

Nuestro Banco en Colombia



bancodebogota.com



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

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

4
Capítulo

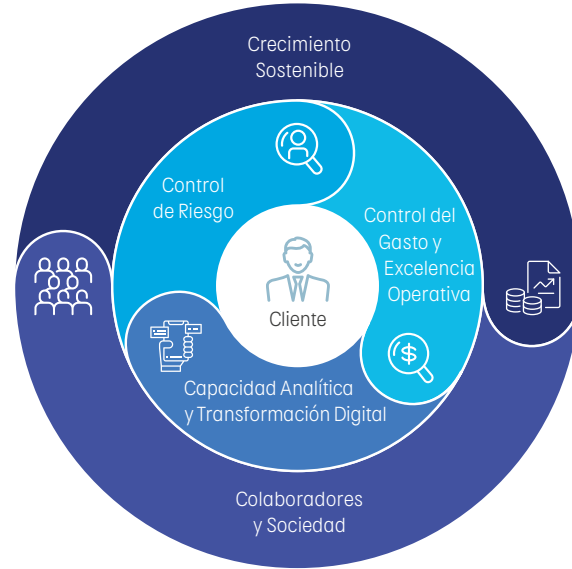
4.1 Nuestro Modelo de Negocio Sostenible

Nuestra Estrategia de las 6C

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

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

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



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

Cliente

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

Control de Riesgo

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

Crecimiento Sostenible

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

Control del Gasto y Excelencia Operativa

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

Capacidad Analítica y Transformación Digital

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

Colaboradores y Sociedad

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

Estrategia de Sostenibilidad Banco de Bogotá [PRB - 1]

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

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

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

Cultura ASG

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

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

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



Ejercicio de materialidad

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

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

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

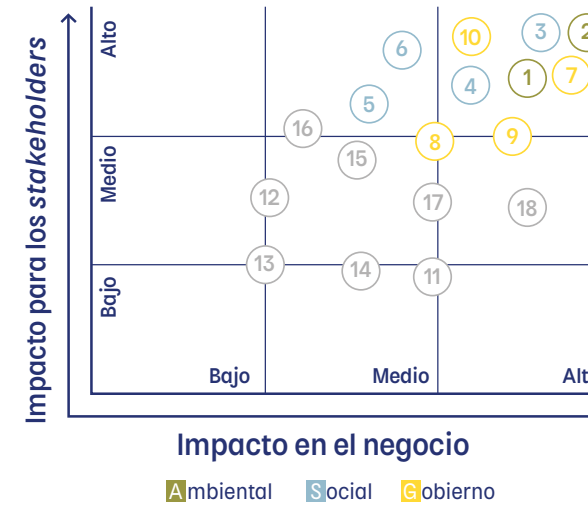


Proceso de definición de asuntos materiales



Matriz de materialidad

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



Gestión de impactos ambientales, sociales y climáticos - Nuestro compromiso

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

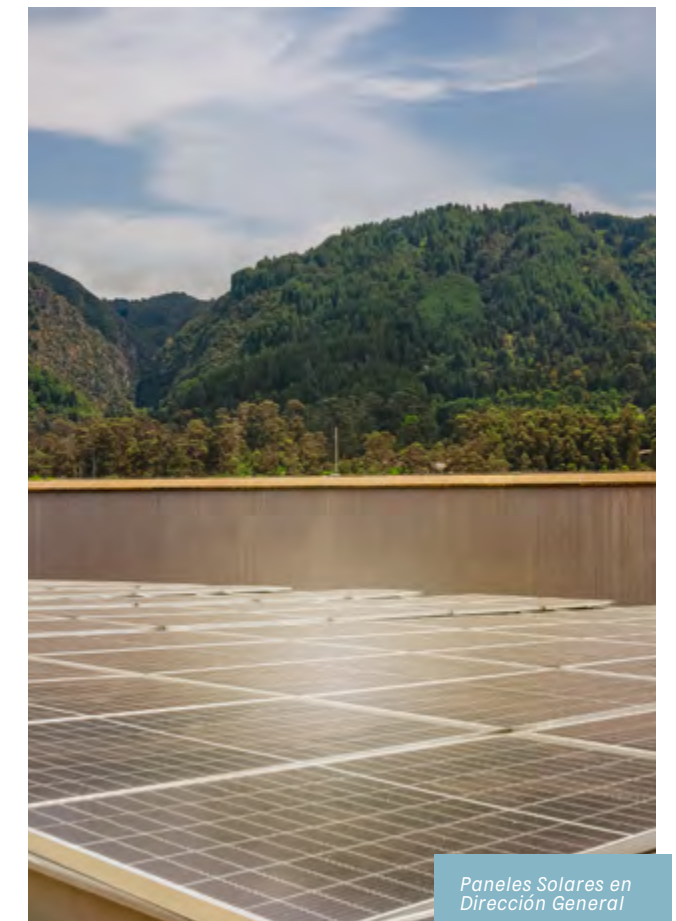
En consonancia con ello, desde nuestros lineamientos estratégicos de acción climática y de acción social trabajamos en el desarrollo de nuevas soluciones financieras sostenibles adaptadas a las necesidades de los clientes; fortalecemos cada día las áreas dedicadas a la gestión tanto de los riesgos como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

Ámbitos con alta materialidad

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

Ámbitos con relativamente menor materialidad

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



Paneles Solares en Dirección General

Frentes estratégicos de la sostenibilidad

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

 Impulsamos la prosperidad del país de manera sostenible e incluyente

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




- ◆ Cultura ASG
- ◆ Experiencia y satisfacción de cliente
- ◆ Transformación digital e innovación



Dirección de Finanzas Sostenibles

Acción Climática

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

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



Con nuestra Acción Climática

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


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

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



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

Acción Social

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

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



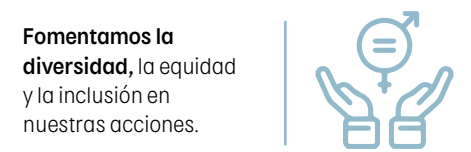
Con nuestra Acción Social

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

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



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



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



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

Compromisos y estándares

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



Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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

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



Alineamos nuestros objetivos con metas significativas

Dow Jones Sustainability Index – DJSI



Dow Jones Sustainability Index – DJSI

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



Estamos en el Top 30 entre los bancos evaluados.



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

Dimensión social

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

Dimensión ambiental

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

Dimensión económica

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



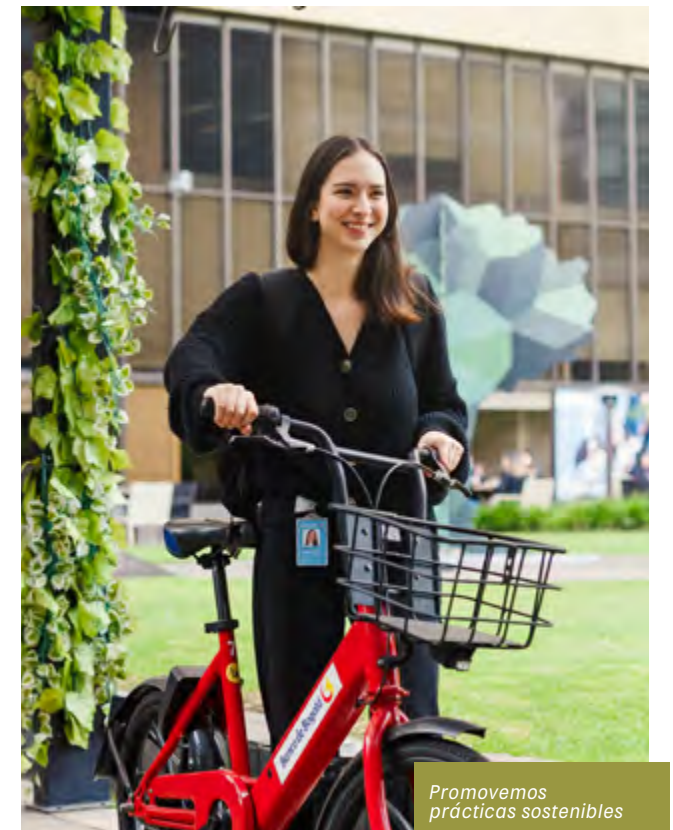
En 5 criterios alcanzamos el 100%, para gestión del cliente, protección de la privacidad y transparencia y reportes.

Net Zero Banking Alliance – NZBA

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

Principios de Banca Responsable – PRB

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



Promovemos prácticas sostenibles

Principios de Banca Responsable – PRB

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

Gestión de Cambio Climático

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

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

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

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

Gobierno

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

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

Estrategia

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

Gestión del riesgo

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

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

Métricas y objetivos

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

Nuestros Grupos de Interés

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

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

Mecanismos y Canales de Relacionamento diálogos con Nuestros Grupos de Interés



Clientes

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



Accionistas e inversionistas

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



Colaboradores

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



Proveedores

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



Comunidad

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



Gremios y asociaciones

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



Organizaciones ambientales

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

apoyamos la formulación de proyectos climáticos innovadores en el país.

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



Academia

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



Organizaciones No Gubernamentales – ONGs

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



Gobierno Nacional

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

Mecanismos y Canales de Relacionamento



Gestión sostenible de nuestras filiales

Multibank

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

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

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

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

Gestión del cambio climático

[TCFD]

Gobierno

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

Estrategia

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

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

Gestión del riesgo

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

Métricas y objetivos

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

Almaviva

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

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

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

Gestión del cambio climático

Gobierno Corporativo

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

Estrategia

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

Gestión de riesgos

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

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

Métricas y objetivos

En el 2023, iniciamos nuestro proceso de cálculo de la huella de carbono alcance 2 y 3 con un total de emisiones de 1.471 tCO₂e a nivel nacional y trabajamos en el desarrollo de estrategias para su correcta mitigación. Así mismo, fortalecimos la estandarización de los objetivos ambientales a nivel organizacional y desarrollo del plan de capacitaciones 2024 sobre riesgos ambientales y climáticos, sustancias, derrames y situaciones que lo ameriten junto con sus controles.

Fiduciaria Bogotá

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

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

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



Gestión del cambio climático

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

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



Fiduciaria Bogotá



Crecimiento Sostenible

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



Bienestar de las Personas

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



Redefinición de la Experiencia con el Cliente

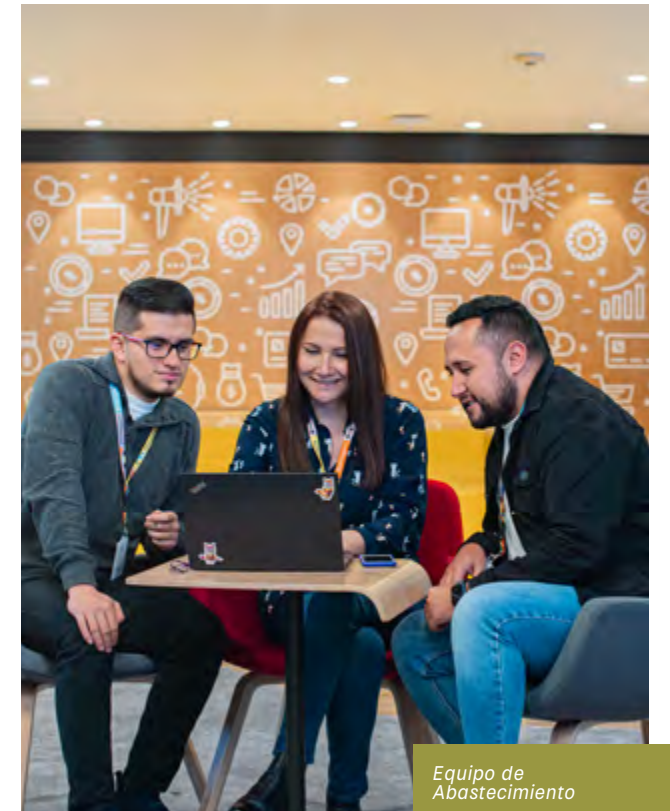
- Aumentar satisfacción y lealtad.
- Exceder expectativas con experiencias personalizadas.

Madurez en asuntos ASG

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

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

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



Equipo de Abastecimiento