definidas por las secretarías de movilidad de Bogotá y Cali.



Impulsamos el uso responsable de los recursos como el agua y energía a través de nuestro boletín “Del Lado de los que Hacen” donde reconocemos las oficinas con los mejores consumos mes a mes.



Exposición de la cartera a los riesgos climáticos por sector

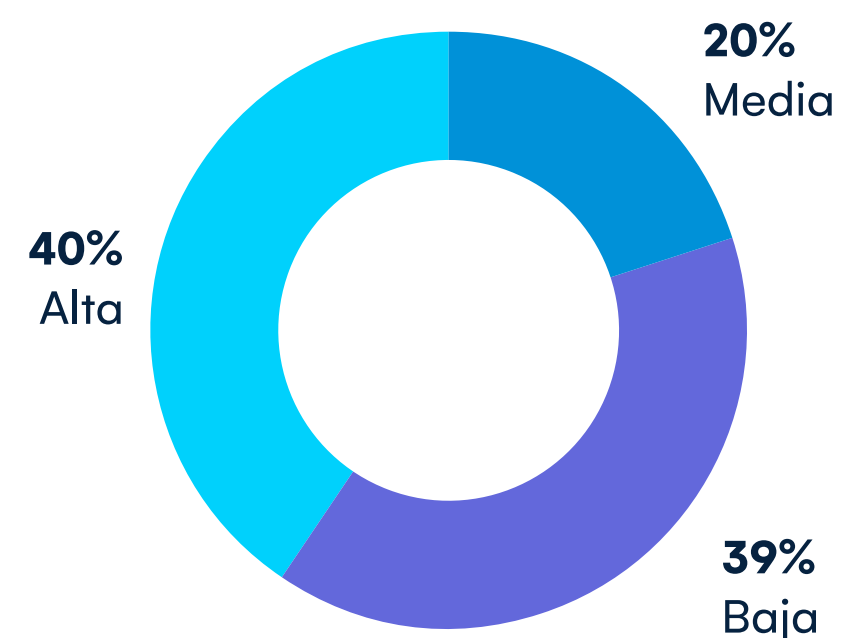
En el marco de la implementación de las recomendaciones del TCFD y siguiendo la guía proporcionada por la Asociación Bancaria de Colombia, hemos llevado a cabo una clasificación detallada de la cartera de préstamos del banco según los sectores económicos, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU). Este análisis tiene como objetivo evaluar y gestionar la exposición de cada sector a los riesgos climáticos, categorizándolos según la naturaleza de sus actividades y su nivel de vulnerabilidad.

Los sectores se han clasificado en tres categorías: alta, media y baja exposición al riesgo climático y se pueden observar en el gráfico inferior.

Esta segmentación nos permitirá enfocar esfuerzos hacia aquellos clientes que requieren un mayor acompañamiento para gestionar los riesgos climáticos que pueden afectar su situación financiera y generación de valor a corto, mediano y largo plazo, así como fomentar oportunidades que pueden tener un impacto financiero positivo en nuestros clientes. Además, esta segmentación permite identificar de manera precisa las áreas que requieren una mayor atención y gestión proactiva, facilitando la toma de decisiones estratégicas y el desarrollo de políticas que contribuyan a la resiliencia y sostenibilidad del banco frente a los desafíos climáticos. Aunado a estos esfuerzos, durante el 2024 se realizaron diferentes

pruebas de resistencia por geografía y sector, lo que permitió identificar algunos riesgos latentes en la cartera y establecer planes de mitigación para minimizar la exposición a estos riesgos climáticos. En este proceso se identificó que el costo de provisiones es más alto en un escenario adverso con riesgos derivados^[1] del cambio climático que en los otros escenarios evaluados en estas pruebas.

Distribución de criticidad de acuerdo con el porcentaje de la cartera



En el análisis detallado de la cartera de préstamos del Banco, hemos identificado un total de 24 divisiones sectoriales que se encuentran clasificadas como de alto riesgo climático, representando el 39% del total de la cartera^[2]. Estas divisiones son particularmente vulnerables a los impactos adversos del cambio climático, ya sea por la naturaleza de sus actividades, su ubicación geográfica, o su dependencia de recursos naturales sensibles al clima.

Además, hemos identificado 14 divisiones que presentan un riesgo climático medio, las cuales constituyen el 20% de la cartera. Estas divisiones, aunque no tan expuestas como las de alto riesgo, todavía enfrentan riesgos significativos que deben ser gestionados con medidas adecuadas de mitigación y adaptación.

Por último, se han clasificado 49 divisiones sectoriales como de bajo riesgo climático, representando el 40% restante de la cartera. Estas divisiones tienen una exposición relativamente menor a los riesgos climáticos, aunque es importante continuar monitoreando su situación para asegurar que mantengan una baja exposición y vulnerabilidad frente a posibles cambios en las condiciones climáticas.

Ahora bien, con el objetivo de analizar las tendencias de nuestra cartera en los últimos años, hemos analizado la información correspondiente al 2022 y 2023. En esta clasificación del nivel de criticidad en años anteriores el porcentaje de la cartera expuesta a riesgos climáticos en un nivel medio se encontraba 10% por debajo comparado con el 2024. Al analizar

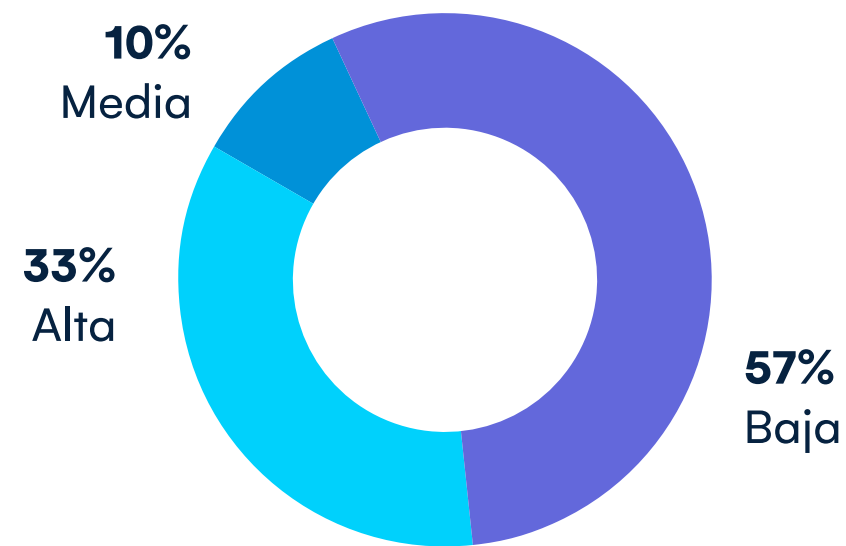
con mayor nivel de detalle la concentración de la cartera por aquellas divisiones del CIIU clasificadas en riesgo medio, en el gráfico inferior, se evidencia un incremento entre el 2022 y el 2024 en las actividades de captación, tratamiento y distribución de agua que incluye la operación de canales de irrigación, la captación, tratamiento y distribución de agua para su uso doméstico e industrial, la potabilización de agua, entre otras actividades clave, lo cual puede reflejar la crisis hídrica en el país, que se materializó en un racionamiento de agua en Bogotá. Además, hay otras divisiones que tuvieron un crecimiento menor como Instalación, mantenimiento y reparación especializado de maquinaria y equipo y Fabricación de otros productos minerales no metálicos, lo que responde a la recuperación y el crecimiento paulatino del sector de la construcción después de la pandemia COVID 19. Por el contrario, el porcentaje de la cartera comercial expuesta a riesgos climáticos altos mantiene la proporción en los tres periodos de tiempo con leves variaciones que pueden responder al comportamiento del mercado.



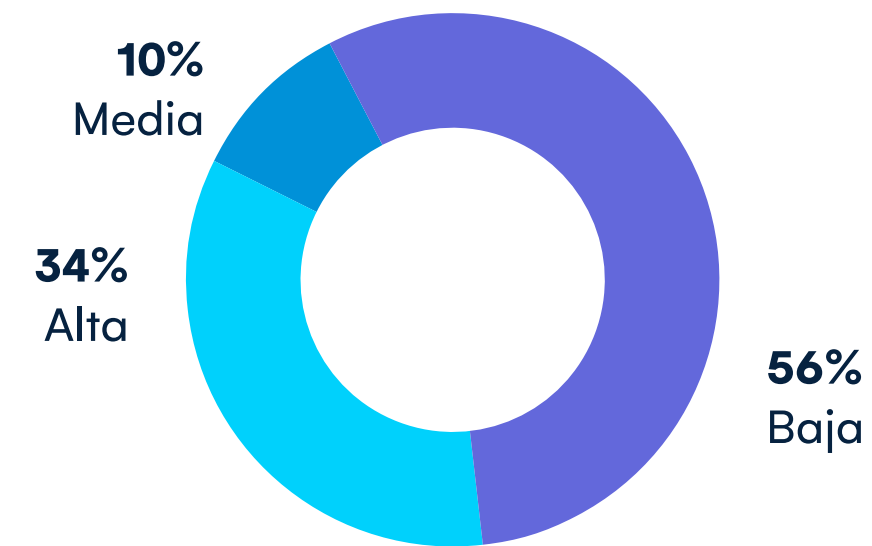
[1] El escenario adverso con riesgo climático toma en consideración un escenario hipotético en el que la economía y el sistema financiero se ven afectados por choques inesperados y por riesgos físicos agudos derivados del cambio climático.
[2] El 1% restante de la cartera corresponde a asalariados, pensiones e inversores. No se incluyeron en la clasificación sectorial.

Distribución de criticidad de acuerdo con el porcentaje de la cartera 2023 y 2022

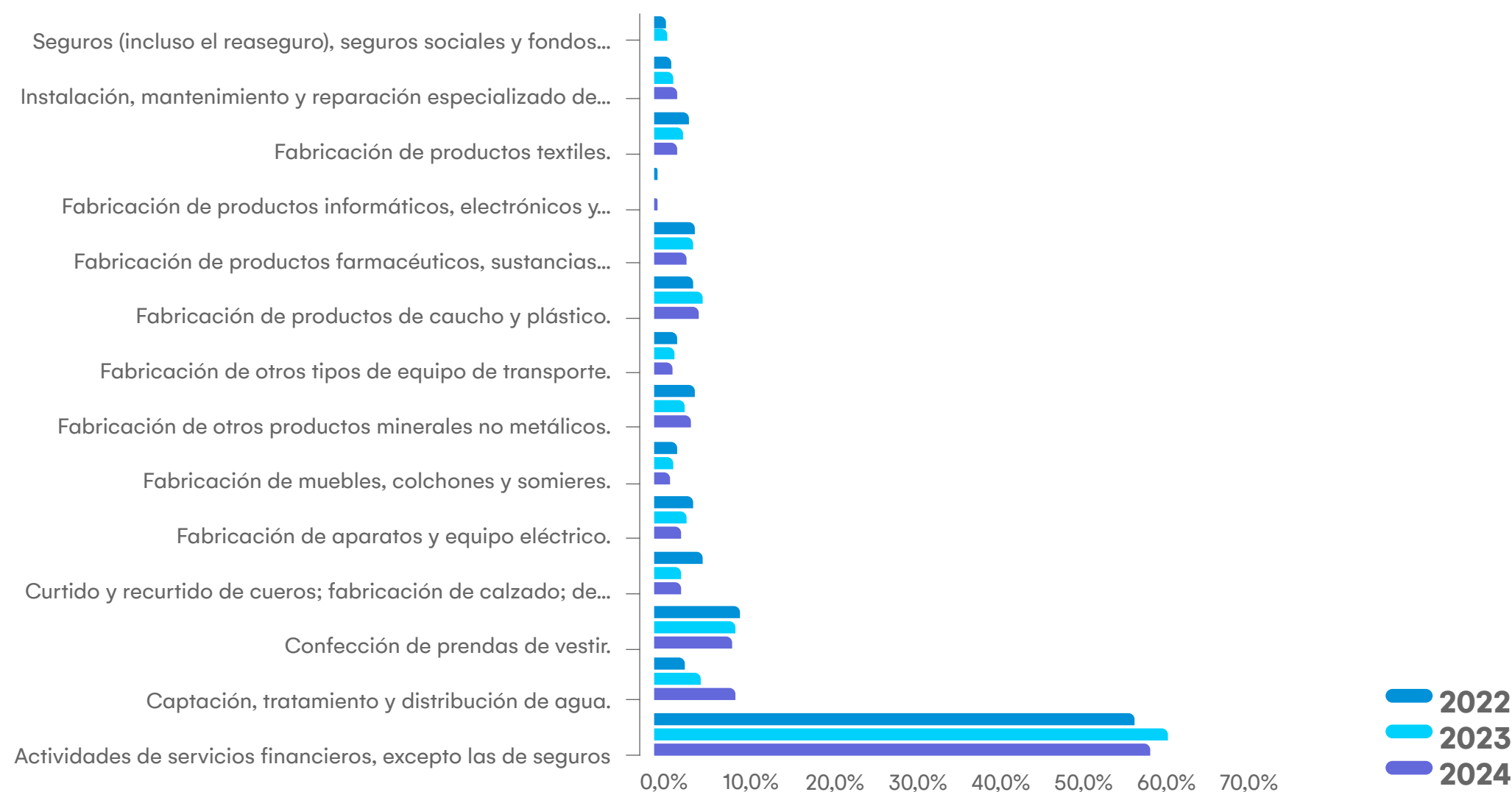
Nivel de criticidad de la cartera del Banco de Occidente Diciembre 2023



Nivel de criticidad de la cartera del Banco de Occidente Diciembre 2022



Distribución de criticidad media de acuerdo con el porcentaje de la cartera



Principales Sectores en Riesgo Climático Alto en 2024

En la categoría de alta exposición al riesgo climático, hemos identificado que las cinco divisiones principales representan casi el 24% del valor total de la cartera. Estas divisiones son clave debido a su participación significativa en la cartera y a su alta vulnerabilidad a los impactos climáticos.

Principales actividades económicas con riesgo alto





A. Elaboración de productos alimenticios

Este sector es esencial para la seguridad alimentaria y el desarrollo económico del país, pero enfrenta una variedad de riesgos climáticos que pueden impactar su sostenibilidad y rendimiento a largo plazo. Dentro de esta categoría, se incluyen subsectores como la elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal, alimentos preparados para animales, azúcar y panela, productos de café, molinería, productos lácteos, el procesamiento y conservación de carne, pescado, frutas y hortalizas, entre otros.

Entre los principales riesgos de transición que hemos identificado se encuentra la necesidad de adoptar nuevas tecnologías de baja emisión, lo que podría implicar altas inversiones por parte de las compañías y el riesgo de obsolescencia rápida. Además, los cambios en el comportamiento del consumidor hacia productos más sostenibles y la volatilidad en los precios de los commodities pueden afectar la demanda y los costos operativos de cada compañía de este sector.

En términos de riesgos físicos, el sector es altamente vulnerable a eventos climáticos extremos como inundaciones, sequías y olas de calor, que pueden interrumpir la producción y afectar la calidad de los productos. Estos eventos pueden causar disrupciones en la cadena de suministro, aumentar los costos de producción y reducir la disponibilidad

de insumos esenciales. Con el objetivo de revisar esta exposición y generar información para mejorar la planeación financiera y gestión de riesgos, en 2024 desarrollamos diferentes pruebas de resistencia en las que se revisaron diferentes riesgos como las sequías y precipitaciones para el sector agro en el país, lo que ha permitido identificar acciones que permitan mitigar los riesgos que estos eventos climáticos representan para el Banco.

Los riesgos legales y reputacionales también son significativos, ya que el incumplimiento de regulaciones ambientales y la percepción pública negativa pueden llevar a sanciones y pérdida de confianza por parte de los consumidores. La necesidad de adaptarse a normativas más estrictas y a las expectativas de sostenibilidad del mercado es crucial para mantener la competitividad.

En el entorno macro, el cambio climático puede alterar la oferta de productos agropecuarios, generando una mayor dependencia de importaciones y afectando la estabilidad económica del sector. La reducción en la calidad de los productos y la volatilidad de los instrumentos financieros de cobertura son otros factores que pueden impactar negativamente a organizaciones de este sector.



■ Riesgos derivados del cambio climático para el sector de elaboración de productos alimenticios

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> → La disponibilidad y adopción de tecnologías de baja emisión es crucial. → La rápida innovación puede hacer que las inversiones en nuevas tecnologías se vuelvan obsoletas rápidamente, lo que podría llevar a pérdidas en infraestructura y servicios asociados a altas emisiones. → Las empresas que no adopten tecnologías eficientes y bajas en carbono podrían perder competitividad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Pérdida de valor en infraestructura antigua, aumento en la eficiencia de producción mediante avances tecnológicos y desarrollo de productos bajos en carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> → Mercados emergentes corren el riesgo de quedarse rezagados debido a una infraestructura tecnológica menos desarrollada en comparación con los mercados industrializados. → Adopción de nuevas tecnologías para una producción más eficiente y con menores emisiones implica altos costos de inversión. → Los activos ineficientes en términos de emisiones de carbono pueden perder valor. → La demora en la adopción de nuevas tecnologías puede resultar en cadenas de suministro ineficientes y menor productividad en cosechas y producción.
Riesgos de mercado	<ul style="list-style-type: none"> → Cambios en el comportamiento del consumidor hacia productos de baja intensidad en emisiones. → Aumento de costos de insumos debido a la disminución de la productividad y volatilidad de los precios de los commodities. → La demanda de sustitutos más sostenibles también podría aumentar. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reducción en la demanda de productos intensivos en carbono, entrada de nuevos participantes en el mercado, y pérdida de competitividad frente a productos que certifiquen cero emisiones y sean sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento en el costo del capital para actividades intensivas en emisiones, menor productividad de cultivos no adaptados a modelos sostenibles y mayores costos operativos.
Riesgo reputacional	<ul style="list-style-type: none"> → Subsectores como la ganadería pueden ser percibidos negativamente por prácticas de deforestación, altas emisiones y degradación de ecosistemas. → Cambios en las preferencias de consumidores y comunidades pueden llevar a que inversionistas exijan mayor transparencia sobre la gestión de riesgos climáticos, forzando cambios en el modelo de negocio o en la creación de nuevos productos. 	<ul style="list-style-type: none"> → Si una empresa no cumple con las expectativas de acción climática de clientes y sociedad, puede ver reducida la demanda y la atracción de inversionistas. → una reputación negativa en un subsector intensivo en carbono, como la ganadería, puede dificultar la financiación. → la demanda de productos poco sostenibles puede disminuir. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reducción de capital disponible debido a desinversiones si no se cumplen estándares mínimos. → Aumento de demanda de alimentos y bioenergía con el crecimiento poblacional incrementa la presión sobre suministros como agua, semillas y agro insumos. → Reducción en la demanda de productos y servicios por impactos ambientales negativos.

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgos físicos			
Riesgo agudo	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento de eventos climáticos extremos como altas precipitaciones, sequías prolongadas, incendios y olas de calor. → Bajas precipitaciones por tiempos prolongados puede generar estrés hídrico. → Aumento de incendios → Olas de calor prolongadas debido al aumento de la temperatura media del planeta. 	<ul style="list-style-type: none"> → Disrupción en las cadenas y sistemas alimentarios por eventos climáticos adversos. → Infraestructura como máquinas de producción podrían resultar dañados o destruidos por eventos climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> → La producción de alimentos podría verse interrumpida por fuertes eventos climáticos. → riesgo de pérdida de inventarios por saqueos en tiendas y plantas de producción por disrupciones internas de las economías locales por eventos climáticos extremos. → Afectaciones a la infraestructura vial necesaria para la conectividad de los mercados y consecuente dificultad para la comercialización
Riesgo crónico	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento del nivel del mar impactando ciudades y los territorios costeros del país. → Pérdida de capacidad adaptativa de los ecosistemas por el aumento prolongado y acelerado de las temperaturas. → Incremento de la temperatura en el mediano y largo plazo afectando todo el sistema climático planetario. → Cambio en los regímenes hidrológicos causando un cambio en la frecuencia e intensidad de precipitaciones en el largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> → Disrupción en las cadenas y sistemas alimentarios por eventos climáticos adversos interrumpiendo los ciclos agrícolas de producción. → Impactos en la calidad de los cultivos, rendimientos y duración de periodos de cosecha. Así como pérdida del potencial fértil de regiones. → Disminución de la habitabilidad y capacidad de trabajo por eventos climáticos extremos que no permitan el trabajo al aire libre o la movilización de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Alteración de la oferta de productos agropecuarios debido a la capacidad adaptativa de las especies al cambio climático. → Desestabilización del sector agrícola impactando negativamente a la estabilidad macroeconómica y fiscal del país debido a las condiciones climáticas adversas. → Deterioro de la calidad de productos alimenticios. → Volatilidad financiera debido a la incertidumbre climática. → Reducción de insumos para el stock por falta de disponibilidad de materia prima.



B. Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado

El sector de suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado es fundamental para el desarrollo y bienestar social en Colombia, ya que proporciona servicios esenciales que sustentan la vida cotidiana y el funcionamiento de la industria. Este sector abarca varias actividades críticas, incluyendo la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica; la producción de gas y la distribución de combustibles gaseosos por tuberías; así como el suministro de vapor y aire acondicionado.

Los riesgos tecnológicos abarcan la caída de precios en tecnología para la generación de energía renovable y los costos asociados con la transición a tecnologías de menores emisiones para aquellos generadores con combustibles fósiles convencionales. En Colombia, algunos generadores que dependen de combustibles fósiles deben adaptarse rápidamente a energías más limpias. La evolución tecnológica hace que su infraestructura sea obsoleta y menos competitiva, forzando una transición para mantenerse en el mercado.

Según las tendencias globales hasta el 2024, en este sector se han identificado algunos riesgos de mercado, ya que la disminución acelerada de la demanda de combustibles fósiles debido a la descarbonización y el aumento en el costo de la materia prima para la generación de energía eléctrica pueden representar amenazas significativas. La depreciación de los diferentes activos debido a la contaminación que generan, junto con la fluctuación de los precios de la energía, puede reconfigurar la estructura de oferta y demanda del sector, favoreciendo a las energías renovables. Adicionalmente, en Colombia se evidencia un escenario de incertidumbre frente al racionamiento de recursos fundamentales como el agua y sus

posibles repercusiones en el suministro de energía debido a la alta dependencia del país a las plantas hidroeléctricas. Sin embargo, para 2025 se prevé que estas tendencias tengan variaciones significativas debido a altos mandatarios emergentes como Donald Trump en Estados Unidos que se desvincula de iniciativas relacionadas con la descarbonización y la lucha contra el cambio climático.

Los riesgos reputacionales incluyen la estigmatización de la cadena de valor del sector asociado a altas emisiones y la retroalimentación negativa de los inversionistas, lo que fuerza cambios en el modelo de negocio. La producción de carbón y petróleo dentro de la cadena de valor del sector experimentará una disminución en el flujo de inversión mientras que las preferencias de los consumidores, influenciadas por la reputación negativa de los combustibles fósiles, pueden reducir su demanda.

En términos de riesgos físicos, los eventos climáticos adversos, como altas precipitaciones, estrés hídrico, incendios, y olas de calor, afectan los costos e inversiones, reduciendo la productividad y eficiencia en la cadena de suministro de energía fósil, y pueden destruir o alterar activos físicos e infraestructura. Los riesgos crónicos incluyen el aumento del nivel del mar, que impacta ciudades y territorios costeros, y la pérdida de capacidad adaptativa de los ecosistemas debido al aumento prolongado de las temperaturas. Estas variaciones impactan la frecuencia e intensidad de las precipitaciones, lo que puede alterar la disponibilidad hídrica, aumentar los costos e inversiones y causar disrupciones en las cadenas de valor.



Riesgos derivados del cambio climático para el sector de suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> → Disminución de precios en tecnología para la generación de energía renovable. → Costo de la transición a tecnología de menores emisiones aumentando los costos de depreciación anual. 	<ul style="list-style-type: none"> → La caída de los precios de tecnología para producción de energía renovable impacta la demanda e ingresos de la producción de energía a base de combustibles fósiles. → La infraestructura actual queda atrasada y poco competitiva. → El modelo de negocio de los combustibles fósiles podría verse fuertemente impactado financieramente. 	<ul style="list-style-type: none"> → La eficiencia productiva favorece a las compañías de energías renovables y afecta negativamente a las empresas de combustibles fósiles. → Los cambios tecnológicos dificultan la predicción de la demanda de combustibles y energía, llevando a ventas por subasta desfavorables para los productores. → Las empresas generadoras enfrentan depreciación y pérdida de infraestructura. → Los costos de producción, mantenimiento y distribución aumentan debido a tecnologías rezagadas.
Riesgos de mercado	<ul style="list-style-type: none"> → Disminución acelerada de la demanda nacional de combustibles fósiles debido a una transición acelerada de descarbonización. → Aumento en el costo de la materia prima para la generación de energía eléctrica a partir de combustibles. → Cambio en la valoración de los activos debido a que las compañías e inversionistas cada vez más incorporan riesgos climáticos y precios de emisiones en las valoraciones de activos. → Fluctuación de los precios de la energía debido a integración de energías renovables. 	<ul style="list-style-type: none"> → Posible cambio en los actores del mercado de energía. → Cambios en la estructura de oferta y demanda del sector que favorecen a las energías renovables. → Disminución de ingresos tributarios dependientes al sector de combustibles fósiles. 	<ul style="list-style-type: none"> → La presión para usar recursos fósiles domésticos sin demanda internacional y la demanda selectiva favorecen a las energías renovables, impactando negativamente a las empresas de combustibles fósiles. → Disminución de la demanda y pérdida de valor de las acciones de las empresas de combustibles fósiles por nuevas valoraciones del mercado energético. → Menores retornos esperados debido al incremento en costos de producción y operación además de la disminución del valor de activos. → Pérdida de competitividad por el acceso a materiales y encarecimiento de materias primas.

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo reputacional	<ul style="list-style-type: none"> → Estigmatización de subsectores asociados a altas emisiones debido a las percepciones cambiantes hacia una transición económica de bajas emisiones de carbono. → Retroalimentación negativa por parte de inversionistas en el sector forzando cambios en el modelo de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> → Sectores como la producción de carbón y petróleo verán reducido el flujo de recursos por inversión directa o indirecta. → Cambios en el modelo de negocio debido a crecientes riesgos climáticos financieros para los inversionistas. → Cambio en las preferencias de los consumidores puede disminuir la demanda de combustibles fósiles por mala reputación. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reducción de la demanda y retornos en sectores intensivos en emisiones de gases de efecto invernadero. → Incremento en los costos operativos por dificultad para atraer fuerza laboral, reducción de capital disponible, pérdida de valor de activos y disminución de retornos por reputación negativa. → Interrupción de cadenas de suministro por empresas no adaptadas a modelos bajos en carbono.
Riesgos físicos			
Riesgo agudo	<ul style="list-style-type: none"> → Altas precipitaciones pueden generar riesgos hidrológicos y riesgos geotécnicos. → Bajas precipitaciones por tiempos prolongados puede generar estrés hídrico y disminución en caudales de ríos. → Aumento de incendios debido a las bajas precipitaciones y el aumento de la temperatura. → Olas de calor prolongadas debido al aumento de la temperatura media del planeta. 	<ul style="list-style-type: none"> → Eventos climáticos adversos afectan costos e inversiones, reduciendo la productividad y eficiencia en los subsectores de energía fósil. → Eventos climáticos adversos interrumpen la producción, distribución y comercialización causando disrupción en cadenas de valor. → Eventos climáticos adversos pueden destruir o alterar activos físicos e infraestructura, y aumentar riesgos geotécnicos por erosión y pérdida de capa vegetal, afectando la estabilidad de la infraestructura energética. 	<ul style="list-style-type: none"> → Interrupción de sistemas de transporte y distribución. → Volatilidad en precios de energía e inestabilidad en la seguridad energética del país debido a afectaciones climáticas. → Disminución de la demanda de combustibles por disrupciones en el sistema económico. → Aumento de costos de explotación en minería de carbón por exceso de precipitaciones. → Daño a poliductos y redes eléctricas, y daños a infraestructura por vientos fuertes, causando interrupciones en la cadena de suministro.
Riesgo crónico	<ul style="list-style-type: none"> → El aumento del nivel del mar impacta ciudades y territorios costeros del país. → Pérdida de capacidad adaptativa de los ecosistemas debido al aumento prolongado y acelerado de las temperaturas, afectando la estructura y capacidad regenerativa de los sistemas naturales. → Variaciones en los patrones de disponibilidad hídrica alterando la frecuencia e intensidad de las precipitaciones a largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> → Eventos climáticos adversos afectan costos e inversiones, reduciendo productividad y eficiencia en subsectores de energía fósil. → Disrupción de cadenas de valor por eventos climáticos adversos interrumpiendo producción, distribución y comercialización. → Eventos climáticos adversos destruyen y alteran activos físicos e infraestructura, aumentando riesgos geotécnicos por erosión y pérdida de capa vegetal, afectando la estabilidad de la infraestructura energética 	<ul style="list-style-type: none"> → Disminución de la demanda de energía para calefacción y aumento de demanda para refrigeración. → Conflictos con comunidades por recursos escasos como el agua. → Cambio en la demanda estacional de energía y aumento del nivel máximo de demanda durante temporadas de calor extremo u otras condiciones. → Estrés hídrico y temperaturas de agua más altas reducen la producción de energía y la capacidad operativa en generación térmica. → Aumento de pérdidas de electricidad en transmisión y distribución debido a la carga de calor.



C. Obras de ingeniería civil y construcción de edificios

Los sectores de construcción de edificios y obras de ingeniería civil pueden agruparse en la misma categoría, ya que enfrentan desafíos y riesgos similares. El sector de obras de ingeniería civil y construcción de edificios es el encargado de proporcionar la infraestructura necesaria que sustenta la vida cotidiana y el funcionamiento de la industria. Este sector abarca varias actividades críticas, incluyendo la construcción de carreteras y vías de ferrocarril, la construcción de proyectos de servicio público, y la construcción de edificaciones, entre otras.

Entre los riesgos de transición, la necesidad de adoptar tecnologías de baja emisión en los procedimientos, lo que representa un desafío significativo debido a altas inversiones y la posibilidad de que dichas tecnologías se vuelvan obsoletas rápidamente. La sustitución de productos y servicios actuales por opciones menos intensivas en emisiones, junto con el alto costo de esta transición, son amenazas considerables. Además, los consumidores y clientes están cada vez más inclinados a preferir proyectos y edificaciones con una menor huella de carbono, lo que puede influir en la demanda de proyectos que no integren prácticas sostenibles y eficientes en términos energéticos.

El comportamiento cambiante de los consumidores también puede llevar a una disminución en la demanda de productos con altas emisiones de gases de efecto invernadero. La infraestructura que no esté adaptada a las nuevas condiciones climáticas enfrentará mayores costos de aseguramiento, y los subsectores intensivos en carbono tendrán dificultades para conseguir financiación, lo que afectará su competitividad.

Eventualmente el sector puede debe lidiar con riesgos reputacionales importantes, ya que de acuerdo con el Consejo Mundial de Edificios Verdes (WGBC por sus siglas en inglés) el sector de construcción a nivel mundial consume el 50% de los recursos extraídos, usa el 15% de agua dulce consumida en el mundo y es responsable de más del 35% de las emisiones de CO2, es decir que su contribución al cambio climático es alto (BID, 2024). Esto ha llevado a nivel internacional y puede conllevar en Colombia a una estigmatización del sector asociados a altas emisiones y la retroalimentación negativa por parte de los inversionistas, lo cual puede dificultar la atracción de financiación. Además, la caída en la demanda de construcciones poco sostenibles podría perjudicar la competitividad de las empresas en este campo.

Por otro lado, el sector enfrenta riesgos físicos tanto agudos como crónicos. Las altas precipitaciones pueden causar inundaciones y avalanchas, mientras que las bajas precipitaciones propician el estrés hídrico. Estos eventos climáticos adversos transformarán la oferta y demanda, requerirán la reconstrucción de infraestructura y aumentarán los costos de construcción y aseguramiento. A largo plazo, el aumento del nivel del mar impactará las ciudades y territorios costeros, afectando la productividad y eficiencia en los proyectos de construcción.

La infraestructura que no esté adaptada a las nuevas condiciones climáticas enfrentará mayores costos de aseguramiento, y los subsectores intensivos en carbono tendrán dificultades para conseguir financiación, lo que afectará su competitividad.



■ Riesgos derivados del cambio climático para el sector de obras de ingeniería civil y construcción de edificios

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> → Sustitución de los productos y servicios existentes por opciones menos intensivas en emisiones. → Costo elevado de la transición a tecnologías con menos emisiones ya que el sector es un gran consumidor de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> → Inversiones en capital para renovación tecnológica menos intensiva en carbono. → Aparición de nuevas tecnologías pueden configurar nuevos modelos de negocio, en donde cambia la oferta y demanda de bienes y materias primas del sector. → Los gastos de investigación y desarrollo aumentarán teniendo un impacto en la estructura de costos de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Riesgo de rezago en mercados emergentes debido a infraestructura tecnológica atrasada y menor penetración de tecnologías bajas en carbono. → Consumidores preferirán empresas con productos de menor huella de carbono o sustitutos naturales. → Menor demanda de propiedades térmicamente ineficientes por grandes corporaciones, reduciendo ingresos. → Producción de materiales como acero, hierro y cemento requiere alto consumo de energía y grandes inversiones en I+D para mejorar eficiencia o tecnologías de captura de carbono. → Primas de seguro más elevadas y cláusulas de exclusión más estrictas para propiedades comerciales no adaptadas a nuevas tecnologías.
Riesgos de mercado	<ul style="list-style-type: none"> → Cambio en el comportamiento de los consumidores causa una disminución acelerada de la demanda nacional e internacional de productos altos en emisiones de gases de efecto invernadero → Incertidumbre en las señales del mercado y cambio súbito en los precios 	<ul style="list-style-type: none"> → La demanda de materiales de construcción como hierro, cemento y agregados pétreos depende del desarrollo económico y el crecimiento demográfico mismo que seguirá en las economías subdesarrolladas. → La demanda de productos bajos en carbono aumentará en economías desarrolladas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Infraestructura no adaptada a nuevas condiciones climáticas enfrentará mayores costos de aseguramiento. → Subsectores intensivos en carbono tendrán dificultades para conseguir financiación, perdiendo competitividad. → Mejoras en reciclaje y adopción de una economía circular crearán un mercado de materias primas recicladas más económicas y competitivas en precio e impacto. → Aumento de requisitos de calidad y demanda de metales especializados para sectores como el transporte. → Disminución en la demanda de oficinas y espacios comerciales, impactando los ingresos por venta y alquiler de estos espacios.

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo reputacional	<ul style="list-style-type: none"> → Estigmatización de subsectores o medios de transporte asociados a altas emisiones. → Retroalimentación negativa por parte de inversionistas debido a los cambios en las preferencias de los consumidores y comunidades, así como una mejor incorporación de riesgos en el sector fuerzan cambios en el modelo de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> → Incapacidad de atraer financiación debido a una reputación negativa asociada a un subsector intensivo en carbono. → Caída en la demanda de construcciones poco sostenibles. → Depreciación anticipada de infraestructura asociada a altas emisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> → Dificultad para el sector de obtener financiación. → Tasas de interés más altas a subsectores intensivos en carbono. → Dificultad para atraer clientes dado los cambios de preferencia de los consumidores y estigmatización a productos intensivos en carbono. → Pérdida de valor de activos con una reputación negativa (i.e. infraestructura con baja eficiencia energética y altas emisiones de carbono).
Riesgos físicos			
Riesgo agudo	<ul style="list-style-type: none"> → Altas precipitaciones causan riesgos hidrológicos como inundaciones, avalanchas y altos caudales y riesgos geotécnicos como deslizamientos y aludes. → Las bajas precipitaciones en ciertas regiones causan estrés hídrico propiciando la escasez de agua y desaparición de ríos. → Olas de calor prolongadas aumentan los incendios y su propagación rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento de desastres naturales transformará la oferta y demanda, y requerirá reconstrucción y reparación de infraestructura. → Eventos climáticos adversos pueden causar choques de precios e inflación en materias primas y servicios. → Condiciones climáticas adversas son factores clave en los retrasos de construcción y aumentan costos en toda la cadena de valor. 	<ul style="list-style-type: none"> → Daño a infraestructura por eventos climáticos adversos puede extender tiempos y aumentar costos de construcción. → Incremento de accidentalidad y riesgos para la salud y seguridad de los colaboradores, elevando costos operacionales. → Expectativas de eventos climáticos agudos pueden afectar valores de propiedad y aumentar riesgos de crédito.
Riesgo crónico	<ul style="list-style-type: none"> → - Aumento en el nivel del mar impactando las ciudades y los territorios costeros del país. → El aumento de las temperaturas afecta la capacidad adaptativa de los ecosistemas disminuyendo la provisión de servicios ecosistémicos, como la generación de recursos hídricos y la capacidad de absorción de carbono. → Aumento en la temperatura en el mediano y largo dificulta la predicción del clima y causa inestabilidad en las actividades humanas. → Cambios en los regímenes hidrológicos variando la disponibilidad hídrica y cambio en las precipitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> → Eventos climáticos adversos afectan las estructuras de costos e inversión, reduciendo la productividad y eficiencia en los proyectos de construcción. → Eventos climáticos adversos pueden interrumpir la producción, distribución y comercialización de materiales de construcción, dificultando la eficiencia de los procesos constructivos y la integración de las distintas etapas del proyecto. → Eventos climáticos extremos pueden reducir o interrumpir la habitabilidad y la capacidad de trabajo, impidiendo el trabajo al aire libre y la libre movilización de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> → Desastres naturales agudos transformarán la oferta y demanda, y requerirán reconstrucción de infraestructura. → Eventos climáticos adversos pueden causar choques de precios e inflación en materias primas y servicios. → Condiciones climáticas adversas retrasan la construcción y aumentan costos en toda la cadena de valor. → Aumento de precipitaciones incrementa costos por tiempo de inactividad y tratamiento de agua. → Expectativas de eventos climáticos agudos pueden afectar valores de propiedad y aumentar riesgos de crédito.



D. Transporte terrestre y transporte por tuberías

El sector de transporte terrestre y transporte por tuberías es esencial para la conectividad y el desarrollo económico de diferentes geografías del país, facilitando el movimiento de personas y bienes a lo largo de regiones y fronteras. Este sector abarca varias actividades clave, incluyendo el transporte férreo, el transporte por tuberías, y el transporte terrestre público automotor. A través de estas modalidades, se asegura la movilidad eficiente, la distribución de recursos y la accesibilidad, contribuyendo significativamente al crecimiento y la integración socioeconómica. Este sector es especialmente sensible a desafíos relacionados con la transición hacia tecnologías más sostenibles y bajas en carbono.

El sector debe adaptarse a una creciente presión para reducir las emisiones de carbono. La disminución de costos en la producción de transportes eléctricos, de hidrógeno y biocombustibles está facilitando esta transición para el sector de transporte terrestre, aunque la falta de infraestructura de carga eléctrica y la ausencia de incentivos para la innovación representan obstáculos significativos. Si los actores principales no adoptan tecnologías bajas en carbono, corren el riesgo de perder competitividad regional y

local. Los cambios en la demanda favorecen el uso de vehículos y maquinaria menos contaminantes, lo que puede conducir a una depreciación de activos asociados a altas emisiones, incrementar los costos operativos de producción y mantenimiento de los activos, y obstaculizar la distribución del producto final debido a la persistencia en el uso de tecnologías obsoletas.

En tanto a los riesgos de mercado, la percepción pública y la presión de los consumidores están llevando a un cambio en las preferencias hacia opciones de transporte más sostenibles. Las empresas que no se alineen con estos cambios pueden enfrentar dificultades para atraer financiación y sufrir una caída en la demanda de transportes intensivos en carbono. Esto puede resultar en una mayor volatilidad en los precios y un aumento en los costos de capital para las empresas con una reputación negativa en términos de emisiones de carbono.

El sector también enfrenta riesgos físicos tanto agudos como crónicos debido al cambio climático. Las altas precipitaciones pueden causar inundaciones y deslizamientos, mientras que las bajas precipitaciones pueden llevar a estrés hídrico y aumentar la frecuencia de incendios. Estos eventos

climáticos adversos pueden incrementar los costos de transporte y requerir nuevas rutas, afectando la eficiencia de las cadenas de suministro. A largo plazo, el aumento del nivel del mar y las temperaturas extremas pueden afectar la infraestructura y aumentar los costos de mantenimiento y operación. En el marco de las pruebas de resistencia, se evaluaron las variaciones de precipitación en este sector, para el cual se identificó el mayor impacto promedio, frente a otros sectores como la agricultura, bienes raíces, comercio, industrias, entre otros.

El sector debe adaptarse a una creciente presión para reducir las emisiones de carbono. La disminución de costos en la producción de transportes eléctricos, de hidrógeno y biocombustibles está facilitando esta transición para el sector de transporte terrestre



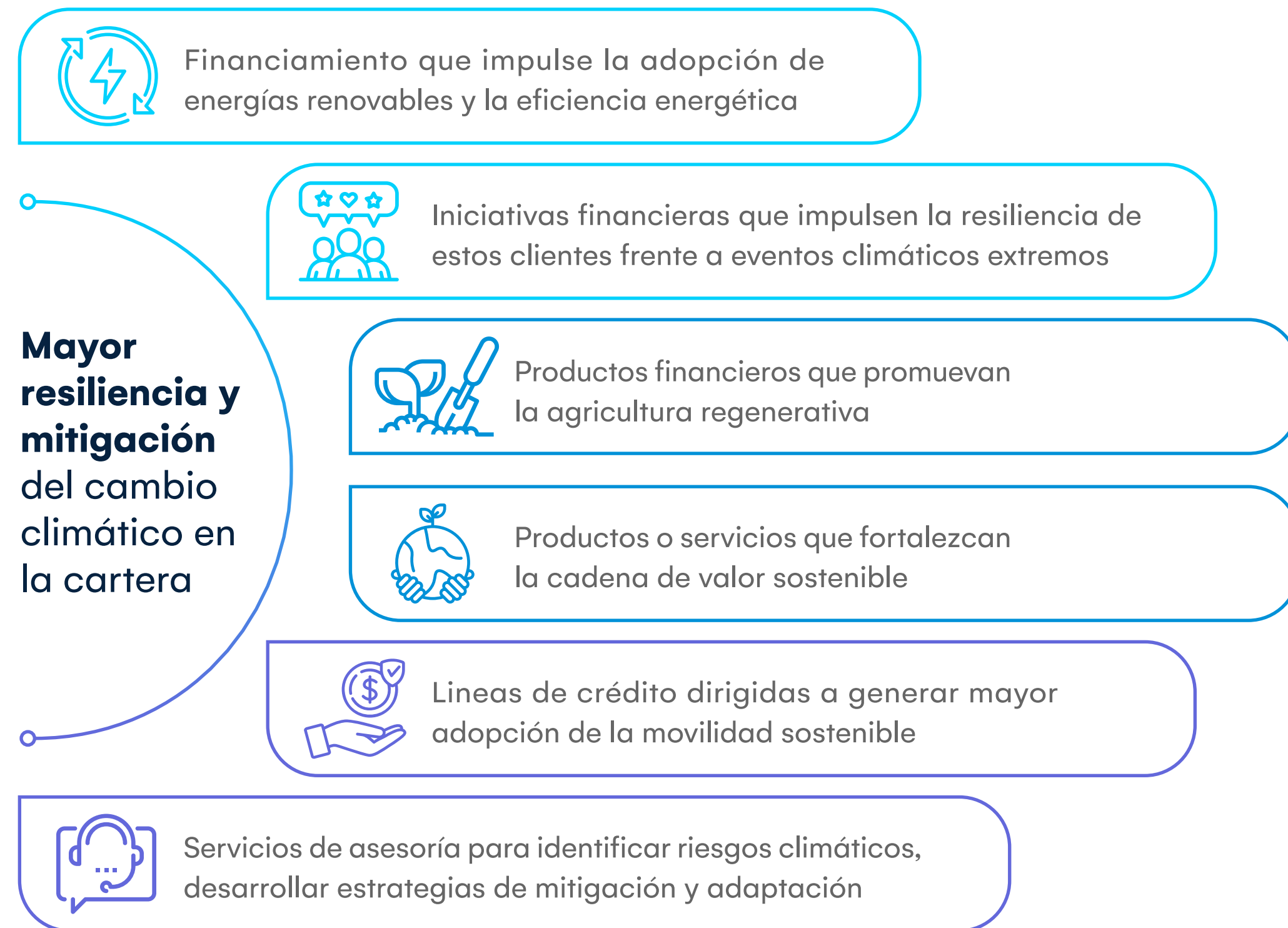
Riesgos derivados del cambio climático para el sector de transporte terrestre y transporte por tuberías

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> → Aumentan inversiones en tecnologías bajas en carbono y disminuyen en tecnologías intensivas en emisiones. → Los costos de producción de transportes eléctricos, de hidrógeno y biocombustibles han bajado y se espera que sigan disminuyendo en la próxima década. → Ausencia de incentivos para la innovación y adopción de tecnológicas bajas en carbono en el sector. 	<ul style="list-style-type: none"> → El decrecimiento en los costos de producción y comercialización de transportes a base de energías bajas en carbono impactará negativamente los ingresos de subsectores transportadores con altas emisiones. → La poca infraestructura de carga eléctrica dificulta los flujos de recursos e incentivos para que los participantes del mercado adopten tecnologías eléctricas en el transporte. → Si los principales actores del sector no adoptan tecnologías eficientes y bajas en carbono por falta de incentivos, podrían perder competitividad regional y local. 	<ul style="list-style-type: none"> → Se favorece el uso de vías férreas y vehículos con combustibles bajos en carbono (hidrógeno, electricidad, biocombustibles). → La producción a escala de vehículos eléctricos reduce precios y facilita su adopción. → Altas inversiones en renovación de infraestructura y tecnología para producir vehículos bajos en carbono. → Depreciación y pérdida de activos asociados a altas emisiones, y pérdida de valor de mercado de empresas ineficientes. → Aumento de costos en producción, mantenimiento y distribución por el uso de tecnologías de transporte obsoletas basadas en combustibles fósiles. → Ineficiencia en las cadenas de suministro debido al retraso en adoptar nuevas tecnologías bajas en carbono.
Riesgos de mercado	<ul style="list-style-type: none"> → La transición acelerada hacia la descarbonización reducirá significativamente la demanda de sistemas de transporte intensivos en carbono. → Las presiones internacionales impulsarán políticas públicas que incrementarán agresivamente los precios de los combustibles fósiles. → Las compañías y los inversionistas incorporarán los riesgos climáticos y los precios de las emisiones en sus valoraciones y decisiones de inversión, debido a la creciente conciencia sobre el cambio climático. 	<ul style="list-style-type: none"> → Caída de las valoraciones de los activos del sector asociados a altas emisiones. → Cambios en la estructura de oferta y demanda que favorecerá transportes bajos en carbono, como los vehículos que funcionen con electricidad, hidrógeno, biocombustible y redes ferroviarias. → Disminución de patrimonio y valor de los activos que sean intensivos en carbono como vehículos de gasolina, diésel o petrodiesel. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reconfiguración sectorial y competitiva en los mercados internacionales hacia modos de transporte más sostenibles. → Inventarios inmovilizados por la reducción en la demanda de transporte intensivo en carbono. → Inversiones en transporte de altas emisiones no generan los retornos esperados. → Ineficiencias en la cadena de suministro debido al desequilibrio en la oferta y demanda de transporte con altas emisiones. → Salida de participantes del mercado que no están preparados para el nuevo modelo de negocio.

Riesgos de transición			
	Amenazas	Consecuencias	Impacto
Riesgo reputacional	<ul style="list-style-type: none"> → Las percepciones de consumidores y la comunidad sobre la contribución de una empresa a la transición hacia una economía baja en carbono generan estigmatización de los medios de transporte con altas emisiones. → Cambios en las preferencias de consumidores y comunidades, junto con una mejor gestión de riesgos, llevarán a los inversionistas a desinvertir y reducir los flujos de recursos en subsectores con altas emisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> → Incapacidad de atraer financiación debido a una reputación negativa asociada a un subsector intensivo en carbono. → Caída en la demanda de transportes intensivos en carbono por movimientos y presión de los consumidores como #flightscam en Europa. 	<ul style="list-style-type: none"> → Cambio en las preferencias de los consumidores puede reconfigurar el uso de los modos de transporte. → Reducción de la demanda de transporte intensivo en carbono genera volatilidad en los precios. → Aumento del costo del capital de empresas transportadoras intensivas en carbono. → Pérdida de valor de activos con una reputación negativa. → Dificultad para atraer clientes dado los cambios de preferencia de los consumidores y estigmatización a transportes intensivos en carbono.
Riesgos físicos			
Riesgo agudo	<ul style="list-style-type: none"> → Altas precipitaciones intensas generan riesgos hidrológicos (inundaciones, avalanchas) y geotécnicos (deslizamientos, aludes). → Bajas precipitaciones prolongadas provocan estrés hídrico, reduciendo drásticamente el caudal de ríos y causando su desaparición. → Aumento de incendios la sequedad por falta de lluvias y temperaturas elevadas facilita la rápida propagación de incendios. → El aumento de la temperatura global intensifica y hace más frecuentes las olas de calor. 	<ul style="list-style-type: none"> → Eventos climáticos adversos afectan la producción, distribución y comercialización, dificultando la eficiencia de los procesos productivos. → Eventos climáticos extremos reducen la habitabilidad y la capacidad de trabajar al aire libre o moverse libremente. → Eventos climáticos adversos destruyen y alteran el funcionamiento de activos físicos e infraestructura de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> → Incremento en los costos de transporte debido a nuevas medidas de seguridad para enfrentar los eventos climáticos adversos. → Nuevas rutas que pueden ser más largas o ineficientes debido a eventos climáticos adversos en las rutas usuales. → Las carreteras sin pavimentar son vulnerables a factores climáticos, especialmente a precipitaciones cada vez más intensas que generan derrumbes y una interrupción de las cadenas de suministro. → El aumento de fenómenos climáticos adversos puede aumentar los costos de envío y de transporte para todas las etapas de la cadena de suministro.
Riesgo crónico	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento del nivel del mar afectando toda la región costera del país. → El aumento acelerado de temperaturas afecta la estructura y capacidad regenerativa de los ecosistemas, reduciendo servicios como recursos hídricos y almacenamiento de carbono. → El aumento de temperatura global afecta la predicción climática y causa inestabilidad. → Variaciones en la disponibilidad hídrica alteran la frecuencia e intensidad de las precipitaciones a largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> → Eventos climáticos adversos causan interrupciones en la producción, distribución y comercialización, dificultando la eficiencia de los procesos productivos. → Eventos climáticos extremos reducen la habitabilidad y capacidad de trabajar al aire libre o moverse libremente. → Eventos climáticos adversos destruyen y alteran el funcionamiento de activos físicos e infraestructura de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento de los costos de tiquetes para viajeros comerciales y de fletes de carga debido a situaciones climáticas hostiles. → Incremento de la necesidad de sistemas de refrigeración y costos asociados en sistemas de transporte subterráneo por el aumento de temperaturas. → Nuevos costos en mantenimiento y rediseños de carreteras pavimentadas por degradación debido a temperaturas que exceden los umbrales de diseño. → Aumento de costos de capacitación para preparación y mitigación de eventos climáticos en infraestructura de transporte.

Para atender los diferentes riesgos enunciados previamente, desde el Banco de Occidente estamos analizando diferentes productos y servicios financieros como:

Posibles productos y servicios financieros derivados del cambio climático



Algunas de estas acciones se han explorado a través del proceso de evaluación de oportunidades y se han materializado a través del financiamiento sostenible de Banco de Occidente que se encuentran en los siguientes subcapítulos del reporte.

Oportunidades derivadas del cambio climático

Con el objetivo de avanzar con la identificación de oportunidades derivadas del cambio climático, en 2023 lideramos un análisis exhaustivo que incluyó la identificación de las mejores prácticas del mercado, el mapeo de las iniciativas existentes en el Banco y la definición de una hoja de ruta que nos permita avanzar en la descarbonización y resiliencia climática en nuestras operaciones y cartera. En este sentido, las principales oportunidades que permiten controlar y mitigar los riesgos financieros de la organización son:

Oportunidades de hoja de ruta de descarbonización y resiliencia

Riesgo financiero identificado*	Oportunidad (A) Adaptación (M) Mitigación	Tipo de oportunidad TCFD	Metricas	Nivel de avance en el aprovechamiento de esta oportunidad
R1, R3 (amarillo)	(A) Establecer criterios para la suscripción de créditos y refinanciación en clientes pertenecientes a sectores vulnerables a eventos climáticos extremos.	Resiliencia	% = Líneas de crédito con criterios / # Total de líneas de crédito	●
R4, R6 (rojo)	(A) Incluir en las proyecciones de corto, mediano y largo plazo de escenarios de flujos de efectivo, la materialización de eventos climáticos extremos.	Resiliencia	Proyecciones a corto plazo Proyecciones a mediano plazo Proyecciones a largo plazo	●
R2, R3 (rojo)	(A_M) Diseño de líneas de crédito para el financiamiento de emergencias climáticas	Productos y servicios	% = Líneas diseñadas con financiamiento para emergencia / segmento Emisiones indirectas GEI reducidas	●
R9, R10 (amarillo)	(A_M) Establecer criterios, políticas y/o programa para la adquisición de bienes y servicios sostenibles en el Banco	Resiliencia Eficiencia de recursos Fuentes de energía Nuevos mercados	% = # bienes y servicios adquiridos bajos en carbono / # total de bienes y servicios	●

Riesgo financiero identificado*	Oportunidad (A) Adaptación (M) Mitigación	Tipo de oportunidad TCFD	Metricas	Nivel de avance en el aprovechamiento de esta oportunidad
R5, R7, R8, R10 (amarillo)	(A_M) Financiamiento de iniciativas sostenibles y bajas en carbono: movilidad sostenible, innovación tecnológica, bonos verdes, energías limpias, eficiencia energética, adaptación basada en naturaleza, entre otros.	Productos y servicios	% = financiamiento sostenible / financiamiento total Emisiones de GEI reducidas	●
R10, R12 (amarillo)	(A_M) Participar activamente en política pública y proyectos de los reguladores en cambio climático	Resiliencia	# requerimientos gestionados / # requerimientos # participaciones en eventos / eventos identificados en las vigilancias #Pronunciamientos / regulaciones identificadas en la vigilancia	●
R4, R6 (rojo)	(A_M) Programa para la gestión de riesgos climáticos en clientes	Productos y servicios	Programa diseñado #Clientes cursando el programa / # Total de clientes	●
R7, R8 (rojo)	(A_M) Programa para la mitigación, compensación y descarbonización en clientes	Productos y servicios	Programa diseñado #Clientes cursando el programa / # Total de clientes Emisiones reducidas	●
R5, R7, R8, R10 (rojo)	(A_M) Servicios verdes: asesoría técnica y programas que promuevan el uso sostenible de los recursos.	Productos y servicios	% = servicios verdes / total de servicios Certificaciones y/o acreditaciones de clientes Emisiones de GEI reducidas	●

Nivel de aprovechamiento de la oportunidad

- Avanzado
- En desarrollo
- En revisión



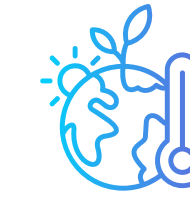
Financiación sostenible

Con el objetivo de aprovechar las diferentes oportunidades derivadas del cambio climático, mitigar los riesgos financieros a los que nos enfrentamos y acompañar a nuestros clientes en la transición hacia la descarbonización, durante el 2024 desarrollamos nuestra Taxonomía Sostenible y de transición, teniendo como base la Taxonomía Verde de Colombia y la taxonomía diseñada por BID Invest. Esta cuenta con 9 categorías de elegibilidad que son financiadas bajo nuestras modalidades de crédito y abarcan asuntos como energía, gestión de residuos, agricultura, movilidad, construcción, ecoeficiencia, conservación de naturaleza, entre otros. Estas categorías comprenden medidas desde la mitigación hasta la adaptación y cuentan con indicadores y metodologías de cálculo previamente establecidas para su adecuado monitoreo. Durante el 2025 se espera formalizar y divulgar esta Taxonomía con los diferentes grupos de interés en aras de generar transparencia frente a estos asuntos.



Detalle de la Taxonomía sostenible y de transición de Banco de Occidente

Criterio de elegibilidad	Descripción	Oportunidad a corto plazo
Eficiencia energética	Automatización y control de sistemas eléctricos y mecánicos. Recuperación de calor para agua caliente (de sistemas de aire acondicionado, bombas de calor o refrigeración, compresores de aire). Actualizaciones de equipos de aire acondicionado y refrigeración introduciendo refrigerantes de muy bajo potencial de calentamiento global – GWP. Proyectos de uso de biocombustibles o biogas.	x
Energía Renovable	Empresas que diseñen, vendan e instalen soluciones de energía renovable (excluida la financiación al consumo). Energía eólica (residencial, comercial e industrial) en aplicaciones distribuidas (sin suministro a la red), aplicaciones mecánicas directas o suministro a la red.	x
Edificios verdes	Edificios Verdes, incluyendo viviendas y viviendas sociales y edificios comerciales, certificados bajo las certificaciones de sostenibilidad elegibles LEED Gold o superior o LEED for Neighborhood, Casa Colombia u otra certificación asociada.	x
Manejo sostenible del agua	Sistemas de acueducto: Nuevos sistemas integrales o mejoras a sistemas existentes de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción y distribución. Sistemas y tecnologías que generan una reducción de al menos un 20% en el consumo de agua anual.	x
Gestión de residuos	Iniciativas de recogida y limpieza de materiales recuperados, iniciativas de sistemas envases retornables. Diseñar e implementar planes de recuperación reconstrucción post desastre con consideraciones de cambio climático. Cadenas de calor que apoyen a pequeños productores y agricultura local.	x
Transporte limpio	Vehículos híbridos o eléctricos públicos o personales, vehículos que funcionan con gas natural vehicular. Vehículos de carga Inter municipal con cero emisiones directas Construcción y mantenimiento de proyectos de transporte con cero emisiones directas incluyendo sus componentes claves y la infraestructura de apoyo en líneas de metros, autobuses, tranvía, trenes etc. tiene menú contextual	x
Agricultura sostenible	Buenas prácticas ganaderas como manejo de la alimentación del ganado, selección y mejoramiento del animal, cruzamientos para mejorar la producción animal. Agricultura sostenible insumos agrícolas incluyendo semillas y fertilizantes, producción agropecuaria sostenible enfocada a la protección de los ecosistemas.	x
Protección de la biodiversidad y recursos naturales	Desarrollo de prácticas de manejo forestal sostenible como protección de árboles semilleros, censo y mapeo de árboles comerciales, protección de los bosques. Protección y restauración de ecosistemas terrestres y de agua dulce, biodiversidad, hábitats y suelo. Proyectos de reducción de riesgo de desastres y adaptaciones climáticas	x



Resiliencia de la estrategia de cambio climático

Reconociendo la variabilidad de la información alrededor del cambio climático y sus posibles impactos, desde Banco de Occidente hemos buscado implementar diferentes iniciativas que nos permitan garantizar nuestra resiliencia:

- A. Actualizar y revisar periódicamente la evaluación de riesgos relacionados con el cambio climático usando los escenarios priorizados.
- B. Analizar y evaluar la exposición de la cartera por sector y por geografía para priorizar los segmentos que sean más vulnerables frente al cambio climático.
- C. Analizar periódicamente las oportunidades derivadas del cambio climático para el Banco.
- D. Socializar los diferentes riesgos y oportunidades con las áreas encargadas para impulsar el conocimiento al interior del Banco y generar mayor apropiación.
- E. Coordinar espacios de sensibilización y capacitación de áreas clave.
- F. Solicitar asesoría por parte de equipos expertos en estos temas para revisar planes de acción e iniciativas internas.
- G. Responder ante los riesgos más materiales mediante medidas para evitar, prevenir o mitigar.

Estas acciones nos han permitido generar las capacidades necesarias internas para garantizar la resiliencia de nuestra estrategia de cambio climático frente a los diferentes impactos o riesgos que se puedan materializar.

Gestión de riesgos

Integración de los procesos para gestionar riesgos y oportunidades climáticas en la gestión integral de riesgos

Partiendo de la relevancia de los riesgos climáticos para el Banco de Occidente y la vulnerabilidad de nuestra cartera, hemos buscado alinear este ejercicio a la cultura de riesgo de la organización. Este proceso se documenta en nuestro Marco del Apetito de Riesgo y consiste en:

■ Gestión integral de riesgos



- 1. Identificación de riesgos:** mapear los riesgos climáticos asociados al plan de negocios contemplando los cualitativos y los cuantitativos.
- 2. Medición de riesgos:** medir cada uno de los riesgos bajo escenarios de estrés.
- 3. Definición del apetito y límites:** definir el apetito al riesgo de la entidad y los límites operativos.
- 4. Alineación estratégica y de negocios:** desarrollar un plan estratégico que incluya proyecciones, apetito al riesgo, objetivos estratégicos, entre otros.
- 5. Monitoreo y análisis de desvíos:** realizar seguimiento del apetito, del plan estratégico y la estrategia del negocio.

Partiendo de esta gestión, hemos involucrado a la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza en las diferentes etapas de identificación y medición de los riesgos relacionados con el cambio climático. Además, se han realizado diversas jornadas con los equipos encargados para socializar el marco de TCFD y sensibilizar a los equipos alrededor de los conocimientos relacionados.

En nuestra gestión de riesgos, la etapa de identificación de riesgos es en la que hemos presentado un mayor nivel de alineación y donde se han enfocado gran parte de nuestros esfuerzos. Durante el 2025 continuaremos trabajando por articular la medición de riesgos, la definición del apetito y los límites ya que es un proceso que está iterando constantemente y que se espera seguir madurando en los próximos meses, a medida que continuemos acompañando a nuestros clientes en la gestión del cambio climático y con el seguimiento continuo de los indicadores climáticos establecidos.

En línea con la etapa de definición de apetito y límites, las dos últimas etapas de la gestión integral de riesgos continuarán fortaleciéndose y ajustándose cada vez más, de manera que las acciones tomadas en materia de clima estén alineadas con la estrategia climática definida y totalmente articuladas con el modelo de negocio del banco.





Procesos de identificación, priorización y valoración de riesgos climáticos

Con el objetivo de identificar, priorizar y valorar los riesgos climáticos, desarrollamos 4 pasos fundamentales:

1. Identificar una lista de riesgos y oportunidades:
 - A. Analizar tendencias de pares del mercado, regulaciones y compromisos nacionales.
 - B. Revisar el perfil sectorial, las emisiones generadas y la vulnerabilidad, entre otras características.
 - C. Explorar los procesos, roles y responsabilidades de los diferentes equipos involucrados en estos asuntos.
 - D. Alinear los riesgos y oportunidades identificados con la clasificación propuesta por el TCFD.
2. Evaluar y priorizar los riesgos y oportunidades sobre la base de los criterios elegidos:
 - A. Priorizar escenarios climáticos para hacer la evaluación.
 - B. Asignar parámetros para cada uno de los riesgos climáticos y su impacto financiero asociado.

- **Parámetro:** es un punto de datos externo e impulsado por el escenario que indica el riesgo financiero climático. Para este caso, se utilizó la base de datos de la “NGFS Scenario Explorer Hosted by IIASA release 2.2” y el “Climate Impact Explorer – Climate Analytics”.
- **Impacto financiero:** métrica financiera interna del banco que se verá afectada por el riesgo climático.
- C. Calificar cada riesgo según las métricas seleccionadas con base en los escenarios climáticos elegidos:
 - **Nivel de confianza:** calificación cualitativa de la confiabilidad de la fuente y la calidad del parámetro.
 - **Sensibilidad del escenario:** medida de la divergencia de los parámetros en los dos escenarios (mayor divergencia significa una tendencia del riesgo menos segura).
 - **Probabilidad de cambio del parámetro:** tasa de cambio del parámetro (una mayor tasa de cambio sugiere una mayor probabilidad).
 - **Horizonte de tiempo:** plazo en el que los impactos financieros alcanzan un umbral predeterminado.
- D. Priorizar los riesgos bajo metodologías de asignación de pesos relativos a cada una de las métricas por parte de un panel de expertos consultores y, una priorización

subjetiva de acuerdo con la apropiación del conocimiento en cambio climático y la operación del banco, donde se realiza una organización jerárquica. El resultado de esta priorización es la integración de ambas metodologías en un esquema de “Materialidad vs Certeza”, donde se agrupan las valoraciones de las métricas:

- **Materialidad:** promedio simple de la métrica “horizonte de tiempo” promediada en cada escenario climático, para un parámetro/variable específica. Si se tienen varios parámetros asociados a un mismo riesgo, la materialidad será el resultado del promedio simple de las métricas “horizonte de tiempo” promediadas para cada parámetro.
 - **Certeza:** promedio simple de las métricas “nivel de confianza”, “probabilidad” y “sensibilidad”, promediadas en cada escenario climático, para un parámetro/variable específica. Si se tienen varios parámetros asociados a un mismo riesgo, la Certeza será el resultado del promedio simple de las métricas “nivel de confianza”, “probabilidad” y “sensibilidad” promediadas para cada parámetro.
3. Cuantificar el valor financiero para los riesgos y oportunidades priorizados
 - A. Entender y adoptar la metodología estocástica, no determinística desarrollada por Ecoacciones.

- B. Identificar los parámetros climáticos asociados a su causa u origen, analizando comportamientos no solo históricos sino también proyectados.
- 4. Gestionar los riesgos mediante acciones de control y mitigación de los hallazgos previamente identificados
 - A. Involucrar a las áreas para identificar con los responsables, los riesgos de los procesos y sus mecanismos de mitigación encargadas en cada uno de los riesgos identificados.
 - B. Implementar estrategias de continuidad del negocio que permitan enfrentar el riesgo en caso de un evento de crisis
 - C. Capacitar a los colaboradores en los mecanismos existentes para reaccionar y adaptarnos a eventos extremos.
 - D. Analizar, evaluar y ajustar las acciones propuestas orientadas a mitigar la materialización de eventos, disminuir los niveles de exposición a los riesgos operacionales.
 - E. Presentar los avances y cambios al Comité SARO y al Comité Integral de Riesgos de Junta Directiva.



Proceso de identificación y evaluación de riesgos derivados del cambio climático

Para desarrollar el análisis de los riesgos financieros derivados del clima, seleccionamos 3 escenarios climáticos *Network for Greening the Financial System* (NGFS, por sus siglas en inglés) que permiten comprender las implicaciones de decisiones de mercado, reguladores, tecnológicos y la agresividad o magnitud de los eventos climáticos extremos.

Escenarios climáticos NGFS

Riesgos						
Categoría	Escenario	Estimación	Reacción política	Cambio tecnológico	Remoción de Dióxido de carbono	Variación en la política regional
Ordenada	Cero Neto	1,5°C	Inmediata y suave	Cambio rápido	Uso medio	Variación media
	Por debajo de 2°C	1,7°C	Inmediata y suave	Cambio moderado	Uso medio	Variación baja
Desordenada	Divergente neto cero	1,5°C	Inmediata pero divergente	Cambio rápido	Bajo uso	Variación media
	Transición desordenada	1,8°C	Retrasada	Cambio rápido o lento	Bajo uso	Alta variación
Hot house world	Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC)	~2.5 °C	NDCs	Cambio lento	Bajo uso	Variación baja
	Políticas actuales	+3°C	Ninguna — políticas actuales	Cambio lento	Bajo uso	Variación baja

Fuente: NGFS (2025) y WEF (2023)

Con el objetivo de priorizar y valorar los riesgos financieros derivados del cambio climático, en el Banco de Occidente priorizamos tres (3) escenarios propuestos por [NGFS](#):

- **Transición ordenada:** también es conocido como el escenario Net Zero 2050. Este escenario contempla altos riesgos de transición debido a la implementación de medidas y regulaciones rigurosas de forma inmediata y bajos riesgos físicos porque se logran limitar las emisiones e impactos en el medio ambiente. Este escenario prevé un aumento en la temperatura por debajo de 1,5°C para 2100. A pesar de que se estima que el mundo ya sobrepasó el aumento de la temperatura mencionado, este es un escenario que guía las mejores prácticas empresariales para evitar, reducir y mitigar el impacto en el clima.
- **Transición Desordenada:** asume que las emisiones globales no disminuyen hasta 2030, las políticas rigurosas se empiezan a implementar desde ese año y hay una gran diferencia en las políticas y ambiciones por país lo que dificulta los avances a nivel mundial para combatir el cambio climático. En este escenario el aumento de la temperatura global se limita a 1,8°C para 2100.
- **Hot house world:** se asume que los diferentes países mantienen las políticas que se han implementado hasta el momento, lo que implica altos riesgos físicos y bajos de transición. Se prevé un aumento en el calentamiento global de +3°C para el 2080.



Gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático

Más allá de identificar, evaluar y reconocer los riesgos derivados del cambio climático, en el Banco de Occidente buscamos gestionarlos de la manera más adecuada y articulada entre diferentes áreas. En este sentido, desarrollamos una hoja de ruta integral para transitar la descarbonización y resiliencia climática que tiene como objetivo definir un marco de actuación en el Banco para gestionar los riesgos climáticos físicos y de transición a una economía baja en emisiones de carbono de acuerdo con las recomendaciones del marco TCFD.

En esta hoja de ruta se toman en consideración:

- 1. Riesgos e impactos climáticos:** riesgos físicos y de transición priorizados con el impacto financiero que pueda materializarse en los escenarios climáticos evaluados a 2050.
- 2. Oportunidades:** las oportunidades para gestionar los riesgos climáticos que pueden tener un enfoque en mitigación de emisiones de GEI (M) y/o en adaptación al clima (A).
- 3. Métricas, monitoreo y seguimiento:** definimos las siguientes variables para cada uno de los riesgos financieros priorizados: métricas para las oportunidades, meta de implementación, seguimiento y alerta semáforo, responsable del

monitoreo, frecuencia del monitoreo, a quién se comunica, frecuencia de la comunicación y costos estimados con respecto a la implementación de las oportunidades.

- 4. Evaluación:** A partir de 2025^[3], periódicamente realizaremos una evaluación de la implementación o efectividad del portafolio.

Para cada uno de los riesgos identificados, las áreas encargadas establecerán controles, planes de mitigación y adaptación que garanticen la resiliencia de las operaciones del Banco de Occidente en eventos extremos o situaciones desafiantes derivadas del cambio climático.

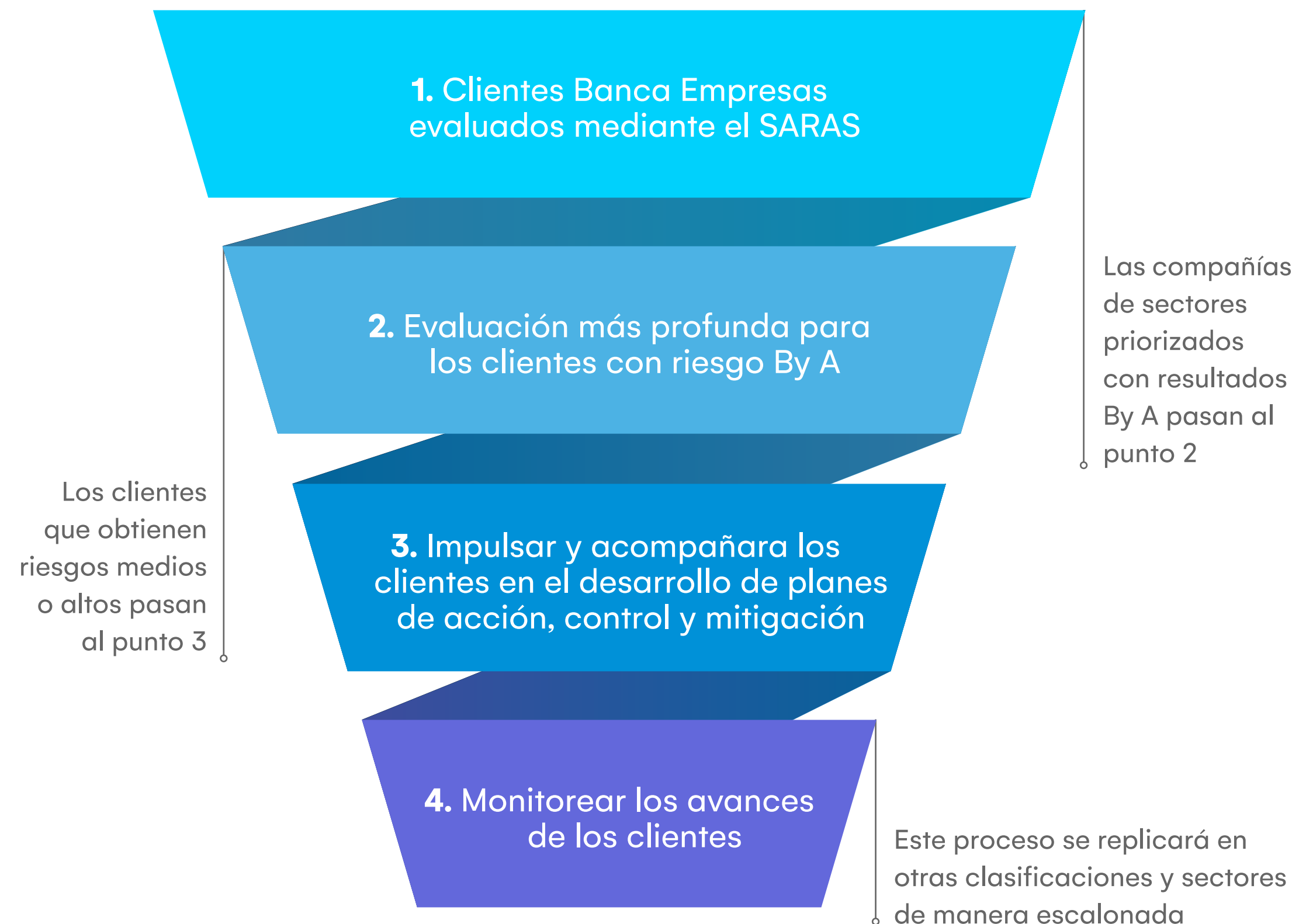
Implementación del SARAS

Desde 2023 hemos desarrollado el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para abordar cuestiones de sostenibilidad en nuestras operaciones crediticias. Este cuenta con un conjunto de políticas, lineamientos, herramientas y procesos que permiten la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales de un proyecto o actividad económica.

Para el 2025 estaremos integrando al SARAS criterios de cambio climático, con el objetivo de abordar estos riesgos latentes de manera escalonada para los sectores más prioritarios como: Obras de ingeniería civil y construcción de edificios, elaboración de

productos alimenticios y suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, hidrocarburos, generación de energía y minería entre otros.

Implementación del SARAS



Para consultar los lineamientos de finanzas sostenibles de Banco de Occidente, hagan [clic aquí](#).

[3] Esta meta se modificó dados procesos y procedimientos internos del Banco de Occidente.

Métricas y objetivos

En aras de monitorear los avances y retos frente a los compromisos que tenemos en el Banco de Occidente, hemos establecido procesos, procedimientos y equipos internos encargados de gestionar diferentes indicadores que nos permiten avanzar hacia las metas que nos hemos planteado.



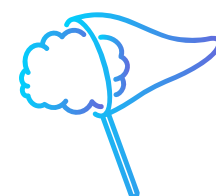
Reporte de GEI, Alcance 1, 2 y 3

En el marco de nuestros compromisos ambientales, en 2022 revisamos la metodología de la iniciativa Science Based Targets (SBTi) para trazar la trayectoria de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en los alcances 1, 2 y 3. En el alcance 3, incluimos las emisiones financiadas y realizamos un análisis de la exposición de nuestra cartera frente a diferentes escenarios climáticos.

Como parte de nuestras principales acciones para reducir nuestra huella de GEI, implementamos prácticas responsables en el uso de recursos como energía, papel y agua. Uno de nuestros enfoques prioritarios ha sido el proyecto de eficiencia energética en nuestras oficinas, así como la construcción y remodelación sostenible de nuestras instalaciones. Las actividades aprobadas para la reducción de consumo de energía y combustible se evaluaron en el año 2023 y se comenzaron a implementar en 2024. Además, hemos adoptado medidas centradas en la



gestión y reducción de la generación de residuos, asegurando su correcta disposición.



Objetivo de reducción de GEI

A partir de 2022, en relación con nuestros compromisos ambientales, establecimos un año objetivo y nos comprometimos a reducir nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en un 4,7% anual de manera lineal hasta 2030. Este objetivo nos permitirá disminuir las emisiones de GEI en un 42% para 2030 y compensar

el 58% restante mediante programas forestales y energéticos del mercado de carbono.

Además, hemos trazado una meta final de alcanzar la carbono neutralidad en 2050, tanto en nuestras emisiones directas como indirectas. Para lograrlo, planeamos compensar nuestras emisiones a través de programas de restauración ecológica, establecer más iniciativas de eficiencia energética y otras iniciativas que se implementarán con entidades reconocidas y con experiencia en la materia. Estos programas no solo incluyen compensación de emisiones, sino también la adopción de tecnologías limpias y la promoción de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.



Metodología de cálculo

La medición de nuestra huella se apega y atiende en su totalidad a los requisitos del Green House Gas Protocol (GHG Protocol). Esta métrica cuenta con un enfoque de consolidación de control operacional y, debido a las fuentes de emisión identificadas en nuestros procesos operativos, se incluyen dentro del cálculo los gases CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, HCFs y HCFCs.

Intensidad de las emisiones de GEI

Intensidad de emisiones por alcance 1, 2 y 3 anualmente

Concepto	2021	2022	2023	2024
Emisiones alcance 1 (A1) (tCO2e)	2.010,22	1.540,20	1.379,49	1.104,2
Colaboradores	7.151	7.113	6.984	7.020
Intensidad emisiones de GEI Alcance 1	0,28	0,22	0,20	0,16
Emisiones alcance 2 (A2) (tCO2e)	1.694,59	1.396,26	1.992,65	2386,03
Colaboradores	7.151	7.113	6.984	7.020
Intensidad emisiones de GEI Alcance 2	0,24	0,20	0,29	0,34
Emisiones alcance 3 (A3) (tCO2e)	14.003,62	6.103,38	4.023,15	3547,63
Colaboradores	7.151	7.113	6.984	7.020
Intensidad emisiones de GEI Alcance 3	1,96	0,86	0,58	0,50
Emisiones totales A1+A2+A3 (tCO2e)	17.708,43	9.039,84	7.395,3	7.038,2
Colaboradores	7.151	7.113	6.984	7.020
Intensidad emisiones de GEI Total	2,48	1,27	1,06	1,00

Reducción de emisiones anuales

Las reducciones de emisiones de GEI que se observan representan los siguientes porcentajes:

Reducción de emisiones anuales 2023 y 2024

	2023 (Porcentaje de reducción con respecto al 2022)	2024 (Porcentaje de reducción con respecto al 2023)
Alcance 1	10%	20%
Alcance 2	-43%	-20%
Alcance 3	34%	12%
Total	18%	5%



Logramos una reducción en nuestras emisiones de alcance 1, principalmente debido a la disminución en el consumo de combustible de fuentes móviles, la reducción de gases refrigerantes de los aires acondicionados y el cambio de extintores HCFC 123 por extintores de CO2. Asimismo, continuamos con los mantenimientos preventivos de los aires acondicionados, lo que contribuye a reducir las emisiones fugitivas.

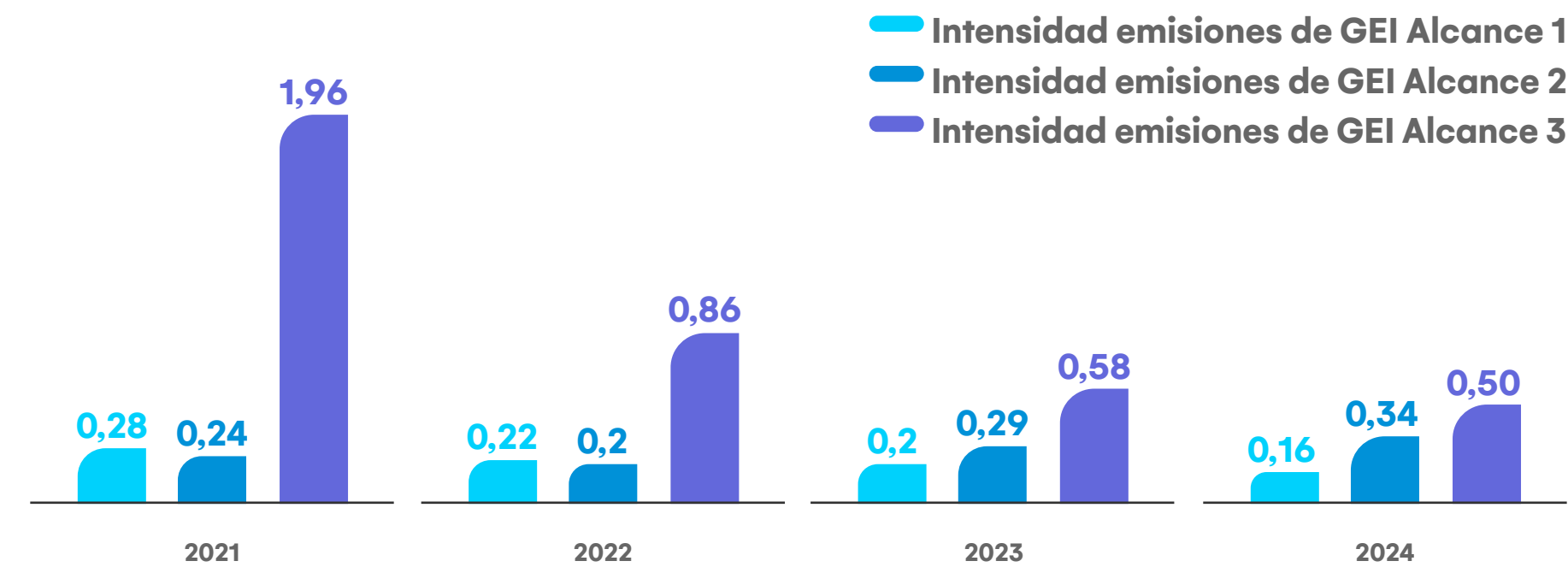
A pesar de la disminución en el consumo de energía en nuestras instalaciones durante 2023 y 2024, el factor de emisión proporcionado por XM para el Sistema Interconectado Nacional tuvo una variación del 53,76% para 2023 en comparación con 2022 y 22,86% para 2024 en comparación con 2022, lo que afectó nuestras emisiones de alcance 2. Este aumento se atribuye principalmente a los efectos del fenómeno de El Niño, que redujo los aportes hídricos durante el resto del año, llevando a un incremento en la generación térmica para satisfacer la demanda energética nacional.

Logramos reducir considerablemente nuestras emisiones de alcance 3, principalmente debido a la disminución de los vuelos corporativos. Para lograr esto, intensificamos la divulgación y el recordatorio de nuestra política de gastos de viaje, colaborando estrechamente con todas las áreas para gestionar eficientemente el presupuesto y reducir la cantidad de viajes realizados.

Además, se redujo el consumo de papel, la generación de residuos, las compras de bienes y el transporte de colaboradores desde y hacia el Banco. Este último aspecto se ha visto respaldado tanto por el esquema de trabajo híbrido como por el programa de movilidad sostenible.

En general, nuestras emisiones totales presentaron una reducción del 18,19% para 2023 y 4,83% para 2024 como resultado de las iniciativas y acciones emprendidas durante estos años.

Intensidad de emisiones por año desde 2021 – Alcance 1, 2 y 3



Objetivos sobre la gestión de emisiones:

En el marco de la Estrategia Nacional de Carbono Neutralidad, el Banco ha venido cumpliendo y fortaleciendo su compromiso con la neutralidad de carbono. Para ello, hemos creado un Plan de Gestión de Emisiones, que actúa como el principal instrumento para la implementación de medidas de reducción y control de emisiones. En reconocimiento a nuestros esfuerzos, hemos recibido el Certificado de Carbono Neutro otorgado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Este plan establece los objetivos sobre la gestión de emisiones a corto, mediano y largo plazo:

Corto plazo (1 año):

- Desarrollar la línea de ruta con el fin de reducir el 2,5% del consumo de energía eléctrica cada año a partir del año base 2022, así como la reducción del 0,5% del indicador de emisión de fuentes directas por consumo de combustible.
- Desarrollar la línea de ruta con el fin de reducir el 15% a 2025 las emisiones por fuga de gases refrigerantes a partir del año base 2022.
- Realizar una medición y análisis anual de los indicadores de emisión,

teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el periodo de evaluación.

- Desarrollar la totalidad de las acciones establecidas en el presente informe.
- Definir acciones correctivas, de acuerdo con la evaluación anual de los indicadores de seguimiento.

Mediano plazo (3 años):

- Realizar un análisis del comportamiento de las emisiones en el corto plazo mediante la revisión de la tendencia de los indicadores de emisión contenidos en el plan de carbono neutro, con el objetivo de ajustar el plan en caso de ser necesario.
- Evaluar la inclusión de nuevas acciones con alto potencial de reducción, de acuerdo con los objetivos alcanzados en el periodo 2024-2025.
- Definir acciones correctivas, de acuerdo con la evaluación anual de los indicadores de seguimiento y el protocolo anual de descarbonización.
- Alinear los objetivos y metas del presente plan a lo que el Protocolo de descarbonización establece.

Largo plazo (más de 4 años):

- Realizar un análisis del comportamiento de las emisiones en el mediano plazo mediante la revisión de la tendencia de los indicadores de emisión contenidos en el plan de carbono neutro, con el objetivo de ajustar el plan en caso de ser necesario.
- Evaluar la inclusión de nuevas acciones con alto potencial de reducción, de acuerdo con los objetivos alcanzados en el periodo 2024-2027.
- Definir acciones correctivas, de acuerdo con la evaluación anual de los indicadores de seguimiento.
- Cumplir los objetivos y metas del presente plan a lo que el Protocolo de descarbonización establece.

Plan de acción

Reconociendo la importancia de seguir avanzando y mejorando en la gestión de los riesgos climáticos y en la integración de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones, hemos delineado una serie de acciones futuras para fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante los desafíos climáticos.





Gobernanza

Las responsabilidades y funciones asignadas para la gestión de riesgos climáticos, así como la periodicidad de las reuniones, han sido identificadas y puestas en marcha desde la definición de la Gobernanza Climática del banco. Esto garantiza que cada área y equipo tenga una comprensión clara de sus roles en este ámbito.

A. Equipos encargados de asuntos relacionados con riesgos y gestión del cambio climático

Los roles, responsabilidades y funciones de trabajo para gestionar el cambio climático están siendo evaluados de manera continua para asegurar su relevancia y efectividad. En el contexto de la actualización de este reporte, estamos llevando a cabo una reevaluación exhaustiva de los roles dentro de la gestión de riesgos climáticos. Este proceso tiene como objetivo identificar oportunidades de mejora y asegurar que nuestras prácticas estén alineadas con las mejores normativas y estándares internacionales.

A pesar de esta reevaluación, las funciones integrales de nuestras áreas de Sostenibilidad, Riesgos, Talento Humano, Administración y Comercial continúan operando de acuerdo con las responsabilidades y objetivos previamente definidos. Estas áreas han



demonstrado ser fundamentales en nuestra estrategia para abordar los desafíos climáticos, y seguirán desempeñando un papel clave en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados al cambio climático.

B. Programas de formación

De la misma manera que los roles y las responsabilidades de los equipos, los programas de formación en relación con los riesgos y el cambio climático están en un procedimiento de revisión. Este esfuerzo tiene como objetivo capacitar de manera integral a los equipos involucrados y asegurar una integración efectiva de la gestión del cambio climático en todas las áreas del banco.

Estos programas de formación revisados incluirán una variedad de componentes diseñados para proporcionar una comprensión profunda y práctica de los desafíos climáticos. Entre ellos se encuentran:

- Capacitaciones generales: Sesiones informativas dirigidas a todos los colaboradores del banco, enfocadas

en proporcionar una base sólida sobre los fundamentos y la importancia de la gestión de riesgos climáticos.

- Talleres especializados: Talleres específicos para equipos y departamentos clave, que abordarán temas avanzados y proporcionarán herramientas prácticas para la implementación de estrategias sostenibles y el constante aprendizaje sobre temas relevantes y tendencias.
- Espacios de socialización: Foros y seminarios internos destinados a compartir nuestras políticas, marcos y publicaciones relacionadas con el clima. Estos espacios fomentarán el intercambio de ideas y la colaboración entre diferentes áreas del banco.
- Esquema de formación para Alta Gerencia: Se implementarán programas de formación para la Alta Gerencia, enfocados en proporcionar conocimientos avanzados para la gestión de riesgos climáticos en el Banco.

C. Incentivos de remuneración

Partiendo de las mejores prácticas del mercado, reconocemos que una de las acciones clave para acelerar la implementación de la estrategia climática del Banco es generar incentivos en la alta dirección y en los colaboradores. Para esto, desde el año 2023 estamos evaluando la metodología más adecuada para integrar el cambio climático al esquema de remuneraciones e incentivos que maneja el Banco. En 2025 nos enfocaremos principalmente en definir las características y criterios de los incentivos a corto y largo plazo junto con los beneficiarios internos, el tipo de incentivo más adecuado y las métricas que permitan dar seguimiento a los avances.

Los roles, responsabilidades y funciones de trabajo para gestionar el cambio climático están siendo evaluados de manera continua para asegurar su relevancia y efectividad.



Estrategia

Reconociendo la importancia de alinear el entendimiento, los procesos y los lineamientos en Banco de Occidente, estamos en proceso de revisión de algunas iniciativas que nos permitirán robustecer nuestra aproximación y gestión del cambio climático.

A. Riesgos derivados del cambio climático:

Teniendo en consideración que las condiciones climáticas, predicciones y realidades geográficas varían en la medida en la que hay más investigaciones, conocimiento y experiencias, hemos emprendido algunas medidas internas que nos permitan fortalecer, alinear e institucionalizar los procesos internos para integrar el análisis de los riesgos derivados del cambio climático a la gestión integral de riesgos estratégicos de la compañía. Adicionalmente, periódicamente estaremos actualizando el mapeo de riesgos y oportunidades, incluyendo análisis detallados de los sectores que componen la cartera, su geografía y el posible impacto en nuestras operaciones. En este sentido, buscamos establecer las metodologías adecuadas para recoger y procesar la información basados en lineamientos y guías internacionales para incorporar las mejores prácticas del mercado.

B. Evaluación de los impactos derivados del cambio climático:

Estamos formando a nuestros equipos y fortaleciendo las capacidades internas para evaluar de forma cuantitativa los impactos reales o potenciales que surgen como consecuencia de la materialización de los riesgos relacionados con el cambio climático. Estos procesos contemplarán diferentes horizontes temporales y podrán segmentarse por ubicación, sector económico, entre otros detalles que serán de utilidad para tomar decisiones más informadas.

C. Fortalecimiento de la Estrategia climática:

Continuaremos socializando y robusteciendo nuestra Estrategia climática para que los colaboradores del Banco de Occidente comprendan a cabalidad los frentes de acción, compromisos, acciones y medidas que se están tomando en el marco de este lineamiento corporativo. Así mismo, buscaremos incorporar las iniciativas adecuadas que permitan adaptar la Estrategia a las realidades cambiantes a las que nos enfrentamos como sociedad.



Gestión de riesgos

Con el objetivo de seguir incorporando la medición de riesgos climáticos a las operaciones generales del Banco de Occidente, estamos explorando diferentes medidas que permeen procesos y procedimientos que han sido adoptados y apropiados por los equipos encargados.

Definir marcos y metodologías internas adecuadas:

En el transcurso del 2025 esperamos avanzar con la creación de un anexo del modelo general de riesgos que especifique la evaluación, metodologías y lineamientos de los riesgos climáticos. Así mismo, estaremos evaluando la pertinencia de catalogar el riesgo climático como un riesgo estratégico a nivel corporativo junto con la definición del apetito del Banco y sus límites operativos.

Complementando los ejercicios mencionados, de la mano de una consultoría experta se profundizará en robustecer la gestión integral de cambio climático mientras se integran los riesgos climáticos al SARAS de la organización. Además, trabajaremos en la construcción e implementación de un plan estratégico que permita entender, avanzar y mitigar los riesgos priorizados con métricas y KPI's que habiliten el monitoreo y supervisión de los riesgos climáticos.

Métricas y objetivos

A. Acciones para lograr los objetivos de descarbonización

Alcance 1: Emisiones directas

Emisiones generadas por fuentes que son propiedad del Banco o bajo nuestro control.

Acciones para descarbonizar las operaciones del Banco de Occidente (alcance 1)

Emisiones por fuentes fijas	
1. Monitoreo del consumo de combustibles por fuente de emisión	<ul style="list-style-type: none"> → Monitoreo de flujos de combustibles en las áreas de consumo de la organización. → Mapeo de focos de consumo a partir del monitoreo. → Áreas y equipo con potencial para reducir el consumo en el futuro. → Factibilidad de implementación de estrategias de reducción o control.
2. Estudio para evaluar la inclusión de mezclas voluntarias de biocombustibles	<ul style="list-style-type: none"> → La mezcla de diésel y biodiésel es relevante para reducir emisiones por quema de combustible. → estudio técnico para evaluar el uso de mezclas de biocombustible en equipos estacionarios. → Identificar proveedores de tecnología de biocombustibles.
Emisiones por fuentes móviles	
3. Estudio para evaluar la conversión de los vehículos a eléctricos o combustibles biogénicos	<ul style="list-style-type: none"> → Usar energía eléctrica puede reducir considerablemente las emisiones.
4. Evaluar la inclusión de criterios de selección de proveedores que prestan servicio de arrendamiento de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> → Establecer criterios de selección para vehículos adquiridos o contratados por leasing desde la contratación. → Seleccionar proveedores que ofrezcan alternativas con menores emisiones.
Emisiones por fugas de proceso	
5. Mantenimientos periódicos de los aires acondicionados, neveras y extintores	<ul style="list-style-type: none"> → Continuar desarrollando mantenimientos periódicos preventivos de los equipos de refrigeración. → inspecciones mensuales de los extintores y mantenimiento preventivos programados de los equipos.
6. Conversión de refrigerante convencionales	<ul style="list-style-type: none"> → Alternativas de menor impacto ambiental que refrigerantes convencionales. → Refrigerantes con potenciales de calentamiento global muy bajos para neveras, aires acondicionados y cuartos fríos.

Alcance 2: Emisiones indirectas

Las emisiones por consumo de energía son las más representativas en nuestro inventario, debido a nuestra capacidad operativa, la cantidad de colaboradores y los tiempos de operación. Por esta razón, presentamos a continuación una serie de estrategias a evaluar para reducir las emisiones asociadas al consumo de energía.

Acciones para descarbonizar las operaciones del Banco de Occidente (alcance 2)

Emisiones indirectas	
1. Estudio de eficiencia energética	<ul style="list-style-type: none"> → Caracterizar energéticamente cada sede según sus características operativas. → Identificar oportunidades de ahorro y usos más eficientes de la energía. → Utilizar buenas prácticas operativas y posibles cambios tecnológicos.
2. Adquisición de planta solar	<ul style="list-style-type: none"> → Retomar los estudios pertinentes para evaluar la factibilidad de implementar plantas solares en las oficinas.
3. Cambios en los sistemas de iluminación por tecnología LED	<ul style="list-style-type: none"> → Continuar con la reconversión tecnológica y las estrategias de reducción por consumo energético en oficinas y exteriores.

B. Proceso de definición de las métricas y objetivos

Una parte significativa de los riesgos identificados corresponde a riesgos climáticos que pueden transformarse en riesgos de crédito. Reconociendo que el cambio climático exige un enfoque iterativo, el Banco ha decidido dar sus primeros pasos para abordar y gestionar los siguientes riesgos: La falta de alineación del banco con las preferencias sostenibles de sus clientes y el incremento en los costos del banco debido a la incorporación de tecnologías bajas en carbono. Para enfrentar estos desafíos se han establecido las siguientes métricas y objetivos:



■ Objetivos de la Estrategia Climática:

- Reducción anual mínima del 4,7% de las emisiones de GEI alcance 1 y 2 anualmente.
- Reducción total del 42% de las emisiones de GEI alcance 1 y 2 para 2030.
- Alcanzar la neutralidad de carbono para el año 2050.

■ Metas de ecoeficiencia a 2030:

- Disminuir en un 20% el consumo de energía en las instalaciones del Banco.
- Reducir en un 10% el uso de agua en las instalaciones del Banco.
- Utilizar en un 100% fuentes de energía renovable para las instalaciones del Banco.
- Disminuir en un 25% la generación de residuos en las instalaciones del Banco.
- Reducir en un 25% el uso de papel en las instalaciones del Banco.

Por otra parte, para mitigar los riesgos asociados a la cartera, se está avanzando en el desarrollo de las oportunidades por medio de nuestras líneas de crédito. Esto nos permite acompañar, asesorar e impulsar a los clientes en su transición hacia prácticas más sostenibles y resilientes al clima. Adicionalmente, en lo que respecta a la gestión de la cartera, continuaremos profundizando el análisis de la exposición sectorial y por geografía.

Anexo 4. Estados Financieros Consolidados / Separados



bancodeoccidente.com.co



Banco de Occidente



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD **2024**