

4.2 Cliente ⁸ Trabajo decente y crecimiento económico

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

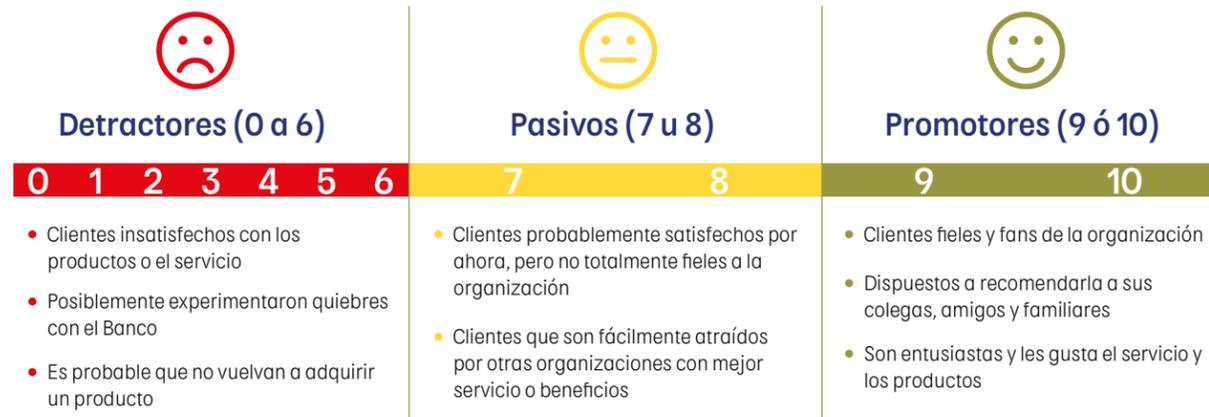
Los clientes son eje fundamental de nuestra estrategia, por lo que buscamos construir y fortalecer relaciones de confianza en cada interacción. Enfocados en la comprensión de sus necesidades, a partir de una escucha activa y permanente, impulsamos una cultura de servicio basada en el agilidad y la innovación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

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes

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

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

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



NPS = % Promotores - % Detractores

Los rangos de calificación del NPS son los siguientes:



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

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

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

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

Medición de satisfacción de nuestros clientes - NPS

[DJSI] [BdB.21]

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

Escuchamos a nuestros clientes

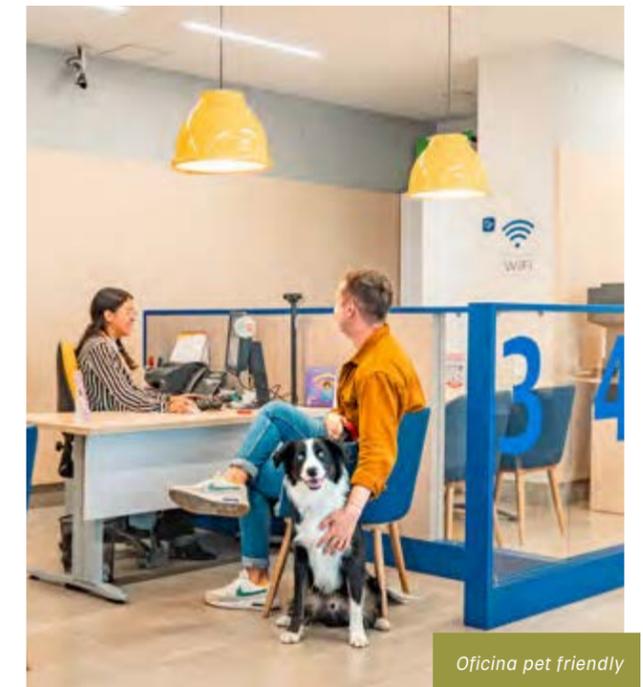
Fortalecemos nuestro modelo de escucha y monitoreo

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

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

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

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



Oficina pet friendly

La proactividad uno de nuestros pilares en el modelo de gestión

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



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

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

Canales de Servicio

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

Canales Físicos

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

Cajeros Automáticos

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



Cajeros automáticos

Autogestión y agilidad

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

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

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

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

Corresponsalía Bancaria

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



Corresponsal bancario en Bogotá

Oficinas

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



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

Canales Asistidos

IVR (Audio respuesta con opciones)

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

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

Call Center

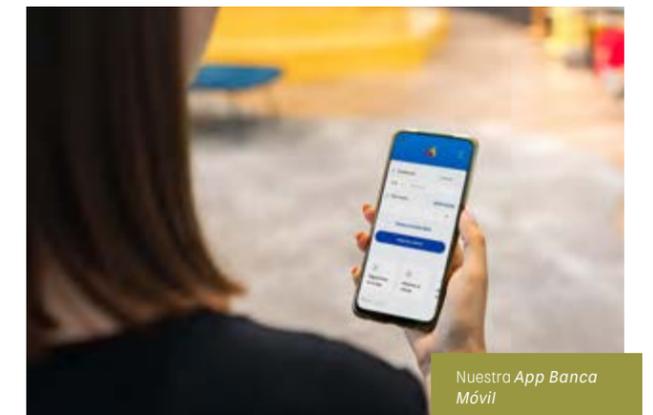
En el *Call Center* de Servicios, promovimos nuevas estrategias para optimizar el tiempo de nuestros clientes y lograr ofrecerles productos financieros de su preferencia en la misma interacción.

WhatsApp y Redes Sociales

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

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

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



Nuestra App Banca Móvil

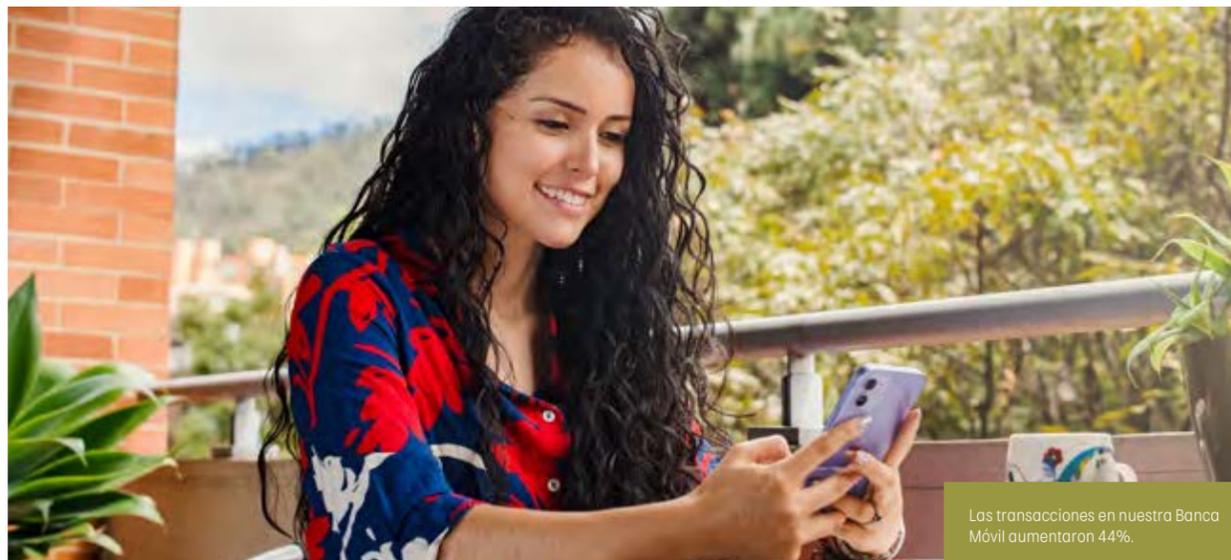
Canales Digitales

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

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

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

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



Las transacciones en nuestra Banca Móvil aumentaron 44%.

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

Funcionalidades que han permitido mayor número transaccional de nuestros usuarios

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

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

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes

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

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

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

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

Continuamos evolucionando nuestro Centro de Ayuda Digital

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

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

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

Comunicación responsable y mercadeo sostenible

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

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

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

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



Dirección de Marketing y Comunicaciones

4.3 Crecimiento Sostenible

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

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

Nuestro apoyo al sector productivo del país

Apoyamos a nuestros clientes en su proceso de reactivación

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



Incendio en Espumas Santafé



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

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

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

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

Entorno competitivo – Alianza y Ecosistemas

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

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

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

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

MEC – Mejores empresas colombianas

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

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



Ganadores programa MEC

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

Pyme Gacela

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



Empresas reconocidas en Pyme Gacela

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

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

Cumbre Mundo Pyme

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

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



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

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



Puente Hamaca en el Municipio San Cayetano

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

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

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

Foco estratégico que apalancó el crecimiento del Segmento Afluente

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

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

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

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



Ecosistema de movilidad sostenible

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

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

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

Experiencias exclusivas

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

Crecimiento del subsegmento Premium Family

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

Identificamos y vinculamos a través de la nómina nuevos clientes

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

Foco estratégico que apalancó el crecimiento del Segmento Nómina

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

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

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

Foco estratégico que apalancó el crecimiento del Segmento Asalariados y Pensionados

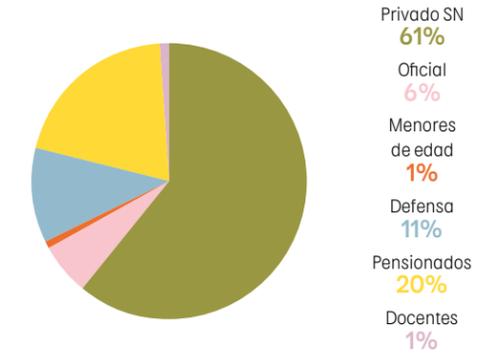
En el 2023 logramos un crecimiento del 5.7% en el total de clientes activos persona natural en dicho segmento, pasando de 1.62 a 1.71 millones de clientes. Este crecimiento obedece principalmente a la vinculación de pensionados con cuenta pensional y la de docentes con libranza.

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

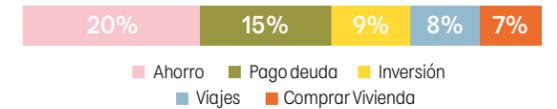
En 2023 incrementamos la apertura de cuentas pensionales en un 5.5%, cerrando el año con 208 mil clientes con esta cuenta y disminuyendo en 28% los cobros de mesada pensional por ventanilla, siendo el ahorro el principal motivador para los

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

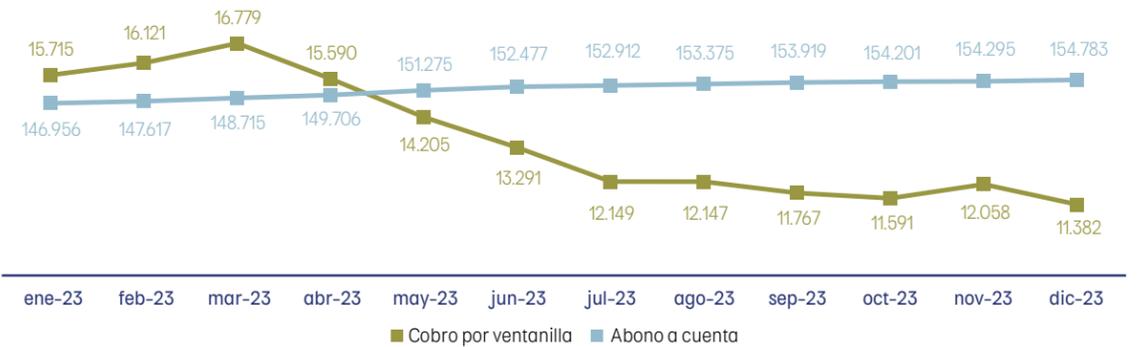
Participación Clientes por Sector



Motivadores Financieros Pensionados



Disminución Cobro Ventanillas y Apertura Cuenta Pensional



Libranza: oferta de valor competitiva en precio

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

Docentes - Evolución



Pensionados - Evolución



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

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

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

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



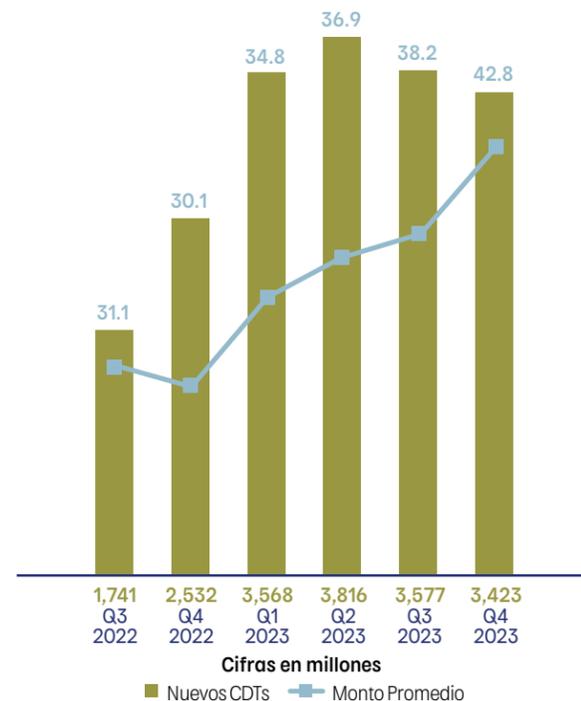
Impulsamos la adquisición de vivienda

Foco estratégico que apalancó el crecimiento de Segmento Independientes

Priorizamos el negocio agro y su oferta de valor

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

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



Sector de microempresas

Aportamos al Programa Creo del Gobierno nacional

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

Microempresarios como protagonistas de nuestra transformación digital

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

Ecosistemas de Pago

Consolidación del ecosistema de soluciones de pago para el comercio

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

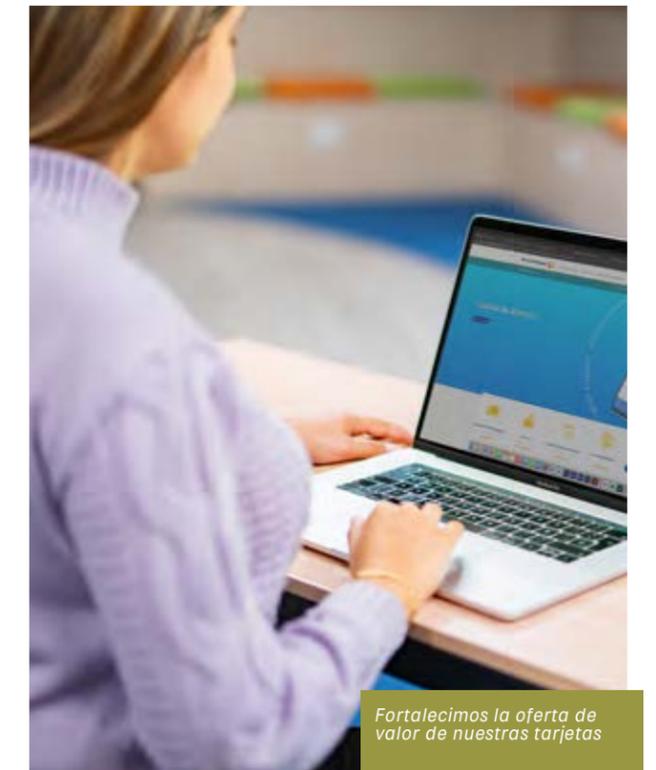
Con el lanzamiento de la pasarela GOU logramos la implementación en más de 500 comercios, con facturación de \$27 mil millones, de mayo a diciembre. De igual forma realizamos el lanzamiento del QR entre cuentas Aval, vinculando 5,270 comercios persona natural, desde septiembre.

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

Medios de Pago

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

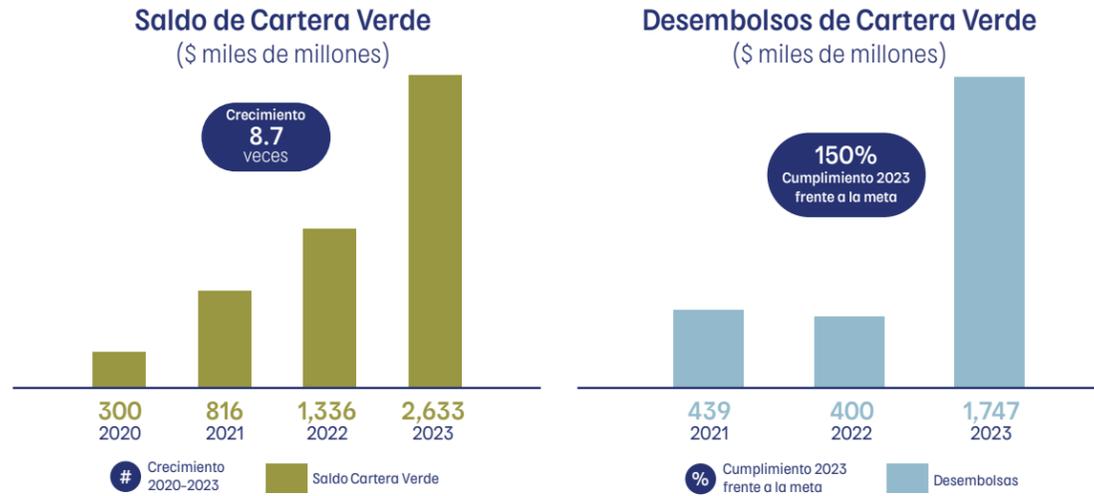
En el 2023 la oferta de valor de nuestras TC tuvo una posición más alta en la mente de los consumidores colombianos, según el índice de participación de mercado, nuestro crecimiento del stock de TC fue 8.7% vs el mercado, que decreció el 6%, fuimos el tercer banco con mayor crecimiento en Colombia. Fortalecimos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



Fortalecimos la oferta de valor de nuestras tarjetas

Crecimiento de la cartera verde

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



Cartera Verde por segmento (miles de millones y participación)

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



Impacto de nuestro portafolio verde

[GRI FS7 y FS8]

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

Casos de éxito



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

Microcrédito para paneles solares

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

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



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

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

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





Crédito Grupo Argos atado a desempeño sostenible:

Monto \$272,000 millones

Plazo de 5 años

Indicadores

Emisiones específicas netas de CO₂

Evaluación de prácticas ASG en proveedores

Reconocemos las empresas con una estrategia de sostenibilidad madura y sólida

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



Brindamos crédito atado a desempeño sostenible a Grupo Argos



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

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



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



Comunidad indígena del Vaupés

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

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

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

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

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

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



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



Beneficiario Tarjeta débito Amazonía



Tarjeta Débito Amazonía



62 mil tarjetas colocadas



Elaboradas en un 76% de plástico reciclado

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

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



500 familias beneficiadas

160 comunidades indígenas

60% de quienes realizan las siembras son mujeres.



72 mil árboles sembrados en la Amazonía

12 mil toneladas de CO₂ capturados anualmente

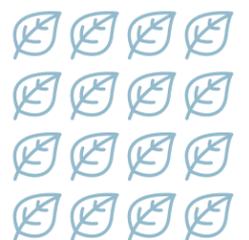
Siembra de especies nativas (forestales y frutales)

Proyecto de mitigación de cambio climático Región Caribe

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



4000 créditos de carbono en zonas de bosque seco tropical



Beneficios

- Conservación de fuentes hídricas
- Prevención de la erosión
- Bienestar en términos de salud
- Remoción de CO₂
- Desarrollo de actividades económicas comunitarias

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



Impulsamos la reforestación en el país

Portafolio de acción social

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

Productos sociales



Crecimiento de nuestro portafolio social



Enfoque de Género

MiPymes dirigidas por Mujeres o de su propiedad

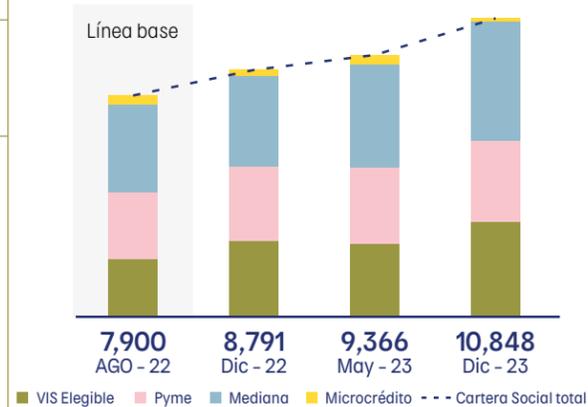
• Microempresas (Persona Natural)

Mujeres con actividades productivas

• Pequeñas y Medianas Empresas:

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

Saldo de Cartera (\$ miles de millones)



Mujeres microempresas

Impacto de nuestro portafolio Social

[GRI FS7 Y FS8]

Oferta de género para Pymes

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



Impacto de nuestro portafolio Social



80,000+ clientes financiados

\$4,260
Monto desembolsado

7,483
Saldo cartera Pyme elegible*

28% de los créditos otorgados a mujeres**

23% de los créditos fueron colocados en municipios bajo la línea de pobreza***

Cifras en miles de millones de pesos colombianos
*Pyme elegible: pequeña y mediana empresa, que no supera los 73,300,000 de pesos colombianos en ventas.

**Mujeres propietarias o dirigentes de Pymes empresa (según la legislación colombiana)

***Según el DANE

Microfinanzas



Microfinanzas



30,000 clientes financiados

\$194 Monto desembolsado

\$252 saldo cartera Micro elegible*



52% de los créditos otorgados a mujeres**

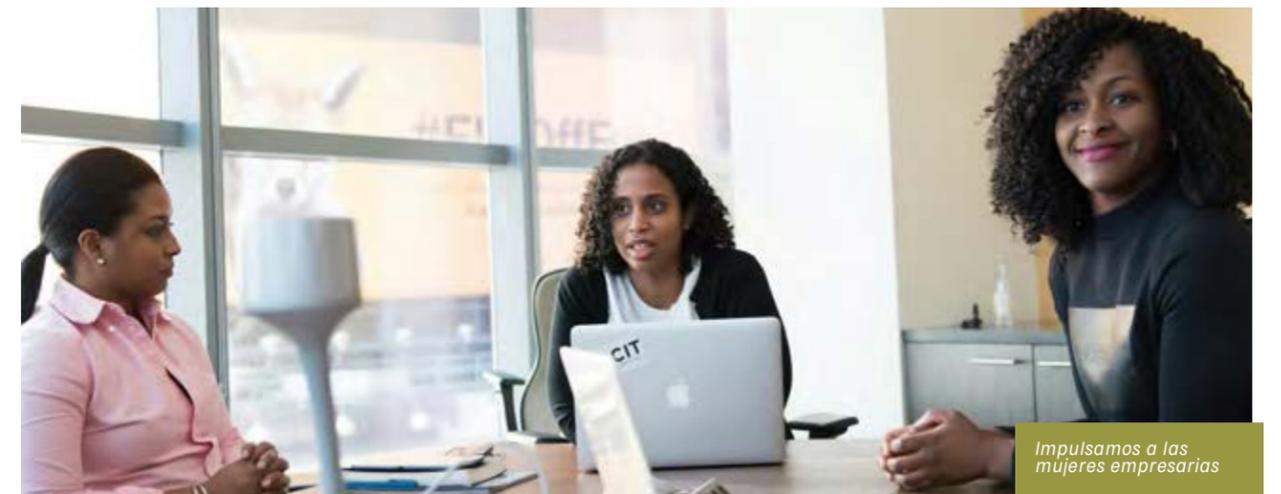
37

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

Cifras en miles de millones

*Micro elegible: microempresas, que no superan los \$299 millones en ventas.

**Mujeres propietarias o dirigentes de microempresas.



Impulsamos a las mujeres empresarias

Unidad de microfinanzas

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

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



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

*Cifras en miles de millones

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

Nuevo Canal de Microcrédito Finagro

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

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



Gerencia de Microfinanzas

Casos de éxito

Apoyamos los microempresarios para impulsar el crecimiento de sus negocios

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

Tiendas de Promisión – Neiva, Huila

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



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



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

Cartera Emprendimiento Social

Participan 120 emprendedores de 37 municipios

Facilita el cierre de brechas de mercado y tecnológicas

Incrementa la producción e impulsa el acceso a nuevos mercados

Ingeniería de Servicios – Montelíbano – Córdoba

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



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



Microempresa de Alimentos

Cupo aprobado: **\$539 millones**

Cartera Social Mujer

Capital de trabajo para ampliación de local y pago a proveedores

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

Manejo ambiental: No uso de plástico y manejo de residuos

Productos que fomentan el desarrollo social

Apoyo a la infancia, tarjeta Débito Unicef

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

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

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

Econocuenta

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

Número y monto de "Ecocuentas" colocadas en 2023

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

Beneficios:

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

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

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

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

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

Número y monto de los créditos para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad*

[FN-CB-240a.1]

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

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

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

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

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

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

Número y valor de cuentas corrientes y de ahorro por segmento: personales y pequeñas empresas*

[FN-CB-000.A]

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

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

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

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

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

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

[FN-CB-000.B]

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

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

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

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



Oficina Joven Banco de Bogotá

Fondeo Sostenible

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



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

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

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

Emisión Bono Subordinado Sostenible

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

Emisión Bono Subordinado Sostenible

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



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

Portafolio de Internacional y Tesorería

Mesas de producto y distribución

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

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

Renta fija

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

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

Tesorería

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

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

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

Comercio exterior y operación en moneda extranjera

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

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

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

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

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

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



Zona de autoservicio en oficinas