

150+



INFORME DE GESTIÓN Y
SOSTENIBILIDAD 2020

Acerca de este Informe

[GRI 102.4] [GRI 102.45] [GRI 102.49] [GRI 102.54]

El 2020 fue un año lleno de grandes desafíos corporativos que nos permitieron continuar retándonos en la consolidación de una organización sostenible, incluyente y equitativa. Seguimos fortaleciendo nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativa, ratificando el compromiso que tenemos con una gestión ética, transparente y responsable, que busca fortalecer las relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y generar impactos positivos a la sociedad y al medio ambiente.

Este informe presenta las principales cifras consolidadas y el marco corporativo que rige nuestra entidad; describe la gestión y principales logros del Banco en Colombia y de nuestras principales filiales y subsidiarias; y detalla los resultados financieros del Banco Consolidado.

En la descripción del Banco en Colombia, hemos acogido y adaptado los lineamientos del Estándar GRI (Global Reporting Initiative, por sus siglas en inglés) para el reporte de memorias de sostenibilidad corporativas, cumpliendo con la opción esencial “de conformidad”. A través de estos estándares, proporcionamos información sobre los frentes estratégicos que hemos establecido en materia de sostenibilidad, la priorización de nuestros grupos de interés y la transparencia en la revelación de nuestra gestión.

Así mismo, hemos integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la estrategia, para orientar nuestra gestión y contribución a la reducción de la pobreza, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible, atendiendo los lineamientos de los Principios del Pacto Global, el Índice de Sostenibilidad Dow Jones, los Principios del Ecuador, los Principios de Inversión Responsable y el Protocolo Verde de Asobancaria.

Con el fin de brindar un mayor entendimiento sobre nuestro aporte y alineación con el Estándar GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a lo largo del informe se identificará nuestro cumplimiento, a través de referencias gráficas que permitirán su identificación, tales como [GRI – 102.1] o la iconografía de los ODS, que facilitan la comprensión y que demuestran el compromiso que tenemos con la consolidación de una sociedad más sostenible, diversa e incluyente.

Nuestros indicadores GRI han sido revisados y verificados por Deloitte Asesores y Consultores, firma que emitió el Memorando de Verificación Independiente, corroborando la veracidad de la información que presentamos, cuyo informe podrá ser consultado al final de este documento.

Para más información sobre esta memoria puede comunicarse con:

Gerencia de Sostenibilidad

sostenibilidad@bancodebogota.com.co

Gerencia de Relación con el Inversionista

investor.relations@bancodebogota.com.co

Carta del Presidente

[GRI 102.14] [GRI 102.15]

Muy estimados accionistas, colaboradores y clientes,

Espero que ustedes y sus seres queridos se encuentren bien y con buena salud.

Escribir esta carta tiene un significado especial para mí, pues el 2020 fue un año que nos hizo reflexionar sobre nuestra existencia y vulnerabilidad como seres humanos. A la fecha, el COVID-19 ha contagiado a 117 millones de personas, con pérdida de más de 2.6 millones de vidas a nivel mundial. En los países donde operamos, la pandemia ha cobrado la vida de más de 60,000 personas en Colombia y más de 18,000 en Centroamérica, una tragedia para todas aquellas familias que han perdido un ser querido. Para ellos nuestra solidaridad y un abrazo fraterno.

Nuestra organización no ha sido ajena a la pandemia. Varios de nuestros colaboradores, clientes, usuarios y aliados se han contagiado y algunos de ellos desafortunadamente han fallecido. De parte de cada uno de los miembros de la familia Banco de Bogotá, nuestro más sentido pésame a sus seres queridos y nuestro compromiso de acompañarlos en este duro proceso.

Este año perdimos a nuestro querido Juan María, compañero mío de mil batallas en los últimos 47 años y parte integral del alma de nuestra organización. Su partida en los momentos más difíciles de la crisis nos generó un profundo dolor y ha significado una pérdida irremplazable para todos nosotros. En su memoria, continuamos y continuaremos siempre adelante como él hubiera querido.

La crisis sanitaria, generó impactos económicos sin precedentes como consecuencia de las medidas de distanciamiento físico que se debieron tomar al inicio de la pandemia. La contención del virus significó la pérdida de años de construcción de tejido social y económico, traducéndose en la desaparición de varios millones de empleos y el cierre definitivo de miles de negocios e industrias a nivel global. Esto derivó en una contracción de

la economía global del 3.5%, según estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI).

En Colombia, la emergencia sanitaria y sus impactos económicos ya empezaron a mostrar señales de mejora. Después de un segundo pico que se presentó a finales del año pasado e inicios del 2021, los contagios continúan una senda descendente y los programas de vacunación empiezan a tener avances importantes. El Gobierno Nacional ha implementado un ambicioso plan de vacunación que busca lograr la llamada inmunidad de rebaño a finales de 2021.

Este control de la pandemia ha permitido espacios de reapertura económica, logrando que en el segundo semestre se recuperaran más del 75% de los empleos que se perdieron en los primeros meses de estricta cuarentena. A su vez, la actividad económica repuntó en los últimos meses del año, con crecimientos trimestrales del tercer y cuarto trimestres del 9.4% y 6.0%, respectivamente, soportados en una reactivación del consumo y una mayor actividad comercial.

En los países donde operamos en América Central, también se empiezan a evidenciar signos



de recuperación, si bien a ritmos distintos. El conocido Triángulo del Norte, compuesto por Guatemala, Honduras y El Salvador, ha podido recuperar parte de su actividad económica gracias al incremento de las remesas (+6.1% en el año), las cuales sirvieron para mantener el consumo interno y atenuar los efectos negativos de las restricciones de movilidad. En cuanto a Costa Rica, el país ha apalancado la reactivación de su economía en los sectores de manufactura, servicios empresariales e informáticos logrando crecimiento en sus exportaciones durante 2020, complementando una recuperación paulatina en los sectores de comercio y turismo a lo largo del último trimestre del año. Por último, si bien Panamá ha sido el país que ha tenido que soportar un mayor impacto, también encontramos signos de que el camino se empieza a aclarar. Por ejemplo, esperamos que los ingresos derivados de la operación del Canal se reactiven en línea con la actividad del comercio internacional y que el país efectivamente logre dinamizar la economía a través de proyectos de infraestructura y la reapertura del comercio y el turismo.

Tras la mitigación de la pandemia, los gobiernos, el sector privado y los ciudadanos en general tendremos un gran reto para recuperar el atraso en materia económica y social que implicó la expansión del COVID-19 en nuestros territorios.

El 2020 para Banco de Bogotá y sus filiales

Quiero, en primer lugar, agradecer el extraordinario compromiso, monumental esfuerzo y grandes resultados demostrados por todos nuestros funcionarios este año, que nos permitieron seguir atendiendo a nuestros clientes, alcanzar nuestros objetivos estratégicos y jugar nuestro rol en el desarrollo social a través de la asignación eficiente del ahorro y el crédito.

Muestra de este esfuerzo son los múltiples reconocimientos que obtuvo el Banco el año pasado: fuimos distinguidos como el mejor Banco en Colombia por las revistas financieras más prestigiosas a nivel mundial, Euromoney, The Banker, Global Finance y LatinFinance. Todas ellas han resaltado la solidez de nuestros resultados financieros, así como nuestros avances en digitalización y, de manera particular en 2020, las medidas que el Banco adoptó para adaptarse a la situación generada por la pandemia. Específicamente, fuimos reconocidos por Global Finance como Banco Líder Sobresaliente en la Crisis.

Me siento muy orgulloso también de que el Banco de Bogotá haya entrado a formar parte del Anuario de Sostenibilidad 2021 de *S&P Global*, el cual reconoce a las empresas con mejores prácti-



cas de sostenibilidad en el mundo, y de la Certificación que obtuvo el Banco como un Gran Lugar para Trabajar, por parte de *Great Place To Work*.

El 2020 fue un año de grandes retos ante los cuales el Banco demostró su capacidad de reacción que, combinada con sus años de experiencia, nos llevó a obtener grandes éxitos. Comparto con nuestra Junta Directiva y todos nuestros colaboradores, la satisfacción por estos resultados.

Nuestra Estrategia de las 6Cs

Tras 32 años en la Presidencia del Banco, puedo decir con certeza que si bien esta puede ser la crisis más compleja que hemos tenido, nuestra organización tuvo la suerte de enfrentar este difícil reto desde una posición de fortaleza. Nuestras estrategias de crecimiento, riesgo, eficiencia y digitalización que hemos venido implementando juiciosamente desde años atrás, permitieron que nuestra entidad contara con las herramientas necesarias para superar exitosamente uno de los años más difíciles de nuestra historia contemporánea. Adicionalmente, quiero resaltar que nuestra estrategia de diversificación geográfica y de negocios, y nuestra aproximación de riesgo conservadora probaron ser muy efectivas para la obtención de nuestros resultados en el año 2020.

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

Cliente, el Centro de Nuestra Estrategia

El 2020 comprobó lo fundamental que es ubicar al cliente en el centro de nuestra estrategia. Nunca había existido tal necesidad de innovar en soluciones ágiles para responder a las nuevas necesidades que tuvieron nuestros clientes durante la pandemia.

Al ser los servicios financieros una actividad esencial, nos apalancamos en nuestras capacidades digitales para mantener a disposición de nuestros clientes y usuarios la disponibilidad de nuestras soluciones de créditos, depósitos, medios de pago y transacciones de forma continua. En cuanto a canales, adecuamos nuestras oficinas con nuevos métodos de interacción que reduje-

ran el contacto físico y establecimos protocolos con el fin de garantizar la salud de nuestros clientes y colaboradores. El esfuerzo en puntos físicos se acompañó con el robustecimiento de los puntos de atención no físicos como los *call centers* y otros menos convencionales, como la atención vía redes sociales y *bots* de atención al cliente.

En cuanto al apoyo a nuestros clientes, en el marco de las medidas establecidas por los reguladores de cada país, otorgamos alivios y soluciones de liquidez a aquellas personas y empresas que vieron sus ingresos reducidos a causa de las medidas de restricción de la movilidad. En el momento de mayor actividad, alcanzamos a otorgar alivios por \$59.4 billones, equivalentes a un 42.8% de la cartera consolidada. En la medida en que hemos migrado a una "nueva normalidad", muchos de nuestros deudores han retomado sus pagos y a finales del 2020 solo un 0.1% de nuestra cartera en Colombia y 15.5% en Centroamérica, mantenía algún tipo de alivio que denominamos de "primera generación".

Si bien la gran mayoría de nuestros clientes han retomado el cumplimiento de sus obligaciones, existen algunos grupos que por la magnitud del impacto en sus actividades económicas mantienen una reducción significativa en sus ingresos. Para estos clientes se han diseñado programas de redefinición de sus obligaciones, adaptándolas a su nueva realidad económica. Por ejemplo, en Colombia bajo la circular 022 de 2020, la Superintendencia Financiera de Colombia estableció los parámetros para otorgar este tipo de soluciones estructurales, bajo el Programa de Acompañamiento al Deudor, PAD. A 31 de diciembre de 2020, el 6.0% de nuestra cartera en Colombia se había acogido al PAD.

Así mismo, continuamos mejorando nuestros programas de atención a nuestros clientes. Nuestra medición de *Net Promoter Score*, NPS aumentó en más de 50 puntos en los últimos tres años, tendencia que esperamos siga consolidándose en el 2021.

No solo nuestras mediciones de satisfacción continúan mejorando, sino que cada vez somos la elección de más clientes, consolidando nues-

tro ecosistema como líder en la región Colombia – América Central. Durante el 2020, llegamos a contar con cerca de 24 millones de clientes en más de 11 países, a quienes podemos atender a través de nuestro diversificado portafolio de líneas de negocio y presencia regional.

Crecimiento Sostenible

La construcción de un ecosistema robusto y creciente nos permitió incrementar nuestra cartera consolidada un 8.1% en 2020, excluyendo el efecto de la adquisición de Multi Financial Group. Ampliar el libro de préstamos en un entorno tan incierto y cambiante como el que vivimos, no es tarea fácil. Apalancados en nuevas capacidades analíticas y digitales, y acompañados por nuestra experiencia, relacionamiento con el cliente y aproximación conservadora al riesgo, pudimos crecer y ganar participación de mercado sin comprometer en el mediano y largo plazo las métricas de calidad de la cartera.

El libro de créditos en Colombia se incrementó un 6.9% gracias a un buen comportamiento de todos los segmentos. En concreto, la cartera comercial apalancó su crecimiento en la activa participación del Banco en los programas de apoyo económico promovidos por el Gobierno Nacional. Fuimos el Banco líder en el Programa Unidos por Colombia, desembolsando \$2.7 billones, correspondientes al 27% del total de desembolsos de este programa en el sistema. Con esta gestión logramos beneficiar a más de 7,000 medianas y grandes empresas bajo las líneas de nómina y capital de trabajo con \$1.8 billones en desembolsos y apoyamos a cerca de 17,000 micro y pequeños empresarios con \$914 mil millones desembolsados.

En cuanto a nuestra participación en el segmento *Banca de Personas*, logramos un crecimiento del 11.1% en nuestra cartera hipotecaria, apoyando a los colombianos para que sean propietarios de vivienda. A su vez, en la cartera de consumo, tras mantener una aproximación muy conservadora en los primeros meses de la crisis, a finales del año ajustamos las políticas de originación, con un mejor entendimiento y más información de los efectos de la pandemia sobre la capacidad

de pago de nuestros clientes, permitiéndonos volver a crecer en esta línea de negocio.

Estos buenos resultados hicieron posible que, durante el año 2020, el Banco de Bogotá ganara 28 puntos básicos de participación de mercado, siendo este el segundo año consecutivo en avanzar positivamente en nuestro posicionamiento.

En América Central tuvimos un crecimiento relevante del 27.8%, apalancado en la adquisición de MFG. Esta adquisición es estratégica en nuestra diversificación geográfica y del riesgo, pues lleva a que el 67.5% de la cartera consolidada del Banco se concentre en países con grado de inversión. Excluyendo la adquisición, el crecimiento del libro centroamericano estaría alrededor del 8.0%, fundamentado en la mayor demanda y originación de créditos en los segmentos comercial e hipotecario.

Capacidad Analítica y Transformación Digital

Como lo he venido mencionando en esta carta, las capacidades analíticas y digitales desarrolladas por el Banco se han convertido en la piedra angular de nuestra estrategia y demostraron ser decisivas en la atención a nuestros clientes en la coyuntura del 2020.

Con casi un millón de productos colocados por flujos digitales en el 2020, 772.000 clientes tuvieron una experiencia intuitiva, rápida y sin papeles para adquirir el producto financiero que estaban buscando. Así mismo, dadas las restricciones de movilidad, los canales digitales fueron esenciales para que los clientes pudieran hacer sus transacciones financieras sin interrupciones. Esto lo demuestra el crecimiento año a año de 65% en clientes que realizaron transacciones monetarias a través de estos canales.

Como lo mencionaba el año pasado, nuestra apuesta en cuanto a innovación no es ser un Banco con productos digitales, sino ser un Banco transformado digitalmente en todas sus operaciones. En ese orden de ideas, durante el 2020 continuamos robusteciendo nuestra automatización de procesos, con más de cincuenta



robots que permitieron ahorrar más de ochenta mil horas en nuestra operación en Colombia, permitiendo a nuestros equipos enfocarse en actividades que generen mayor valor.

Por último, quisiera enfatizar que la digitalización no es solo una apuesta del Banco, sino que estamos desarrollando nuestra transformación digital y analítica de forma transversal en todas las entidades que conforman el Grupo Aval y el Banco de Bogotá y sus filiales, permitiéndonos construir un sistema robusto e interconectado con una amplia oferta para nuestros clientes directos y aliados.

Control del Riesgo

La mayor conectividad y relacionamiento con nuestras filiales y aliados, nos ha permitido mejorar de forma más eficiente el control de nuestros riesgos y conocer mejor a nuestros clientes. A continuación, me permito resumir los principales logros en algunos de los principales riesgos.

En cuanto al riesgo de crédito, tuvimos que adecuar nuestros modelos para poder manejar efectivamente la incertidumbre derivada de la pandemia y seguir apoyando a nuestros clientes. La estrategia adoptada se centró en tres pilares: 1) la incorporación de nueva información en nuestras decisiones, apalancándonos en el mayor uso de las tecnologías de la información y conectividad con nuestros flujos digitales; 2) el trabajo

con aliados que nos permite conocer y distribuir el riesgo de mejor forma; y 3) el otorgamiento de alivios y programas de renegociaciones estructurales en la medida de la necesidad del cliente.

La implementación de estas estrategias nos permitió mitigar el deterioro de la calidad de la cartera. El indicador consolidado de cartera vencida de más de 90 días pasó de 3.1% a finales de 2019 a 3.3% en el cierre de 2020.

Pasando a los riesgos de seguridad de información, la mayor migración a canales digitales ha incrementado los riesgos de fraude. Esto nos llevó a fortalecer de forma relevante nuestros modelos de ciberseguridad con el objetivo de ofrecer una mitigación efectiva del riesgo, pero manteniendo o incluso mejorando la experiencia del cliente.

Del mismo modo, durante el 2020 profundizamos el trabajo en favor de nuestro Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), a través del cual analizamos nuevos créditos, reconociendo la importancia de identificar, analizar y administrar los posibles riesgos o impactos ambientales y sociales generados por las actividades productivas de nuestros clientes, y cómo éstas a la vez se pueden ver afectadas por factores de cambio climático. Con una visión de riesgos amplia, incluyendo nuevas dimensiones de gestión, aseguramos que el Banco de Bogotá sea una entidad sostenible, en todo el sentido de la palabra.

Control del Gasto y Eficiencia Operacional

Parte fundamental de ser una entidad sostenible, consiste en tener una operación que cumpla las expectativas de nuestros clientes y usuarios, mitigue riesgos y contribuya positivamente a la rentabilidad de la organización.

En el año, y aislando los efectos de la adquisición de MFG y la devaluación del peso colombiano, logramos reducir nuestro gasto consolidado en \$371 mil millones, equivalente a una disminución cercana al 4.9% frente al 2019. Este ahorro fue fundamental en compensar parcialmente el efecto de la contracción del NIM y el mayor gasto de provisiones de cartera, permitiendo que el Banco de Bogotá generara utilidades relevantes en el 2020 y así continuara el robustecimiento del balance a través de la generación interna de capital.

Estas eficiencias no se derivan de un plan improvisado y temporal; son el resultado de años de trabajo, planeación y preparación, que se sustentan en la formación de una cultura orientada a la excelencia operativa y que hacen más eficiente nuestra operación y la de nuestras filiales, subsidiarias y asociadas.

Colaboradores y Sociedad

Sin ese ADN cultural que identifica a nuestros colaboradores, sin su entrega, profesionalismo

y talento, no hubiera sido posible lograr los resultados que se presentan en este Informe de Gestión. Por este motivo, a través de nuestra filosofía “Somos +” seguimos invirtiendo en programas que promueven el desarrollo profesional y el bienestar de los 41,757 colaboradores del Banco de Bogotá y sus filiales.

Gran parte de nuestras estrategias se enfocaron en acompañar a nuestro talento humano en las dificultades derivadas de la pandemia. Para este propósito, y buscando cuidar su salud y seguridad, diseñamos e implementamos una estrategia soportada en cinco pilares: Educación en salud, Productividad trabajando desde casa, Bienestar, Inteligencia emocional, y Escucha activa de la voz del colaborador. Estos pilares acompañados con el trabajo estratégico en formación, diversidad, inclusión y gestión de desempeño, nos permitieron ser reconocidos por primera vez como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia por el Instituto *Great Place to Work*.

En la misma línea estratégica de responsabilidad corporativa, durante el 2020 incrementamos nuestros programas de impacto ambiental y social, de los cuales quisiera resaltar algunos. En el 2020, nos unimos a Grupo Río Bogotá, una iniciativa que busca a través de contenidos periodísticos, posicionar en la agenda nacional la importancia del cuidado de este afluente. También, estamos trabajando muy activamente en proyectos de reforestación en diversas reser-

vas ambientales del país, incluida la Amazonía donde sembramos más de 2,800 árboles en conjunto con comunidades autóctonas, no sólo contribuyendo a la recuperación ambiental, sino también a la construcción de tejido social; realizamos la emisión de Bonos Verdes, fortalecimos nuestra línea de desarrollo sostenible y la penetración de nuestro producto Recaudo Verde en nuestros clientes empresariales.

Dentro de nuestras iniciativas con impacto social quiero resaltar el lanzamiento de la primera Tarjeta Débito UNICEF en el mundo, que realizamos en agosto del 2020, para que quien la solicite done el 1% de sus compras en favor de la educación, salud y nutrición de los niños vulnerables del país, contando con una donación de un 1% adicional por parte del Banco. Al cierre del año, cerca de 100.000 personas habían solicitado la tarjeta.

Resultados 2020

Como lo he reiterado anteriormente, nuestra estrategia logró pasar una de las pruebas más difíciles que ha vivido la humanidad en su historia contemporánea, permitiendo que los resultados demuestren la resiliencia, robustez y sostenibilidad del Banco de Bogotá. A continuación, enuncio los principales resultados financieros consolidados que obtuvo el Banco en este atípico 2020:

- Cerramos el año con una utilidad neta consolidada de \$2.2 billones, con retorno sobre el patrimonio promedio de 10.5% y retorno sobre activos de 1.2%. Esto nos permitió generar el 53% de las utilidades del sistema bancario en Colombia.
- Los impuestos pagados, por el Banco y sus filiales, suman un total de \$2.4 billones.
- Nuestra cartera consolidada alcanzó los \$135.8 billones, equivalente a un crecimiento anual de 16.6%.
- Los depósitos representan el 82% del total del fondeo a diciembre de 2020 y la relación depósitos sobre cartera neta fue 1.15x.

Nuestro agradecimiento muy especial a Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez, Presidente de Grupo Aval, y a todos sus funcionarios. Tuvimos el respaldo permanente de todos ellos y fueron factor fundamental en la implementación de las estrategias atrás mencionadas para que el Banco pudiera obtener los resultados atrás descritos.

La Junta Directiva del Banco tuvo una muy valiosa contribución en la obtención de nuestros resultados. En todas las reuniones de la Junta analizamos en profundidad cada una de las estrategias llevadas a cabo para atender los retos del año 2020. Mi agradecimiento para cada uno de los Directores por sus conocimientos y sabiduría, que guiaron al Banco en la dirección correcta en tan difíciles circunstancias.

Seguimos Trabajando por Otros 150+

Para despedirme, quisiera resaltar que el pasado 15 de noviembre de 2020 el Banco de Bogotá cumplió 150 años de historia contribuyendo al desarrollo del país y de la región, siendo este un gran logro por sí mismo. Estoy seguro de que para el equipo de la administración del Banco, el mejor regalo de cumpleaños que le pudimos dar a la organización, sus clientes y accionistas es el empeño, la dedicación, la creatividad y el ejemplo de cada uno de nuestros más de 41 mil colaboradores que permitieron conseguir, en este difícil entorno, los resultados que aquí les presentamos.

Esperando que sigamos construyendo un mejor futuro juntos,

Alejandro Figueroa Jaramillo
Presidente



Gobierno Corporativo

Nos comprometemos con un modelo de Gobierno Corporativo transparente, sólido y ético, aprovechando el aprendizaje recogido a través de nuestra experiencia e historia y acogiendo las mejores prácticas. Es este compromiso el que nos permite generar resultados sostenibles para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

Transparencia e instituciones sólidas

Fomentamos la ética y comunicamos nuestras acciones de forma transparente



En el 2020 se destaca el importante papel de nuestro gobierno corporativo, pilar de la gestión del Banco, que en un año de importantes retos por la coyuntura actual, ha mantenido la transparencia como eje central, ajustándose a las necesidades de un mercado financiero que se enfrentó a nuevas circunstancias, acoplándose a las mejores prácticas y acompañando el crecimiento y el proceso de internacionalización de nuestra institución.

Desarrollamos diferentes tareas relacionadas con el Gobierno Corporativo, encaminadas a continuar generando resultados eficientes y sostenibles para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés. Nos adaptamos satisfactoriamente a la virtualidad, llevando a cabo la Asamblea General Ordinaria

de Accionistas, las reuniones de Junta Directiva y los Comités de la Junta, de manera no presencial.

Aprobamos la reforma del Código de Buen Gobierno, para incluir, principalmente los ajustes efectuados al Reglamento del Comité de Auditoría, y la presentación del Informe Anual de Gobierno Corporativo a la Asamblea de Accionistas, como parte del proceso continuo de implementación de mejores prácticas corporativas. Este informe está incluido como Anexo 1 del Informe de Gestión. Así mismo, continuamos con la implementación de las recomendaciones del “Código País”, como se evidencia en el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas 2020, transmitido a la Superintendencia Financiera. Mayor información sobre el tema puede ser consultada en: [Relación con el inversionista](#).



Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez, Presidente Junta Directiva

Luis Carlos Sarmiento Angulo, Consejero Junta Directiva

Órganos de Gobierno

[GRI 102.18] [GRI 102.20] [GRI 102.21] [GRI 102.23] [GRI 102.24]

Asamblea General de Accionistas

Nuestra estructura de gobierno corporativo está encabezada por la Asamblea General de Accionistas, órgano supremo, que constituye el principal mecanismo para el suministro de información a los accionistas, así como el espacio para ejercer control sobre el direccionamiento del Banco y, por consiguiente, de la actuación de la Junta Directiva.

Al cierre de 2020, nuestro capital estaba representado en un total de 331,280,555 acciones ordinarias en circulación, de propiedad de 11,642 accionistas. Este año, nuestra Asamblea Ord-

inaria se realizó el 26 de marzo de 2020 y contó con un quorum del 89%; toda la información necesaria para la toma de decisiones estuvo a disposición de nuestros accionistas a través de la página web del Banco, de acuerdo con nuestros lineamientos de gobierno corporativo y la regulación vigente.

Mayor detalle sobre la composición accionaria del Banco se encuentra publicado en nuestra página web y también está disponible en el SIMEV, de la Superintendencia Financiera de Colombia www.superfinanciera.gov.co.



Junta Directiva

La Junta Directiva es nuestro máximo órgano administrativo y su función principal consiste en determinar las políticas para su gestión y desarrollo. Está conformada por importantes profesionales con amplia experiencia, cumpliendo a cabalidad con los criterios establecidos por el Banco para su elección, la cual se llevó a cabo en la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 26 de marzo de 2020.

Contamos con cinco miembros principales y sus suplentes personales; dos de los renglones están representados por miembros independientes. El proceso de evaluación de candidatos para la Junta Directiva no contempla criterios de discriminación y actualmente contamos con la participación de una mujer y de otro grupo minoritario. Nuestro modelo de gobierno no contempla la presencia de ejecutivos como miembros de la Junta Directiva.

La Junta Directiva establece anualmente un plan de reuniones que le permite desarrollar a cabalidad sus funciones. Así mismo, para apoyarla en sus responsabilidades, se han establecido los Comités de Crédito, de Auditoría, de Gestión Integral de Riesgos y de Sostenibilidad, los cuales funcionan bajo la dirección y dependencia de la Junta Directiva. Adicionalmente, como segundo nivel de comités, la Junta ha definido el funcionamiento, bajo responsabilidad de la Administración, de otros Comités que atienden los lineamientos impartidos por la Junta y por la legislación vigente.

Durante 2020 se pagaron honorarios a los directores por \$1,368 millones por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta y de sus Comités. La trayectoria profesional de los directores del Banco de Bogotá se encuentra disponible en la página web www.bancodebogota.com.

Junta Directiva

Miembros Principales

Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez

Sergio Uribe Arboleda*

Alfonso de la Espriella Ossio

Carlos Arcesio Paz Bautista

José Fernando Isaza Delgado*

Miembros Suplentes

Jorge Iván Villegas Montoya

Sergio Arboleda Casas*

Ana María Cuéllar de Jaramillo

Álvaro Velásquez Cock

Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo*

*Miembros independientes

Consejero Junta Directiva

Luis Carlos Sarmiento Angulo

Secretaria Junta Directiva

Juanita Cubides Delgado

Revisor Fiscal

KPMG S.A.S.

Representado por: Diana Alexandra Roza Muñoz (T.P. 120741 -T)

Defensor del Consumidor Financiero

Álvaro Julio Rodríguez Pérez

Miembros Principales



Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez

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



Sergio Uribe Arboleda*

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

Miembros Suplentes



Jorge Iván Villegas Montoya

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



Sergio Arboleda Casas*

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

Miembros Principales



Alfonso de la Espriella Ossio

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



Carlos Arcesio Paz Bautista

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



José Fernando Isaza Delgado*

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

Miembros Suplentes



Ana María Cuéllar de Jaramillo

Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2007. Miembro de la Junta Directiva de Megalinea y de BAC Credomatic. Consultora independiente especializada en sistemas y procedimientos para control financiero. Anteriormente trabajó como Directora de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, y en diferentes cargos en Citibank. Graduada en Contaduría de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.



Álvaro Velásquez Cock

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



Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo*

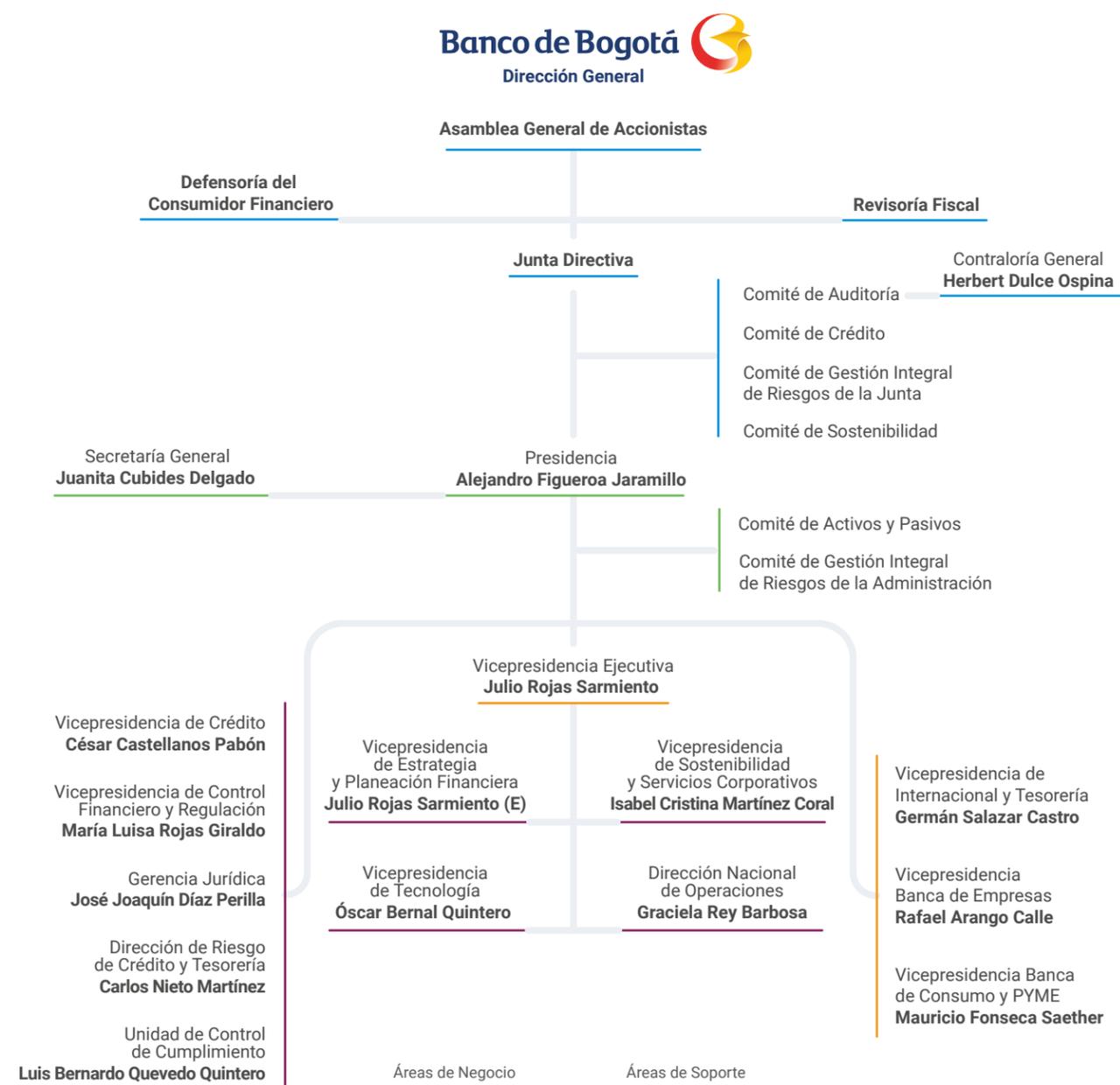
Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2018. Ha sido Magistrado de la Corte Suprema de Justicia - Sala Civil, Conjuez de la Corte Suprema de Justicia, Árbitro del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, Árbitro Internacional, Director General de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

*Miembros independientes

Alta Gerencia

La Alta Gerencia representa el tercer nivel en la estructura de Gobierno Corporativo de nuestro Banco. Está a cargo del giro ordinario de los negocios y de la concepción, ejecución y seguimiento de los objetivos y estrategias, siguiendo los lineamientos fijados por la Junta Directiva. En el año 2020, Julio Rojas Sarmiento fue nombrado como Vicepresidente Ejecutivo, con responsabilidad sobre las Vicepresidencias de Estrategia y Planeación Financiera, de Sostenibilidad y Servicios Corporativos y de Tecnología, así como de la Dirección Nacional de Operaciones.

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



Alta Gerencia



**Alejandro
Figueroa Jaramillo**

Ingeniero Civil de la Universidad Nacional de Colombia, Máster y candidato a Ph.D. en Economía de la Universidad de Harvard. Vinculado desde 1973. **Se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidente Financiero. Presidente del Banco desde 1988.**



**Julio
Rojas Sarmiento**

Graduado summa cum laude con un B.A. de la Universidad de Princeton y MBA de alta distinción: George F. Baker Scholar de Harvard Business School. Vinculado desde 2016. **Vicepresidente de Estrategia y Planeación Financiera desde 2018 y Vicepresidente Ejecutivo desde 2020.**



**Germán
Salazar Castro**

Economista de la Universidad Javeriana, postgrado en Crédito Bancario y Finanzas del Chemical Bank y Finanzas de la Universidad de Nueva York. Vinculado desde 1979. **Vicepresidente de Internacional y Tesorería de 1992 a 1996 y desde 1998.**



**Rafael
Arango Calle**

Economista de la Universidad Javeriana, con Altos Estudios en Gestión y Liderazgo Estratégico de la Universidad de Los Andes y del Programa de Desarrollo Directivo de Inalde. Vinculado desde 1999. **Vicepresidente Comercial de Banca de Empresas desde 2012.**



**Mauricio
Fonseca Saether**

Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes y MBA de Esade Business School, España. **Vinculado desde 2019 como Vicepresidente Comercial de Banca de Consumo y PYME.**



**Isabel Cristina
Martínez Coral**

Ingeniera Electrónica de la Universidad del Cauca, Programa de Negociación Harvard Law School, MBA y Finanzas Universidad de los Andes, Máster Economía de Telecomunicaciones UNED. Vinculada desde 2017. **Vicepresidente Administrativa desde 2018 y actualmente Vicepresidente de Sostenibilidad y Servicios Corporativos.**



**César
Castellanos Pabón**

Economista de la Universidad Santo Tomás y Administrador de Sistemas del Politécnico Gracolumbiano. Vinculado desde 2002. **Vicepresidente de Crédito desde 2012.**



**María Luisa
Rojas Giraldo**

Economista de la Universidad de Los Andes, postgrado en Administración Financiera de la Universidad de Stanford y Desarrollo Económico de la Universidad de Boston. Vinculada desde 1981. **Vicepresidente de Control Financiero y Regulación desde 2018.**

Alta Gerencia



Óscar Bernal Quintero

Ingeniero de Sistemas de la Universidad Distrital. Postgrados en Gerencia E-Business en la Universidad de Santander y Maestría en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad de Los Andes. Vinculado desde 2008. **Vicepresidente de Tecnología desde 2019.**



José Joaquín Díaz Perilla

Abogado de la Universidad del Rosario. Vinculado desde 1967. **Gerente Jurídico desde 1974.**



Carlos Fernando Nieto Martínez

Ingeniero industrial de la Universidad de Los Andes y MBA del Inalde Business School. Vinculado desde 1998. **Director de Riesgo de Crédito y Tesorería desde 2009.**



Juanita Cubides Delgado

Abogada de la Universidad Pontificia Javeriana. Vinculada desde 1989. **Secretaria General desde 2019.**



Graciela Rey Barbosa

Ingeniera Industrial de la Universidad Distrital. Especialista en Finanzas de la Universidad Externado y en Negocios en Internet de la Universidad de La Sabana y Universidad Icesi. Vinculada al Banco desde 1995. **Directora Nacional de Operaciones y Procesos desde 2017.**



Herbert Francisco Dulce Ospina

Ingeniero Industrial de la Universidad Javeriana con postgrado en Finanzas Corporativas en el CESA y Riesgos Financieros Avanzados en IFF-The International Faculty of Finance. **Contralor General desde 2018.**

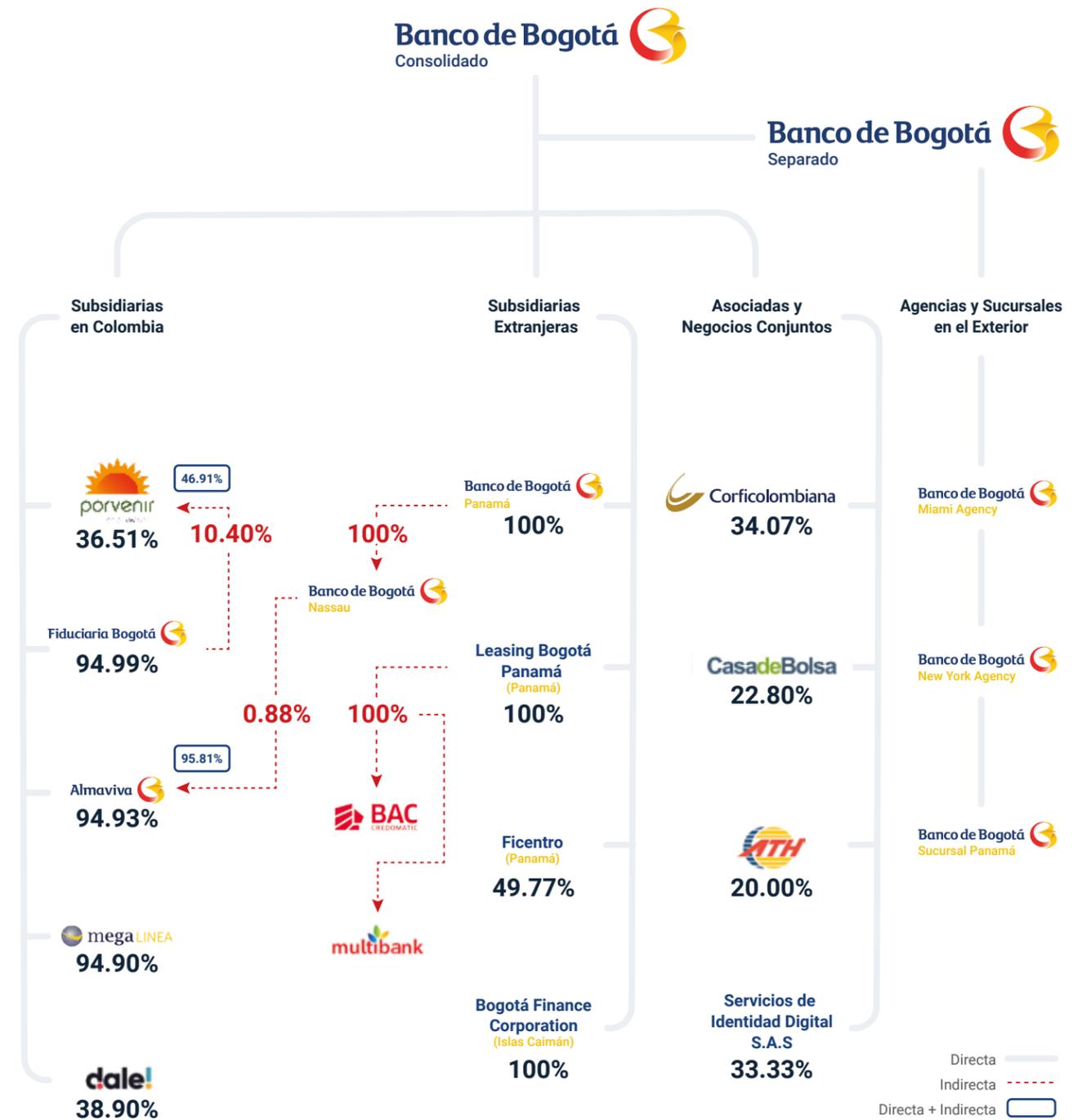


Luis Bernardo Quevedo Quintero

Abogado y filósofo de la Universidad de los Andes. Vinculado desde 1981. **Director de la Unidad de Control de Cumplimiento desde 1996.**

Estructura Corporativa

Nuestro Banco Consolidado está conformado por el Banco de Bogotá Colombia, importante integrante del sistema bancario colombiano, y las subsidiarias y asociadas en las que tiene participación, entidades con las que influimos en diferentes sectores de la economía colombiana y centroamericana, piedra angular de la robustez, resiliencia y diversificación de nuestra hoja de balance.



Ética y Transparencia

[GRI 102.17]

Nuestra Auditoría Interna

Para la gestión del sistema de control interno, hemos implementado el modelo de tres líneas de defensa, con funciones claramente delimitadas y orientadas a la creación de valor y al fortalecimiento de la cultura de gestión y control de riesgos. La Auditoría Interna es la tercera línea de defensa, reportando directamente al Comité de Auditoría, y funcionando de manera independiente de las unidades de negocio, así como de las áreas de riesgo y de cumplimiento.

La función de auditoría interna del Banco de Bogotá y sus subsidiarias es ejercida por nuestra Contraloría General, siguiendo los lineamientos corporativos y directrices impartidos desde Grupo Aval, a través de auditorías basadas en riesgos que se encuentran alineadas con las normas internacionales para la práctica profesional de auditoría.

La coordinación y colaboración eficiente entre las tres líneas de defensa durante el año, nos permitió afrontar con éxito los retos derivados del Covid-19, incorporando algunos cambios en las prácticas de negocio, ajustes en los procedimientos y controles clave de la operación, así como en

los modelos de trabajo para la protección del personal y así dar continuidad al negocio diversificado (incluyendo nuestras subsidiarias en Centroamérica) bajo un enfoque de riesgos controlado.

Nuestra Auditoría Interna evaluó que dichos cambios en políticas, metodologías y procedimientos, los cuales conforman el sistema de control interno, estuvieran debidamente implementados acorde con las normas vigentes y las directrices corporativas emitidas por Grupo Aval.

También atendimos oportunamente los requerimientos de los reguladores y ajustamos los planes de trabajo y metodologías, incorporando pruebas de auditoría, basadas en la capacidad analítica de las herramientas tecnológicas disponibles e informando al Comité de Auditoría los aspectos de relevancia e interés.

Como resultado de las revisiones realizadas por nuestra Contraloría General, continuamos fortaleciendo los sistemas de control interno, así como la evaluación de los riesgos inherentes al negocio, la transformación digital y las actividades contratadas bajo la modalidad de outsourcing, que forman parte del modelo de estrategia corporativa y de sostenibilidad del Banco.



Nuestra Gestión Anticorrupción

En el Banco de Bogotá buscamos fomentar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, por medio del cumplimiento de las leyes y las regulaciones locales e internacionales y acogiendo las mejores prácticas en el seguimiento y gestión a los programas anticorrupción, demostrando que la entidad cumple con los más altos estándares éticos y promueve la transparencia y la integridad en cada una de las acciones que se desarrollan en nuestro gobierno corporativo.

Con este fin, hemos definido y estructurado políticas y procedimientos anticorrupción, que son de conocimiento de todos los colaboradores y demás grupos de interés. En ellos se establecen condiciones y procedimientos para otorgar donaciones, efectuar contribuciones públicas o políticas, manejar situaciones de conflictos de interés, otorgar patrocinios, dar y/o recibir regalos, atenciones y gratificaciones, y administrar las terceras partes intermediarias, realizar adquisiciones o negocios conjuntos, gestionar programas de responsabilidad social, así como otros temas de especial relevancia para la política.

A través de estas actividades y procedimientos, el Banco de Bogotá está comprometido con una

política de cero-tolerancia frente a la corrupción en cualquiera de sus modalidades, promoviendo una cultura de lucha contra este tipo de eventos y estableciendo una estrategia de control a través de la prevención, capacitación, concientización y disuasión de ocurrencia, al igual que el monitoreo y gestión de alertas para su detección.

Gracias a los procesos de revisión, seguimiento y monitoreo que hemos establecido, en el 2020 no se presentaron eventos de corrupción. Este resultado se da por la solidez del programa anticorrupción, el cual fue certificado por la auditoría externa de KPMG, la cual encontró que el estado de implementación es óptimo y formalizado. Igualmente, el Banco, las subsidiarias y Grupo Aval cuentan con la Línea Ética, canal habilitado para colaboradores, clientes, accionistas y proveedores, que les permite reportar, de forma anónima, situaciones relacionadas con fraudes, corrupción, lavado de activos o cualquier actividad irregular.

La ética y la transparencia son pilares fundamentales de nuestra gestión empresarial, razón por la cual las integramos en las políticas, principios y en los valores que guían la dirección, administración y supervisión de nuestras acciones de negocio.



Nuestro Banco Consolidado

14

Reconocimientos
Calificaciones
Nuestra Cobertura
Nuestro Entorno

Nuestro Banco en Colombia

42

Nuestro Modelo de Negocio Sostenible
Cliente
Crecimiento Sostenible
Capacidad Analítica y Transformación Digital
Control de Riesgo
Control del Gasto y Excelencia Operativa
Colaboradores y Sociedad

Nuestras Filiales y Subsidiarias

116

Nuestros Resultados Financieros

128

Anexos

139

Informe de Materialidad
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020
Memorando de Verificación



150+

Oficina Calle 81 Cra 11 - Bogotá

Nuestro Banco **Consolidado**

Consolidamos nuestro liderazgo como una entidad experta, sólida y rentable, que asigna capital a proyectos personales, profesionales y sociales con oportunidades de crecimiento y mantiene un crecimiento sostenible.

Clientes¹
23.9
(millones)

Colaboradores²
41,757

Presencia
11
(países)

Nos adaptamos rápidamente ante un entorno incierto y cambiante, apoyando a nuestros clientes en Colombia y Centroamérica, con servicios financieros ágiles, de fácil acceso. Nuestros resultados financieros reflejan la fortaleza de una gestión planeada, apalancada en la amplia experiencia de nuestra institución. El esfuerzo de los colaboradores y la confianza de los accionistas e inversionistas fueron decisivos para lograr estos resultados.

Oficinas
1,278

Cajeros Automáticos
3,928

Corresponsales Bancarios
19,312

Accionistas
11,642

Cartera Bruta
135.8
(billones)

Depósitos
147.3
(billones)

Utilidad Atribuible a Accionistas
2.2
(billones)

Impuestos Pagados³
2.4
(billones)

Patrimonio
22.5
(billones)

(1) Clientes Activos
(2) Colaboradores no incluye 639 de contrato civil de aprendizaje (SENA)
(3) Incluye el total de los impuestos pagados de Colombia y Centroamérica.

Reconocimientos

Nuestra solidez financiera, la innovación digital, el liderazgo ante la crisis, entre otros factores, fueron reconocidos en 2020, un año de grandes desafíos que retó al Banco de Bogotá y a sus subsidiarias para adaptarse rápidamente y responder a las necesidades de sus clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

GLOBAL FINANCE Liderazgo Sobresaliente en la Crisis

El Banco de Bogotá fue la única entidad colombiana reconocida por la revista del grupo Class Editori, como líder sobresaliente en el manejo de la crisis causada por la pandemia.

Este reconocimiento fue creado en 2020 por la publicación, quien resaltó especialmente nuestro apoyo a clientes y colaboradores, así como al programa de nómina del Fondo Nacional de Garantías y el lanzamiento de productos digitales.

GLOBAL FINANCE Mejor Banco en Créditos Digitales Latinoamérica

Gracias a la extensa oferta de productos digitales de crédito del Banco de Bogotá que incluye créditos de libre destino, tarjetas de crédito, créditos de libranza y créditos de vivienda, la prestigiosa publicación Global Finance, nos reconoció en los World's Best Digital Bank Awards 2020 como Mejor Banco en Créditos Digitales.

THE BANKER Banco del Año en Colombia 2020

La revista inglesa The Banker, perteneciente al Grupo Financial Times, seleccionó al Banco de Bogotá como Banco del Año en Colombia, exaltando el liderazgo demostrado por el Banco durante la crisis, especialmente el impulso dado al empleo en Colombia a través de las líneas de crédito para pago de nómina con el respaldo del FNG y el completo portafolio de servicios 100% digitales.

GLOBAL FINANCE Mejor Banco en Colombia 2020

Durante un lustro hemos recibido el galardón como Mejor Banco en Colombia, por parte de Global Finance.

Como parte del grupo de los mejores bancos del mundo, destacaron nuestra estrategia digital y nuestra iniciativa de nuevas sucursales bancarias.

GLOBAL FINANCE Mejor Proveedor Moneda Extranjera en Colombia 2021

Por octavo año consecutivo, Global Finance nos otorgó el premio como el Mejor Proveedor de Divisas en Colombia, reconociendo en esta oportunidad nuestros servicios en medio de un mercado de comercio exterior conmovido y rápidamente cambiante.

THE BANKER Top 1000

Así mismo, The Banker, ubicó al Banco de Bogotá como el Banco de Mejor Desempeño en Colombia, dentro de su ejercicio anual de ranking de los Top 1000 World Banks.



EUROMONEY Mejor Banco en Colombia 2020

Por séptima vez en la última década, recibimos el reconocimiento de Mejor Banco de Colombia por parte de la publicación británica Euromoney, quien destacó la solidez de nuestros resultados financieros, nuestra estrategia digital y el nuevo formato de oficinas.



LATINFINANCE Banco del Año en Colombia 2020

En su selección de los mejores bancos de Latinoamérica, la revista eligió al Banco de Bogotá como Banco del Año en Colombia destacando nuestro desempeño financiero, así como las acciones tomadas para enfrentar los desafíos de la pandemia Covid-19, beneficiando a la organización y sobre todo a nuestros clientes.



GLOBAL BUSINESS OUTLOOK Mejor Banco en el uso de la Tecnología en Colombia Mejor Banco Orientado al Cliente en Colombia

Obtuvimos estas distinciones por parte de la publicación británica, resaltando nuestra estrategia de innovación digital enfocada en mejorar la experiencia de nuestros clientes, con agilidad y satisfacción de sus necesidades. Adicionalmente nuestra estrategia 6C centrada en el Cliente, también fue reconocida como sobresaliente en la edición anual de los premios.



GREAT PLACE TO WORK

Gracias a la estrategia y el compromiso para atender las necesidades de sus colaboradores, apoyar su crecimiento profesional y personal y promover un ambiente laboral atractivo, el Banco recibió la certificación como un gran lugar para trabajar por parte de Great Place To Work, reconociéndolo como un empleador destacado por sus buenas prácticas en el país.



DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Entramos a formar parte del Anuario de Sostenibilidad 2021 de S&P Global, el cual reconoce a las empresas (Top 15%) con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo. Este reconocimiento va de la mano de la implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



COMPASS BRANDING

Compassbranding destacó la marca del Banco de Bogotá como una de las tres más valiosas de 2020 en la categoría servicios. En un año marcado por la coyuntura originada por la pandemia, sobresalieron las marcas que lograron mantener una relación estrecha con sus clientes, así como un fuerte liderazgo durante la crisis.



FUNDACIÓN ÉXITO Premio por la Nutrición Infantil

Banco de Bogotá fue premiado en la Categoría Empresas en la 17 edición de los Premios de la Fundación Éxito, como una empresa que promueve la lactancia materna en el lugar de trabajo y entre sus grupos de interés.





Euromoney

- Mejor Banco en Centroamérica y el Caribe 2020
- Mejor Banco en Costa Rica 2020
- Mejor Banco en Honduras 2020
- Excelencia en Liderazgo en América Central 2020

Por sexto año consecutivo, Euromoney premia al Grupo Financiero BAC Credomatic como la Mejor Institución Financiera de Centroamérica y el Caribe, Mejor Banco de Costa Rica y Mejor Banco de Honduras, por su crecimiento sostenido y por su posición como el Banco más importante de la región. Además, BAC Credomatic recibió el premio en la categoría nueva de Excelencia en Liderazgo, gracias a la gestión realizada durante la pandemia, a lo largo del 2020.



LatinFinance

- Mejor Banco en Centroamérica 2020
- Mejor Banco en Panamá 2020

Por tercera vez consecutiva, BAC Credomatic, se distingue entre los mejores bancos de la región y, este año, como mejor Banco de Panamá. El reconocimiento es otorgado a la institución por su sobresaliente desempeño en la prestación de servicios minoristas, comerciales y de inversión en la región.



The Banker

- Mejor Banco en Costa Rica 2020

BAC Credomatic Costa Rica fue galardonado como Banco del Año 2020 por la revista The Banker. El reconocimiento fue otorgado a la institución por los avances en términos de transformación digital y por estar continuamente mejorando su eficiencia y avanzando en la prestación de servicios financieros.



World Finance

- Mejor Banco de Consumo Digital
Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala
- Mejor aplicación Bancaria Móvil
Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala

Por segundo año consecutivo, World Finance premia a BAC Credomatic en cada uno de sus seis países, en las categorías de Mejor Banco Digital y Mejor Aplicación Móvil. World Finance reconoce la cultura de innovación del Banco y premia el compromiso de BAC Credomatic con sus clientes, al ofrecer experiencias cada vez más personales y digitales con la apertura de las nuevas sucursales en la región, con un modelo "cliente-céntrico".



International Investor

- Banco del año en Latinoamérica
- Excelencia en Transformación Digital en Latinoamérica
- Mejor Banco Sostenible en Latinoamérica

La revista británica International Investor otorgó a BAC Credomatic un reconocimiento en las categorías: Excelencia en Transformación Digital, Mejor Banco Sostenible y Banco del Año en Latinoamérica 2020, destacando la visión centrada del Banco tanto en sus clientes, como en el desarrollo de Centroamérica y la región. Así mismo, destaca los avances y productos digitales y la utilización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas como principios rectores de su estrategia de sostenibilidad.



The European

- Mejor Banco del año en Costa Rica
- Mejor Banco de inclusión Financiera en Costa Rica

BAC Credomatic fue galardonado por la revista The European con los reconocimientos de: Banco del Año en Costa Rica y Mejor Banco para la Inclusión en Costa Rica. La institución fue nominada en estas categorías por los suscriptores de la revista a nivel mundial, por ser una entidad que se destaca en su gestión y ser un pilar de la economía local y regional.



Global Finance

- Mejor Banco del Año en Costa Rica 2020

Global Finance reconoció a BAC Credomatic como el Mejor Banco de Costa Rica, en la entrega de los 27º premios anuales en los que la revista reconoce a los mejores bancos del mundo.



Global Banking & Finance Review

- Mejor Marca de Banca de Centroamérica

BAC Credomatic fue reconocido como Mejor Marca de Banca de Centroamérica, por su innovación en iniciativas de mercadeo y principios de branding.



Revista Summa – Reputación y Ética

Por segunda vez, la Revista Summa realizó un sondeo propio para conocer cuáles son las empresas y empresarios mejor valorados en Centroamérica en términos de su imagen pública, integridad y apego a las buenas prácticas. En esta ocasión la revista reconoce a BAC Credomatic como una de las empresas con Mejor Reputación y Ética del 2020 en Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.





Signatarios PRI Signatario de los Principios de Inversión Responsable (PRI)

Primera entidad con mayor AUM (Assets Under Management) en Colombia: integramos los criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo) dentro de nuestros procesos de inversión, siendo la 2da entidad con mayor AUM en Latinoamérica.



CompassBranding Marca más valiosa entre AFP'S en Colombia

En su estudio número 19, "Ranking de las marcas colombianas más valiosas de 2020", clasificó a Porvenir dentro del escalafón de marcas más valiosas del país en la categoría de empresas de servicio, ocupando el puesto #11 y siendo la primer AFP en el país.



Fiduciaria Bogotá



Great Place to Work

Fidubogotá alcanzó valoración de su ambiente laboral como "Muy sobresaliente", según certificación emitida por Great Place to Work.



Calificaciones

Durante el 2020, el fortalecimiento de nuestra relación con inversionistas, analistas y calificadoras continuó siendo una prioridad. Tuvimos constante contacto con ellos, comunicando oportunamente los avances de la gestión y el desempeño del Banco. De esta manera, hemos logrado posicionar al Banco como una entidad atractiva para invertir, enfatizando la manera en que nuestros pilares de negocio han contribuido a los resultados obtenidos: i) mantenemos una operación bien diversificada a diferentes niveles, ii) alcanzamos economías de escala mediante la profundización en diferentes ecosistemas y iii) desarrollamos una continua transformación digital que permite implementar procesos más eficientes, brindando una mejor experiencia para nuestros clientes. Estas fortalezas han sido elementos clave en las recomendaciones de analistas de inversión sobre la acción y los títulos de renta fija emitidos por el Banco de Bogotá.

Así mismo, con el fin de facilitar la socialización de nuestros resultados, continuamos con nuestra política de divulgación de información, cimentando así nuestro compromiso por lograr relaciones cercanas y abiertas con nuestros grupos de interés.

Ante escenarios macroeconómicos marcados por la incertidumbre, las calificadoras de riesgo destacaron el desempeño resiliente del Banco, enmarcado en nuestra diversificación tanto geográfica como de negocio, que nos permitió una continua generación de utilidades. También, resaltaron la posición líder del Banco y sus subsidiarias en la región, el buen manejo de la liquidez y una gestión adecuada de las políticas de crédito.

En el 2020, realizamos nuestra Primera Emisión de Bonos Verdes por \$300.000 millones, calificada AAA por BRC Investor Services, ratificando nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestra sociedad mediante la financiación de proyectos con un impacto positivo en el medio ambiente.

Actualmente, el Banco de Bogotá cuenta con la calificación internacional de Moody's Inves-

tor Services, Fitch Ratings y Standard & Poor's, mientras que BRC Investor Services es la agencia que califica tanto al Banco como a las emisiones de deuda colocadas en el mercado local.

A continuación, un resumen de las calificaciones vigentes del Banco de Bogotá:

Moody's - Escala internacional

La calificación refleja un nivel de utilidades sólido basado en una buena diversificación de ingresos, así como un fondeo primario robusto lo cual mitiga riesgos de liquidez. La perspectiva negativa corresponde a la opinión de la calificadora sobre los retos macroeconómicos que afrontan los países donde tenemos operaciones.



Fitch Ratings - Escala internacional

La agencia destaca un desempeño financiero consistente, políticas de riesgo razonables y una base diversificada tanto de fondeo como de ingresos que soporta el desarrollo adecuado de nuestra operación. Los desafíos económicos de los países donde operamos conllevan a la agencia a asignar una perspectiva negativa.



Standard & Poor's - Escala internacional

La opinión de la calificadora es que el Banco cuenta con una posición de mercado sólida, que le permite un margen de gestión financiera adecuado, el cual se soporta en una suficiente diversificación geográfica y de negocio, así como amplios niveles de liquidez. La perspectiva estable demuestra la expectativa de un desempeño resiliente.



BRC Investor Services SCV - Escala local

La sólida posición de negocio del Banco así como su liderazgo en la industria bancaria colombiana permitieron que el Banco de Bogotá lograra mantenerse en el nivel más alto de calificación. Igualmente, la agencia destacó nuestros niveles de solvencia, adecuados para afrontar escenarios de estrés y unos niveles de rentabilidad favorables frente al sistema financiero.



Nuestra Cobertura [GRI FS13]

Al cierre del 2020, contamos con al menos un canal de servicios bancarios en 871 municipios del país, lo cual representa una cobertura del 78% del territorio nacional, llevando nuestros productos y servicios a lo largo y ancho del territorio nacional y profundizando nuestra estrategia de bancarización.

	 Oficinas	 Corresponsales bancarios	 Cajeros automáticos	 Total
Costa	74	879	282	1,235
Oriente	67	1,615	199	1,881
Antioquia	102	906	286	1,294
Central	95	2,306	245	2,646
Occidente	79	1,237	233	1,549
Bogotá	155	3,681	504	4,340
Total Colombia	572	10,624	1,749	12,945



En Centroamérica, nuestra filial BAC Credomatic se posiciona como el Banco con mayor cobertura en la región, ofreciendo servicios financieros en El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

	 Oficinas	 Corresponsales bancarios	 Cajeros automáticos	 Total
Guatemala	167	1,127	264	1,558
Honduras	168	1,591	469	2,228
Nicaragua	119	2,759	306	3,184
Panamá*	69	454	302	825
Costa Rica	103	2,448	542	3,093
El Salvador	80	309	296	685
Total Centroamérica	706	8,688	2,179	11,573



*20 oficinas, 126 corresponsales bancarios y 94 ATMs corresponden a MFG

Nuestro Entorno

Entorno internacional

En 2020 la economía global se habría contraído -4.4%, según la más reciente estimación del Fondo Monetario Internacional (FMI). El choque de la pandemia fue evidente desde el primer trimestre del año, con la disrupción de las cadenas productivas a nivel global, a causa del confinamiento registrado en China. Sin embargo, el mayor impacto en actividad se presentó en el segundo trimestre, cuando la gran mayoría de los países cancelaron vuelos internacionales y decretaron confinamientos para limitar la propagación del Covid-19 y así ganar tiempo para fortalecer sus sistemas de salud. Las condiciones financieras se tornaron restrictivas rápidamente y la perspectiva de la actividad global se deterioró, al punto en que la proyección de crecimiento global fue tan baja como -5.2%.

En medio de la incertidumbre, de manera contundente y sincronizada, los bancos centrales alrededor del mundo bajaron sus tasas de interés a mínimos históricos, mientras implementaron múltiples herramientas a su disposición para proveer liquidez a la economía. Las medidas fiscales complementaron las monetarias, con montos históricos de estímulo. La asistencia fiscal se dirigió no sólo a robustecer el sistema de salud sino también a moderar la carga del sector privado, tanto a empresas como hogares, afectados por los confinamientos. A manera de referencia, el paquete fiscal estadounidense sobrepasó 16% del PIB en 2020.

Luego de que la mayoría de las economías tocaran fondo en el segundo trimestre, en la segunda mitad del año la perspectiva comenzó a mejorar con la reapertura progresiva de las actividades, mientras la primera ola de contagios quedaba atrás. Otros temas globales cobraron relevancia. Las elecciones estadounidenses fue uno de ellos, especialmente porque significó el cambio de gobierno del republicano D. Trump para dar paso al demócrata J. Biden. Es más, se materializó el escenario de una “ola azul” pues los demócratas ganaron la presidencia, la mayoría de

la Cámara y una mayoría estrecha del Senado, alimentando el panorama de una recuperación económica más rápida por la posibilidad de un mayor estímulo fiscal.

Finalizando el año, el optimismo se apoderó de los mercados con las aprobaciones del uso generalizado de varias vacunas. El optimismo cobró más fuerza con anuncios de otras farmacéuticas que confirmaron que el mundo tendría varias vacunas para la inmunización de la población.

La última revisión de proyecciones del FMI fue menos negativa, moderando la estimación de la caída de la actividad a -4.4% y pronosticando un repunte de 5.2% para 2021.

Después del fuerte choque de la pandemia en el segundo trimestre del año, el panorama comenzó a esclarecerse con la expectativa originada con el proceso de vacunación.



Recuperación de la actividad en proceso, luego de que la pandemia llevara a la mayor contracción de la economía colombiana en casi un siglo.

Entorno colombiano

En 2020 la economía colombiana evidenció los efectos de la pandemia y el confinamiento con una contracción de -6.8% anual, la mayor caída desde la Gran Depresión en los años treinta. Por trimestre, la mayor contracción se dio en el segundo, cuando fueron más estrictas y de mayor duración las medidas de distanciamiento social en el país. Luego de ello la reactivación gradual de los sectores dio lugar a menores retrocesos en la segunda parte del año. Sin embargo, el avance se vio suspendido temporalmente cuando se implementaron los confinamientos localizados en ciudades como Bogotá y Medellín en julio y agosto, en medio del primer pico nacional del Covid-19.

Hacia adelante, la economía retomaría la senda de crecimiento en 2021, con una expectativa de Investigaciones Económicas de 4.7%, aunque los riesgos bajistas siguen latentes y condicionados a la propagación de contagios y al éxito del proceso de vacunación.

El choque afectó la inflación por tres vías. En primer lugar, los precios de las materias primas, en particular los combustibles, descendieron. Segundo, las decisiones gubernamentales para apoyar a los hogares se reflejaron en subsidios a los servicios públicos, suspensión de algunos impuestos y congelamiento de los arrendamientos, todo favoreciendo una reducción temporal de precios. Por último, la debilitada actividad reper-

cutió sobre los precios. Con esto, la inflación cerró 2020 en 1.6%, el nivel más bajo para un cierre de año y muy cerca del mínimo histórico que se dio en noviembre (1.5%). En 2021 la inflación repuntaría por un efecto estadístico, retornando nuevamente al rango meta del banco central (entre 2% y 4%). Sin embargo, la dinámica de precios estaría todavía limitada por la debilidad de la demanda, por lo que para el cierre del año Investigaciones Económicas proyecta una variación de 2.5%.

La desaceleración de la economía y el descenso en la inflación abrieron espacio para que el Banco de la República redujera su tasa de intervención en 250 puntos básicos, llevándola también a un mínimo histórico de 1.75%. Sin embargo, los recortes no fueron la única herramienta implementada por el banco central, pues estuvo acompañada de diferentes medidas para garantizar la liquidez en pesos y dólares en el mercado, como: cambios en los montos, los colaterales y los agentes en las operaciones de expansión de liquidez, compra directa de títulos de deuda pública y privada, reducción de encajes; y subastas de dólares mediante operaciones en swap y forward.

Por su parte, la política fiscal también se mostró activa durante 2020, pues el Gobierno acudió a repatriaciones de recursos en el exterior y endeudamiento para el financiamiento de la emergencia, que estuvieron dirigidos hacia mecanismos de asistencia social y empresarial. Las mayores necesidades de gasto y el descenso en los in-

gresos fiscales llevaron al Gobierno a revisar en reiteradas ocasiones los objetivos trazados para el año, llevando a la suspensión de la Regla Fiscal tanto en 2020 como en 2021, con déficits fiscales de -8.9% del PIB y -7.6% del PIB, respectivamente.

El deterioro relativo de las métricas fiscales causó la rebaja de calificación por parte de Fitch Ratings (BBB-), en tanto que Moody's y Standard and Poor's cambiaron la perspectiva a negativa. No obstante, el país logró mantener el grado de inversión.

Finalmente, en el frente externo, la caída en el precio del petróleo afectó el volumen de las exportaciones, que en todo caso fue inferior al descenso de las importaciones, afectadas por la menor dinámica de la actividad. Además, la reducción en los egresos por repatriación de capitales de las empresas extranjeras establecidas en Colombia y el crecimiento sorpresivo de las remesas de trabajadores dieron lugar a una corrección del déficit de la cuenta corriente en 2020, que cerró el año muy cerca de -3.0% del PIB. Este representa el desbalance más bajo en los últimos ocho años. Entretanto, los múltiples episodios de aversión al riesgo en los mercados internacionales llevaron la tasa de cambio a cotizaciones por encima de la barrera de \$4,000 por primera vez en la historia en el primer semestre. Sin embargo, las medidas adoptadas por el Banco de la República y las ventas de dólares del Gobierno, sumadas a un escenario menos desafiante para los mercados llevaron a una corrección de la misma, para que cerrara el año por debajo de la barrera de \$3,500.

**Sistema Bancario Colombiano:
Tasas de crecimiento interanual**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

(1) Calidad de cartera vencida +30 días / Cartera bruta

Sistema Bancario Colombiano

En un contexto de menor crecimiento en la oferta y la demanda, resultado de la coyuntura registrada en 2020 por la pandemia, y dado el incremento en la percepción de riesgo en el mercado y la consecuente menor disposición de los consumidores para financiar sus actividades económicas y personales a través de nuevas obligaciones, las colocaciones de crédito en el sistema bancario moderaron su ritmo de crecimiento, manteniendo, sin embargo, un nivel positivo de 4.2% respecto a 2019. Este comportamiento, sumado al aumento de 37.2% del portafolio de Inversiones, se tradujo en una evolución a nivel del Activo de 8.1%.

Con respecto a la cartera de créditos, la cartera Comercial es la que más aporta, gracias a una mayor tasa de aprobación (88%) para el segmento de empresas y microempresas, según cifras de la Superintendencia Financiera, demostrando que a pesar de la coyuntura registrada se sostuvo el apetito y la capacidad de financiación para las empresas. Por su parte, la cartera para financiación de Vivienda registró la mayor evolución relativa, con un crecimiento de 7.0% y una tasa de aprobación del 66%, manteniendo niveles de calidad de cartera⁽¹⁾ similares a 2019; 7.0% al cierre del año.

No obstante, a nivel general esta dinámica ha estado acompañada de un deterioro en el indicador de calidad total, el cual se ubicó en 5.5%, es decir 69 puntos básicos por encima de 2019. La cartera de consumo reflejó el mayor deterioro al aumentar su cartera vencida mayor a 30 días un 37.1%, afectado por el aumento del desempleo y el mayor riesgo de crédito inherente.

Los pasivos se situaron en \$639,023 miles de millones, de los cuales los depósitos equivalen a \$485,185 miles de millones, con una variación positiva anual de 15.0%. El 50.8% del total de depósitos corresponde a cuentas de ahorro, las cuales ascienden a \$246,455 miles de millones, con un crecimiento de 25.0% frente a 2019. Por su parte, la cuenta corriente creció 24.0% anual, mientras los depósitos a término presentaron una leve reducción de 1.4% para el mismo periodo, reflejando la preferencia por liquidez del mercado.

Con relación a los resultados obtenidos por el Sistema Bancario en 2020, las utilidades cerraron el año en \$4,160 miles de millones, equivalente a una contracción interanual de 62.1%, afectadas por la mayor necesidad de provisiones con un incremento de 52.8%, asociadas al deterioro de la economía en general. Sin embargo, cabe destacar la estabilidad del margen neto de intereses, que logró mantener una dinámica positiva con \$32,974 miles de millones al cierre de 2020, gracias al menor costo de fondeo asociado, dada la disminución de tasas del Banco de la República y al reprecio de la cartera y depósitos.

Nuestra Participación en el Sistema Bancario Colombiano

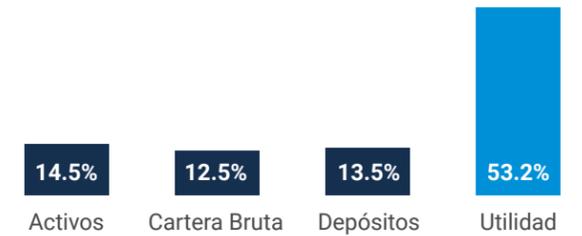
En 2020 seguimos consolidándonos como uno de los bancos más relevantes en el sistema bancario colombiano, ocupando los primeros lugares del mercado. Nuestros activos presentan un crecimiento de 8.1%, apoyados en la cartera bruta que aumentó 28 puntos básicos su participación de mercado frente a 2019.

Este aumento estuvo impulsado por el buen desempeño de la cartera Comercial, que conservó la tendencia previa a la pandemia creciendo 6.5% y aumentando su participación en 28 puntos básicos, seguido por la cartera de Vivienda, que creció 13.7% e incrementó 38 puntos básicos su participación. Todo esto se logró gracias a la realización de estrategias comerciales enfocadas en la gestión de las oficinas y la fuerza de ventas especializada, así como la subrogación de nuestra cartera de crédito constructor. Así mismo, al buen manejo del riesgo y la confianza y apoyo del Banco a sus clientes.

Por su parte, los depósitos⁽²⁾ crecieron 17.1% en el año, siendo determinantes los incrementos de 20.5% de las cuentas de ahorro, a pesar de disminuir su porción de mercado en 43 puntos básicos, y de 10.7% de los depósitos a término que ampliaron su participación en el mercado 139 puntos básicos.

(2) Incluye otros depósitos

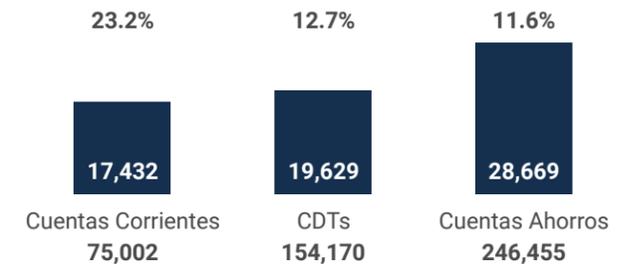
Participación Local



Participación Local por Tipo de Cartera
(miles de millones)



Participación Local por Tipo de Depósito
(miles de millones)



Entorno Centroamericano

La economía centroamericana no fue ajena al choque adverso de la pandemia, marcando también su mayor caída en el segundo trimestre del año y recuperándose después. La emergencia de salud pública dio lugar a un estricto confinamiento en la región, impactando negativamente la demanda interna. Además, la demanda externa se debilitó por el cierre de fronteras, que la gran mayoría de países decretaron con diferentes grados de intensidad a fin de limitar la propagación del virus.

Después de la contracción de la economía regional en el segundo trimestre y la moderación de su caída en el tercero, la recuperación económica continuó consolidándose al cierre del año, pese al endurecimiento de algunas medidas de distanciamiento social para contener el incremento de los casos, un fenómeno presente en varios países. En particular, la aceptable recuperación de la economía estadounidense, socio estratégico de la región, y la baja cotización del petróleo, mitigaron el impacto de la pandemia sobre la región en comparación al resto de Latinoamérica. En general, se prevé que el consumo y la inversión, y los flujos de comercio internacional, sigan cobrando tracción. En su más reciente revisión de proyecciones, el FMI estimó que la actividad de la región se habría contraído -5.8% en 2020, antes de repuntar 3.5% en 2021.

Entrando en detalle, Panamá fue la economía de la región más afectada por el choque global

de salud pública, con una contracción del PIB de -20.5% anual a septiembre. Con la mayor tasa de contagios, que superó en promedio los 200 casos por millón de habitantes, contrastando con el promedio regional que rondaba los 50 casos, las autoridades implementaron el confinamiento más estricto de la región, evidenciado en la contracción de la movilidad. Pero no sólo la demanda interna fue determinante en la evolución de esta economía, sino también la demanda externa, pues Panamá es la economía más abierta de la región en términos de bienes y servicios.

Por su parte, y con un impacto considerablemente más moderado en los primeros nueve meses del año, la actividad de El Salvador y Honduras se contrajo -9.8% y -9.6%, respectivamente. Aunque El Salvador tuvo una reducción de su movilidad similar a la de Panamá en el inicio de la pandemia, desde la segunda mitad del año este indicador se normalizó de manera más expedita. Las remesas fueron un canal de relevante transmisión del choque global para los dos países, pues este ingreso representa un poco más de 20% del PIB en ambos casos. No obstante, con la recuperación de la economía estadounidense, a partir de la segunda mitad del año estos flujos repuntaron rápidamente, dando soporte al desempeño de estas economías. En efecto, si en abril las remesas de El Salvador caían -40% anual y las de Honduras -27%, en lo corrido del año a octubre mostraban una variación positiva de 3% y 4% respectivamente.

Recuperación de la actividad en Centroamérica encuentra apoyo en el inicio del proceso de vacunación global, la dinamización de la economía estadounidense y los favorables precios del petróleo.

Entretanto, Costa Rica se contrajo -5.3% anual entre enero y septiembre, impactada por la reducción de la demanda externa por servicios, incluyendo la importante fuente que representa el turismo para este país. Sin embargo, su movilidad no estuvo tan restringida a inicios de la pandemia y por lo tanto su contracción en sectores claves de la economía, como el comercio, fue menos drástica en comparación a otras economías de la región.

La recuperación del PIB de Guatemala fue contundente. Si en el segundo trimestre se contraía -9.6%, en el tercero corregía a -1.8%. Así, en comparación a sus vecinos centroamericanos, la pérdida de la actividad era limitada en lo corrido del año a septiembre, con -3.5% anual. Vale la pena tener en consideración que en el primer trimestre la actividad del país fue de las más dinámicas en la región y que a lo largo del año el confinamiento fue menos estricto que el de los otros países.

Finalmente, Nicaragua acumula una contracción económica al tercer trimestre de -2.8% anual, la menor de la región. Su menor exposición al choque externo, en conjunto con un confinamiento limitado sustenta su desempeño.

En respuesta a la estrechez de las condiciones financieras generada por emergencia sanitaria, y en ausencia de riesgos inflacionarios, todos los bancos centrales de la región relajaron su política monetaria y facilitaron liquidez a la economía. Costa Rica, Guatemala y Honduras, que son los países donde la tasa de interés es su principal instrumento de política monetaria, hicieron re-

cortes contundentes. Costa Rica disminuyó su tasa -200pb a 0.75%, Guatemala -100pb a 1.75% y Honduras -250pb a 3.00%.

En cuanto a la situación fiscal, la mayoría de los países accedieron a fondos del FMI para financiar la emergencia derivada de la pandemia, a excepción de Nicaragua. Los países también recurrieron a suspender o relajar sus reglas fiscales, este es el caso de Costa Rica, Honduras y Panamá. El Salvador, Honduras, Guatemala y Panamá también emitieron bonos en los mercados internacionales. Para los países que tienen información, el estímulo fiscal se ubicó por encima del 3% del PIB.

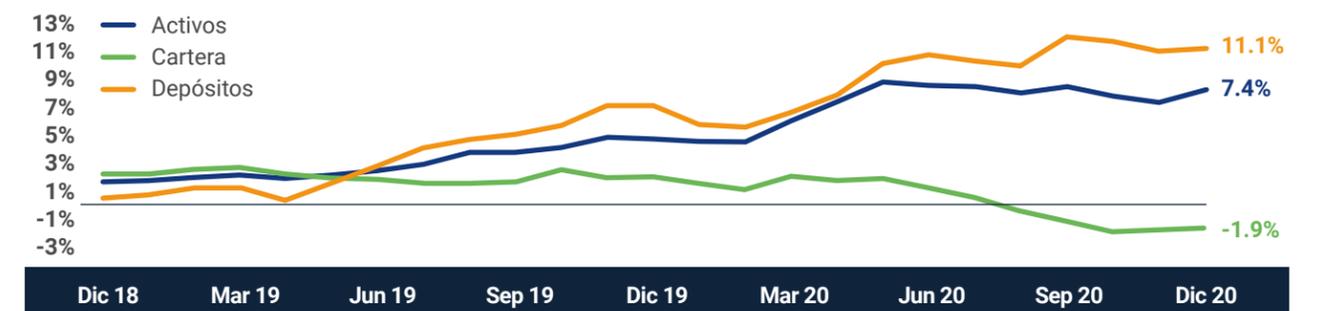
Sistema Bancario Centroamericano

El sector financiero regional denotó un año de resiliencia, en donde la continuidad del negocio le facilitó la obtención de recursos de emergencia tanto al gobierno como a los clientes privados. Dicho sector, que contribuyó con las disposiciones gubernamentales de reprogramar los pagos de sus clientes, también continúa brindando sus servicios en su totalidad durante la actual emergencia sanitaria.

El sistema financiero centroamericano muestra un dinamismo relevante con datos a diciembre de 2020. El activo total creció en su tasa interanual un 7.4% respecto a diciembre de 2019, y los depósitos mostraron un crecimiento de 11.1%, ambos indicadores reflejan un comportamiento mayor en relación con el año anterior. Mientras tanto, la cartera neta decreció un 1.9%.



Tasas de crecimiento interanual



Fuente: Superintendencia de cada país. Para Guatemala se consideran los Grupos Financieros y se le suman los bancos que no pertenecen a ningún GF. Panamá considera únicamente los bancos de licencia general.

Honduras se destaca como el país con el mayor crecimiento en Activos, con un aumento en diciembre 2020 de 15.2% interanual, seguido por Guatemala con 9.9%, Panamá con un 7.5%, El Salvador con 4.9%, Nicaragua con 3.8% y Costa Rica con 1.9%.

Con respecto a la cartera neta, Honduras fue el país que mostró el desempeño más elevado, creciendo un 3.6% interanualmente, seguido por Guatemala con un 3.2%. Por el contrario, Nicaragua, Costa Rica y Panamá mostraron contracciones en su ritmo de colocación, ligado a

la situación económica que ha provocado el Covid-19 en las economías de la Región.

Por otra parte, en el apartado de depósitos, y gracias a su posición de liderazgo y solidez, BAC Credomatic recibió la consolidación de tesorías corporativas de clientes que en tiempos previos a la pandemia diversificaban más en busca de mayor tasa, traduciéndose en crecimientos importantes; Honduras con 21.8%, seguido de Nicaragua con un 15.1%, Guatemala 13.6%, El Salvador 11.5%, Panamá con un 10.7% y Costa Rica 3.7%.

Sistema Bancario de Centroamérica por país

dic-20	Activos		Cartera Neta		Depósitos	
	Millones de dólares	US\$	US\$	Variación anual	US\$	Variación anual
Panamá	112,915	7.5%	66,178	-3.1%	84,654	10.7%
Guatemala	55,002	9.9%	27,058	3.2%	40,762	13.6%
Costa Rica	48,165	1.9%	27,654	-6.3%	34,526	3.7%
Honduras	28,562	15.2%	14,475	3.6%	17,860	21.8%
El Salvador	20,944	4.9%	12,864	0.0%	15,250	11.5%
Nicaragua	6,566	3.8%	3,204	-6.6%	4,574	15.1%
Total	272,154	7.4%	151,432	-1.9%	197,627	11.1%

Fuente: Datos obtenidos de las superintendencias de cada país; para Guatemala se considera los Grupos Financieros (GF) en su totalidad y se le adiciona aquellos bancos que no pertenecen a un GF. Panamá considera los bancos con licencia general.



Nuestra Participación en el Sistema Bancario Centroamericano

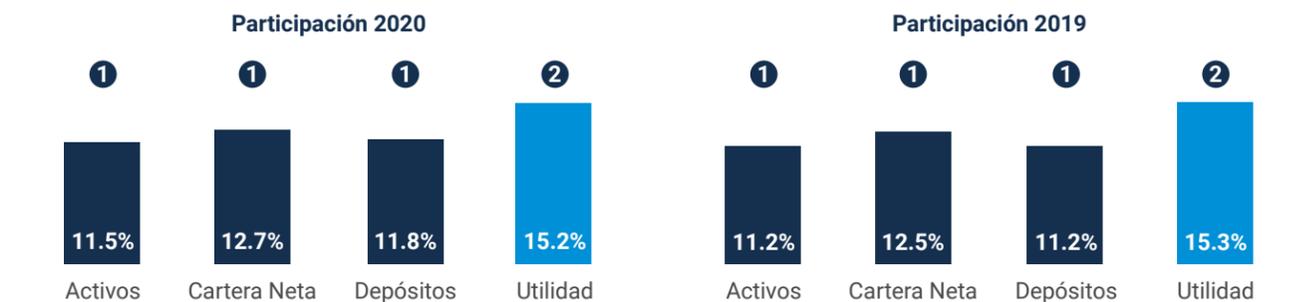
El grupo Banco de Bogotá continúa siendo el único grupo financiero con presencia significativa en todos los países que opera, con una cartera diversificada entre las economías de la Región que le permite alcanzar una alta rentabilidad con una menor exposición al riesgo.

A nivel Regional, para diciembre 2020 grupo Banco de Bogotá continúa liderando en participación de mercado en activos, cartera y depósitos, incrementando su importancia en todas las variables mencionadas anteriormente.

Sobre el total de activos del sistema, fue posible obtener una participación del 11.5%, aumentando 30 puntos básicos respecto al mismo periodo de 2019 (incluyendo MFG). De igual manera, la

participación de cartera neta se incrementa en 16 puntos básicos, llegando a 12.7% para 2020, manteniendo el liderazgo en colocación, afianzando la relación con clientes y el compromiso con el desarrollo de la región.

El Grupo Banco de Bogotá, continúa generando un desempeño sobresaliente con resultados positivos, aún en la situación extraordinaria vivida durante el 2020, en respuesta en gran medida, a que sostiene la estrategia que permite fidelizar a sus clientes transnacionales; además de mantenerse a la vanguardia de la implementación tecnológica por medio de esfuerzos focalizados a facilitar canales transaccionales, mediante una estrategia agresiva de transformación digital, en donde ofrece una banca electrónica moderna y versátil.



Para fines comparativos, se incluye MFG para 2019

En relación con lo anterior, el grupo se mantiene como referente en captación de depósitos, con una participación de mercado de 11.8% y un incremento de 58 puntos base en comparación con el mismo período del 2019 (incluyendo MFG).

Por otra parte, conserva una participación relevante de utilidades a nivel regional con un 15.2% del total del sistema financiero, registrando un nivel similar al obtenido un año atrás (sin tener en cuenta a MFG para 2019, se tiene un incremento de 1.5 puntos porcentuales).

Participación de Mercado por país

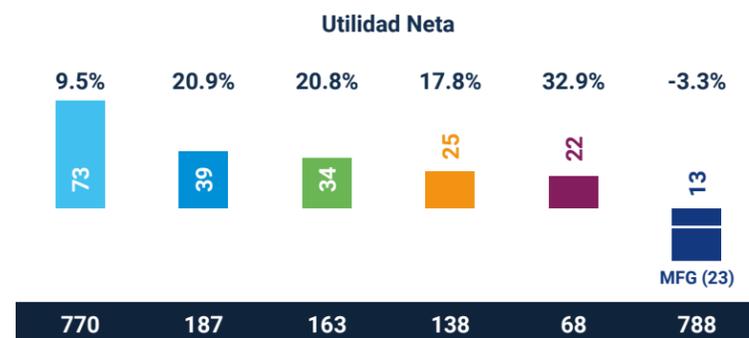
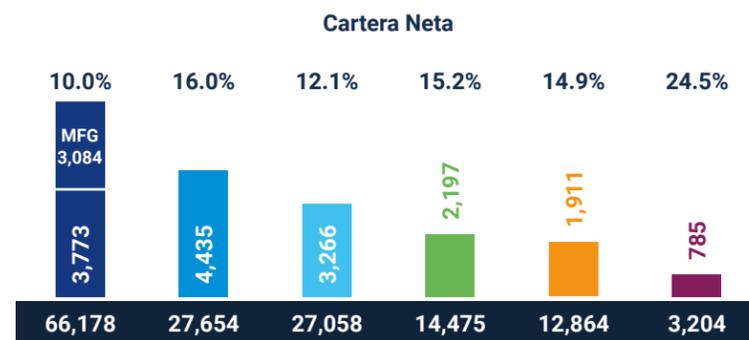
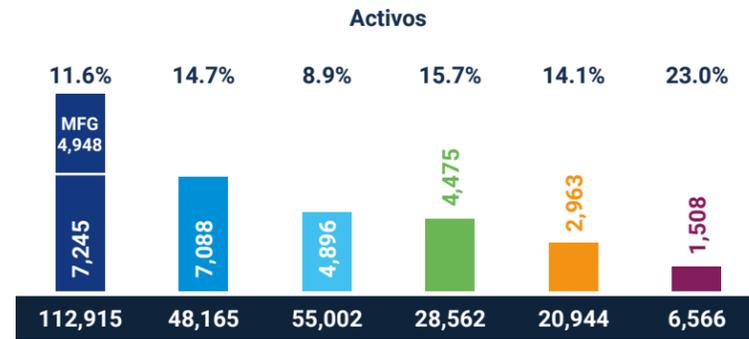
BAC Credomatic sigue siendo el único grupo financiero con presencia en los 6 países con una relevante cuota de mercado de préstamos a diciembre 2020 en donde figuran: Guatemala con 12,1%, Honduras con 15.2%, El Salvador con 14,9%, Nicaragua con 24.5%, Costa Rica con 16.0% y Panamá con 10.0%.

BAC continúa generando un desempeño sobresaliente, con resultados positivos, aún en la situación extraordinaria vivida durante el 2020.

- Panamá
- Costa Rica
- Guatemala
- Honduras
- El Salvador
- Nicaragua

- % Participación de Mercado
- # Posición Regional
- # Total Sistema Bancario

Información del Sistema Bancario de cada país (Local GAAP)
Cifras en millones de US\$



Mantenemos un crecimiento sostenible que contribuye de manera continua al desarrollo económico de Colombia y Centroamérica, al progreso de nuestros clientes y colaboradores, consolidando nuestro liderazgo y contribuyendo de forma comprometida al progreso de la sociedad.



Alejandro Figueroa Jaramillo,
Presidente de Banco de Bogotá

“Nos sentimos orgullosos de haber contribuido sustancialmente al desarrollo del país durante los últimos 150 años. Continuaremos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad para mejorar la calidad de vida de las personas, apoyar el desarrollo de las regiones y proteger el medio ambiente”.



Julio Rojas Sarmiento,
Vicepresidente Ejecutivo de Banco de Bogotá

“Al pensar en nuestro cumpleaños 150, lo que más me entusiasma es soñar cómo podemos seguir aportándole al progreso de Colombia y Centroamérica en los próximos 150 años. Nos sentimos muy afortunados de contar con el mejor talento humano que todos los días está enfocado en desarrollar nuevas y mejores soluciones innovadoras para nuestros clientes”.



150+

Parqueadero Sostenible - Dirección General

Nuestro Banco en Colombia

Durante 150 años, hemos contribuido a la construcción de un mejor país y en situaciones adversas hemos brindado soluciones que respondan a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores. Nuestro aporte continuará por 150+.



Certificados como un
Gran Lugar para Trabajar
por Great Place to Work



Ingresamos al
Anuario de Sostenibilidad
SAM - S&P Global



Colocamos bonos verdes
en el mercado colombiano con una
demanda cerca de **\$1 billón**

Con nuestra estrategia corporativa 6C's, buscamos mantener nuestro liderazgo en la banca y contribuir con el progreso de la sociedad.



Cliente

- Entre marzo y julio beneficiamos 550,816 clientes con nuestro Plan de Alivios Crediticios.
- A partir de agosto, implementamos el Programa de Acompañamiento a Deudores PAD, apoyando a 160,796 clientes.
- Presentamos nuevos productos y servicios como: canal de WhatsApp, alcancía de ahorro, código QR, entre otros.



Crecimiento Sostenible

- Apoyamos a más de 14.000 empresas con el pago de su nómina a través del PAEF.
- Fuimos el primer Banco en desembolsar créditos del programa FRECH NO VIS para compra de vivienda. En 2020 acompañamos a 400 clientes.
- Presentamos la primera tarjeta débito en beneficio de la niñez en el mundo, en alianza con Unicef.



Capacidad analítica y transformación digital

- Desde el 2017, colocamos más de 1,635,000 productos digitales, más del 50% fueron adquiridos en el 2020.
- Con Adelanto de Nómina nuestros clientes acceden a un adelanto parcial de su salario cuando lo necesiten. 16,095 clientes activaron el producto.
- Presentamos la opción de invertir en un fondo de inversión colectiva y el CDT digital. Casi 2,000 clientes invirtieron en estos productos.



Control de Riesgo

- Segmentamos a nuestros clientes, de acuerdo a su situación actual.
- Con las nuevas tecnologías como Cloud Computing, optimizamos los modelos de seguridad digital.
- Nos adherimos al CDP (Carbon Disclosure Project), para mejorar la identificación de riesgos derivados del cambio climático.



Control del Gasto y Excelencia Operativa

- Implementamos el proyecto paperless, con el que eliminamos 160 formatos físicos, disminuyendo el uso de más de 250 mil hojas de papel al año.
- Configuramos 52 robots que mejoraron 41 procesos y que generaron beneficios por \$3.800 millones.
- Adoptamos un nuevo modelo en oficinas, basado en la habilitación de tabletas de autogestión con integración a la Registraduría Nacional del Estado Civil.

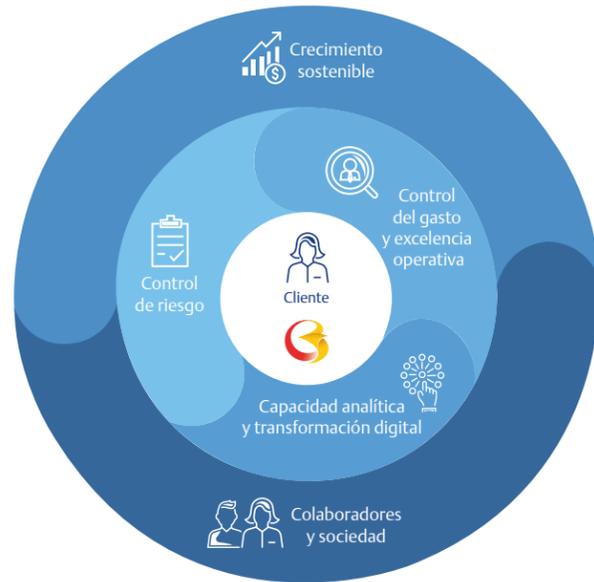


Colaboradores y Sociedad

- Instalamos más de 300 paneles solares en nuestra Dirección General, para evitar la emisión de dióxido de carbono de 50 toneladas de Co2 al año.
- Matriculamos la segunda promoción de colaboradores que cursará la Maestría de Analítica de Datos.
- Diseñamos la aplicación "CoronApp BdB" que nos permite monitorear el estado de salud de todos los colaboradores y atender sus necesidades.

Nuestro Modelo de Negocio Sostenible

Con el plan estratégico 6C's buscamos mantener nuestro liderazgo en el segmento comercial, aumentar nuestra participación en la banca de consumo y aportar al desarrollo del país. El cliente es el centro de nuestra estrategia, la cual se apalanca en la transformación digital, en la excelencia operacional, en el control del riesgo y en el mejor talento humano.



Cliente

Aseguramos experiencias memorables para conseguir lealtad y recomendación de los clientes.



Capacidad analítica y transformación digital

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



Control del gasto y excelencia operativa

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



Colaboradores y sociedad

Promovemos el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores e impactamos positivamente la sociedad.



Crecimiento sostenible

Creemos el negocio de manera rentable con foco en la vinculación de nuevos clientes, en la gestión integral de su ciclo de vida y de su experiencia omnicanal.



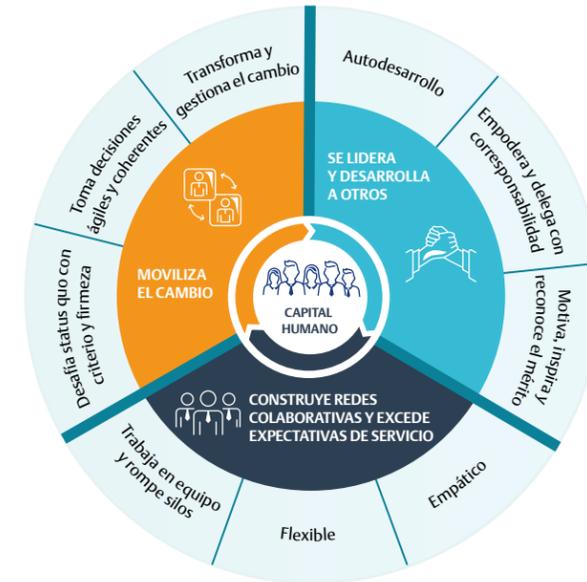
Control de riesgo

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

Estamos comprometidos con una gestión responsable, propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros, contribuyendo a la prosperidad económica de la sociedad y aportando a la disminución del impacto que generamos en el medio ambiente.

Sello de cultura

Creamos el Sello Cultura BdB, un distintivo que define nuestro actuar y que nos permite movilizar el talento hacia el logro de los resultados, basados en los valores de respeto, honestidad, eficiencia y ejemplo.



Construimos redes colaborativas y excedemos expectativas de servicio

Somos flexibles
Diagnosticamos la realidad con objetividad y nos adaptamos a los cambios del entorno de manera oportuna.

Trabajamos en equipo
Promovemos e identificamos los retos que implican cooperación, asumiendo un rol activo para alcanzar las metas comunes.

Somos empáticos
Comprendemos la situación del entorno y de las personas, acompañando y gestionando las diferencias.



Lideramos y desarrollamos a otros

Nos autodesarrollamos
Asumimos la responsabilidad de nuestro propio progreso y crecimiento, buscando de manera constante alternativas y opciones de mejora.

Motivamos, aspiramos y reconocemos el mérito
Conectamos y contribuimos puentes entre las motivaciones individuales y el propósito corporativo, reconocemos con base en el logro.

Empoderamos y delgamos
Creamos ambientes de confianza marcando con claridad el norte que respalda los resultados.



Movilizamos el cambio

Transformamos y gestionamos el cambio
Implementamos cambios con apertura, entendiendo y gestionando el proceso de adaptación de las personas.

Desafiamos el status-quo con criterio y firmeza
Diagnosticamos el entorno con objetividad retando paradigmas con argumentos constructivos, de manera contundente y respetuosa.

Tomamos decisiones ágiles y coherentes
Comprendemos que la oportunidad en la toma de decisiones guarda coherencia con los resultados esperados.

Estrategia de Sostenibilidad

Durante el 2020, consolidamos un Modelo de Negocio Sostenible con el cual nos hemos comprometido a gestionar nuestras actividades de forma responsable e innovadora, propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros, contribuyendo a la prosperidad económica de la sociedad y aportando a la disminución del impacto que generamos en el medio ambiente, a través de la incorporación de criterios económicos, ambientales y sociales, que se ven reflejados en efectos positivos en nuestros negocios, programas e iniciativas.

Nuestro modelo se encuentra alineado con las mejores prácticas internacionales y nacionales como son: el Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios del Ecuador, el Índice de Sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index, los Principios de Inversión Responsable y el Protocolo Verde de Asobancaria.

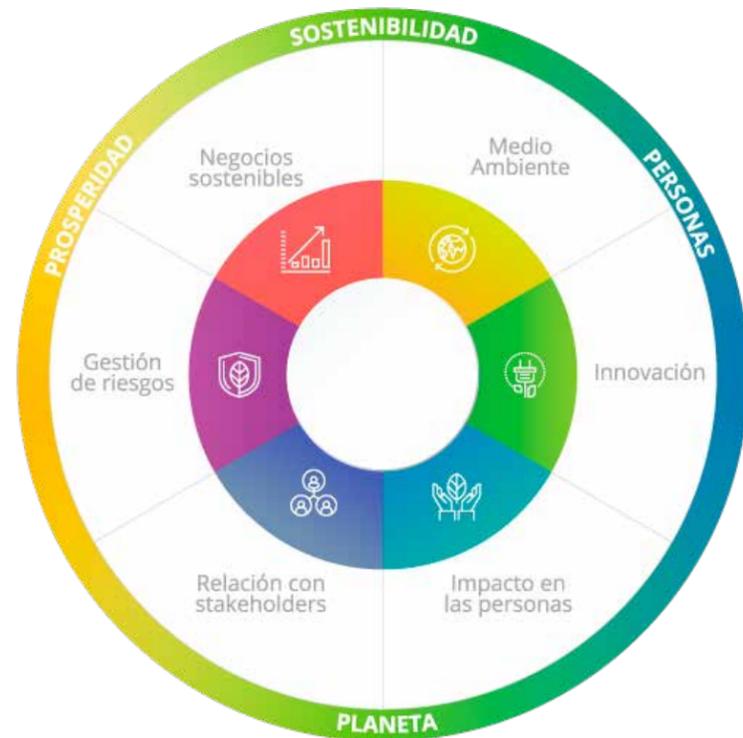
De esta forma, consolidamos nuestros principales compromisos con la sostenibilidad, enmarcados en el diseño de productos y servicios ambientales y sociales, respondiendo a las expectativas de nuestros grupos de interés y trabajando en conjunto para generar valor compartido y una cultura sostenible dentro de la organización.

Dow Jones Sustainability Index

Basados en la gestión que hemos venido llevando a cabo en los últimos años y gracias al excelente desempeño en sostenibilidad que tuvimos en el año 2020, ingresamos al Anuario de Sostenibilidad de SAM – S&P Global.

Obtuvimos un puntaje sobresaliente que nos permitió destacarnos en el top 15% de las mejores prácticas en sostenibilidad del mundo. Como respuesta a nuestro desempeño, subimos 35 posiciones en el ranking respecto a la calificación en el 2018 y destacarnos entre los 253 bancos evaluados en conjunto con bancos reconocidos internacionalmente como *Best in class*.

Los resultados en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI⁽¹⁾, por sus siglas en inglés) demuestran nuestro compromiso y trabajo continuo para consolidarnos como un Banco sostenible e inclusivo.



(1) El Índice de Sostenibilidad Dow Jones, es el principal índice de medición a nivel mundial que monitorea el desempeño de las compañías líderes en materia de sostenibilidad corporativa. El DJSI se basa en la aproximación Best – In – Class para seleccionar líderes en las distintas industrias, con base en la definición de criterios de sostenibilidad asociados a las dimensiones económica, social y ambiental fundamentado en las mejores prácticas internacionales y evaluados en colaboración con S&P Dow Jones Índices y la firma SAM, quienes evalúan y seleccionan a las compañías.

Nuestros principales logros

En la dimensión económica, nos destacamos en la gestión de resultados financieros, de la administración del riesgo, análisis de materialidad, seguridad de la información y ciberseguridad, política anticrimen, y riesgo sistémico. Nuestros sólidos resultados financieros nos permiten generar valor económico para accionistas, clientes y la sociedad en general. En la dimensión ambiental nos destacamos por la consolidación de nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS, el diseño de productos para la mitigación del cambio climático, como la Línea de Desarrollo Sostenible, Recaudó Verde y nuestra emisión inaugural de Bonos Verdes, así como por los avances en nuestra estrategia para combatir el cambio climático y en nuestro reporte ambiental. Por último, en la dimensión social, nos destacamos en nuestra gestión por bancarizar a la población comúnmente excluida del sector financiero, a través de los programas de inclusión y educación financiera, la gestión en derechos humanos y las acciones de ciudadanía corporativa, por medio de donaciones, patrocinio del arte y la cultura y los voluntariados corporativos.

En el 2021, continuaremos trabajando de la mano de nuestros grupos de interés, para seguir aportando al desarrollo del país, generando

acciones que nos permitan la preservación y conservación del medio ambiente, disminuir el cambio climático y continuar apoyando a las comunidades donde operamos.

Nuestros grupos de interés

[GRI 102.13] [GRI 102.40] [GRI 102.43] [BdB.14]

Responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y trabajar en conjunto para generar valor compartido, relaciones de confianza a largo plazo, y una cultura de sostenibilidad dentro de la organización, es uno de los objetivos que nos mueve día a día. Por eso trabajamos por generar un impacto social y ambiental positivo y significativo, a través de experiencias innovadoras y diferenciadoras.

Para el Banco de Bogotá es fundamental conocer y responder a las expectativas y necesidades que tienen nuestros grupos de interés con respecto a la gestión que desarrollamos, con el propósito de generar valor compartido a largo plazo. Por esta razón, las interacciones que tenemos con cada uno de ellos se materializan a través de reuniones presenciales, encuestas de satisfacción, encuestas de opinión, medios de comunicación, relaciones interpersonales y medios digitales, permitiéndonos fortalecer nuestras relaciones de confianza.

 Clientes	Encuestas Página web del Banco	 Proveedores y Aliados	Encuestas Comités presenciales	 Organismos ambientales Encuestas de opinión
 Accionistas e Inversionistas	Asamblea general de accionistas Reuniones presenciales Correo electrónico Conferencias trimestrales de resultados Página web del Banco	 Comunidad	Reuniones presenciales "Focus Groups" Capacitaciones Voluntariados y otras actividades	
 Colaboradores	Encuestas Correo electrónico Boletines informativos Capacitaciones	 Gremios y Asociaciones	Mesas de trabajo Reuniones presenciales Cursos y diplomados	

Diálogos con nuestros grupos de interés



Cientes

El cliente es el centro de nuestra estrategia. Por eso, en el 2020 y desde el inicio de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia a nivel mundial, definimos diferentes estrategias para apoyarlos en estos difíciles momentos. Implementamos el Programa de Acompañamiento a Deudores PAD, que permitió otorgar alivios y soluciones estructurales de pago. Así mismo, diseñamos nuevos canales de autogestión para solicitud y consulta del estado de los alivios, campañas, planes de recuperación y brindamos asesorías personalizadas. Continuamos trabajando en tener conversaciones cercanas con ellos a través del programa “Te escuchamos”, en el que contamos con sus opiniones, lo que nos permite tomar mejores decisiones y realizar mejoras en nuestros procesos internos.



Accionistas e Inversionistas

Fortalecimos la atención de nuestros accionistas mediante una gestión coordinada con Deceval. En 2020, atendimos 170 solicitudes de información por parte de analistas, inversionistas y, mediante la participación del Banco en cinco conferencias internacionales se profundizó el contacto con 135 inversionistas.



Colaboradores

A través de ejercicios de escucha activa de los colaboradores, mensualmente se desarrollan encuestas que buscan recoger *insights* para transformar y/o mejorar nuestras acciones. Durante el 2020, establecimos protocolos de bioseguridad para las sedes administrativas, red de oficinas, fuerzas móviles de ventas y brindamos recomendaciones para quienes trabajan desde casa; diseñamos un canal de comunicación permanente a través de un site exclusivo para Covid-19 que obtuvo más de 60 mil visitas; implementamos una App “CoronApp BdB” que nos permitió monitorear el estado de salud de los colaboradores y atender sus necesidades. Realizamos webinars de inteligencia emocional y finanzas personales, impactando más de 1.800 personas, enviamos comunicaciones con recomendaciones y tips para el cuidado de la salud, socializamos guías con contenidos para incrementar la productividad del trabajo en casa y una revista virtual con contenidos para promover el bienestar de los colaboradores y sus familias.



Proveedores y aliados

Con el fin de establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros proveedores y aliados, realizamos un diagnóstico en materia de sostenibilidad con el fin de conocer los principales aspectos destacados de la gestión de nuestros proveedores, así como sus oportunidades de mejora, con el propósito de apoyar su proceso de transición hacia prácticas más sostenibles. De esta forma, logramos evaluar 119 proveedores en aspectos como: gobernanza, administración de riesgos, implementación de infraestructura sostenible, ecoeficiencia operacional, derechos humanos, normativa laboral y social y trabajo con comunidades. En el 2021, continuaremos fortaleciendo el programa de Compras Sostenibles.



Comunidad

Por medio de encuestas de satisfacción, nuestros beneficiarios del Programa de Educación Financiera realizaron retroalimentación sobre los contenidos y formadores que impartieron los cursos, permitiéndonos mejorar continuamente para cumplir con sus necesidades. De esta manera, realizamos capacitaciones de educación financiera a través de webinars para clientes pyme y micro y en alivios financieros para clientes que adquirieron un alivio o estaban interesados en hacerlo.



Gremios y Asociaciones

Gremios y Asociaciones: a través de mesas de trabajo mensuales con la Asobancaria, participamos activamente en la consolidación de políticas públicas, estrategias, lineamientos, buenas prácticas locales y de otras latitudes, y trabajamos en conjunto con otras organizaciones internacionales y nacionales para construir propuestas, iniciativas y proyectos que generen valor compartido a nuestros grupos de interés en pro de alcanzar una sociedad más sostenible, diversa e incluyente, a través de los comités de Sostenibilidad, Educación Financiera, SAC y Protocolo Verde.



Organismos ambientales

ONG's y Organizaciones Internacionales: durante el 2020 logramos relacionarnos con diferentes organizaciones por medio de mesas de trabajo y reuniones virtuales con entidades como Fundación Natura, Fundación Saving the Amazon y Fundación Semana -Grupo Río Bogotá, con quienes llevamos a cabo acciones por el medio ambiente a través de la reforestación y recuperación ecológica; y por último, en conjunto con Lito, Sanar, Gecoraee, Ele de Colombia logramos gestionar y aprovechar los residuos generados en nuestra operación. Por otra parte, apoyamos a las ONG's sociales aliadas del Banco, a través de talleres de gestión de fondos para garantizar su auto sostenibilidad y llevar más impacto a las comunidades donde hacen presencia.

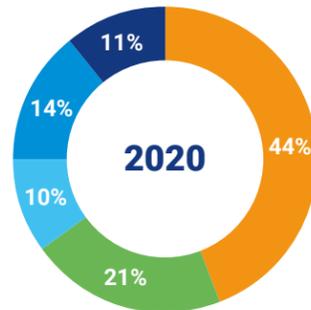


Valor Económico [GRI 201.1]

La distribución de nuestro valor económico⁽²⁾ evidencia cómo la gestión de la entidad beneficia a todos nuestros grupos de interés:

	2019	2020
Margen Neto de Interés	2,974	3,010
Otros Ingresos Ordinarios	4,057	4,563
Comisiones Netas	631	469
Actividades de Seguros	190	173
Valor Económico Generado	7,852	8,214
Proveedores*	1,115	926
Accionistas	1,270	1,163
Colaboradores	744	774
Gobierno y Sociedad	1,729	1,724
Valor Económico Distribuido	4,859	4,588
Provisiones, Dep. & Amor.	1,623	2,578
Reservas	1,371	1,048
Valor Económico Retenido	2,993	3,626

Cifras en miles de millones



Distribución del valor económico generado

- Proveedores
- Accionistas
- Colaboradores
- Gobierno y Sociedad
- Valor Económico Retenido

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Entendiendo el aporte significativo del Banco como agente de cambio y promotor del desarrollo, hemos acogido las mejores prácticas internacionales, para identificar el impacto que nuestra gestión genera en el medio ambiente y en la sociedad, alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, con el propósito de comunicar las acciones, programas e iniciativas que nos consolidan como una organización sostenible, que trabaja en pro de lograr un mundo mejor para todos.

Por esta razón, en el 2020 fortalecimos nuestro proceso de alineación con los ODS realizando una revisión de nuestros programas, iniciativas, productos y servicios tanto ambientales como sociales, con el fin de realizar una evaluación a través de criterios como (i) relevancia, teniendo en cuenta la importancia de la iniciativa, con el

fin de determinar si genera un alto, medio o bajo impacto para la organización y para los grupos de interés; (ii) nivel de gestión, se determinó el nivel de avance que nos permita contar con indicadores relevantes y altos niveles de avance; (iii) sostenibilidad en el largo plazo, consideramos principalmente las iniciativas de largo y mediano plazo, y (iv) control de resultados, mapeamos iniciativas cuyos resultados cuenten con metas de largo plazo, a las que podemos medir en un periodo determinado y comparar su gestión de un año a otro. Aquellas iniciativas que no cumplieron con estos criterios serán evaluadas en el 2021, con el fin de identificar su nivel de madurez en el tiempo, sus indicadores y metas a largo plazo.

En este ejercicio, tuvimos en cuenta el proceso de alineación con los ODS en cabeza de Asobancaria y la identificación de los KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) asociados a estas iniciativas y al cumplimiento de las metas seleccionadas.

Nuestros resultados

Identificamos 15 ODS que agrupamos en 5 grupos: (i) Prosperidad e inclusión, (ii) Innovación y ciudades sostenibles, (iii) Transparencia e instituciones sólidas, (iv) Impacto social y (v) Medio ambiente. Así mismo, priorizamos 7 ODS, a los cuales aportamos a través de iniciativas que son más relevantes, alineados con el *core* del negocio, que generan un mayor impacto y cuentan con indicadores de gestión.

De esta forma, alineamos nuestras iniciativas de forma transversal, incluyendo a las áreas del Banco que aportan a la sostenibilidad y logramos definir nuestro ejercicio de orientación a los ODS y el aporte al país. Así mismo, la alineación de los indicadores de reporte se acoge al Estándar de reporte mundial más reconocido que es el *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Contribución del BdB a los ODS

■ Prosperidad e inclusión



\$1.7 billones financiados a través de las líneas de redescuento, apoyando **523 empresas** en líneas de reactivación económica y emergencia.

\$2.7 billones desembolsados a través del programa Unidos por Colombia con el FNG.

\$2.1 billones que beneficiaron a 3.207 empresas.

95.729 tarjetas Débito Unicef para donar el 1% de las compras del cliente con un aporte de un 1% adicional por parte del Banco, logrando donar \$143 millones.

Más de 1.9 millones de personas beneficiadas en Educación financiera.

Aumentamos 52 puntos nuestro NPS, medición de satisfacción del cliente.

21,000 microempresarios atendidos a través de nuestras líneas de microcrédito por \$129,000 millones, en 750 municipios del país.

■ Innovación y ciudades sostenibles



1.635.000 productos digitales colocados desde 2017, 50% adquiridos en el 2020.

5.442 créditos por más de \$258 mil millones en el programa Mi Casa Ya, más de 4.000 colaboradores beneficiados a través del programa de movilidad sostenible.

2.100 asignaciones en el sistema de bicicletas gratuitas.

Implementamos una estación de carga de carros eléctricos, gratuita, 24/7, para toda la ciudadanía en la Dirección General en Bogotá.

150 biciparqueaderos en nuestras sedes en Bogotá, Medellín y Cali.

(2) Distribución del valor económico generado siguiendo la metodología G-4 GRI. Cálculo utilidad retenida incluye reservas de acuerdo a proyecto de distribución de utilidades preliminar, que mantiene los criterios de distribución de la última Asamblea de Accionistas.

Transparencia e instituciones sólidas

17



Alianza para lograr los objetivos

16



Paz, justicia e instituciones sólidas

Impacto Social

3



Salud y bienestar

4



Educación de calidad

5



Igualdad de género

Medio Ambiente

6



Agua limpia y saneamiento

7



Energía asequible y no contaminante

13



Vida de ecosistemas terrestres

12



Producción y consumo responsable

15



Acción por el clima

Reconocimiento en el Anuario de Sostenibilidad de S&P como uno de los bancos más sostenibles del mundo.

Socialización de nuestra Política de DDHH e identificación de planes de acción.

119 proveedores diagnosticados en materia de sostenibilidad.

Consolidación de nuestro **sitio web de sostenibilidad**.

Reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar (Great Place to Work).

Obtuvimos la **Certificación friendly Bizz**.

\$2,0 mil millones invertidos en capacitación y formación.

4.503 colaboradores capacitados en diversidad e inclusión.

Más de **7 mil colaboradores trabajaron desde casa**.

1.000 colaboradores disfrutaron el Programa Primeros pasos.

\$2.45 mil millones aportados a causas sociales, ambientales y humanitarias.

120 colaboradores **apoyaron 310 familias en condición de vulnerabilidad** con entrega de kits de mercado.

Galardonado en 3 categorías de los Premios Latinoamérica verde por nuestro sistema de recaudo Verde.

61 evaluaciones realizadas a través del SARAS por \$6.4 billones.

Más de \$8.7 mil millones a través de la Línea de Desarrollo Sostenible.

300 paneles solares instalados en la Dirección General en Bogotá, para evitar la emisión de 50 toneladas de Co2 equivalentes al año, eq. a 2.480 árboles.

12% del consumo energético reducido y **14%** en el consumo de agua.

6.8 toneladas de CO2 equivalentes compensamos el **13%**.

30 toneladas de residuos peligrosos y RAEE recolectados.

Más de 45.000 árboles nativos sembrados en reservas biológicas en 6 años.

Cliente

Aseguramos experiencias memorables para conseguir lealtad y recomendación de los clientes.

En un año de grandes desafíos, nos dedicamos a apoyar a nuestros clientes

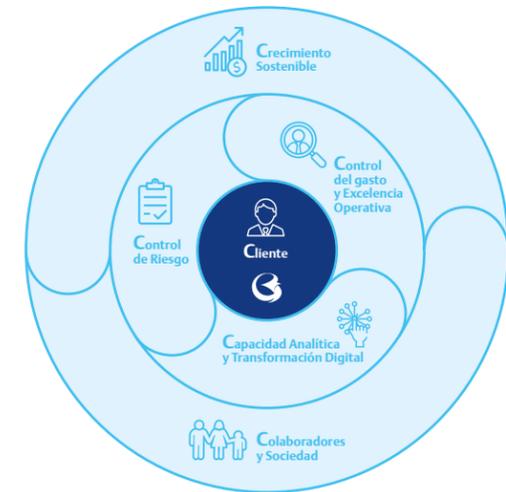
Facilitamos la gestión financiera de nuestros clientes durante la pandemia

Desde que inició la emergencia ocasionada por la pandemia a nivel mundial, definimos estrategias que permitieran apoyar a nuestros clientes en estos momentos difíciles.

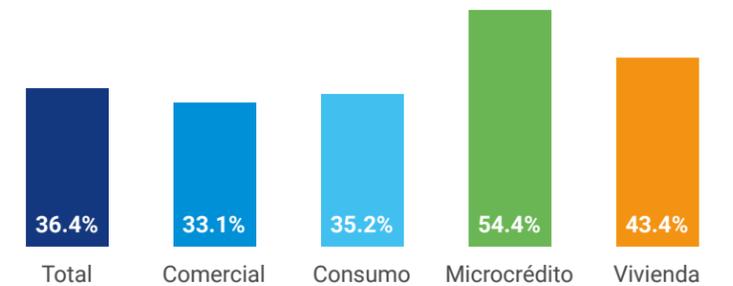
Por esta razón, en el marco de las Circulares 7 y 14 de la Superintendencia Financiera, diseñamos e implementamos diferentes alivios crediticios como prórrogas, periodos de gracia y diferimientos de capital, así como la suspensión del cobro de algunas comisiones.

Con las prórrogas y periodos de gracia, ayudamos a que nuestros clientes pudieran postergar el pago de 2 o más cuotas. Teniendo en cuenta el estado de su endeudamiento, se trasladaron las cuotas objeto de alivio al final del crédito, en el caso de la prórroga; o se inició el pago después del periodo aliviado, en el caso de los periodos de gracia, todo esto sin aumentar el valor de las cuotas mensuales y sin capitalización de intereses. Así mismo, el periodo de gracia se pudo extender hasta por una cuota adicional, o más, si el cliente se encontraba en mora.

Para las tarjetas de crédito y créditos rotativos se redujeron las cuotas del mes, de tal manera que nuestros clientes no pagaron el valor mínimo del mes de solicitud; el capital adeudado se redifirió a una tasa promedio ponderada de las utilizaciones pendientes de pago y los demás conceptos, se redifirieron sin intereses.



Cientes que recibieron Alivios, por Tipo de Cartera (%)



Este plan de alivios crediticios estuvo vigente entre marzo y julio de 2020, tiempo durante el cual se beneficiaron 550,816 de nuestros deudores, 539,594 clientes personas naturales y 11,222 empresas, apoyando al 36.4% del total de deudores, el 43.4% del total de clientes de créditos hipotecarios de vivienda, el 54.4% del total de los clientes de Microcrédito y el 33.1% del total de los clientes del portafolio de cartera comercial.

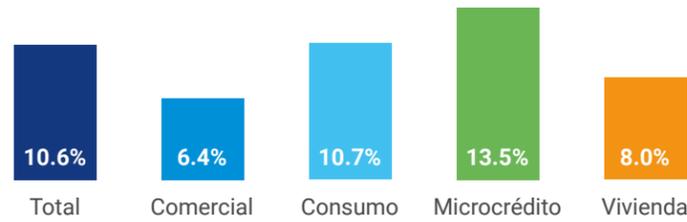
Los alivios crediticios descritos les permitieron a nuestros clientes contar con mayor flujo de caja y no realizar los pagos de los créditos en los términos acordados, sin tener efectos negativos en su calificación, sin ser reportados en las centrales de riesgo, ni tener que pagar intereses moratorios.

Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD

A partir de agosto de 2020, iniciamos la implementación del Programa de Acompañamiento a Deudores PAD, estructurado en el marco de la Circular 022 de la Superintendencia Financiera.

Con esta nueva estrategia, se dio continuidad a la gestión de riesgos establecida desde los alivios iniciales y se planteó a los clientes soluciones estructurales de pago, redefiniendo las condiciones de su crédito, a través de periodos de gracia, reducciones de cuota y rediferidos, en función del segmento de riesgo al que pertenecía el cliente.

Clientes que se acogieron al PAD, por Tipo de Cartera (%)



160,796 clientes, es decir el 10.6% de los deudores de cartera del Banco, acudieron al Programa de acompañamiento para realizar la redefinición de las condiciones pactadas de sus créditos, lo que representa un 6% del portafolio de cartera al cierre del año.



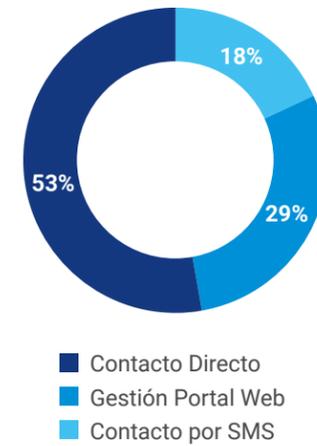
Estrategia de comunicación y atención

Con el propósito de que los clientes conocieran las medidas de alivio diseñadas por el Banco, que entendieran con claridad las implicaciones para sus créditos en caso de solicitarlas y de garantizar su acceso cuando decidieran tomarlas, el Banco diseñó una estrategia de comunicación y atención de alivios, con las siguientes acciones:

- Diseñamos un nuevo canal de autogestión para la solicitud y consulta del estado de los alivios: una herramienta ágil, disponible en el portal web del Banco, que permitió a los clientes solicitar los alivios desde sus casas.

- Desarrollamos campañas proactivas de aplicación de alivios: proactivamente identificamos a los clientes que posiblemente requerían un alivio por su perfil de riesgo o por incumplimiento de sus obligaciones y realizamos campañas donde le informamos al cliente la aplicación de un alivio, propuesta que, en caso de no ser requerida, permitía la opción de respuesta negativa.
- Creamos nuevos canales para consultar la información sobre los alivios: diseñamos un **landing especial** en el cual los clientes podían consultar sobre todas las medidas tomadas durante la contingencia, videos

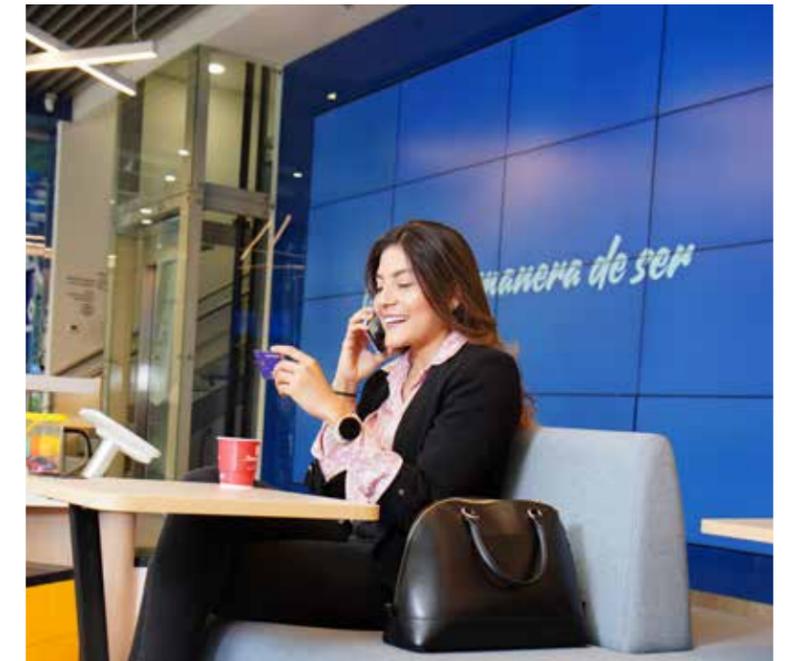
Clientes Gestionados por Canal



educativos, acceso directo al aplicativo de solicitud y consulta, y preguntas frecuentes. Así mismo, implementamos un BOT interactivo donde nuestros clientes pudieron acceder a la respuesta de más de 60 preguntas de alivios y otras medidas tomadas durante la emergencia.

- Fortalecimos nuestros canales: con el fin de garantizar que todos nuestros clientes pudieran acceder a información sobre alivios, fortalecimos nuestros canales Nova, WhatsApp, Call Center y mi Tweet BdB.
- Adelantamos planes de recuperación de servicio y asesoría personalizada: implementamos un sistema de asistencia para los clientes que tuvieran dudas sobre los alivios, en el cual podían diligenciar un formulario disponible en el portal web para ser contactados por un grupo especializado que atendía en primer nivel sus dudas, y, en caso de no ser posible su resolución, eran redirigidas a una célula especializada de atención, creada exclusivamente para resolver las inquietudes.
- Generamos contacto directo: a través de contacto telefónico, ofrecimos alternativas especiales en el contexto de Alivios o PAD a todos aquellos clientes que no aplicaban para los alivios publicados en el canal de autogestión.

Implementamos un sistema de asistencia para los clientes que tuvieran dudas sobre los alivios, en el cual podían diligenciar un formulario disponible en el portal web para ser contactados por un grupo especializado que atendía en primer nivel sus dudas.



La voz del cliente en el centro de nuestra estrategia

Gestionamos la voz del cliente, centro de nuestra estrategia corporativa, a través del programa “Te Escuchamos” y la medimos a través del NPS, *Net Promoter Score* (Indicador Neto de Recomendabilidad), indicador que, por su alta correlación con la lealtad del cliente, se ha convertido en uno de los principales indicadores estratégicos del negocio.

Al cierre de 2020, logramos el mayor NPS promedio semestral en la historia del Banco. Desde el inicio de la medición en el 2018, hemos tenido una evolución positiva del indicador llegando a aumentar en 52 puntos el NPS.

Durante el 2020 aumentamos en un 38% la tasa de respuestas en la cobertura de opinión de nuestros clientes, llegando a más de 18 mil opiniones, cubriendo el 100% de los momentos de la experiencia del segmento persona natural. Implementamos nuevas mediciones en tiempo real del *journey* del cliente, como, por ejemplo: los 100 primeros días después de su vinculación, el uso de canales (banca Virtual, banca móvil y WhatsApp), el proceso de retención y cancelación, la gestión de cobro, el manejo y gestión de fraudes, así como los procesos especiales rela-

cionados con las medidas ofrecidas por el Banco a sus clientes en respuesta a la emergencia derivada del Covid-19. Para el segmento empresas iniciamos con la medición en el uso y experiencia de los portales empresariales obteniendo un NPS en ICBS de 25 puntos y Corporate de 57 puntos. La voz del cliente nos permitió accionar palancas de mejora relacionadas con la claridad en los cobros, información transparente de los productos, tiempos de espera y la calidad de atención en nuestros canales.

Comportamiento Evolutivo



Preparados para el cambio

Teniendo en cuenta la coyuntura del país generada por la pandemia, nos preparamos y afrontamos el reto de velar por la buena experiencia de nuestros clientes. Es así como creamos un equipo especializado para implementar herramientas, procesos y servicios exclusivos para ofrecer acompañamiento al cliente con las medidas de alivios en sus productos financieros.

Como resultado de esta iniciativa, diseñamos un *front* de solicitud y consulta de alivios, ajustamos los instructivos de interpretación de extractos de los productos aliviados, creamos un árbol de mensajería con el detalle de confirmación de solicitud y aplicación de alivios y a nivel interno y de manera permanente se crearon y actualizaron manuales. Así mismo, a través de capacitaciones, webinars, certificaciones de conocimiento, monitoreo en la calidad de las respuestas de primer nivel, aseguramos una solución oportuna a nuestros clientes durante la coyuntura.

Para gestionar la reincidencia de los contactos de clientes a través del canal telefónico y redes sociales, creamos una célula intermedia de quejas y reclamos, con el apoyo de un equipo de asesores comerciales de las oficinas, logrando mejorar el modelo de atención y experiencia de los clientes con un NPS total del proceso de 54 puntos.

Una nueva palanca de Experiencia al cliente, "la medición del Servicio Interno"

A partir del segundo trimestre del año, dimos inicio a la implementación de la medición del NPS de servicio interno llegando a una cobertura de 97 servicios, concentrados en 47 áreas operativas, comerciales y de servicio, con un indicador de NPS interno inicial de 62 puntos.

A partir de esta medición creamos la estrategia bajo el concepto "Siempre" (simple, empático y preferente), que, utilizando tácticas como capacitación, intervención de cultura, gestión de cierre de ciclo con detractores internos, nos permiti-

tieron mejorar la agilidad, calidad y tiempos de respuesta y así mejorar el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, que se refleja en la experiencia de nuestros clientes externos.

Todas estas palancas nos llevaron a mejorar el NPS en 10 puntos obteniendo al cierre del 2020 un NPS de 72 puntos.

Acompañamos a nuestros clientes a través de todos nuestros canales

Innovamos y transformamos nuestras Oficinas

Pese a la coyuntura y a la incertidumbre generadas por esta nueva realidad, logramos acoplarnos a la situación y ofrecer nuevas experiencias dentro de las oficinas. Por ello, desarrollamos planes de acción, derivando estrategias en protocolos de atención en nuestras oficinas, medidas de bioseguridad y operaciones de contingencia que permiten garantizar la prestación de nuestros servicios a nuestros colaboradores, clientes y usuarios. A su vez, transformamos 18 de nuestras mejores oficinas incorporando herramientas digitales, en beneficio a nuestros clientes para mejorar nuestros niveles de servicio y fidelización. De igual forma, continuamos con el ejercicio de optimización en nuestra red de oficinas con el fin de ser más eficientes, creciendo el negocio de forma rentable y sostenible e implementando 200 nuevos sistemas de turnos inteligentes en nuestras sucursales con más visitas, con el fin de reducir los tiempos de espera y comunicar a los clientes a su llegada a la oficina ofertas comerciales personalizadas. Alcanzamos un total de 260 oficinas con esta funcionalidad.

Cajeros automáticos cada vez más funcionales

Gracias a nuestra red de cajeros, hemos logrado mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, al realizar un piloto para modificar nuestro tope máximo de retiro de extranjeros, implementando también un servicio postventa en las multifuncionales y entregando el cambio en billetes y monedas. Dos de cada cinco transac-



ciones monetarias realizadas son provenientes de nuestros cajeros, demostrando así la importancia de este canal. Además, con el fin de ayudar en estos nuevos tiempos de incertidumbre a nuestros clientes, avanzamos para habilitar la opción de financiamiento de créditos libre destino por medio de nuestros cajeros automáticos, lo que nos permitió entregar recursos por más de \$196 millones en créditos a nuestros clientes, por este canal.

Más cerca del cliente con nuestros corresponsales

En el 2020 expandimos la red de corresponsales bancarios a 10,624 puntos activos, fortaleciendo nuestra presencia en más de 860 municipios. Logramos nuevos avances por medio de nuestra conexión ApiConect para poder prestar el servicio de corresponsalía digital bancaria, a través de plataformas virtuales, evidenciando nuestra transformación hacia el cliente digital e ingresando a un mercado con alta demanda y auge. Así mismo, diseñamos una nueva imagen para el canal con el fin de potencializar nuestra presencia, apalancándonos en nuestra red de corresponsales, en todo el territorio. De igual forma, desarrollamos una nueva alianza estratégica con Claro para prestar los servicios de corresponsalía bancaria en todos sus centros de ventas a nivel nacional, ampliando así nuestra cobertura.



Desarrollamos una versión completamente nueva de la aplicación Banca Móvil, que será lanzada en el transcurso del 2021.

Nuevas formas de interactuar

A pesar de la incertidumbre y los complejos momentos de contingencia, buscamos nuevas formas de servicio para acompañar a nuestros clientes, así, adaptamos la atención que brindamos en nuestros canales. Con la creación del nuevo canal de WhatsApp entregamos una nueva opción al cliente para atender las consultas sobre sus alivios financieros, beneficios de los productos, asesorías en cobro y arreglos de pago con nuestros asesores especializados. Comenzamos el 15 de mayo con un nivel de calidad del 64% y logramos cerrar el año con un 83%, atendiendo a más de 1,300 clientes al día. Junto con la apertura del chatbot “NOVA”, logramos identificar más de 3,6 millones de solicitudes de nuestros clientes que buscan información acerca de los beneficios de los productos, solicitud de documentos y uso de canales. De este modo, hemos apoyado la gestión de nuestros asesores, incentivando así la autogestión de los clientes y brindando respuestas más ágiles a sus solicitudes.

Continuamos fortaleciendo nuestra gestión a través de canales digitales

Durante el 2020, los canales digitales se convirtieron en uno de los grandes aliados de nuestros clientes. Gracias a ellos, se prestó acceso a la gran mayoría de los productos y servicios sin salir de casa, logrando a cierre del año un impor-

tante aumento en el volumen de usuarios y transacciones, con respecto al 2019, en cada uno de los principales canales.

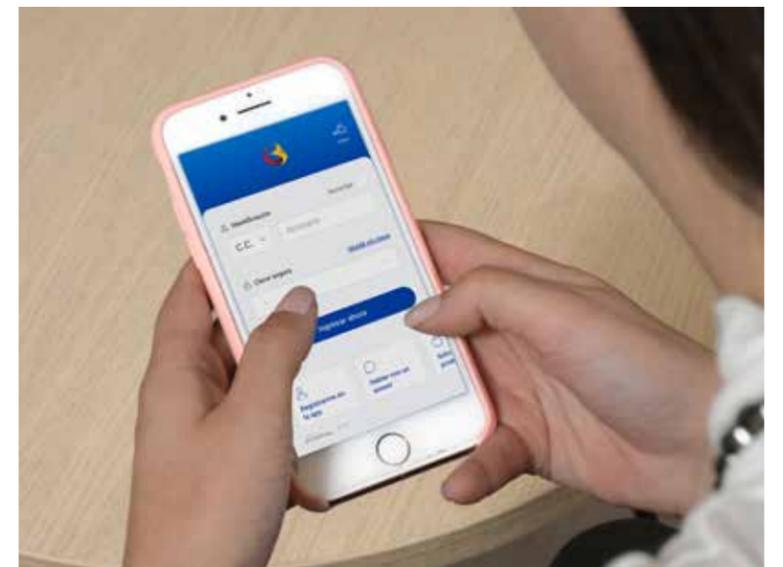
En nuestra Banca Móvil, con corte a diciembre, ingresaron un total de 1.18 millones de clientes, lo que representa un aumento de 41% frente al mismo mes en el 2019. Superamos las 14.8 millones de transacciones monetarias durante el 2020, lo cual representa un aumento del 60.4% contra el total alcanzado en el año anterior. De igual manera, durante el año desarrollamos una versión completamente nueva de la aplicación, que será lanzada en el transcurso del 2021, y tendrá nuevas funcionalidades para facilitar la adquisición y gestión de productos de nuestros clientes y ofrecerá una experiencia innovadora, segura y más ágil.

En el canal de Banca Virtual llegamos a 858,300 clientes, al cierre de diciembre, lo cual representa un aumento de 20% con respecto al año anterior. Durante 2020 superamos las 16.5 millones de transacciones monetarias, con un crecimiento del 62.8%, lo que representa aproximadamente 10 millones adicionales en comparación con el 2019. Adicional al aumento del volumen de usuarios y transacciones, nuestro objetivo durante el último trimestre del año fue mejorar y simplificar diferentes puntos de contacto con el cliente en este canal, mejorando la satisfacción y la experiencia de nuestros usuarios, recuperando 15 puntos de NPS con respecto al acumulado del año.

El 2020, no fue solamente un año en el que logramos un aumento histórico en el volumen de usuarios y transacciones, también trabajamos y desarrollamos nuevas funcionalidades que permitieron a nuestros clientes vivir una mejor experiencia en nuestros canales digitales, entre las que se destacan:

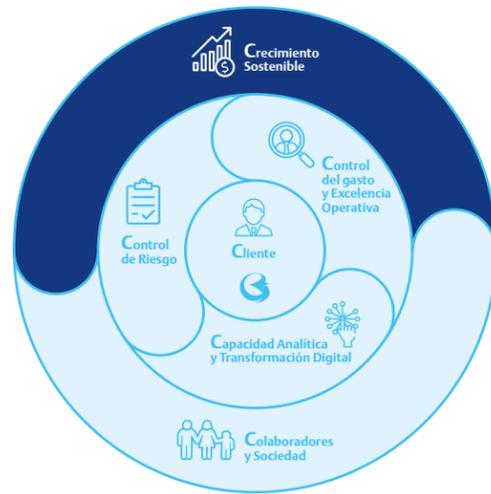
- **Lanzamiento de alcancías:** a través de este lanzamiento, buscamos permitirles a los clientes la posibilidad de ahorrar y administrar sus recursos de forma segura, ágil e inmediata. Esta es una solución de ahorro gratuita para nuestros clientes y no genera ningún tipo de costo adicional entre sus transacciones. En el transcurso del 2020, la herramienta ha permitido a nuestros clientes ahorrar más de \$4 mil millones, distribuidos en aproximadamente 18 mil alcancías.
- **Código QR para tarjeta de crédito:** en junio del 2020, en conjunto con las demás entidades de Grupo AVAL, lanzamos al mercado una funcionalidad que permite a nuestros usuarios realizar compras en establecimientos físicos, a través de la lectura del código QR que entrega el comercio, asociando el pago de éste a las tarjetas de crédito que tiene disponible el cliente.
- **Envío de código OTP para transacciones de riesgo:** buscando proteger la salud y seguridad de nuestros clientes en tiempos de pandemia, implementamos esta solución que permite a nuestros clientes sin token la posibilidad de realizar sus transacciones de alto riesgo con la validación de un código OTP (clave de único uso) a sus datos seguros, previa validación de SIM + Portabilidad. Esta solución impacta transacciones de alto riesgo como inscripciones de cuentas, inscripciones de servicios y obligaciones, pago de planilla PILA, pago de impuestos, recargas, actualización de datos, cambio de topes y cambio de límite de cuenta nacional, para que nuestros clientes las realicen desde la comodidad de su casa sin generar desplazamientos para la solicitud o sincronización de token.

- **Solicitud tarjeta débito Unicef:** acompañamos la iniciativa del lanzamiento de la tarjeta débito Unicef, con el diseño de un proceso de *onboarding* digital al cliente, para dar a conocer los principales atributos de este producto y hacer la respectiva solicitud. En pocos días, entregamos el producto en la dirección aprobada por el cliente.
- **Consulta y pago de impuestos DIAN:** con el fin de permitir a nuestros clientes la posibilidad de pagar sus impuestos de forma virtual, lanzamos la funcionalidad de consulta y pago de impuestos de renta y complementarios. Este servicio le permite al cliente pagar sus obligaciones tributarias propias o de terceros con cargo, a través de sus cuentas o tarjetas de crédito.
- **Otros desarrollos que facilitan la migración hacia lo virtual:** desarrollamos nuevos servicios que favorecen la experiencia del cliente y permiten que más usuarios migren a nuestros canales digitales, entre los que se encuentran la eliminación de obligaciones, compra de seguros, donaciones al banquete del millón, consulta de movimientos TuPlus, apertura de CDT digital, fondos de inversión colectiva y adelanto de nómina.



Crecimiento Sostenible

Crece el negocio de manera rentable con foco en la vinculación de nuevos clientes, en la gestión integral de su ciclo de vida y de su experiencia omnicanal, manteniendo un monitoreo cercano a la calidad de nuestro portafolio de préstamos.



En el 2020, la cartera bruta en Colombia alcanzó \$62.4 billones que representa un crecimiento anual de 6.6%, destacándose el crecimiento de la cartera de vivienda de 13.7%, seguida de la cartera comercial con 6.5% y la cartera de consumo con 5.1%. Este comportamiento consolida nuestra posición en el Sistema Bancario Colombiano, en el que contamos con el 16.8% de la cartera comercial, 8.9% de los créditos de consumo y el 6.3% del portafolio de vivienda.

Los resultados observados son muestra de nuestro compromiso por mantener una operación diversificada del negocio bancario, enfocada a responder con economías de escala y ecosistemas que atiendan a las necesidades de nuestros clientes en los diferentes segmentos, así como a la continua transformación y digitalización de nuestros productos y servicios, a la responsable gestión de nuestra Alta Gerencia hacia el crecimiento y al trabajo colaborativo y comprometido de nuestros equipos de trabajo.

Sabemos que apoyar a las empresas, es apoyar al país

Acompañamos a nuestros clientes mediante las líneas de Emergencia

Las empresas contribuyen de manera significativa con la reactivación económica y el desarrollo social del país, por ello en el Banco de Bogotá hemos mantenido un acompañamiento permanente para fomentar su estabilidad y la de su cadena productiva.

Durante el 2020, en conjunto con los bancos de redescuento, Bancoldex, Findeter y Finagro,

apoyamos a cerca de 523 empresas tanto públicas como privadas con créditos a través de las líneas de emergencia y reactivación económica por valor de \$1.7 billones. Con Bancoldex, apoyamos la gestión de las empresas a través de las líneas Colombia Responde y las diferentes líneas de apoyo regionales que se tuvieron durante el año, desembolsando créditos a 124 compañías por valor de \$54,000 millones.

Con Findeter, a través de la línea Reactiva Colombia, Educación, Energía, Agua y la colocación realizada en proyectos de energía renovable, logramos estar entre los tres primeros bancos de mayor colocación, con desembolsos por valor de \$510 mil millones. Adicionalmente, gracias a la mejora continua de los procesos y a la gestión integral de los productos, a través de las líneas de Finagro realizamos 433 operaciones por \$1.5 billones, con las que apoyamos la cadena productiva del país.

Fuimos el Banco líder en el Programa Unidos por Colombia, apoyando el pago de nómina

Con el propósito de apoyar a las empresas durante la crisis ocasionada por la pandemia, el Gobierno colombiano implementó el Programa Unidos por Colombia para ayudar a las empresas a acceder a líneas de crédito para su reactivación, mediante un sistema de garantías asociadas al Fondo Nacional de Garantías.

Participamos con el 60% del total de desembolsos de la línea Pago de Nómina del programa "Unidos por Colombia" del Fondo Nacional de Garantías.

Desde su lanzamiento, en abril, nos propusimos ser líderes de este programa llegando a desembolsos por más de \$2.7 billones en el año. Con esta gestión logramos beneficiar a más de 7,000 medianas y grandes empresas, bajo las líneas de nómina y capital de trabajo con \$1.8 billones de desembolsos y apoyamos a cerca de 17,000 micro y pequeños empresarios con \$914 miles de millones de desembolsos.

Comprometidos con el empleo formal

Comprometidos con apoyar a nuestros clientes con el pago de sus obligaciones laborales, hicimos parte del Programa de Apoyo al Empleo Formal PAEF y Pago a la Prima de Servicio PAP, subsidios creados por el Gobierno Nacional para solventar a los empresarios del país y reducir el impacto de la pandemia en el empleo formal, beneficiando a 14,572 empresas por valor de \$656,799 millones, a corte de diciembre 2020. En línea con este compromiso creamos en tiempo récord un sistema de gestión que incluyó un módulo de gestión para clientes y un módulo de respuesta para operativos del Banco, con el fin de gestionar los subsidios de nómina entregados por el Gobierno de manera ágil, respondiendo con rapidez a las necesidades de nuestros clientes, ante la crisis generada por la pandemia.

Servicios de pagos a la medida de la nueva realidad

En conjunto con Visa implementamos la herramienta Visa Intellilink, con la que facilitamos a las compañías legalizar los gastos a través del celular, permitiendo que los empleados de las empresas no solo puedan ver y revisar los movimientos de las tarjetas empresariales, sino que también puedan administrar y legalizar en línea los gastos del día a día. De esta forma, fortalecimos la oferta de valor para 2,196 clientes que no contaban con este servicio.

Fuimos el primer banco en Colombia, en lanzar esta funcionalidad, lo cual consolida nuestro liderazgo en el negocio de soluciones comerciales para la franquicia Visa.

Servicios de recaudo fáciles, rápidos y cada vez más verdes

Mediante la estrategia de Recaudo Verde®, en 2020 apoyamos a las empresas en la disminución de documentos físicos, con la emisión de cupones de pago digitales, para que los usuarios los presenten desde su teléfono celular en las oficinas y en más de 35,000 puntos de correspondencia bancarios.

Con esta iniciativa salvamos más de 42 árboles y se dejaron de usar más de 1,122 resmas de papel equivalentes a 2.54 toneladas. Así mismo evitamos generar 2,619 kilos de basura, 7.56 ton de CO2 y se liberó el consumo de 218,101 litros de agua y 28,236 kWh de energía.



Avanzamos en la modalidad de pago digital, ofreciendo a los usuarios la opción de pagar debitando de sus cuentas bancarias o tarjetas de crédito si lo prefieren, dando un clic sobre el cupón, el cual puede integrarse con AvalPay Center o Portal de Pagos Electrónicos y hacer aún más digital la experiencia de usuario, logrando emitir más de 261,174 cupones en el año.

Gracias al impacto positivo de este servicio en el medioambiente, fuimos galardonados en 3 categorías de los Premios Latinoamérica Verde que exhiben los mejores proyectos socio ambientales de la región. Clasificamos en las categorías de Manejo de Residuos Sólidos, Producción y Consumo y fuimos finalistas en la categoría Finanzas Sostenibles, siendo la única entidad financiera entre los 3 mejores proyectos socio ambientales, superando a 2,540 proyectos de 25 países.

Seguimos incentivando las inversiones sostenibles

Alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad, buscamos dar a conocer entre nuestros clientes la Línea de Desarrollo Sostenible, mediante acuerdos con aliados como Auteco Mobility, a través del cual ofrecemos condiciones atractivas de financiación (tasa, plazo, monto y período de gracia) para aquellas personas o empresas interesadas en la adquisición de vehículos eléctricos.

Así mismo, continuamos esforzándonos por apoyar proyectos e inversiones que busquen reducir el impacto ambiental y social. Nuestro cliente más representativo este año fue la empresa Eléctricas de Medellín – Ingeniería y Servicios, dedicada a la construcción de líneas de alta tensión y subestaciones, a quien desembolsamos \$8,700 millones para el cambio de luminarias por tecnología LED para el municipio de Bello, Antioquia.

Somos un Banco comprometido con la promoción de las finanzas sostenibles, por lo que periódicamente realizamos el Comité Verde, en el cual participan diversos especialistas de áreas estratégicas, que busca incentivar el desarrollo de productos, realizar nuevas operaciones, y generar iniciativas innovadoras a través de la sinergia entre las mismas.



Estamos presentes en los proyectos que construyen país

Con miras a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Puerto Carreño, capital del Departamento de Vichada, que históricamente venía dependiendo del suministro de energía de Venezuela, Refocosta, empresa con amplia experiencia en temas forestales, evidenció la necesidad de construir un complejo eléctrico con la capacidad de proveer este servicio. Con miras a cumplir este objetivo se proyectó construir 2 plantas generadoras de energía eléctrica, una planta de generación con fuente convencional de diesel, con capacidad de generar 4.5 MWH, la cual ya está funcionando y entregando energía a la Electrificadora del Vichada y una planta de generación a partir de fuente no convencional, biomasa, con capacidad de generar 4.5 MWH.

Con este proyecto se brindan grandes beneficios a la comunidad, como son el suministro de energía continua y estable a los 18,000 habitantes de la capital, eliminación de la dependencia de suministro de energía de Venezuela, adquisición de soberanía energética en este territorio de frontera por parte del Gobierno colombiano, promoción del empleo y generación negativa de partículas de carbono, dado que los árboles que se requieren para la generación captan una cantidad de carbono superior a la que se genera en la emisión de energía. Esta es la primera planta de generación a partir de biomasa que se construye en el país, que cuenta con aportes tecnológicos de proveedores de reconocida trayectoria.

El proyecto tiene un costo de \$86 mil millones, de los cuales financiamos 78% con recursos provenientes de la línea de sostenibilidad. A la fecha tiene un 80% de avance y se espera terminar su construcción en el primer cuatrimestre del 2021.

Acompañamos los proyectos de compañías de nuestros segmentos Empresarial y Mediana Empresa

En el 2020, acompañamos diferentes proyectos de financiación, enfocados a responder a los retos originados por la pandemia, como la ampliación de la capacidad instalada de la Clínica Chicamocha que, con un crédito por \$16,000 millones correspondiente al 74% del valor total de la compra de una nueva sede en Bucaramanga, pasó de tener 170 a 235 camas de hospitalización y aumentó la capacidad instalada para la atención de pacientes Covid-19.

En el marco de este proyecto, la Clínica Chicamocha también compró la clínica Conucos, por un valor de \$22,000 millones, anunciando su reapertura después de casi 3 años sin servicio para atender, especial pero no exclusivamente, a pacientes con Covid-19. Se habilitaron 40 camas hospitalarias nuevas y 15 UCI (Unidades de Cuidados Intensivos) adicionales a las 37 que ya tiene la Clínica Chicamocha para pacientes Covid-19, ampliando la capacidad para otras patologías que requieren atención especial.

En el 2020, desarrollamos diferentes iniciativas de apoyo a la sostenibilidad y crecimiento de las medianas empresas de nuestro país, lo que nos permitió alcanzar un saldo en cartera colocada de \$3.2 billones con un crecimiento del 28.1% frente al 2019, resultado generado con desembolsos por \$2.1 billones en 10,342 operaciones que beneficiaron a 3,207 empresas.

Adicionalmente, durante el 2020 creamos un modelo de actuación comercial para atender las necesidades específicas de nuestros clientes empresariales, lo que nos permitió una mayor cobertura y la vinculación de más de 550 nuevos convenios de nómina.

Acompañamos el cambio de administración en municipios y departamentos

Acompañamos a nuestros clientes del segmento oficial, con el fin de conocer y apoyar los planes de desarrollo de las nuevas administraciones municipales y departamentales. Durante el 2020, desembolsamos operaciones por \$356,000 millones que contribuyeron a la gestión administrativa de los mandatarios regionales.

Dentro de los proyectos financiados se destaca la renovación de una línea de alcantarillado de Pasto, que cruza la ciudad de oriente a occidente, gestiona la adecuación de las redes de barrios aledaños y de la planta de tratamiento de aguas residuales de Mijitallo. Para este proyecto desembolsamos \$15,000 millones a las Empresas de Obras Sanitarias de Pasto – EMPOPASTO, a través de la línea especial Findeter Ciudades Emblemáticas y Sostenibles.

La ejecución de la obra contribuye en el mejoramiento de la calidad de vida de 95,000 habitantes de Pasto con la disminución del riesgo de eventuales inundaciones y la implementación de ciclorutas y senderos peatonales a lo largo de la ciudad.



Presentes en el crecimiento sostenible de nuestros cafeteros

Cerramos el 2020 con 390,000 caficultores vinculados como clientes a través de la cuenta de ahorros cafetera, con lo cual logramos la bancarización del 75% de los caficultores agremiados a la Federación Nacional de Cafeteros.

El “Canal Cafetero”, nuestra aplicación en ambiente web que permite a los caficultores realizar transacciones como venta de café y dispensación de efectivo en los puntos de compra de café y en los almacenes de provisión agrícola autorizados por la Federación, registró durante el 2020 más de 32 mil compras de café y cerca de 4 mil dispensaciones de efectivo.

Así mismo, nuestra oferta multicanal para este segmento permitió que el número de transacciones presentara un incremento del 18.6%, respecto a 2019, alcanzando un total de 1.48 millones de transacciones por valor aproximado de \$567,000 millones, realizadas en un 53% en cajeros automáticos, 16% en oficinas, 14% a través de corresponsales bancarios y 11% en establecimientos comerciales, entre otros.



Microfinanzas + Digital

Implementamos en el canal de microfinanzas, una herramienta digital de prospectación y aprobación de operaciones, que además nos permite la apertura de cuentas de ahorros en punto, directamente en el negocio de nuestros clientes. En el 2020, contamos con presencia en más de 760 municipios, generando mayor inclusión financiera, especialmente en la ruralidad y bancarizando a más de 16,000 colombianos en lo corrido del año.

E+E – Nómina

Con el objetivo de tener una atención integral para nuestros clientes microempresarios y Pymes, desarrollamos la estrategia E+E (Empresas + Empleados) nómina, que permite fidelizar a nuestros clientes a través de una oferta diferenciada para sus colaboradores, llegando a contar con 13,301 convenios activos de nómina, lo que representa un crecimiento de 33% con respecto al año anterior.

Trabajamos por ser el mejor aliado de nuestros clientes persona natural

Libranza acorde al sector del empleado

Con el nuevo canal digital para convenios de la Policía y el Ejército Nacional optimizamos tiempos de respuesta y acceso, pasando de financiar las necesidades de 62,149 miembros de las fuerzas armadas en 2019 a 71,842 en 2020. De igual manera con el diseño de ofertas dirigidas por sector, obtuvimos crecimiento anual en número de clientes con libranzas de 19,5% en pensionados, de 3,4% en docentes y de 2,0% en empleados de sector oficial. Estas iniciativas nos permitieron lograr una recuperación escalonada en la coyuntura, con un crecimiento anual promedio mes de 24,3% en nuevos desembolsos desde agosto 2020, superando nuestro récord diario de desembolsos, con \$52 mil millones en un solo día, el 30 de noviembre.

Como apoyo para clientes que dependen de su salario mensual, durante la emergencia sanitaria,

beneficiamos a más de 38,200 clientes con aplicación de alivio financiero, ayudándoles a optimizar su flujo de caja y mejoramos continuamente la oferta de valor del producto, posicionándonos como uno de los cuatro bancos con tasas más competitivas.

Más cercanía y beneficios con nuestras tarjetas de crédito

En el 2020 nuestro portafolio se ajustó a la nueva normalidad, digitalizando el acceso al portafolio de tarjetas de crédito de personas naturales, lo que permitió que la colocación de nuevas tarjetas por medios digitales (tablets en puntos de venta, Banca Móvil y pagina Web) pasara del 48% en 2019 al 77% en el 2020. Así mismo creamos y fortalecimos relaciones con nuestros aliados Telcos (Tigo, Movistar y Claro), convirtiéndolos en uno de nuestros principales canales de venta, con colocación de 30,679 tarjetas más que en el 2019, representando el 34% del total las ventas del portafolio.

Por otra parte, con el lanzamiento de un sitio exclusivo de alianzas entre diferentes comercios y el Banco de Bogotá, nuestros clientes ahora cuentan con descuentos especiales en sus compras, estrategia que junto a los tres días sin IVA realizados durante el año, generaron una facturación récord de 91 mil transacciones por \$28,567 millones por día, cifras importantes frente a los promedios diarios y con las que apoyamos el proceso de reactivación económica de las diferentes regiones donde operamos.

Facilitamos la adquisición de Vivienda

Participamos activamente en las iniciativas del Gobierno Nacional para facilitar el acceso al crédito con los beneficios que estos programas otorgan a compradores de vivienda nueva. Fuimos el primer Banco en desembolsar créditos del programa FRECH NO VIS, el cuál fue lanzado en septiembre de 2020, y al cierre de 2020 hemos favorecido a más de 400 clientes con un valor aproximado en desembolsos por más de \$61 mil millones. Fuimos el primer Banco en ofrecer descuento en tasa y ampliación del beneficio por 3 años adicionales, lo cual representa un beneficio adicional de más de \$8,1 millones, para todos los clientes que cumplan las condiciones para acceder a la compra de su vivienda con este programa.

En lo que corresponde al programa de Gobierno Mi Casa Ya, cuota inicial para compradores de Vivienda de Interés Prioritario y Social (VIP y VIS) desembolsamos más de 5,442 créditos, por un valor superior a \$258 mil millones, 33% más que en 2019, resaltando nuestro beneficio de ampliación por 8 años adicionales a los 7 años otorgados por el Gobierno.

Línea	\$ miles de millones	# Operaciones	% Participación
Crédito Directo	\$174	3,089	95%
Leasing Habitacional	\$7	51	4%
Compra de Cartera	\$1	11	1%
Total	\$182	3,150	100%



A pesar de los retos ocasionados por la coyuntura Covid-19, otorgamos 1,059 créditos más que en 2019, gracias a los beneficios en el precio de financiación y al proceso de transformación digital, que fue vital para lograr este resultado. A través de viviendadigital.bancodebogota.com aprobamos solicitudes de crédito de vivienda o leasing habitacional sin documentos hasta de \$200 millones. Con nuestro crédito de vivienda digital pasamos de desembolsar 283 créditos en 2019 por un valor de \$18,767 millones a 3,150 créditos digitales en 2020 por más de \$182 mil millones, lo que representa un 17% de los desembolsos totales en el año, originados por vivienda digital del Banco.

A través de las diferentes estrategias implementadas y el firme compromiso de convertirnos en el mejor aliado de los colombianos para su acceso a una vivienda propia, llegamos a más de \$4,3 billones en saldo de cartera y realizamos más de 57,700 operaciones.

Otorgamos créditos libre destino ágilmente

Continuando con la expansión y el enfoque estratégico hacia las soluciones digitales, durante la coyuntura logramos incrementar la participación del canal digital en el total de la colocación de créditos de libre destino, superando lo desembolsado en 2019, en más de 59 mil operaciones por \$236 mil millones. Además, gracias

al Fondo de Garantías de Antioquia (FGA), otorgamos créditos libre destino a 42,559 clientes que, al tener el respaldo de esta entidad, mejoraron su perfil de riesgo para recibir financiación. Adicionalmente, con el fortalecimiento de nuestra estrategia de aliados, desembolsamos 3,157 operaciones, por valor de \$9 mil millones, consolidando las alianzas con diferentes empresas para brindar soluciones de financiación a los clientes persona natural que tenemos en común.

Aportamos a la educación superior de los jóvenes

Con la renovación en febrero de la línea de crédito Colfuturo dirigida a los estudiantes que tienen crédito beca con la entidad para estudios superiores en el exterior, los estudiantes pueden acceder a una tasa preferencial de 10% EA para financiar su preparación profesional. Con este programa desembolsamos \$3,610 millones, pasando de beneficiar un promedio de 3 estudiantes por mes en 2019 a un promedio de 6 en 2020.

Facilitamos el acceso al crédito de vehículo

Entre mayo y agosto de 2020, implementamos el modelo de “Aprobación en primer contacto”, permitiendo a nuestros clientes realizar la aprobación de su crédito de vehículo en época de cuarentena, sin ningún contacto físico. Además de contribuir con el servicio a nuestros clientes

y brindar una estrategia rápida y oportuna, esta funcionalidad nos permitió impulsar el crecimiento en la colocación del producto, alcanzando desembolsos por más de \$174 mil millones, apoyando a más de 4,000 clientes.

La gestión por mejorar el crédito de vehículo, fortaleciendo nuestras alianzas y mejorando la operación, hizo que en julio de 2020 presentáramos el mejor resultado histórico de monto desembolsado en un mes, con \$78 mil millones, superando los \$65 mil millones logrados en diciembre de 2019. Así mismo, fuimos el Banco con mayor crecimiento en participación de mercado en 2020 y pasamos del sexto al tercer lugar en la colocación de crédito para vehículos nuevos.

Nos acercamos más a los pensionados del país

Para proteger la salud y facilitar la entrega de la mesada a nuestros clientes pensionados, creamos un proceso de apertura de cuentas centralizado, con los datos básicos de clientes mayores a 70 años que anteriormente cobraban su pensión en ventanilla sin tener una cuenta de ahorro. De esta forma, logramos que recibieran la tarjeta débito en su domicilio, teniendo acceso a su pensión sin salir de casa, iniciativa con la que bancarizamos 69,400 pensionados. Por su parte, con Colpensiones trabajamos conjuntamente en el proyecto SNP (Sistema Nómina Pensional) que contempló cambios en las estructuras de pagos, optimización en la generación de los comprobantes de pago y preapertura de cuentas para los nuevos pensionados, lo que nos permitió duplicar la bancarización lograda en el 2019, pasando de 21,536 a 48,646 pensionados. A diciembre 2020 atendemos a 258,454 pensionados, con créditos por más de \$980 mil millones y productos de ahorro por más de \$1 billón.

Ampliamos y fortalecimos nuestra oferta de seguros

Adaptándonos a la nueva realidad, en el segundo semestre de 2020, ampliamos nuestros canales de autogestión para la adquisición de seguros voluntarios, en banca virtual, banca móvil y web, con ofertas de seguros para



tarjeta de crédito y cuentas de nómina. Bajo modelos de propensión diseñados para cada cliente, brindamos atención especializada y un ecosistema de servicios con beneficios especiales como el acceso a la plataforma líder en educación virtual COURSERA, que proporciona una experiencia de aprendizaje universitaria de nivel superior. En la red de oficinas, innovamos con la herramienta de venta no presencial, que nos permite realizar ventas al inventario de clientes; incluimos nuestra póliza de accidentes personales en libranza digital para las nuevas colocaciones en los convenios de las fuerzas militares y de policía.

En la gestión de seguros requeridos u obligatorios, nuestro portafolio para crédito de vehículo permite a aquellos clientes, cotizar su póliza todo riesgo con tres aseguradoras, seleccionando la que más se ajuste a sus necesidades. Por su parte, para créditos de vivienda y leasing habitacional, al adquirir nuestra póliza de vida colectiva, los clientes cuentan con una tasa fija a tasa por edad, ajustando más el producto a cada perfil.

Impulsamos el Segmento Premium Family

Con el propósito de fortalecer la oferta de valor hacia nuestros clientes, en agosto del 2020 realizamos el relanzamiento del segmento Premium



Family, iniciativa que busca ampliar la cobertura del cliente premium a sus familias, para que tengan acceso al modelo de relacionamiento y demás atributos de la oferta de valor que ofrecemos a este segmento. El programa, que ha tenido una gran acogida, cerró el 2020 con 1,093 vinculaciones de clientes, de los cuales 747 son nuevos clientes y 346 reasignados con 1,298 productos asociados, equivalentes a \$50,225 millones en productos acumulados.

Trabajamos en ser mejores para nuestros clientes Preferente y Premium

Desde el 2020, venimos trabajando en el mejoramiento de la experiencia al cliente afluente a través del rediseño del modelo de atención y la propuesta de valor en los segmentos preferente y premium, con el fin de atraer a nuevos clientes, acompañarlos en cada uno de sus proyectos de vida, brindar nuevos beneficios y construir relaciones a largo plazo. Durante este año realizamos eventos exclusivos para nuestros clientes premium, como webinars sobre temas de interés, obteniendo una participación de aproximadamente 300 personas, con resultados importantes en el relacionamiento con estos segmentos.

Los colombianos depositaron su confianza en nosotros

Los productos de cuenta de ahorro, corriente y CDT del Banco se convirtieron en opciones confiables para mantener los ahorros de los colombianos en momentos de mayor incertidumbre. Adicionalmente, permitieron la captación de recursos derivados de la coyuntura Covid-19 como migración de capitales refugio y subsidios del Gobierno Nacional como PAEF e Ingreso Solidario; lo que, sumado a otras estrategias de producto como E+E Ya, cuenta microahorro digital, alcancías y CDT digital conllevaron al crecimiento en saldos de 16,4% de los depósitos Persona Natural y Pyme.

Le pusimos color al futuro de los niños de Colombia

El primero de agosto de 2020, nos convertimos en el primer Banco en el mundo en desarrollar un programa de donación a través de compras

mediante la Tarjeta Débito Unicef, permitiendo a los clientes donar el 1% del valor de sus compras a Unicef, el Banco, en su firme propósito de contribuir a la sociedad, aporta un valor adicional correspondiente al valor donado por el cliente, para apoyar programas destinados a la educación de la niñez colombiana. Al 31 de diciembre colocamos 95,729 tarjetas, entre los aportes de nuestros clientes y los realizados por el Banco logramos donar a Unicef la suma de \$143 millones en el año.



Entre los aportes de nuestros clientes y los realizados por el Banco logramos donar a Unicef la suma de \$143 millones en el año.



Acompañamos a nuestros clientes y fortalecemos nuestro portafolio de Internacional y Tesorería

Nos adaptamos exitosamente a la virtualidad

A pesar de la compleja coyuntura de mercados y la alta volatilidad presentada en el primer semestre de 2020, dimos un manejo prudente a nuestro riesgo cambiario y ajustamos rápidamente nuestros canales de acompañamiento a clientes del sector real e institucional en los negocios de divisas y derivados.

Los retos impuestos por la pandemia en lo relacionado con las actividades de negociación y cierre de operaciones con clientes fueron exitosamente manejados, logrando implementar la conexión remota y acatando los requerimientos de seguridad exigidos a las salas de negociación. De un lado, logramos dinamizar y promover la negociación de divisas a través del portal, teniendo crecimientos importantes tanto en el número de clientes vinculados al canal, como en los ingresos, que subieron 36% con respecto a 2019. Por otra parte, implementamos un nuevo sistema telefónico multillamadas con el que ampliamos la oportunidad y seguridad del contacto con nuestros clientes.

Reconocen nuestros resultados

Por octavo año consecutivo, en diciembre de 2020, Global Finance premió al Banco como el Mejor Proveedor de Precios de Moneda Extranjera a nivel país. Este reconocimiento refleja la alta capacidad de generación de precios competitivos para nuestros clientes, el apoyo constante al desarrollo del mercado de divisas y derivados en Colombia, y la utilización de tecnología de punta para el procesamiento y administración eficiente de nuestras operaciones.

Obtuvimos resultados destacables en la gestión de nuestro portafolio Renta Fija

La caída de tasas de interés externas y locales brindó oportunidades para aumentar la posición del Banco en sus portafolios renta fija y generar ingresos que apoyaron notablemente los resultados anuales. De igual forma, se aprovecharon arbitrajes entre los mercados de títulos y de derivados, lo que permitió optimizar la rentabilidad de los distintos vehículos del Banco. Finalmente, con el fin de generar eficiencias en la operación diaria se identificaron procesos que pueden ser replicados por herramientas tecnológicas avanzadas (V.g. robots) y se avanzó significativamente en su diseño.



Mantuvimos altos estándares en la administración de la liquidez y del fondeo institucional

Una de las claves para ofrecer a nuestros clientes un portafolio competitivo de productos de crédito, es el adecuado manejo de nuestras fuentes de fondeo. En el 2020, nuestros clientes institucionales tuvieron acceso a Certificados de Depósitos a Término (CDTs) en diversos indicadores y plazos hasta 3 años, como una atractiva alternativa de inversión de sus excedentes de liquidez. A cierre de año, el saldo total de CDTs de tesorería se ubicó cerca de \$10 billones, brindándonos amplia estabilidad en el fondeo en moneda local.

De igual forma, nos seguimos destacando en el indicador de eficiencia del encaje bancario, que mide la gestión de la liquidez de las entidades del sistema financiero colombiano. Continuamos manteniendo una amplia red de corresponsales extranjeros que brindan un holgado apalancamiento a nuestra gestión en moneda extranjera y que nos consolidan como uno de los principales proveedores de crédito en dólares en los segmentos corporativo y empresarial.

Finalmente, en 2020 ampliamos nuestro programa de compra de cartera en dólares de entidades financieras latinoamericanas, que dieron mayor diversificación a nuestro portafolio de créditos externo.

Ante la coyuntura externa, fortalecimos nuestro acompañamiento

La menor dinámica del comercio exterior y el alza de la tasa de cambio en 2020 afectaron de manera significativa el desempeño de la cartera moneda extranjera y de los demás servicios relacionados con la operación internacional de nuestros clientes. Para responder a esta coyuntura, fortalecimos nuestros canales virtuales e implementamos planes de apoyo con créditos en moneda extranjera. En el 2020 otorgamos 1,951 alivios financieros por US\$466 millones para 632 clientes, dentro del marco de la regulación nacional.

Las medidas de confinamiento no frenaron nuestra actividad comercial y nuestros consultores especializados en comercio exterior realizaron alrededor de 10,200 visitas virtuales y capacitaron 425 clientes en materia cambiaria y medios pago. La amplia incertidumbre sobre el entorno externo hizo necesario un acompañamiento mucho más cercano y permanente a nuestros clientes, en el manejo de sus recursos en moneda extranjera.

En efecto, durante 2020, se recibieron importantes flujos de clientes tanto vinculados como nuevos, que querían mantener su liquidez en dólares de forma segura en nuestras agencias de Estados Unidos y la Sucursal y Subsidiarias en Panamá; lo que se tradujo en un incremento del 60% de las captaciones en moneda extranjera con clientes empresariales y corporativos.

Continuamos innovando y agilizando las operaciones en moneda extranjera

Pensando en facilitar el cumplimiento de las operaciones en moneda extranjera, durante la virtualidad, se masificaron los giros y reintegros digitales, así como el servicio de instrucciones permanentes para las operaciones de compra y venta de divisas, minimizando los tiempos de operación de los clientes y generando una mejor experiencia en el servicio.

En este sentido, avanzamos en la digitalización de cartas de crédito de importación, contravalores y giros financiados. Habilitamos el pago a proveedores a misma cuenta en diferente moneda, las validaciones automáticas en la inscripción de cuentas de terceros y la funcionalidad de pagos de obligaciones directamente desde cuentas en moneda extranjera a través del portal.

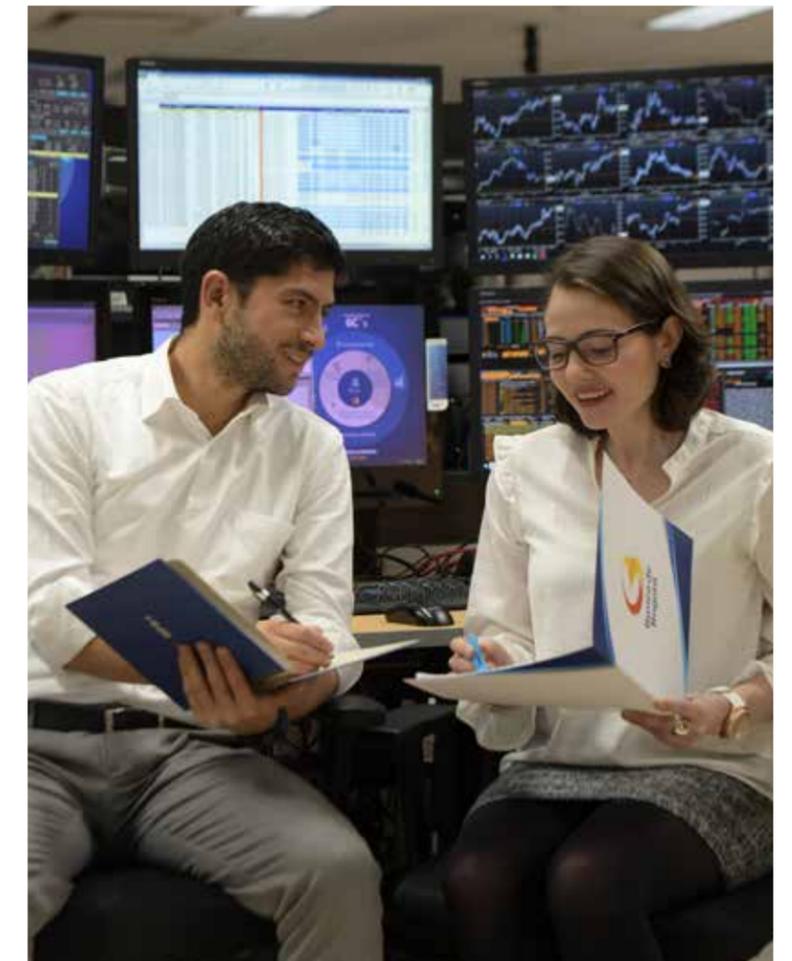
Con el fin de agilizar nuestros servicios realizamos el piloto del servicio *Host to Host* en Agencias que permitirá a los clientes realizar pagos de manera automática y recibir diariamente estados de cuenta para realizar sus conciliaciones bancarias e implementamos el servicio de pin para tarjetas débito nuevas a través de SMS para clientes personas naturales de Banco de Bogotá Miami.

Finalmente, en la herramienta SISCOMP, que es vital para clientes importadores y exportadores, optimizamos el módulo de cargue de faltantes, solucionamos inconsistencias en Formulario 10 y potenciamos el módulo de impresión masiva.

Realizamos la primera emisión de Bonos Verdes en el mes de septiembre por \$300.000 millones, representando el primer bono temático de Grupo Aval. La emisión fue un éxito en el mercado con una demanda de más de tres veces del monto ofrecido y con un nivel de tasas muy competitivo.

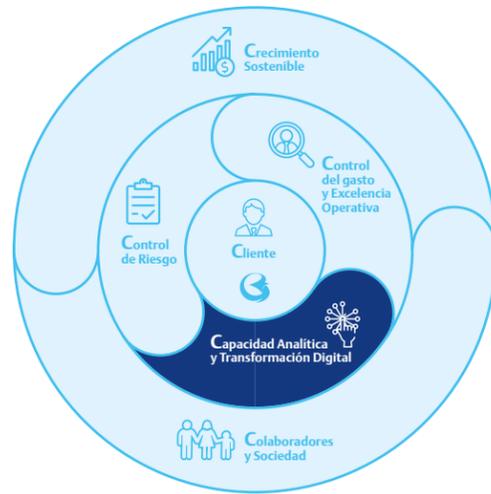
Fuimos la primera entidad de Grupo Aval en realizar una emisión de un bono temático

Continuando con la administración responsable de nuestro fondeo, estructuramos y obtuvimos la aprobación del programa de emisión y colocación de bonos ordinarios, bonos ordinarios verdes, bonos ordinarios sociales, bonos ordinarios sostenibles y bonos subordinados hasta por \$5 billones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. Con cargo a este programa y retornando al mercado de capitales, realizamos la primera emisión de Bonos Verdes en septiembre por \$300.000 millones, representando el primer bono temático de Grupo Aval. La emisión fue un éxito en el mercado con una demanda de más de tres veces del monto ofrecido y con un nivel de tasas muy competitivo.



Capacidad Analítica y Transformación Digital

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



Desde hace más de dos años, venimos desarrollando una estrategia de transformación digital que ha traído grandes logros y un cambio en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Nuestra oferta de productos digitales es la más amplia en el mercado colombiano, lo cual nos ha hecho merecedores de importantes reconocimientos a nivel mundial. En el 2020, además de continuar fortaleciendo la oferta de productos digitales, nos enfocamos en mejorar la experiencia del cliente de manera integral, priorizando la transformación digital de los procesos, la gestión de servicio al cliente, la resiliencia de las plataformas tecnológicas, la ciberseguridad y la gestión del riesgo.

Un año retador que nos fortaleció

El 2020 fue un año que nos llevó a acelerar considerablemente la estrategia de transformación digital de nuestro Banco, como le ocurrió a la mayoría de las organizaciones, producto de la crisis generada por el Covid-19. Como resultado de la llegada del coronavirus, nos vimos avocados a las mayores restricciones de movilidad que se hayan visto en la historia reciente del país, por lo que desarrollamos y habilitamos en tan solo un mes, las capacidades tecnológicas para permitirle a los colaboradores y a los clientes seguir desempeñando sus funciones y atendiendo sus necesidades financieras, desde sus sitios de residencia. Gracias a la implementación de nuevas tecnologías, logramos optimizar el trabajo en equipo y la comunicación de los colaboradores, habilitando las herramientas de la suite de Office 365, lo que permitió que un mes después de iniciadas las restricciones de movilidad, ya estuviera trabajando en forma remota, más del 86% del personal de las sedes administrativas.

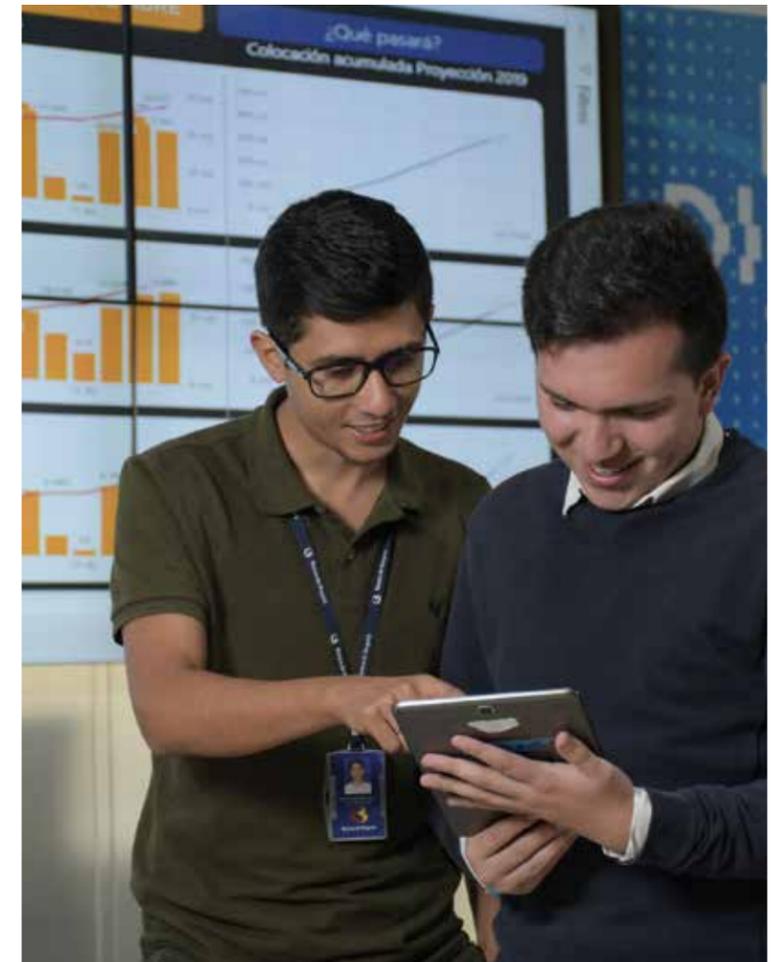
Durante el 2020, adoptamos nuevos modelos para crear aplicaciones de una manera más eficiente y oportuna. La implementación y optimización de nuevas formas de hacer las cosas nos permitió ser líderes en el mercado, gracias a la aceleración en la adopción de metodologías ágiles y DevOps para el desarrollo de los sistemas de información, mejorando el ciclo de vida de las aplicaciones y permitiendo que los equipos se enfocaran en la autogestión del desarrollo del software. El impacto de esta estrategia nos permitió mejorar el time-to-market de los productos que se ofrecen a los clientes, incrementando la productividad de la fábrica de desarrollo de software en 200 puntos básicos, con relación al 2019.

Con el objetivo de generar eficiencia en el proceso de construcción de las aplicaciones, avanzamos en nuestra arquitectura tecnológica y continuamos con la estrategia de habilitación de esquemas de transformación digital, a través de las nubes públicas de los principales proveedores a nivel mundial (Amazon, Microsoft, Google y Oracle). Evolucionando hacia aplicaciones diseñadas en nube IaaS/PaaS y a esquemas totalmente *serverless*, logramos mejorar la carga transaccional, los tiempos de respuesta y el nivel de disponibilidad, mejorando la experiencia de nuestros clientes. A la fecha tenemos el 27% de las aplicaciones del Banco corriendo en la nube.

En la misma línea, se optimizaron los esquemas de comunicación y transmisión de información entre plataformas nube y on-premise, lo que habilitó un modelo de arquitectura multi-cloud híbrida, que permite el escalamiento de aplicaciones modernas en la organización. Como parte de esta estrategia, se realizó la migración de las principales bases de datos a un ecosistema basado en nube privada, lo que nos permite tener a la fecha más del 40% de las bases de datos en un ambiente de nube privada in-house. Por otro lado, para mejorar la transmisión de información de servicio al cliente, optimizamos la infraestructura de telecomunicaciones, implementamos la red WAN definida por software (SDWAN) en nuestras oficinas, con tecnología de última generación para potencializar la capacidad, visibilidad y reducción de tiempos de respuesta ante fallas de los enlaces de comunicaciones.

Desde hace más de 2 años venimos trabajando en una estrategia de datos para aumentar la capacidad analítica de la organización. Evolucionamos la plataforma tecnológica de gestión de datos por medio de la implementación del Data Lake, el cual está basado en una plataforma de gestión avanzada de datos que nos permite fortalecer las capacidades de analítica avanzada de la organización, por medio de tecnologías Big Data como lo son Spark y Hadoop, fomentando el cambio de la cultura del uso y tratamiento de datos. Para asumir este reto, creamos nuevos equipos de trabajo con talento especializado (ingenieros, arquitectos y científicos de datos), encargados de generar las buenas prácticas y lineamientos de gestión de información, generando coexistencia con el ambiente analítico actual, siempre velando por la seguridad e integridad de la información.

Con el objetivo de fortalecer la capacidad analítica visual de las áreas de negocio, adicionamos una nueva herramienta de visualización de información en la estrategia de datos: Power BI, la cual permite la construcción de tableros analíticos de manera ágil y sencilla, fortaleciendo la toma de decisiones que apalanquen el crecimiento del negocio. En el 2020, creamos las bases de infraestructura y gobierno que nos permitirán en el 2021 brindar a las áreas internas



los elementos que requieren, para potenciar sus resultados de negocio, apalancados en la gestión de la información.

Como parte fundamental del desarrollo de nuestra estrategia de transformación digital se encuentran los modelos de comunicación con nuestros clientes que, por efectos de la pandemia, cada vez son más digitales. Para fortalecer este frente, habilitamos la herramienta de marketing digital: Oracle Marketing Cloud, brindando capacidades de automatización de campañas y micro-segmentación de clientes de la organización, buscando mejorar la experiencia e interacción del cliente con el Banco. Esta estrategia, además de permitirnos mejorar la experiencia, fomentó el crecimiento en la colocación de productos digitales y market share de la banca de consumo.

Incrementamos nuestro portafolio de productos digitales

A pesar de que el 2020 fue un año retador, logramos incrementar nuestro portafolio de productos digitales, el cual se encuentra compuesto en la actualidad por cuenta de ahorro, tarjeta de crédito, crédito de libre destino, crédito de vivienda, libranza, seguros, CDT, fondo de inversión colectiva, microcrédito, compra de cartera y adelanto de nómina.

Con una mentalidad centrada en principios de agilidad, una cultura de producto en formación y el compromiso de generar experiencias exitosas con el desarrollo y lanzamiento al mercado de productos digitales diseñados a la medida de nuestros clientes, estamos cada vez más encaminados a cumplir con nuestro propósito de cambiar la vida de los colombianos. A través de soluciones financieras que les permiten acceder a los productos y herramientas que necesitan para alcanzar sus objetivos y cumplir sus sueños, somos un referente de la banca digital en el país.

Transformamos la experiencia de nuestros clientes

Trabajamos constantemente en ofrecer la mejor experiencia para nuestros clientes al momento de adquirir un nuevo producto con el Banco. Así, en cuestión de minutos y con tan sólo unos clics, nuestros clientes pueden acceder al producto que mejor se ajuste a sus necesidades. Esta experiencia rápida, sencilla y sin papeles nos ha permitido llegar a cifras récord. Al cierre del año, superamos más de 1,635,000 productos digitales colocados desde el inicio de nuestra transformación digital en 2017, de los cuales más del 50% fueron adquiridos durante el 2020.

Hoy 2 de cada 3 cuentas de ahorros colocadas por el Banco son digitales, y de manera similar, alrededor del 70% de los créditos de libre destino y más del 80% de las tarjetas de crédito son solicitados a través de nuestro proceso 100% digital. Ahora nuestros clientes tienen más tiempo, sin tener que desplazarse a una oficina o requerir de un asesor para obtener los productos que necesitan.



Adquirir vivienda nunca había sido tan fácil

Apoyando el esfuerzo comercial y pensando en el bienestar de nuestros clientes, creamos herramientas innovadoras para que puedan acceder fácilmente a financiación para compra de vivienda de manera no presencial. Para esto lanzamos la solución del link de vivienda, que permite a nuestros asesores enviar un link al cliente, donde puede realizar la solicitud de su crédito de vivienda y recibir una aprobación en tan solo 5 minutos. Durante 2020, 51,214 créditos fueron aprobados a través de esta solución, lo que permitió un crecimiento total en aprobaciones de créditos de vivienda del 616% frente al 2019.

Construimos un ecosistema digital para nóminas

Nuestros desarrollos para los productos de nómina permiten que cuando un cliente desee abrir una cuenta de nómina con nosotros, no solo podrá hacerlo en menos de 5 minutos a través de nuestra solución digital, sino que durante el proceso podrá acceder a productos complementarios que se ajusten a sus necesidades, tales como seguros de desempleo, tarjetas de crédito, compra de cartera y adelanto de nómina. Durante el 2020 colocamos 234,250 cuentas de nómina a través de este ecosistema, lo que representó alrededor del 48% de las cuentas de ahorros colocadas digitalmente durante el año.

Creamos una solución accesible para adelanto de nómina

Conscientes de la importancia de contar con los recursos en los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes, ahora pueden activar el producto de adelanto de nómina al momento de crear su cuenta y acceder a través de banca virtual a la posibilidad de solicitar un adelanto parcial de su salario en el momento en que lo necesiten. Durante el 2020, 16,095 clientes realizaron la activación para poder acceder a este producto, lo que les permitió tener una solución a la mano para aliviar situaciones que pudiera impactar su flujo de caja.

Le permitimos a nuestros clientes invertir su capital

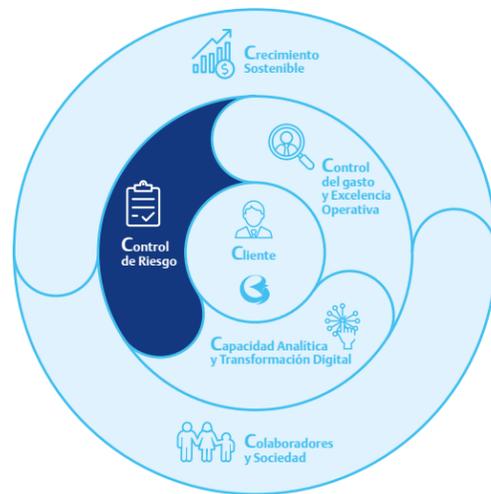
Lanzamos nuestras soluciones de CDT digital y la posibilidad de invertir en un fondo de inversión colectiva de manera rápida y sencilla para los clientes del Banco. Estas soluciones permiten a las personas acceder a nuevas alternativas especialmente diseñadas para ahorrar su dinero, verlo crecer en el tiempo y poder cumplir sus propósitos financieros. Durante el 2020, casi 2,000 clientes invirtieron su dinero de manera digital en estos productos.

Durante el 2020 colocamos 234,250 cuentas de nómina a través de nuestro ecosistema digital.



Control de Riesgo

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



Prosperidad e inclusión

Gestionamos nuestros riesgos de negocio de forma integral

Riesgo de Crédito

Durante el 2020 enfrentamos retos sin precedentes. Aun así, la coyuntura derivada de la pandemia nos permitió evolucionar en la forma en que desarrollamos, evaluamos y hacemos más eficiente nuestro negocio, prestándole un mejor servicio a nuestros clientes.

Desarrollamos una estrategia para hacerle frente a la pandemia, basada en una nueva segmentación de los clientes del Banco, clasificándolos en una escala de riesgo que tiene en cuenta diferentes variables como su situación actual y el nivel de afectación del sector económico en el que se desempeñan. Así, diseñamos soluciones para nuestros clientes, ofreciendo las herramientas necesarias para mitigar los impactos de la emergencia sanitaria actual y apoyar la generación de empleo en nuestro país, sin descuidar la calidad de nuestra cartera.

Estas medidas no serán transitorias, ya que a través de este proceso logramos identificar mejores prácticas, incorporando información adicional al análisis de nuestros clientes, fortaleciendo el monitoreo y la generación de alertas tempranas para la administración del riesgo de crédito.

La gestión realizada en el 2020 para la cartera de consumo estuvo orientada hacia tres puntos clave. En primer lugar, con el fin de atender las necesidades de nuestros clientes, ofrecimos alivios financieros a través de periodos de gracia que les permitieran sobrellevar los primeros impactos derivados de la crisis. Posteriormente, otorgamos alivios estructurales, ampliando plazos de la deuda para así disminuir los montos de las cuotas y adaptarnos a su nueva realidad.

Como segundo foco, fortalecimos nuestros modelos por medio de la segmentación de clientes, basándonos en variables de hábito de pago, situación actual del cliente y sector económico. Adicionalmente, incluimos dentro de los filtros de originación y mantenimiento, reglas más efectivas para la evaluación de riesgo de crédito sin impactar el crecimiento de la cartera.

En tercer lugar, implementamos diferentes iniciativas de crecimiento por medio de aliados estratégicos, abordando nuevos segmentos que se encontraban desatendidos y ampliando el portafolio de aprobación ágil, con el fin de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes, logrando en el 2020 un porcentaje de desembolsos digitales del 64% para tarjeta de crédito y del 32% para crédito libre destino.



Trabajo decente y crecimiento económico

Para poder hacer frente a los retos generados por la pandemia hicimos ajustes en los modelos analíticos del Banco, con el fin de estimar de la manera más apropiada los niveles de riesgo esperado de los clientes. El incremento en provisiones generales adicionales se realizó en el marco de un manejo prudencial del riesgo que nos permita atender cualquier deterioro adicional que se presente en 2021.

Avanzamos en la profundización del desarrollo de metodologías de *Machine Learning*, construyendo modelos enfocados en la prevención de fraude y análisis de utilización de cupos existentes para apoyar el proceso de otorgamiento y gestión de crédito del Banco.

Adicionalmente, adoptamos actividades y/o controles adicionales frente a las condiciones extraordinarias de la contingencia para temas relacionados con el riesgo de tesorería, adaptándonos a la actualización de la normativa.

Seguridad de la Información

A través de la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad aseguramos la identificación, valoración y gestión de los activos de información y sus riesgos, en función del impacto que representan para nuestra organización. Para esto, contamos con un conjunto de mecanismos que nos permiten proteger los datos de nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de Seguridad y Ciberseguridad ha venido fortaleciéndose a lo largo de los últimos años. En 2020, los retos que trajo la transformación digital incrementaron la exposición al riesgo cibernético, lo que nos llevó a fortalecer el talento y el modelo de gestión de la ciberseguridad. Los nuevos paradigmas de desarrollo de aplicaciones y nuevas tecnologías como Cloud Computing nos llevaron a crear y optimizar los modelos de seguridad digital y el talento humano para gestionarlos.

Prosperidad e inclusión

Protegemos los datos de nuestros clientes y trabajamos por fortalecer nuestras tecnologías de información



Trabajo decente y crecimiento económico





Como parte del modelo de seguridad, optimizamos el modelo de monitoreo transaccional en tres frentes importantes, el primero enfocado a los diferentes canales de servicio de nuestros clientes, en donde se incluyeron nuevas medidas para mejorar la seguridad transaccional de nuestros clientes, lo que nos permitió realizar una gestión proactiva sobre la identificación y la gestión del fraude. El segundo, el fortalecimiento del modelo de ciberseguridad para anticiparnos a los riesgos derivados del crecimiento de operaciones electrónicas resultado de la crisis generada por la pandemia; y el tercero, también asociado a los efectos de la pandemia, el fortalecimiento del modelo de trabajo remoto para los colaboradores de la organización.

Teniendo en cuenta el crecimiento transaccional de nuestros canales digitales, aumentó la probabilidad de generación de fraudes, lo que nos llevó a mejorar la gestión del fraude en nuestros principales canales. En Banca Móvil y Banca Virtual, implementamos nuevas capacidades para apoyar la contención de fraude, a través de medidas funcionales y mensajes que se envían a los clientes cuando realizan operaciones, permitiendo que cuenten con más elementos de juicio, para mitigar el riesgo de fraude. Adicionalmente, implementamos el módulo SARLAFT BAC, fortaleciendo nuestra estrategia multi regional, incluyendo en esta a la nueva filial, Multibank lo cual nos permitió realizar seguimiento a las transacciones inusuales de los clientes y evitar el aumento en los fraudes dentro de los canales electrónicos.

Utilizando capacidades de automatización, logramos automatizar procesos de seguridad y ciberseguridad en frentes como el control de acceso y la gestión de identidades. Los procesos automatizados en el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) nos permitieron fortalecer las capacidades de monitoreo de la seguridad y ciberseguridad. Esto incluyó actividades como el desarrollo de 5 *Playbooks* (plan de actividades) que permiten a las áreas interesadas, establecer las acciones y actuar ante un ciberataque, como por ejemplo un compromiso de la infraestructura frente a un ataque de *Ransomware* (*malware* que cifra el disco duro de un equipo y donde el atacante solicita un rescate monetario por descifrarlo y que cada vez es más común en el entorno tecnológico).

Adicionalmente, queremos destacar el cumplimiento de todos los compromisos regulatorios emitidos por la Superintendencia Financiera como la Circular externa de la CE007 - requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad, CE005 – Reglas Relativas al uso de servicios de computación en la nube, los controles SOX en materia de seguridad y ciberseguridad, que son de estricto cumplimiento y la certificación de los diferentes programas de seguridad, que se deben cumplir de cara a los aplicativos que tiene el Banco al servicio de los clientes.

Gracias a la robusta estrategia de seguridad y ciberseguridad, en el 2020 no se materializó ningún incidente de ciberseguridad, que pudiese haber afectado la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de los clientes.

Riesgo de cambio climático

Sumamos esfuerzos para mejorar nuestra gestión en el uso de los recursos naturales, contribuyendo con el cuidado y la preservación del medio ambiente y la mitigación del cambio climático, como eje principal de nuestras acciones por un planeta sano. [\[GRI 201.2\]](#)

Medio Ambiente

Mitigamos el impacto del cambio climático y preservamos los recursos naturales

6



Agua limpia y saneamiento

7



Energía asequible y no contaminante

12



Producción y consumo responsable

13



Vida de ecosistemas terrestres

15



Acción por el clima

Alineados con nuestra política ambiental del y terminando el proceso de implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS, en el 2020 nos adherimos al CDP (Carbon Disclosure Project), con el fin de implementar buenas prácticas mundiales y a la vez robustecer la identificación de los riesgos derivados del cambio climático, por medio del acceso a información especializada de variables relacionadas con cambio climático, bosques y recursos hídricos. La adhesión al CDP complementa el uso de la última versión de la herramienta ENCORE, la cual no sólo evalúa la relación del capital natural con las actividades económicas, sino que también evalúa los impactos generados por alteraciones de éste. Consideramos importante la integración de diferentes herramientas que complementen el análisis que realizamos por medio del SARAS, para lograr evaluar de forma más asertiva los riesgos medioambientales que surjan de las actividades de nuestros clientes, así como los impactos que el cambio climático pueda generar en su operación, siendo este un factor adicional dentro del análisis de riesgo.

Debido a que consideramos el conocimiento un punto clave para el entendimiento y el análisis de los temas medioambientales, continuamos nuestro compromiso con los pilotos de innovación financiera de Asobancaria, participando durante el 2020 en una consultoría enfocada en proyectos de energías renovables. Nuestro equipo especializado en Project Finance recibió capacitaciones que definieron una hoja de ruta con herramientas técnicas, de análisis de riesgos, legales y socioambientales, necesarias para

estructurar y participar en la financiación de los proyectos de energía renovable, de fundamental importancia para la transición de la matriz energética del país a una más amigable con el medio ambiente y la mitigación del cambio climático.

Conoce más consultando nuestra Política Ambiental y Social aquí y nuestro sitio web aquí.

[Política gestión ambiental y social BdB](#)

[Sitio web Sostenibilidad](#)



Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS

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



Medio Ambiente

Mitigamos el impacto del cambio climático y preservamos los recursos naturales

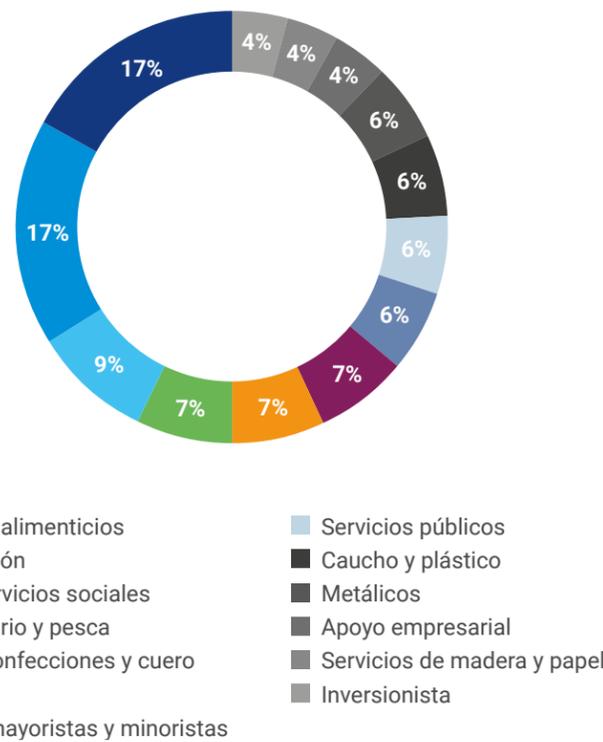
El Banco, como parte de su estrategia de sostenibilidad, terminó la implementación durante el 2020 del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales -SARAS-, reconociendo la importancia de identificar, analizar y administrar los posibles riesgos o impactos ambientales y sociales generados por las actividades productivas de nuestros clientes y cómo éstas a la vez se pueden ver afectadas por factores de cambio climático.

Con el fin de acoger e integrar dentro de nuestros procesos las mejores prácticas de identificación, categorización y monitoreo de este tipo de riesgos, hemos tomado como guía estándares nacionales e internacionales como el Protocolo Verde, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Principios de Ecuador, Carbon Disclosure Project (CDP), entre otros, para la estructuración e implementación del SARAS. Es así como definimos que, para esta primera fase, el análisis se realiza a clientes con un endeudamiento igual o superior a \$21 mil millones independientemente del sector económico al que pertenezca, lo que corresponde a más del 75% de los montos evaluados del total de la Cartera Comercial.

Incorporamos el análisis dentro del proceso de otorgamiento, en donde validamos que el cliente no esté realizando actividades que generen vulnerabilidades socioambientales y por medio del Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales -FIRAS- recolectamos información indagando sobre la situación ambiental y laboral de la empresa, cómo obtiene sus insumos y cómo maneja los residuos generados de su actividad, además de identificar los diferentes permisos o licencias necesarias y si a la vez con-

templa medidas de mitigación o certificaciones que disminuyan sus posibles impactos.

Evaluamos los clientes teniendo en cuenta la información recolectada en el FIRAS y lo complementamos con herramientas externas de las diferentes autoridades ambientales para categorizar a los clientes en tres niveles de riesgo: Alto (A), Medio (B) y Bajo (C). Una vez realizamos el análisis, logramos identificar los posibles riesgos ambientales y sociales, con lo cual definimos recomendaciones de mitigación y monitoreo que promuevan la conservación de la biodiversidad



y el manejo sostenible de los recursos naturales, previniendo su contaminación.

A cierre de diciembre de 2020 evaluamos 61 clientes con un monto total de solicitudes de crédito por \$4.6 billones, del cual se identificó que el 26% se encuentra en Riesgo Alto, 59% en Riesgo Medio y el 15% en Riesgo Bajo. De la evaluación realizada se definió que 44 clientes debían cumplir con condiciones especiales ambientales antes del desembolso y 14 clientes después del desembolso con una periodicidad definida según la situación específica de cada cliente.

Para implementar la evaluación del SARAS definimos evaluar todos los sectores económicos, esto con el fin de lograr obtener la mayor cantidad de información sobre prácticas socioambientales de las empresas y crear una línea base para el análisis de los clientes del Banco. Los sectores más representativos dentro del análisis de riesgos ambientales y sociales, sumando un 44% son: productos alimenticios, construcción, salud y servicios sociales, agropecuario y pesca, y textiles y confecciones.

Dado que el SARAS se encuentra en primera fase de crecimiento dentro del Banco, continuamos con el proceso de capacitación enfocándonos en las áreas clave para la implementación del sistema. Durante el segundo semestre de 2020 la fuerza comercial y las áreas de crédito de todos los segmentos recibieron un refuerzo sobre la importancia de la implementación del SARAS dentro de la estrategia del Banco, la política definida, los cambios en los procesos y adicional atendimos las diferentes dudas y recomendaciones que surgieron en estas capacitaciones con el objetivo de revisarlas y realizar ajustes que nos permitan estar actualizados dentro del proceso de implementación.

Créditos evaluados con SARAS	Cantidad	Monto (pesos)
Categoría A	16	827,824
Categoría B	36	2,778,439
Categoría C	9	1,075,763
Total de Transacciones evaluadas	61	4,682,026

Cifras en millones de pesos

Riesgos emergentes

El Banco ha venido trabajando en la identificación de los Riesgos Emergentes aplicando la metodología PESTEL, la cual permite priorizar dichos riesgos clasificados por los siguientes factores: Políticos (P), Económicos (E), Sociales (S), Tecnológicos (T), Ambientales (E) y Legales (L). Estos riesgos corresponden a riesgos nuevos o no identificados que nunca han sido considerados previamente, o riesgos conocidos que están evolucionando de manera inesperada, que puedan afectar no solo a una compañía sino a todo un sector o toda la economía.

Esto ha permitido identificar algunos riesgos emergentes, tales como:

- (E) Ralentización de las economías (deflación, producción, desempleo)
- (S) Rápido y masivo esparcimiento de enfermedades infecciosas
- (T) Aumento en la frecuencia y severidad de ataques cibernéticos contra entidades financieras
- (T) Dependencia de la tecnología (caídas críticas, desconexión, obsolescencia, información en la nube)
- (E) Eventos climáticos extremos y/o desastres naturales (inundaciones, huracanes, tormentas, sequías)
- (E) Fallas en la mitigación y adaptación al cambio climático

- (L) Reformas que permitan a nuevas entidades la prestación de servicios propios del sistema financiero
- (E) Desastres provocados por el ser humano (derrame de petróleo, incendios)
- (T) Incidentes masivos de robo de información o fraude informático
- (E) Deterioro en la salud humana por contaminación del aire, agua y tierra
- (S) Inestabilidad social (disturbios, manifestaciones, rechazo social)
- (L) Incrementos en la normatividad de protección al consumidor que afecten el negocio

Éstos han sido analizados y se encuentran mapeados en la matriz de riesgos. Particularmente para el año 2020, dos de los riesgos que tuvieron mayor impacto en nuestra operación, fueron:

Riesgo de ralentización de la economía

La crisis mundial ocasionada por el Covid-19 ha generado impactos importantes y una drástica contracción de la economía mundial.

Impacto potencial en el negocio

Un menor crecimiento económico podría afectar la dinámica de colocación de crédito, las comisiones y en general el negocio bancario. Además, el deterioro del mercado laboral y de la situación general de la economía podría generar una desmejora en la calidad de la cartera.



Acciones de mitigación

Hemos definido diferentes estrategias para apoyar a nuestros clientes en momentos difíciles, facilitando la gestión financiera de sus productos durante la pandemia, a través del diseño y la implementación de diferentes alivios crediticios como prorrogas, periodos de gracia y re-diferidos de capital, dentro del marco de las Circulares 7 y 14 de la Superintendencia Financiera. Lo anterior, permite facilidades de pago a nuestros clientes, les permite contar con mayor flujo de caja, evitar moras y pagos de intereses adicionales, y efectos negativos en su calificación crediticia.

Así mismo, iniciamos la implementación del Programa de Acompañamiento a Deudores PAD, estructurado en el marco de la Circular 022 de la Superintendencia Financiera, a través del cual se planteó a los clientes soluciones estructurales de pago, redefiniendo las condiciones de su crédito a través de periodos de gracia, reducciones de cuota y rediferidos, en función del segmento de riesgo al que pertenecía el cliente.

Del mismo modo, diseñamos nuevos canales y herramientas para facilitar la solicitud de alivios por medios digitales, realizar sus solicitudes y consultar el estado de las mismas de forma ágil y las medidas tomadas durante la contingencia. Fortalecimos los canales existentes con el fin de garantizar que todos nuestros clientes pudieran acceder a información sobre alivios, implementamos servicios de asesoría, acompañamiento personalizado y contacto telefónico directo.

Finalmente, robustecimos nuestro proceso de originación afinando los modelos al nuevo entorno, incorporando nueva información “no convencional” y nos soportamos en la generación de nuevos créditos en la colaboración con nuevos aliados. Estas estrategias nos permiten seguir creciendo sin tener que tomar riesgos desmedidos dada la coyuntura actual.

Fallas en la mitigación y adaptación al cambio climático

Uno de los riesgos emergentes que analizamos son las posibles fallas en la mitigación y adapta-



ción al cambio climático desde el punto de vista de riesgo de transición, el cual hace referencia a los riesgos derivados de la evolución a una economía baja en carbono generando posibles afectaciones a la operación de nuestros clientes y a la operación del Banco.

Impacto en el negocio

Este riesgo puede materializarse si las empresas no siguen las medidas de adaptación y mitigación ambiental, repercutiendo negativamente en el desarrollo de su negocio y poniendo en riesgo el cumplimiento de sus obligaciones. Por un lado, los impactos derivados del cambio climático pueden desencadenar afectaciones en el capital natural y la materia prima que requieren las industrias para mantener su operación; en otros casos, algunas actividades económicas impactan negativamente a su entorno socioambiental, llegando a incurrir en sanciones que incluso definan que deben parar su producción.

Teniendo en cuenta la dirección que ha planteado el gobierno nacional para hacer frente al

cambio climático, implementando medidas de mitigación y adaptación en el país, se espera que los diferentes sectores económicos realicen altas inversiones con el fin de cumplir con las metas establecidas para el 2030.

Acciones de mitigación

Hemos desarrollado diferentes estrategias de acompañamiento y asesoramiento a nuestros clientes para que se adelanten a impactos financieros y operacionales, y a la vez alcancen sus metas de responsabilidad socioambiental.

Finalizamos la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), con el que logramos identificar posibles riesgos socioambientales de nuestros clientes para definir planes y medidas de acción enfocados en la mitigación y adaptación al cambio climático.

Fomentamos las finanzas sostenibles a través de la Línea de Desarrollo Sostenible como producto de financiación, destinado a la disminución del impacto generado por la actividad de nuestros clientes.

Creamos alianzas comerciales enfocadas en dinamizar la inversión en vehículos eléctricos e híbridos, para incentivar medios alternativos de transporte sostenible.

Realizamos nuestra primera emisión de Bonos Verdes, con el fin de usar estos recursos exclusivamente en financiamiento de proyectos, que generen un impacto ambiental positivo y contribuyan con la mitigación del cambio climático.

Reconocemos la importancia de seguir comprometidos con nuestros clientes en el acompañamiento y la oferta de las herramientas de financiación necesarias para lograr mitigar los riesgos de transición y a la vez adaptarse de forma eficaz a los cambios generados por una economía baja en carbono.

ALM

Durante el 2020, el equipo de gestión de activos y pasivos (ALM) enfrentó grandes desafíos en su

gestión y continuó fortaleciendo el conocimiento, manejo y procesamiento de datos, así como el análisis comportamental de los diferentes rubros, apoyando a la Alta Gerencia en la definición de estrategias y toma de decisiones para el posicionamiento del balance.

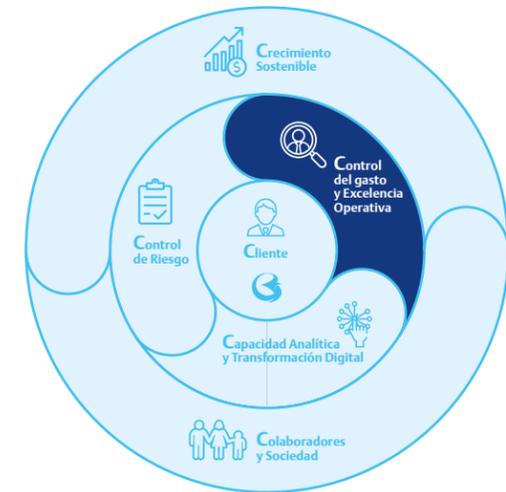
Los efectos de la pandemia y el entorno económico global representaron cambios importantes en política monetaria a nivel internacional y local que, a través del sistema de precios de transferencia (FTP), se recogieron de manera eficiente, transmitiéndolos a los diferentes productos del Banco y logrando mantener el posicionamiento ante la competencia.

En cuanto a la estructura de fondeo, estructuramos y obtuvimos la aprobación del Programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios, Bonos Ordinarios Verdes, Bonos Ordinarios Sociales, Bonos Ordinarios Sostenibles y Bonos Subordinados hasta por \$5 billones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Control del Gasto y Excelencia Operativa

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



6



Agua limpia y saneamiento

7



Energía asequible y no contaminante

12



Producción y consumo responsable

13



Vida de ecosistemas terrestres

15



Acción por el clima

Medio Ambiente

Mitigamos el impacto del cambio climático y preservamos los recursos naturales

El efecto de la crisis generada por la pandemia nos permitió impulsar grandes logros a nivel de eficiencia organizacional. En este sentido, ampliamos nuestro portafolio de proyectos que contribuyen y apoyan a las diferentes áreas de la organización en la consecución de los objetivos del negocio. Apalancados en los pilares de la estrategia 6´Cs, gestionamos e implementamos durante el 2020 más de 40 proyectos que están enfocados en la sostenibilidad y crecimiento del negocio.

Nos enfocamos en mejorar la productividad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes para garantizar una atención oportuna; de este modo diseñamos procesos back office en nuestras oficinas de servicio, que permitieron reducir significativamente los tiempos de atención en la caja. Adicionalmente, implementamos un nuevo modelo en oficinas, basado en la habilitación de tabletas de autogestión con integración a la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) para autenticación y reconocimiento del cliente, lo que generó eficiencias y optimización en la autenticación de los clientes y la mitigación de riesgos de suplantación.

Para fortalecer las estrategias de control de gasto de nuestra organización, trabajamos iniciativas

que fomentaron el ahorro de los recursos. Una de ellas es el proyecto paperless, con el que eliminamos 160 formatos físicos, disminuyendo el uso de más de 250 mil hojas de papel al año. En este mismo frente, optimizamos el proceso de envío de extractos a nuestros clientes, para que lo descarguen desde una plataforma digital. Adicionalmente, mejoramos el tiempo de descarga de los extractos del Portal Pyme y Microempresas (ICBS), disminuyendo el tiempo de espera de 15 a 3 minutos. Actualmente más del 70% de los extractos que se generan en el Banco se entregan a los clientes en forma electrónica.

Adicionalmente, creamos una estrategia de optimización de costos de tecnología, que nos permitió controlar el gasto en 2020. Generamos una reducción de gastos por medio de drivers estratégicos como la renegociación de contratos, optimización de servicios y licenciamiento, y racionalización o cambio de plataformas tecnológicas. La ejecución de esta estrategia permitió reducir en más de \$25,000 millones el presupuesto de gastos de tecnología para el 2020. Reducción de más del 11% del presupuesto anual de gastos de tecnología.

Optimización del Gasto generando ahorro anual de \$60MM con la eliminación del papel, \$1,500MM con la racionalización del transporte de efectivo y \$1,383 Millones con la entrega de sedes administrativas.



Excelencia Operativa

Conscientes de la importancia de transformar nuestros procesos para ofrecer el mejor servicio, en el 2020 rediseñamos 15 procesos core para hacerlos más simples y ágiles, de cara al cliente, y más eficientes, al interior de la organización. Nos enfocamos en la automatización, digitalización y generación de valor agregado, entendiendo que, si queremos posicionarnos como un Banco ágil, debemos estar seguros de que nuestros procesos también lo son.

Con el fin de mantenernos como pioneros en el uso de soluciones tecnológicas, optimizamos procesos a través del uso de herramientas de robotización como Robotic Process Automation (RPA) y Robotic Desktop Automation (RDA). Estas automatizaciones nos han permitido disminuir la manualidad en los procesos y por ende de los riesgos operativos; la liberación de más de 80 mil horas ha hecho posible que nuestros colaboradores se enfoquen en aquellas actividades que generen mayor valor. En el 2020 logramos configurar 52 robots o asistentes virtuales que mejoraron 41 procesos y beneficiaron a más de 60 áreas diferentes al interior del Banco, estas automatizaciones han generado beneficios por \$3.800 millones.

Para mejorar la experiencia del cliente, promover la autogestión e impulsar la migración transaccional hacia medios digitales, implementamos el desbloqueo de tarjeta débito a través de la Servilínea, beneficiando a 2,700 clientes al mes; hicimos más sencillos los procesos para la vinculación de clientes persona jurídica y la renovación de CDTs; creamos una aplicación para la administración de las órdenes de embargo en todas sus etapas: radicación, procesamiento, seguimiento y cierre, incrementando en un 20% la productividad; desarrollamos la generación automática de reportes, digitalización, ahorro en impresión y escaneo de oficios; implementamos una nueva forma de pago para compras con tarjeta de crédito mediante la adecuación del canal Banca Móvil con lectura QR y creamos la nueva funcionalidad de alcancías de ahorro que permite a los clientes alcanzar sus metas. Adicionalmente, con la reducción de 237 a 112 campos en la solicitud de servicios financieros, logramos disminuir en un 50% el tiempo de diligenciamiento, lo cual representó un ahorro de 9,167 horas comerciales al mes y mejoró en 47% el indicador de devolución documental de estas solicitudes.

Con el fin de brindar servicios que respondan a las necesidades de las empresas, creamos el Portal

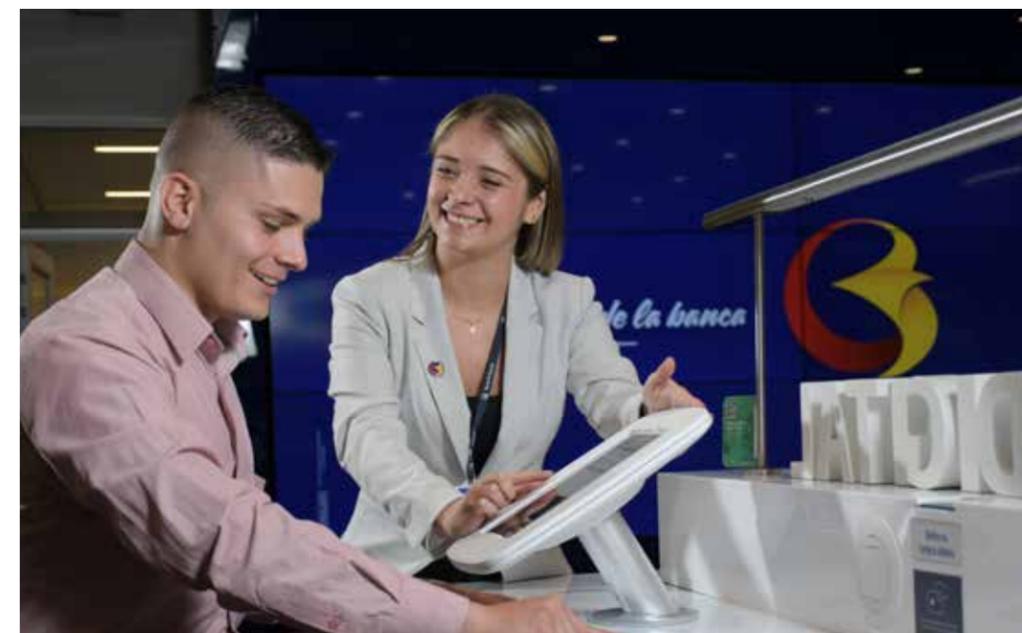
ADE (Apertura Digital para Empresas), para facilitar servicios como apertura de cuentas, carga de documentos y la autogestión de las novedades con nuestro acompañamiento comercial. En cuanto al servicio de clientes persona natural, mejoramos nuestro portal de autogestión, que permite auto gestionar la carga de documentos, la aprobación de productos y la firma electrónica de pagarés en los diferentes flujos comerciales.

Con el objetivo de facilitar la interacción que tenemos con nuestros clientes, creamos un nuevo modelo operativo de enrutamiento de solicitudes radicadas a través de los portales corporativos, permitiendo a los clientes el envío de información de manera digital, a través de la herramienta sin pasar por los centros de servicios corporativos y asignándola automáticamente a las áreas que realizarán su gestión. Desde su implementación en el último trimestre de 2020 procesamos más de 55 mil operaciones.

Así mismo, en 2020 recibimos la actualización de la certificación Icontec ISO:9001 para nuestro proceso de ofrecimiento comercial, implementación y prestación de servicios a través de WEB Service, confirmando nuestro compromiso con altos niveles de disponibilidad, excelente servicio y enfoque en nuestro cliente.

En los procesos relacionados con créditos de libranzas logramos disminuir la documentación exigida a los clientes y facilitar su autogestión, incluimos nuevas fuentes para consulta de información que permiten aumentar la certeza en los montos aprobados e implementamos un simulador de crédito que cuenta con toda la información financiera y las condiciones del convenio para realizar una simulación más acertada. Así mismo, presentamos un proceso de transmisión de información para que las pagadurías reportaran oportunamente los pagos de las nuevas libranzas, con un resultado cercano a los \$10,211 millones para recaudo al 100% de la cuota.

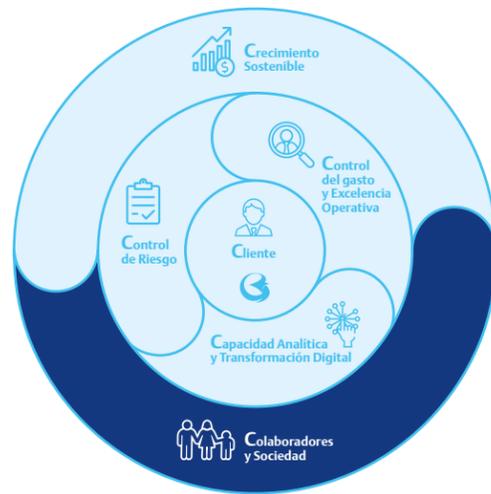
Además, ampliamos la plataforma de convenios de vinculación para recaudos permitiendo que los clientes que utilizan este servicio en oficina, tengan la oportunidad de migrar a los canales electrónicos, herramienta que ha permitido la vinculación de 1,110 convenios en todo Grupo Aval, y habilitamos el digiturno para ofrecer campañas de pre-aprobados a clientes que toman turnos de servicio de caja y/o asesoría en nuestras oficinas, facilitándoles el acceso a nuestros productos y servicios.



En 2020 recibimos la actualización de la certificación Icontec ISO:9001 para nuestro proceso de ofrecimiento comercial, implementación y prestación de servicios a través de WEB Service.

Colaboradores y Sociedad

Nuestra estrategia corporativa de las 6C's, establece como uno de sus pilares a los Colaboradores, con el objetivo de brindarles un acompañamiento permanente, a través de programas que aportan a la construcción de una mejor calidad de vida en todos sus escenarios.



Nuestra estrategia de las 6Cs define como un pilar relevante el impacto hacia las personas, lo cual reflejamos en nuestros Colaboradores y la sociedad. Los colaboradores son el activo más valioso que tenemos y, en este sentido, el acompañamiento permanente y la promoción de su bienestar y desarrollo son nuestro mayor compromiso. Nuestra filosofía "Somos+", es una declaración fundamentada en seis pilares, a partir de los cuales desarrollamos el talento y generamos un impacto hacia la sociedad.



Somos+ Progreso: Promovemos el progreso de los colaboradores y sus familias; como ejemplo de este grupo de iniciativas tenemos la flexibilización de los créditos que otorgamos y los programas de desarrollo que diseñamos a la medida de los equipos.

Somos+ Bienestar: Buscamos que nuestro colaborador se sienta como en casa, con iniciativas como horarios flexibles, teletrabajo, ampliación de las licencias de maternidad y paternidad y la remodelación de los espacios de trabajo.

Somos+ Agilidad: Impulsamos una aproximación ágil, práctica y tecnológica en todo lo que hacemos. Un ejemplo de ello es el diseño del Centro de Excelencia encargado de automatizar y digitalizar procesos manuales, usando herramientas como inteligencia artificial. También estamos adoptando metodologías ágiles, para volvernos más oportunos en la implementación de soluciones.

Somos+ Servicio: Promovemos la actitud de servicio de quienes trabajamos en el banco para

que excedamos las expectativas de las personas a quienes servimos; iniciativas como el desarrollo de un ecosistema de métricas para monitorear en tiempo real la recomendabilidad entre áreas, nos permite mejorar la experiencia del cliente interno y externo. Esta iniciativa se complementa con el diseño de una línea exclusiva para la atención integral al colaborador.

Somos+ Grupo: Brindamos beneficios derivados de hacer parte del grupo financiero más grande del país. Uno de nuestros proyectos más exitosos es el plan de intercambios que implementamos con BAC, nuestra filial en Centroamérica, con el que nuestros colaboradores crecen profesionalmente y se enriquecen de una nueva cultura.

Somos+ País: Incentivamos a nuestros colaboradores para que sumen a nuestro compromiso de hacer de Colombia un país más sostenible, diverso e incluyente. Contamos con programas ambientales de eficiencia energética y disminución del consumo de energía, así como voluntariados ambientales y sociales, que nos permiten impactar positivamente las diferentes regiones del país, donde hemos llegado con este tipo de iniciativas.

Nuestros colaboradores

[GRI 102.8]

Nuestro compromiso con la promoción del desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores alcanzó logros significativos en el 2020.

Total empleados en Colombia por género y tipo de contrato

Cifras 2020
No incluye agencias



Tasas por género

	Número de empleados				Nuevos empleados	Rotación de empleados
	2018	2019	2020	% Part		
Total	16,537	16,152	14,675	100%	6.35%	8.27%
Hombres			5,826	40%	54%	49.70%
Mujeres			8,849	60%	46%	50.30%



Colaboradores por tipo de contrato

	Jornada Completa		Jornada Parcial	% Part
	Término Indefinido	Término Fijo		
Activos	Término Indefinido	9,936	5	68%
	Término Fijo	3	-	0%
Aprendices SENA		492	-	3%
Temporales		1,236	-	8%
Outsourcing		3,003	-	20%
Total		14,675		100%



Diversidad de género por tipo de contrato

	Hombre		Mujer		Total
	Medio tiempo	Término Fijo	Medio tiempo	Término Fijo	
Activos	Medio tiempo	0.00%	0.09%		
	Término Fijo	0.02%	0.03%		
	Término Indefinido	99.98%	99.88%		
Contra Civil		35%		65%	100%
Directo		41%		59%	100%
Temporales		35%		65%	100%
Outsourcing		38%		62%	100%
Total		40%		60%	100%

Total empleados en Colombia por género y tipo de contrato

[GRI 405.1]

Cifras 2020
No incluye agencias



Convencionados y no convencionados

[GRI 102.41]

	Número	%
Total empleados	9,941	100%
Convencionados	5,574	56%
No convencionados	4,367	44%



Distribución de empleados por rango de edad y género

	Hombre		Mujer		Total general
	Número	%	Número	%	
18 - 25	39	12%	36	12%	75
25 - 35	229	68%	228	78%	457
35 - 45	59	17%	27	9%	86
45 - 55	12	4%	1	0%	13
Total	339	100%	292	100%	631



Directivos

Total directivos	0.79%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluida la gerencia junior, media y superior	0.24%
Mujeres en puestos de dirección junior, es decir, primer nivel de dirección	43.59%
Mujeres en puestos de alta dirección, es decir, a un máximo de dos niveles del CEO	30.86%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos	58.44%
Desglose de la fuerza laboral en función de grupos minoritarios: extranjeros	0.05%

Brindamos bienestar a nuestros colaboradores en tiempos de crisis

El 2020 trajo un reto muy importante en nuestra gestión de talento humano. Tras la emergencia social, económica y sanitaria generada por el Covid-19, enfocamos todos los esfuerzos en acompañar a nuestros colaboradores a superar los desafíos propios de la pandemia.

Para este propósito, y buscando cuidar de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, diseñamos e implementamos una estrategia soportada en 5 pilares: Educación en salud, Productividad trabajando desde casa, Bienestar, Inteligencia emocional, y Escucha activa de la voz del colaborador.

Buscando preservar la salud, definimos un esquema de trabajo desde casa principalmente para colaboradores en sedes administrativas. De forma inmediata, asumimos el aislamiento preventivo de nuestra población vulnerable que comprende: colaboradores mayores de 60 años, colaboradores con enfermedades de base, colaboradoras en estado de embarazo o en periodo de lactancia y colaboradores con necesidad de apoyo en el cuidado de sus hijos menores de edad. Así, más de 7 mil personas están laborando en sus casas, desde marzo. Adicionalmente,

dedicamos líneas telefónicas que funcionan 24x7 a la atención y orientación de colaboradores en temas de prevención y sospecha de contagio, así como apoyo en temas emocionales y psicosociales. De esta forma, desarrollamos 3 elementos que consolidan nuestra gestión del riesgo:

- Establecimiento de protocolos de bioseguridad para las sedes administrativas, red de oficinas, fuerzas móviles de ventas y las recomendaciones para quienes trabajan desde casa.
- Establecimiento de un canal de comunicación permanente a través de un site exclusivo para Covid-19, que logró más de 60 mil visitas/mes.
- Diseño e implementación de una App “CoronApp BdB” que nos permite diariamente monitorear el estado de salud de todos los colaboradores y rápidamente atender sus necesidades.

Durante la gestión de la crisis, llevamos a cabo diferentes iniciativas para contribuir al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, cuidando su salud física, mental y social, apoyando su productividad, desarrollando actividades de bienestar entre las que realizamos: más de 10 webinars de inteligencia emocional y finanzas personales dirigidos por expertos, más de



Tras la emergencia social, económica y sanitaria generada por el Covid-19, enfocamos todos los esfuerzos en acompañar a nuestros colaboradores a superar los desafíos propios de la pandemia.

1,800 personas impactadas a través de acompañamientos psicológicos para manejo de estrés e incertidumbre, más de 100 piezas de comunicación enviadas con recomendaciones y tips para el cuidado de la salud, 18 guías socializadas con contenidos para ser más productivo el trabajo en casa y 1 revista virtual cada 15 días con contenidos exclusivos para promover el bienestar de los colaboradores y sus familias.

Así mismo, implementamos un plan de acompañamiento para los familiares en caso de fallecimiento de familiares y colaboradores a causa del Covid-19. Este acompañamiento incluye asistencia psicológica, asesoría financiera, apoyo económico manteniendo salario y beneficios que percibía el colaborador por 6 meses, así como la posibilidad para el/la viuda de emplearse con nosotros.

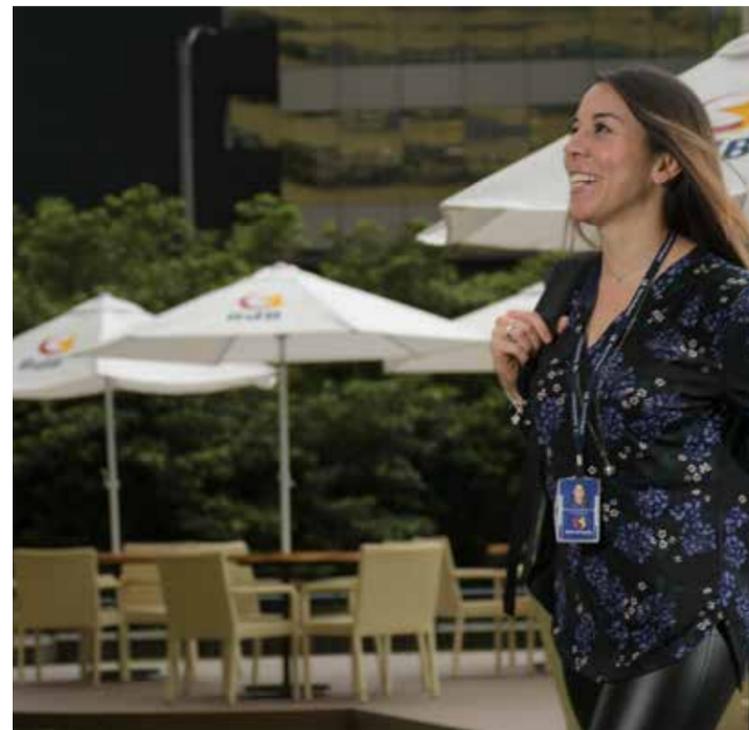
Por otro lado, a través de una herramienta especializada en encuestas que asegura la confidencialidad de los datos, hemos realizado el monitoreo continuo de la voz de nuestros colaboradores. Esto nos ha permitido entender lo que ellos perciben y cómo se sienten desde los diferentes lugares de trabajo, encontrando rápidamente acciones para seguir fortaleciendo la estrategia de acompañamiento. Los resultados nos han permitido concluir que el 92% de los colaboradores siente que su líder ha mostrado una preocupación genuina por el bienestar del equipo, el 97% percibe que el Banco ha mantenido una comunicación efectiva durante la coyuntura y el 96% señala que su trabajo desde casa ha sido más o al menos igual de productivo respecto a su trabajo antes de la pandemia.

Trabajamos por la transformación de nuestra cultura

Además de nuestra gestión en el cuidado de nuestros colaboradores, continuamos avanzando en nuestro objetivo de transformar la cultura organizacional, un reto cada día más complejo y que exige la búsqueda permanente de herramientas e iniciativas que logren promover efectivamente el bienestar y compromiso de los colaboradores.

Estamos convencidos de la importancia de esta evolución y de la necesidad de atraer el mejor talento a nuestra organización, venimos trabajando en nuestra transformación cultural la cual nos ha llevado por un camino de continuo aprendizaje, escucha e innovación. Entender la forma cómo nuestros colaboradores viven la organización ha sido nuestro mayor reto para lograr ser ese lugar donde nuestra gente encuentre su mejor versión; es así como en el 2020, continuamos impactando significativamente el viaje (Journey) del colaborador.

El éxito de una transformación cultural depende en buena parte del convencimiento de sus líderes sobre la necesidad de hacerlo. Es por esto, que, en este proceso, nuestro primer paso fue buscar la alineación con la Alta Gerencia. Así, adelantamos un trabajo con todo el equipo directivo donde definimos cuál era la cultura deseada para el Banco, que nos permitiera continuar ejecutando exitosamente nuestra estrategia. Nuestros líderes son conscientes de que nuestro activo más importante es el talento y por ello, este tema ocupa una alta prioridad en sus agendas.



Desde nuestra filosofía Somos+, a partir de la cual enmarcamos nuestra estrategia de talento, venimos implementando nuestras iniciativas buscando robustecer esa propuesta de valor para nuestra gente. Estas iniciativas apuntan, además, a asegurar que nuestros colaboradores encuentren en el Banco un lugar diverso e incluyente, en donde lleven a cabo su desarrollo y al mismo tiempo vean reconocidas sus contribuciones.

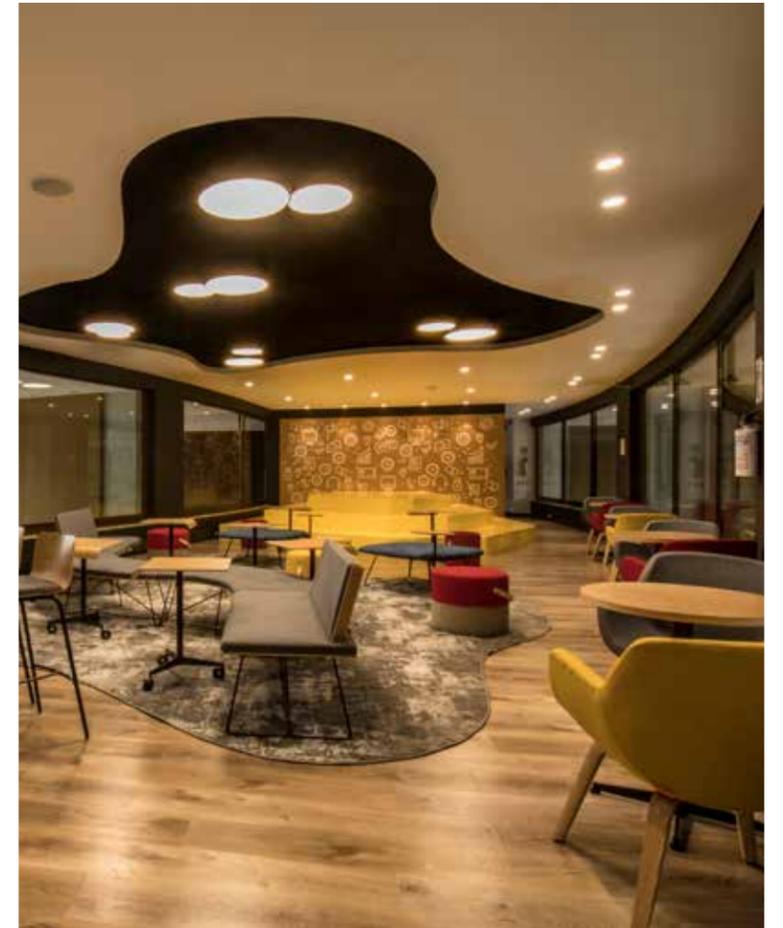
Nuestro compromiso es con el bienestar de nuestro capital humano

Consistentes con nuestra estrategia, hemos realizado avances significativos en acciones de conciliación. Con un foco definido en diversidad, equidad e inclusión, asegurando y promoviendo el absoluto respeto por los derechos humanos, tenemos políticas y beneficios que propenden por el mejoramiento de la experiencia de la maternidad, la paternidad responsable y desarrollo de la infancia. Estos avances han sido determinantes en potenciar la forma como nuestra gente vive el Banco.

El progreso de nuestra gente a través de beneficios que ayuden a lograr sus metas y la de sus familias es un compromiso social permanente; con líneas de crédito en vivienda, vehículo y estudio, apalancamos el continuo bienestar.

De la misma manera, la transformación digital que hemos adelantado en los últimos años, ha logrado que los colaboradores que antes estaban inmersos en procesos más transaccionales y de alta gestión de documentos, hayan sido reentrenados, permitiéndoles una mayor movilidad dentro de la organización, así como la posibilidad de potenciar sus habilidades desarrollando nuevas actividades.

El mejoramiento de las experiencias e interacciones de nuestros colaboradores, sumado a la adopción de nuestro sello de cultura y a los diferentes comportamientos y aptitudes que nos definen, han sido determinantes en el reconocimiento que nos han hecho los expertos al Banco como uno de los mejores lugares para trabajar (Great Place to Work) y ser reconocidos como una organización respetuosa y promotora de la diversidad (Sello Internacional Friendly Biz).



Gestionamos el conocimiento y fortalecemos nuestra cultura de aprendizaje

Nuestra Universidad Corporativa Banco de Bogotá, es un vehículo que promueve el crecimiento personal y profesional para nuestros colaboradores. De este modo, brindamos experiencias significativas de aprendizaje; y proporcionamos recursos y medios de formación, orientados a habilitar y mejorar el desempeño y a desarrollar las competencias definidas por el Banco, apoyando de esta manera la construcción y apropiación de la cultura y estrategia organizacional.

La Universidad está conformada por 6 escuelas temáticas: desarrollo personal, finanzas, banca y regulación, Cliente, Estrategia, Liderazgo y habilidades gerenciales, Tecnología, transformación digital y analítica.

Así mismo, matriculamos la segunda promoción de colaboradores que cursará la Maestría de Analítica de Datos diseñada a la medida de las necesidades de nuestra transformación digital, en alianza con la Universidad Central; y apoyamos a más de 1,000 colaboradores en cursos abiertos (diplomados, certificaciones, congresos, foros), con un total de 19,000 horas de formación en esta categoría.

Con la finalidad de ampliar la oferta de aprendizaje y respondiendo a la situación coyuntural de salud pública, continuamos comprometidos con llevar el conocimiento y formación pertinente a nuestros colaboradores; por esto, migramos 42 cursos a nuestra plataforma de formación virtual, brindando mayor movilidad y acceso, llegando a 11,294 colaboradores a nivel nacional.

También avanzamos con nuestra formación online con plataformas de aprendizaje, donde Coursera, Crehanna, Mckinsey Academy y Openwebinars fueron nuestras aliadas en el 2020 para lograr llevar conocimiento de primer nivel a nuestros colaboradores en temas de transformación digital, analítica de datos, metodologías de innovación y habilidades estratégicas. Establecimos rutas de aprendizaje a la medida con acompañamiento de los líderes para más de 700 colaboradores.

Comprometidos y en línea con la transformación cultural del Banco, iniciamos nuestro Programa Integral de Transformación Cultural – PIT, que

busca fortalecer en nuestros líderes las competencias de liderazgo enfocadas en nuestro Sello de Cultura BdB, alcanzando 7,925 horas de formación para 317 líderes.

En nuestro programa de talento joven continuamos comprometidos con los jóvenes del país y su futuro. En alianza con el SENA, realizamos 16 nuevas promociones a nivel nacional, dando la oportunidad a 401 participantes de estudiar una carrera técnica en el sector bancario.

Diseñamos para la Banca Masiva el programa de formación “Camino al éxito” enfocado en incrementar el desempeño comercial y el nivel de servicio, mediante el fortalecimiento de las habilidades de Liderazgo y coaching, aplicados a la gestión comercial de los Directores Regionales y Gerentes de Zona, con una cobertura de 160 participantes.

Comprometidos con reconocer y valorar el esfuerzo de nuestros colaboradores durante la pandemia, proporcionamos para el equipo que lideró exitosamente la implementación de los alivios financieros que pusimos al servicio de nuestros clientes, un espacio de aprendizaje personalizado, dinámico e interactivo, bajo la metodología de coaching, donde fortalecimos sus habilidades de delegación empática, trabajo en equipo, liderazgo y gestión del cambio. Este programa tuvo la participación de los 15 líderes con mayor participación en el diseño e implementación de estos alivios.



Gestionamos formación especializada para el óptimo desempeño de nuestros colaboradores en cursos cerrados, brindando actualización de conocimientos y desarrollo de competencias como: trabajo en equipo, gestión del cambio, planeación estratégica, servicio al cliente, liderazgo, entre otros. Alcanzamos 1,731 participantes y un total de 44,672 horas de capacitación en esta línea de formación.

Otorgamos auxilios de posgrados a 77 colaboradores por \$627 millones, el 29% para estudios en ciencia de datos e innovación, logrando un descuento del 25% para nuestros colaboradores.

Indicadores de capacitación [GRI 404.1]

Indicador	2019	2020
Horas - hombre de entrenamiento	935,679	875,503
Promedio de horas de entrenamiento por FTE	92.7	84
No. Colaboradores capacitados	10,096	11,361
Inversión total de entrenamiento \$	3,456,960,369	2,048,473,494
Inversión / empleado en entrenamiento	342,409	180,307

Promedio de horas de capacitación laboral por nivel y género

	Nivel de cargo	2019		2020		Meta 2021
		Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	
Femenino	Nivel 0	0	0	0	0	0
	Nivel 1	0	25	3	3	7
	Nivel 2	1	31	11	39	60
	Nivel 3	4	40	13	19	38
	Nivel 4	12	150	22	100	158
Total Femenino		17	246	49	171	263
Masculino	Nivel 0	0	4	0	0	0
	Nivel 1	0	17	0	7	8
	Nivel 2	1	25	10	41	61
	Nivel 3	4	40	13	18	37
	Nivel 4	9	60	20	70	108
Total Masculino		14	146	43	136	215
Total General		31	392	92	307	478
Funcionarios capacitados		9,454	5,203	11,294	3,901	13,634

Nivel de cargo	2019		2020		Meta 2021
	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	
Nivel 0	0	4	0	0	0
Nivel 1	0	42	3	10	15
Nivel 2	2	56	21	80	121
Nivel 3	8	80	26	37	75
Nivel 4	21	210	42	180	266
Total	31	392	92	307	478

	Total horas	Promedio formación
Mujeres	609,353	99
Hombres	266,149	62.5

Colaboradores nómina 2020

Nivel	Hombre	Mujer	Total General
Nivel 0	1		1
Nivel 1	7	3	10
Nivel 2	307	226	533
Nivel 3	1,782	1,865	3,647
Nivel 4	2,164	4,081	6,245
Total	4,261	6,175	10,436



Clima

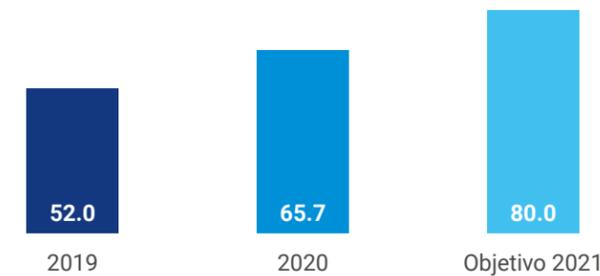
En el 2020, transformar el viaje (Journey) de nuestros colaboradores en momentos e interacciones memorables, continuó siendo parte de nuestros objetivos estratégicos en materia de Talento y Cultura para lograr que cada colaborador en nuestra organización encuentre su mejor versión a través de un ambiente laboral adecuado.

Es así como con la participación del 87.9% de nuestros colaboradores en la medición de ambiente laboral desarrollada por Great Place To Work, obtuvimos la certificación como un Gran Lugar para Trabajar con un ambiente laboral “Muy Satisfactorio”.



Nuestra evolución en la medición del clima laboral total y por género

Índice de Ambiente Laboral



Clima organizacional	2019	2020	Objetivo 2021
Mujeres	53.1	59.5	72.8
Hombres	50.9	71.9	82.6

Desempeño

La evaluación de desempeño siguió constituyéndose como un momento fundamental dentro del Journey del colaborador, logrando implementar un proceso de retroalimentación continua que llevara a nuestros colaboradores a tener conversaciones genuinas y abiertas con sus líderes, identificando esas oportunidades de mejora mutua y permitiendo llegar al momento de evaluación del desempeño, con una alineación adecuada a los resultados de la gestión individual, de equipo y de área.

En 2020, el 76% de nuestros colaboradores participaron en los ejercicios de retroalimentación previo a la evaluación de desempeño para lograr así que el 96.8% del total de colaboradores directos participaran en el proceso de evaluación de desempeño, tanto a nivel auxiliar como ejecutivo, brindándoles la posibilidad de conocer el resultado de su desempeño y de desarrollar, en conjunto con sus líderes, los planes de acción correspondientes y así seguir contribuyendo a los objetivos estratégicos de la organización. En el 2021, avanzaremos el proceso de evaluación de desempeño para alcanzar el 100%.

Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo

Comprometidos con el propósito de hacer nuestro Banco más seguro y con un año marcado por la incertidumbre por la emergencia sanitaria y económica generada por el virus Covid-19, durante el año 2020 trabajamos fuertemente para seguir contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida laboral, el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores en el ambiente laboral, en el marco del desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el establecimiento de medidas de bioseguridad que llevaran a nuestros colaboradores a estar seguros, logrando impactos significativos como:

Cifras 2019		Cifras 2020	
Reducción de accidentes de trabajo en 26.66%	Reducción de días de ausentismo laboral en 35.72%	Reducción de accidentes de trabajo en 47%	Reducción de días de ausentismo laboral en 53%
Reducción días perdidos por accidentes de trabajo en 44.2%	Simulacros de evacuación en el 84% de los centros de trabajo	Reducción días perdidos por accidentes de trabajo en 87%	Simulacros de evacuación en el 85% de los centros de trabajo
Actividades de promoción y prevención con más de 15 mil participantes		Actividades de promoción y prevención con más de 20 mil participantes	

La gestión oportuna de la emergencia sanitaria y económica por Covid-19 ha establecido un reto importante en la alineación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud y en la manera en qué las organizaciones desarrollan rápidamente acciones que salvaguarden la integridad de sus colaboradores; en el Banco de Bogotá desde marzo y antes de que el virus llegara a nuestro país, desarrollamos acciones preventivas y de preparación para estar listos y poder reaccionar rápidamente.

Programa Primeros Pasos

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, implementamos el programa “Primeros Pasos” que busca apalancar el proceso de lactancia materna y el disfrute sano del ambiente familiar. El programa tiene 3 ejes de acción: educación, acompañamiento y beneficios, a través de los cuales se busca convertir esta experiencia en un momento memorable en la vida de los colaboradores.

Entre los beneficios se incluyen el regreso escalonado de la licencia a la jornada laboral, la paternidad extendida, el acompañamiento psicológico, entre otros. Así mismo, contamos con la asesoría de Unicef, quien acompaña al colaborador desde el momento que se entera que está en embarazo hasta que su hijo cumple un año, desarrollando diferentes acciones que guían el proceso de desarrollo, aprendizaje y de fortalecimiento del vínculo familiar. Adicionalmente, cuenta con un refuerzo muy grande en el concepto de paternidad responsable, donde los hombres son actores fundamentales en el desarrollo de sus hijos.

De esta forma, generamos experiencias memorables durante los procesos de maternidad, paternidad y desarrollo de la infancia de sus hijos, contribuimos a la educación de nuestros colaboradores para fomentar la maternidad y paternidad responsable a través de la lactancia materna como elemento fundamental de una alimentación adecuada, y aumentamos el tiempo de disfrute de los hijos para las madres y padres mediante la ampliación de las licencias de maternidad y paternidad”.

En el 2020, beneficiamos más de 1,000 personas logrando ser reconocidos en la versión 17 de los premios por la Nutrición Infantil de Fundación Éxito en la Categoría Empresarial.

Salud y seguridad ocupacional

[GRI 403.1] al [GRI 403.7]

Evolución de Tasas – Sistema de gestión de SST

[GRI 403.9] [GRI 403.10]



Tasa de ausentismo (*)

2018	2019	2020	Meta 2021
3.76	2.71	1.49	2.16



Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral

2018	2019	2020	Meta 2021
0	0	0	0



Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)

2018	2019	2020	Meta 2021
0.03	0.01	0.0	0.0



Tasa de lesiones por accidente laboral registrables

2018	2019	2020	Meta 2021
2.87	2.10	1.11	1.0



Tasa de fallecimientos resultantes de una enfermedad laboral

2018	2019	2020	Meta 2021
0.0	0.0	0.0	0.0



Tasa de casos de dolencias y enfermedades registrables

2018	2019	2020	Meta 2021
0.01	0.018	0.08	0.05

(*) Tasa de ausentismo: Se recalcula el indicador para todos los años teniendo en cuenta la inclusión de solo días hábiles laborales en Colombia, se deja por fuera del indicador días adicionales trabajados como jornadas adicionales, jornadas de operación fin de semana, tomas comerciales en feria, entre otras.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional



Covid-19 (Número)

2020

167,280	Llamadas de control
1,244	Seguimientos Casos Confirmados
3,347	Seguimientos Casos Sospechosos
127	Pruebas Covid-19 realizadas por el Banco
38	Piezas de comunicación con recomendaciones



Gimnasia Laboral (Participantes)

2020

82	Taller de gimnasia laboral
23	Taller sobre la importancia del ejercicio



Centros Médicos (Consultas)

2020

576	Atención medicina general
127	Atención odontológica



Programa psicosocial (Participantes)

2020

16	Taller de manejo de crisis y duelo emergencia San Andrés y Providencia
340	Talleres para trabajo en casa: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Equilibrio vida personal y vida laboral • Manejo de estrés y manejo de tiempo • Recomendaciones Covid • Recomendaciones para evitar problemas de sueño en tiempos de pandemia • Recomendaciones para afrontar el duelo por Covid
690	Taller TOP 10 de estrategias para manejar el malestar psicológico generado por el Covi 19
676	Taller Stand up Comedy "SeguraMente es Comedia"
35	Acompañamiento psicosocial personalizado a casos con síntomas de ansiedad o positivos para Covid-19 (# acompañamientos)

Indicadores de seguridad y salud ocupacional



Programa riesgo osteomuscular (Participantes)

2020

44	Taller de Higiene Postural
29	Taller Puesto de trabajo en casa
92	Acompañamientos Ergonómicos personalizados (# acompañamientos)



Programa de promoción y prevención (Participantes)

2020

1,199	Semana De La Salud
46	Taller: Salud Visual
33	Taller: Consideraciones y recomendaciones para líderes frente al trabajo en casa
18	Taller: Salud Auditiva
15	Taller: Uso del Portátil
9	Charla: Prevención de accidentes
82	Charla: Alimentación saludable y prevención de riesgo biológico
2,559	Campaña Felices Fiestas Seguras



Experiencias BdB (Participantes)

2020

12,183	Actividades de bienestar para colaboradores y sus familias
--------	--

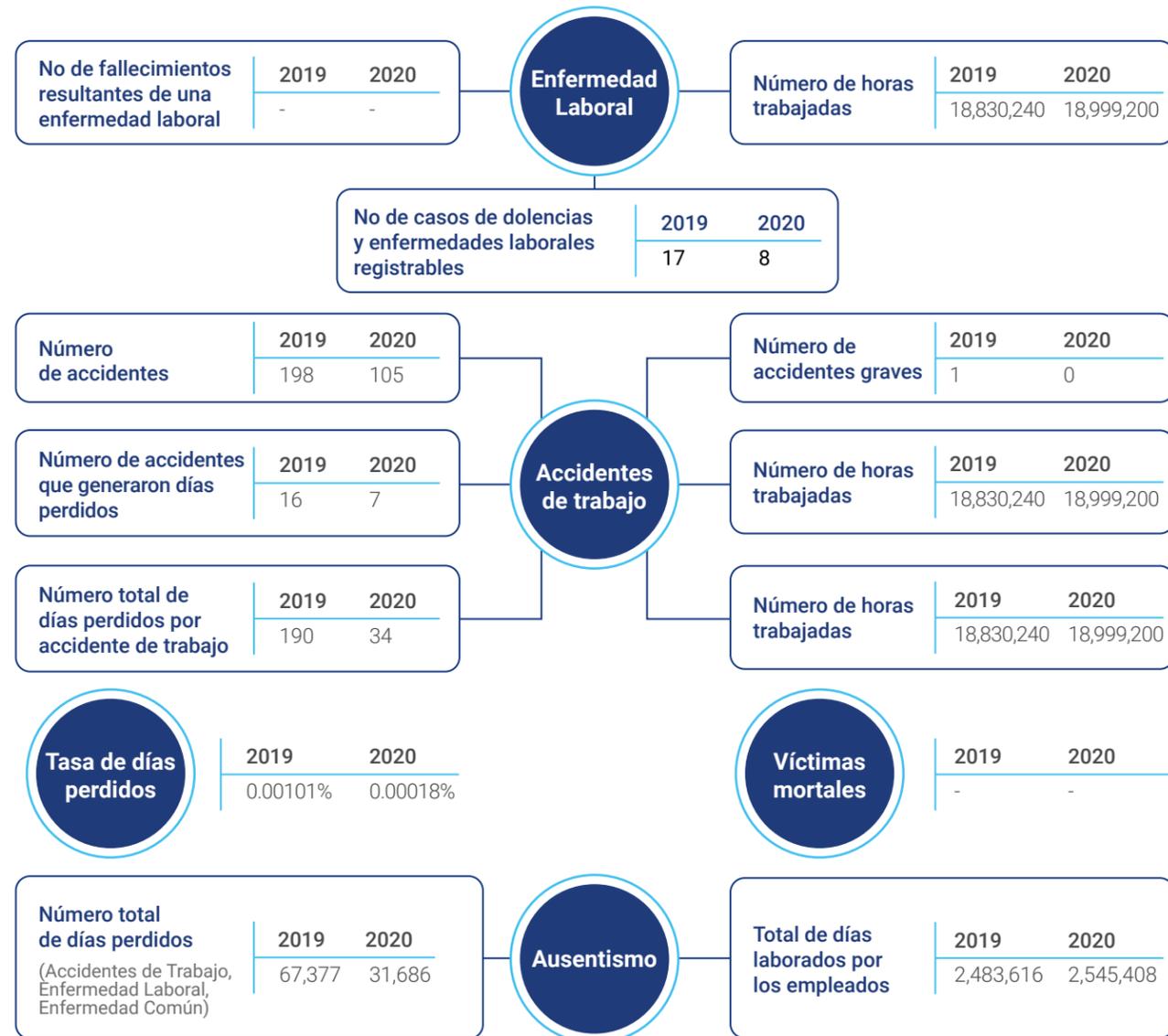


Emergencias (Número)

2020

1	Simulacros de emergencia
4,259	Colaboradores participantes en simulacros de emergencia (Participantes)
580	Brigadistas entrenados

Gestión de accidentalidad
[GRI 403.10] [GRI 403.9]



Trabajadores representados en comités de salud y seguridad



Entregamos auxilios y beneficios a nuestros colaboradores [GRI 401.2]

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Por eso en el 2020, entregamos auxilios y beneficios por un monto total de \$16,827 millones.

2020			
Beneficios y auxilios	No. de beneficios entregados	No. de personas	Monto Total Entregado
Transporte	53,540	4,341	\$4,060
Alimentacion	36,215	3,443	\$5,624
Educación empleados	1,637	1,012	\$2,378
Incapacidad	9,915	3,254	\$1,807
Educacion (hijos)	2,422	2,063	\$1,103
Óptico de lentes y monturas	5,594	2,841	\$884
Maternidad	322	314	\$405
Funerario	26	26	\$21
Total	109,671	17,294	16,827.42

Cifras en millones de pesos

Diversidad e Inclusión

En el marco del Plan Estratégico Corporativo, del pilar de Colaboradores y Sociedad y de nuestra iniciativa “Somos+”, continuamos nuestro proceso de transformación a partir del Sello de Cultura BdB, priorizando su enfoque diverso, inclusivo y no discriminatorio en cada uno de los espacios, comportamientos y acciones de nuestros colaboradores.

Este proceso, nos permitió formar a más de 4,000 colaboradores de áreas comerciales y operativas a nivel nacional en materia de inclusión y diversidad, para fortalecer un servicio más inclusivo.

De esta manera diseñamos e implementamos el Sistema de Gestión en Derechos Humanos, con el fin de ratificar, respetar y promover de manera sólida la inclusión, diversidad, equidad y no discriminación en nuestra organización.

Por tal razón, la Dirección de Talento Humano y la mesa de inclusión y género, con el apoyo de la Cámara de Comercio LGBTI, llevamos a cabo el proceso y obtención de la certificación Friendly Biz, sello internacional que nos reconoce como una organización comprometida y amigable con la comunidad diversa.



Colaboradores capacitados en inclusión y diversidad por regionales 2020

Regional	No. Colaboradores Capacitados
Región Central	586
Región Costa	383
Región Oriente	630
Región Occidente	592
Región Antioquia	530
Región Bogotá	1,782
Total general	4,503



Así mismo capacitamos a más de 130 personas de áreas administrativas y operativas relacionadas con asuntos laborales, mercadeo, comunicaciones, servicio al cliente, call center, atracción y desarrollo, gestión del aprendizaje y procesos, para sensibilizar e incorporar en sus actividades elementos inclusivos de cara a su gestión e impacto frente a la organización.

Reconociendo que la promoción de un enfoque inclusivo y diverso, en nuestros líderes y equipos, favorece la innovación, productividad e incrementa el trabajo colaborativo, mediante una alianza con USAID y la Fundación ACIDI/VOCA, llevamos a cabo los cursos certificados INclusio-

nES y DecidoSER, para líderes de la organización, donde los colaboradores desarrollaron habilidades con foco en el reconocimiento y valor de la diferencia, el liderazgo con enfoque de género, la conciliación y resolución de conflictos, el reconocimiento y la promoción de la inclusión en favor del trabajo en equipo.

La revisión de nuestros procesos en materia de atracción y desarrollo de talento permitió incorporar en nuestro proceso de onboarding un curso sobre diversidad de inclusión, el cual ha permitido a los más de 500 nuevos colaboradores, desde septiembre, resaltar e incorporar nuestro Sello de Cultura.

Nuevos colaboradores que han recibido la inducción en materia de inclusión y diversidad - onboarding*

Tipo de contrato	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Directos	108	51	18	14
Temporales	101	81	42	10
Aprendiz	24	29	43	6
Total mes	233	161	103	30

*El curso en el proceso de onboarding se implementó desde septiembre de 2020.

Desarrollamos el II Ciclo de conferencias de inclusión y diversidad, donde el tema central giró en torno a la equidad de género, el empoderamiento de la mujer y su desarrollo. Permitiendo generar espacios de discusión y visibilización del rol de la mujer, su posicionamiento reciente y sus desafíos tanto en los aspectos profesionales, familiares y sociales.

Finalmente, iniciamos un proceso de transformación de la comunicación interna y externa con el fin de incorporar los valores del sello de cultura y su visión inclusiva y diversa en los mensajes, imágenes, piezas e iniciativas dirigidas hacia los colaboradores y las redes externas. Reconocimiento y conmemoración de fechas internacionales en favor de la diversidad, la inclusión y la no discriminación, la creación de la revista BdB para promocionar actividades de bienestar a las familias de los colaboradores tanto hetero como homoparentales, y la generación de programas inclusivos con beneficios para los padres del mismo sexo (Programa Primeros Pasos), se destacan dentro de estas iniciativas.

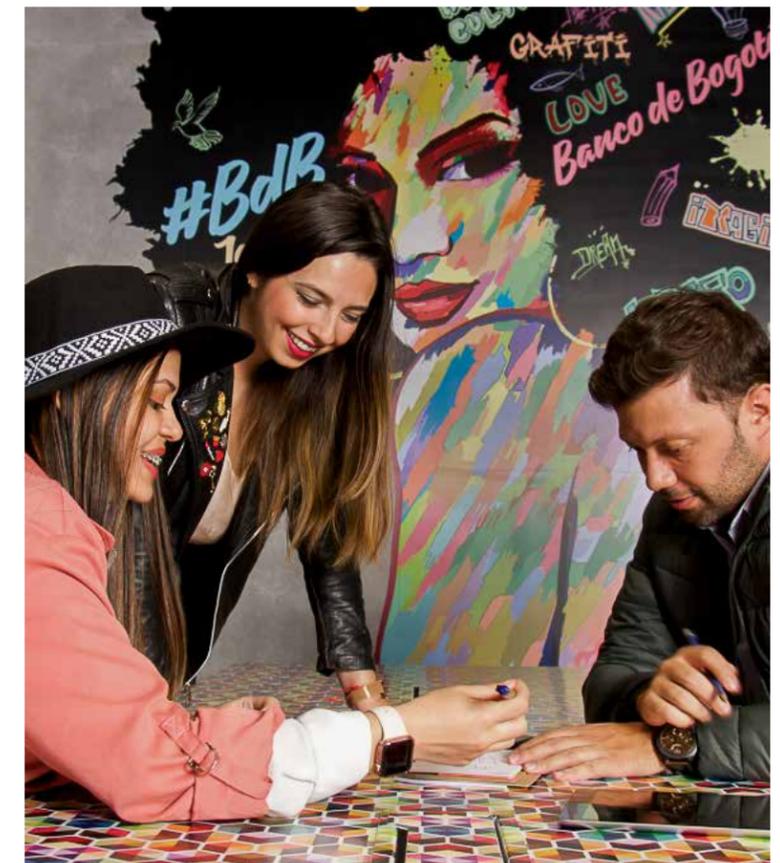
Sociedad

Nuestros aliados estratégicos (Cadena de suministro)

Construir relaciones de largo plazo con nuestros aliados estratégicos, reducir posibles riesgos, crear alianzas, fortalecer nuestras capacidades de manera conjunta y alcanzar logros comunes, nos impulsa a trabajar de forma colaborativa para crecer de una forma sostenible.

II Ciclo de formación en inclusión y diversidad

Conversatorio	Participación colaboradores
Liderazgo y Género: Mujeres, éxito y equilibrio	320
Liderazgo y Género: La inclusión en las organizaciones	240
Liderazgo y Género: Mujer, país y educación	290
Liderazgo y Género: Experiencias que construyen país	310



Prosperidad e inclusión

Construimos relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, trabajando unidos para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto



Trabajo decente y crecimiento económico



Producción y consumo responsable

Abastecimiento y Logística

Con el objetivo de hacer más ágiles y efectivos nuestros procesos, incorporamos el mantenimiento del Banco (equipos + locativos) en una única área especializada operada con un esquema rápido, soportado por herramientas digitales que permiten conocer el estado de cada solicitud, garantizar la calidad y oportunidad del servicio y generar un proceso de análisis, buscando realizar una operación más eficiente.

El ejercicio de abastecimiento se ejecutó sobre un esquema basado en categorías, gestionado por expertos en las diferentes áreas y soportado en una herramienta 100% digital que habilita la capacidad analítica y la generación de valor en la toma de decisiones de abastecimiento. Para mayor efectividad, se separó el ejercicio estratégico y transaccional de abastecimiento, aumentando la eficiencia en las actividades transaccionales y mejorando las capacidades analíticas en el abastecimiento estratégico.

En 2021, buscamos digitalizar el 100% de los servicios habilitantes prestados por la Dirección de Abastecimiento y Logística e implementar capacidades avanzadas de análisis de datos en los equipos de trabajo.

Vinculación de nuestros proveedores

En el 2020, implementamos el “Directorio de Prospectos” que permite que los proveedores

puedan ofrecer sus servicios y/o productos de manera libre, habilitando así la competencia, pluralidad y transparencia. Así mismo, incluimos entre los principios habilitantes, consideraciones de sostenibilidad desde la perspectiva del medio ambiente y del ámbito social.

Trabajamos en la automatización del proceso de gestión de proveedores basados en esquemas de autogestión, lo que permite que los proveedores realicen sus trámites de actualización de información, por medio de canales digitales y amigables.

Iniciamos, en un esfuerzo corporativo, el desarrollo del “Portal de Proveedores” que busca centralizar, facilitar y mejorar las relaciones con nuestros aliados estratégicos, generar planes de desarrollo y mejora continua. De esta forma, dentro de abastecimiento estratégico constituimos el equipo de “Centro de Excelencia” que busca, entre otras cosas, el desarrollo de proveedores estratégicos.

Igualmente, realizamos importantes ajustes para apoyar a nuestros pequeños y medianos proveedores en sus flujos de caja, realizando los pagos en 4 días desde la radicación de las facturas. Mejoramos el proceso de Contratación en términos de agilidad, reduciendo considerablemente los tiempos de contratación por medio de la implementación de procesos de contratación 100%, incluyendo la legalización y firma de contratos.



Afianzando las relaciones con nuestros

Continuar con la creación de relaciones de confianza y de largo plazo con nuestros aliados estratégicos, con un enfoque especial en esquemas de colaboración para el desarrollo de estrategias que beneficien a ambas partes – Estrategias Cross-funcionales, confianza y comunicación y creación de valor, que garanticen relaciones sostenibles y con beneficio mutuo.

Proveedores por zona geográfica

Nuestras compras se concentran principalmente en Colombia; únicamente el 1% se realiza a proveedores extranjeros.

Compras Sostenibles

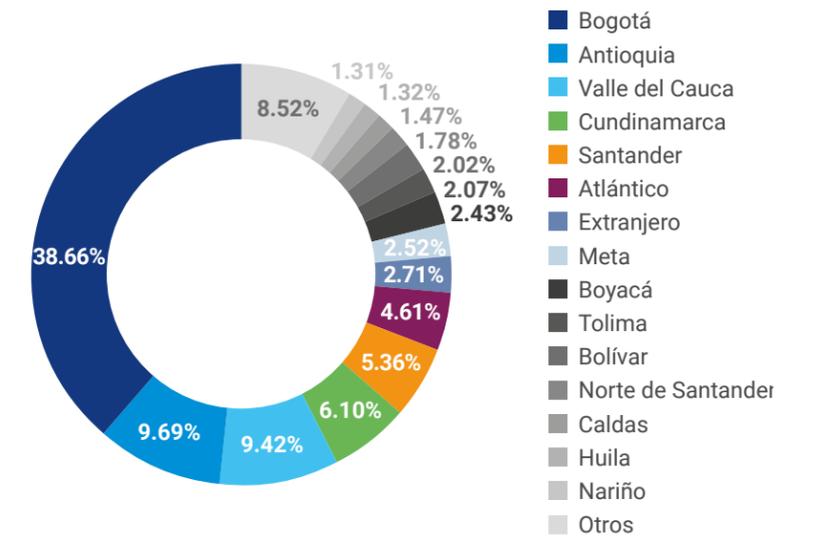
En el 2020, nos adherimos a la Alianza por la Competitividad en la Cadena de Suministros ACCS y Value 4 Chain del Grupo Par, con quienes realizamos un diagnóstico de nuestra cadena de suministro con el propósito de conocer el nivel de gestión en materia de sostenibilidad midiendo aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno de nuestros proveedores más relevantes y apoyarlos en el proceso de desarrollo de mejores prácticas para garantizar una cadena de suministro sostenible y competitiva.

A través de este diagnóstico, logramos evaluar el nivel de avance de 119 proveedores que finalizaron la encuesta de sectores como: servicios, ingeniería y construcción, tecnología, transporte, comercio, financiero, turismo e industrial. Los resultados arrojaron un cumplimiento en materia de sostenibilidad por parte de estos proveedores del 55% sobre el 100%, con fortalezas en asuntos económicos y sociales como: programas de desarrollo de colaboradores, programas

Aliados locales y extranjeros [BdB.3]

Tipo	No. Proveedores	Monto	% Part
Extranjero	106	28,106	2%
Nacional	4,474	2,221,792	98%
Total	4,580	2,249,899	100.00%

Cifras en millones de pesos



y actividades de salud y seguridad en el trabajo, gestión de riesgos, prácticas de inclusión e igualdad, y oportunidades de mejora principalmente en aspectos ambientales como medición de la huella de carbono, monitoreo y compensación; implementación de infraestructura sostenible y tratamiento de aguas residuales.

En el 2021, esperamos consolidar nuestra Política de Compras Sostenibles y el plan de sensibilización y capacitación de nuestra cadena de suministro con el fin de apoyar a nuestros proveedores en el proceso de consolidarse como empresas sostenibles y responsables tanto ambiental como socialmente.

Realizamos un diagnóstico de nuestra cadena de suministro con el propósito de conocer el nivel de gestión en materia de sostenibilidad midiendo aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno de nuestros proveedores.

Nuestro compromiso con el medio ambiente

El cambio climático plantea nuevos retos globales, oportunidades de negocio y riesgos inminentes en todos los sectores de la economía. Por tal motivo, hemos sumado esfuerzos para mejorar nuestra gestión en el uso de los recursos naturales, que contribuyen con el cuidado y la preservación del medio ambiente y la mitigación del cambio climático como eje principal de nuestras acciones por un planeta sano.



Eco – eficiencia operacional

Nos comprometemos con la mitigación del cambio climático, a través de acciones innovadoras para la prevención y compensación de nuestros impactos directos e indirectos que nos permitan alcanzar la excelencia operativa de forma sostenible y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, en materia ambiental.



Medio Ambiente

Medimos nuestros consumos para preservar los recursos naturales

Nuestro pilar medio ambiental contempla la correcta administración y gestión de los recursos. A través de la eficiencia operacional, gestionamos activamente nuestros consumos internos en: huella de carbono, consumo de agua y energía, gestión de residuos y papel y gastos de viajes.

Huella de carbono

[GRI 305.1] [GRI 305.2] [GRI 305.3]

(Enfoque de gestión) Medimos nuestra huella de carbono para conocer el impacto que genera nuestra operación y nuestro negocio en el medio ambiente, tanto en edificios administrativos como en oficinas a nivel nacional. Así mismo, diseñamos acciones que los mitiguen, disminuyan y compensen.

Realizamos la medición del 100% de nuestra huella de carbono en oficinas y sedes administrativas, bajo los lineamientos metodológicos del GHG Protocol y la norma ISO 14064-1 (2006), construyendo una visión completa de los impactos que generamos en los ecosistemas por nuestra operación. Así mismo, seguimos diseñando planes de mitigación y compensación de nuestras emisiones.

Nuestra meta de reducción de huella de carbono es del 6% a 2023 así: 2021: 2%, 2022: 2% y 2023: 2%.

Huella de Carbono BdB Colombia

Huella de carbono	2018		2019		2020	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Alcance 1	1,851.79	25%	1,905.84	24.0%	1,166.24	17.1%
Alcance 2	3,687.32	49%	5,100.93	64.2%	5,145.63	75.5%
Alcance 3	1,956.08	26%	941.65	11.8%	506.00	7.4%
Total	7,495.19 met	100%	7,948.42	100.0%	6,917.86	100.0%

Toneladas de Co2 equivalente

Eficiencia energética

[GRI 302.1]

Durante el 2020, nuestra gestión estuvo orientada a la implementación de políticas de consumo responsable de energía y agua enmarcando la gestión en un macroproyecto interno de eficiencia que contempla: Campaña de buenos hábitos de consumo, herramienta inteligente de medición de consumos, cambios de iluminación fluorescente a Led, atención oportuna y mantenimiento a aires acondicionados, fugas de agua y dispositivos para reducir el consumo en oficinas como películas de protección solar y analizadores de red.

Reducción del 12% Consumo de Energía en Oficinas Bancarias

En el 2020 desplegamos una campaña en todas las oficinas y sedes administrativas, con contenidos y tips amigables y de gran impacto, que buscaban sensibilizar a todos los colaboradores de la responsabilidad que tenemos frente al consumo de recursos naturales

Dimos continuidad a la herramienta inteligente para el seguimiento y medición de consumos de energía de oficinas y sedes administrativas, la cual nos permite establecer líneas base de consumos y determinar desviaciones para tomar y aplicar los planes de acción o correctivos pertinentes.

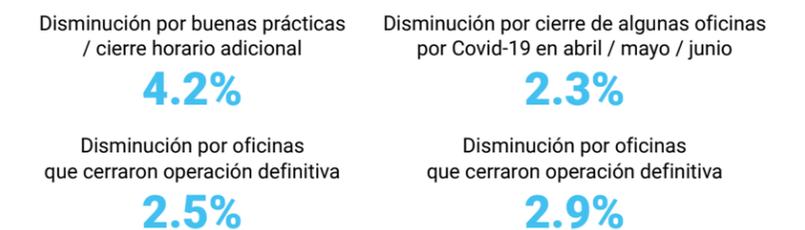
Actuamos rápidamente y estamos a la vanguardia del mercado, migrando a tecnologías limpias y más eficientes en consumos de energía como es la iluminación LED, aires acondicionados inteligentes, dispositivos de análisis de red y siste-

mas de películas de protección solar para mantener ambientes confortables en oficinas.

En el 2020, realizamos la instalación de más de 300 paneles solares en nuestra Dirección General ubicada en Bogotá, para evitar la emisión de dióxido de carbono de 50 toneladas de Co2 al año, equivalente a la siembra de un bosque de 2.480 árboles. En el 2021, esperamos instalar paneles solares en otras sedes y oficinas, para fortalecer el abastecimiento energético a través de fuente de energía limpia.

De esta forma, proyectamos disminuir el 10% general del consumo del Banco, dando continuidad a las campañas de buenos hábitos de consumos y por la implementación de tecnologías limpias y de alta eficiencia, como paneles solares, aires acondicionados de eficiencia en consumo eléctrico, cambios de iluminación fluorescente a led, entre otros.

Porcentajes de disminución



Consumo de energía 2020

Indicador	2020
FTE*	14,675
Consumo energía MW	31,375
Consumo energía MW / Empleados FTE*	2.13

*FTE: Full Time employee: total de empleados en sedes administrativas y oficinas

Eficiencia hídrica

[GRI 303.5]

Reducción del 14% Consumo de Agua en Oficinas Bancarias

Somos conscientes de la responsabilidad que tiene como entidad de asumir el impacto de los recursos que consume y entre ellos, el consumo de agua, por ello también tienen medición del servicio en la herramienta inteligente, que al igual que en la energía, nos permite establecer líneas base de consumos y determinar desviaciones para tomar y aplicar los planes de acción o correctivos pertinentes.

Proyectamos disminuir el 5% general del consumo, con campaña de buenos hábitos, atención inmediata a fugas e implementación de dispositivos eficientes para la disminución de consumos.

Gestión residuos y consumo de papel

[GRI 306.2] [BdB 4] [BdB 5]

Gestionamos nuestros residuos al interior de la organización a través del Principio de las 3 Rs: “Reducir, Reciclar y Reutilizar”, con el fin de darles un mejor manejo y una disposición final adecuada.

Consumo de papel

Durante el 2020, realizamos diferentes acciones para generar un consumo responsable de papel, que nos permitieron reducir nuestro impacto en el consumo frente al año anterior. Como parte de esta estrategia planteamos campañas de sensibilización acompañadas de ejercicios prácticos como la reducción del número de impresoras disponibles y cercanas generando, así mismo una campaña fuerte de digitalización de documentos que se ven reflejados en contextos internos (contratos digitales) y externos (extractos).

Como resultado de estos ejercicios se obtiene un consumo de papel de 313 Toneladas correspondientes a un consumo interno de 191.3 toneladas y un consumo externo de 122.3 toneladas, sustentadas en nuestros inventarios de iniciales y finales del 2020 y en las solicitudes de las áreas al interior del Banco.

Consumo de agua [GRI 303.5]

Indicador	2020
FTE	14,675
Consumo agua m ³	76,864
Agua m ³ / empleados FTE*	5.23

*FTE: Full Time employee: total de empleados en sedes administrativas y oficinas

Nuestro consumo hídrico es principalmente de uso doméstico proveniente de las principales oficinas del Banco para consumo de colaboradores. En el pacífico y San Andrés hemos asignado recursos económicos adicionales para abastecer agua potable. [GRI 303.1]

Consumo de papel [BdB.8]

	2018	2019	2020
Toneladas de papel	417.8	363.2	313.6

En el 2021, nos comprometemos con la reducción del consumo de papel en un 3% respecto al 2020.

Aprovechamiento de materiales - Economía Circular

Apostándole a la economía circular, en el 2020 continuamos el proceso de aprovechamiento de materiales generados en sedes administrativas y oficinas. Adicionalmente, capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la correcta separación de residuos en la fuente y la importancia de fortalecer nuestra cultura del ahorro. Gracias a esto, logramos una donación a la Fundación Sanar de más de 17.7 Ton de material aprovechable, el cual beneficia a la fundación con sesiones de apoyo psicológico y social para niños con cáncer y sus familias.

Así mismo, trabajamos con la empresa Ele de Colombia, un aliado comprometido con el medio ambiente, con quien gestionamos en el 2020 más de 6 Toneladas de residuos aprovechables de nuestras sedes administrativas, convirtiéndolos en productos ecológicos como eco-lápices. Con esta iniciativa, logramos compensar más de 12 ton de CO2 eq/año.

Donación de material aprovechable a Fundación SANAR 2020 [BdB.7]

Materiales	Total de material donado en el 2020 en kilos	Valor donado en pesos
Archivo	8912.9	5,347,740
Periódico	152.2	18,264
Cartón	6773.5	1,490,170
PET	938.1	656,670
Tapas	443.2	576,160
Chatarra	486.0	121,500
Total kilos donados	17705.9	8,210,504

El total de material donado fue de 17.705,9 kilos, que representan un aporte de \$8.210.504.

Programas ambientales

Generamos valor compartido a nuestros clientes a través de la implementación de negocios y acciones sostenibles que permitan fomentar la mitigación del impacto del cambio climático, la protección de la biodiversidad, y la conservación del medio ambiente, a través del diseño de productos y servicios innovadores que consolidan nuestro modelo de negocio sostenible y contribuyen a la construcción de país.

Medio Ambiente

Diseñamos iniciativas y gestionamos acciones sostenibles para fomentar la mitigación del cambio climático



Energía asequible y no contaminante



Ciudades y comunidades sostenibles

Movilidad sostenible

[BdB 6]

En el Banco de Bogotá seguimos comprometidos con el desarrollo de ciudades más sostenibles y amigables con el medio ambiente. Somos la primera entidad del sector financiero con un Plan Integral de movilidad sostenible avalado por la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá, y en el 2020 ratificamos nuestro compromiso a través de la firma del pacto simbólico por la movilidad sostenible junto a la alcaldesa de Bogotá Claudia López, en el marco de la celebración del Día Distrital sin Carro y sin moto, en el que más de 200 colaboradores participaron.

Nuestro ecosistema de movilidad sostenible busca disminuir las emisiones de CO2, mejorando la calidad del aire y el bienestar y salud de nuestros colaboradores y clientes. Durante el 2020, lanzamos nuestra estación de carga de carros eléctricos totalmente gratuita 24/7 para toda la ciudadanía en nuestra Dirección General en Bogotá, con 3 tipos de cargadores y uso ilimitado.

Así mismo, extendimos el programa de movilidad sostenible a nuestros colaboradores en oficinas y en Medellín, poniendo a su disposición la app de carpooling Try My Ride a través de la cual pueden compartir sus recorridos en bicicleta, carro o en caminatas grupales, ahorrando

dinero, tiempo y ayudando el medio ambiente. También implementamos un sistema de incentivos en el cual los colaboradores publican sus viajes, comparten, acumulan puntos y los redimen por premios.

Con el objetivo de incentivar el uso de la bicicleta y evitar contagios durante la pandemia a través del uso de un transporte individual, construimos 150 bici-parqueaderos en nuestras sedes en Bogotá, Medellín y Cali, completando más de 230 cupos, además de porta-patinetas. Más de 4,000 colaboradores beneficiarios del programa

- Más de 4,000 colaboradores beneficiarios del programa
- Más de 2,100 asignaciones en el sistema de bicicletas gratuitas
- Reducción de 7 ton de CO2

Reforestación en la Amazonía colombiana y en las reservas El Encenillo y El Silencio

Pensando en nuestra Amazonía colombiana y con el apoyo de la Fundación Saving The Amazon, estamos dejando nuestro legado en el pulmón del mundo. Por eso, durante el 2020 sembramos más de 2.800 árboles nativos junto a la comunidad Tayazú en el Vaupés, creando tejido social y generando empleo a través de este proyecto.

Además, estas siembras permiten que exista una mayor cantidad disponible de nutrientes en 13.5 hectáreas, lo cual se traduce en una reducción de la tasa de mortandad de especies vegetales no maduras a nivel local.

Nuestros clientes también hacen parte del cambio, por las encuestas de satisfacción que realizan de nuestro servicio, sembramos árboles en la Amazonía agradeciendo su participación.

Con el desarrollo de este proyecto, Saving The Amazon busca hacer un cambio sistémico en las dinámicas sociales de la región, otorgándoles beneficios que contribuyen a los objetivos de desarrollo sostenible, específicamente en el fin de la pobreza, hambre cero, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico y reducción de desigualdades.

De otra parte, seguimos comprometidos con la restauración de los bosques de nuestro país a través de la siembra de más de 9.000 árboles nativos en las reservas biológicas de la Fundación Natura, contribuyendo con más de 45.000 árboles en 6 años y conformando así, nuestro propio bosque Banco de Bogotá. Con esta plantación se logra la captura acumulada de 868 ton de CO2eq/año y se compensa el 13% de la huella de carbono total 2020.

Cabe destacar que nuestra alianza con la Fundación natura es derivada del patrocinio de la Carrera Verde, la primera en ser carbón cero en el mundo y donde se siembran 3 árboles por cada corredor en reservas naturales a perpetuidad.

Recuperación ecológica

En 2020 nos integramos junto con la Fundación Coca Cola, la Fundación SEMANA y Ptar Salitre al Grupo Río Bogotá, con el principal objetivo de posicionar en la agenda nacional la importancia del Río Bogotá, el cual se convirtió en un foco de contaminación; además de realizar acciones para generar conciencia de la recuperación de este importante afluente, el cual le aporta el 32% del PIB al país.



Gracias a nuestro acercamiento con la alianza Grupo Río, conocimos que al día llegan al Río Bogotá aproximadamente 270 toneladas de residuos sólidos al mes (sofás, televisores, colchones, etc) suficientes para amoblar no solo un apartamento sino un conjunto residencial entero. Con el objetivo de hacer una campaña de educación ambiental desde Banco de Bogotá surge Apartamentos el Río, iniciativa de sensibilización cuyo objetivo fue mostrar a la ciudadanía de forma diferente e interactiva cómo desde sus acciones personales y en el hogar, puede ayudar a reducir la contaminación del Río Bogotá.

Amoblamos un apartamento ubicado en el barrio chapinero en la ciudad de Bogotá, un duplex

de 50 mts con desechos que encontraríamos en el río, la exhibición contó con visitas presenciales para medios e influenciadores con el objetivo de amplificar la noticia. Pensando en que todos los ciudadanos pudieran conocer los detalles de esta iniciativa creamos una página web (apartamentoselrio.com) en la cual todos podrían mediante un recorrido 360 visualizar qué tipo de desechos se encuentran en el río y cómo podríamos evitar que llegaran a él mediante la disposición adecuada de los desechos.

Como apoyo a esta iniciativa tuvimos en cuenta a las oficinas de nuestra red en Bogotá con mayor afluencia, exhibiendo muestras de objetos que encontrarían en el río con un QR para ir a la página a obtener más información sobre esta propuesta.

Impactamos positivamente las personas

Derechos humanos “Promover, respetar y remediar”

[BdB.10]

Nos comprometemos con la protección, el respeto y la remediación de los derechos humanos de nuestros grupos de interés en el marco de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, fortaleciendo los procedimientos para una debida diligencia en la atención de cuestiones relativas a esta materia, garantizando la consolidación de relaciones de confianza con nuestros aliados, clientes y colaboradores, entre otros, y asegurando la sostenibilidad del negocio.

Transparencia e instituciones sólidas

Fomentamos la ética y comunicamos en nuestras acciones de forma transparente

En el marco de nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad nos comprometemos con la incorporación de criterios económicos, ambientales y sociales, adoptando las mejores prácticas nacionales e internacionales que nos permitan consolidar un Modelo de Negocio Sostenible.

Como parte de nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de las personas, contribuir a la prosperidad y reducir el impacto ambiental, diseñamos nuestro marco de actuación en derechos humanos, con el fin de contribuir a la construcción de paz, aportar a la consolidación de una

sociedad más justa, equitativa e incluyente y contribuir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De esta forma consolidamos nuestra Política de Derechos Humanos, la cual se enmarca en los Principios rectores de las Naciones Unidas para las empresas, comprometiéndonos a respetar y promover todos los derechos humanos, así como, a remediar cualquier impacto que se pueda generar a través de nuestras actividades de negocio.

Esta política fue construida en conjunto con nuestros grupos de interés, quienes aportaron aspectos



16
Paz, justicia e instituciones sólidas



17
Alianza para lograr los objetivos

tos relevantes que se consagran entre los compromisos que hemos adoptado desde nuestros diferentes roles como prestamista, empleador, proveedor de servicios y comprador de bienes.

De esta forma, entendemos los derechos humanos como aquellos derechos inherentes sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición, que garanticen el bienestar y la calidad de vida de todos los seres humanos.

Así, definimos los siguientes 6 compromisos: el cuidado y respeto a todas las personas promoviendo ambientes libres de acoso, previniendo la discriminación, fomentando el bienestar y la seguridad y asegurando la libertad sindical; fomentar la transparencia, lucha contra la corrupción y la ilegalidad en todas sus formas; garantizar la inclusión, diversidad e igualdad de género en todos nuestros procesos de atracción, remuneración y formación, y un ambiente laboral diverso e incluyente; preservar el medio ambiente reduciendo impactos negativos y promoviendo iniciativas que generen impacto social y económico a las comunidades; proteger la privacidad de la información asegurando el correcto uso de los datos de nuestros grupos de interés y por último; promover una comunicación que promueva el respeto a los DDHH.

Así mismo, realizamos un análisis de los resultados para identificar los principales riesgos / impactos (salient issues) sobre los cuales enfocar nuestra gestión. A partir de dicho análisis y

teniendo en cuenta el contexto de operación del Banco y las dinámicas internas del mismo, se proponen planes que permitan gestionar los riesgos identificados y hacer del proceso de debida diligencia, una experiencia dinámica y permanente.

Este proceso dio como resultado 24 riesgos identificados, 9 riesgos priorizados de los cuáles surgieron 19 planes de acción transversales correspondientes a Comunicación y Capacitación, 10 relacionados con riesgos del Banco en el rol de comprador de bienes y servicios, 11 planes de acción en el rol de empleador, 18 planes de acción en el rol de proveedor de servicios y finalmente 3 planes en el rol de prestamista, para un total de 61 planes de acciones, los cuáles se enfocan en todos los grupos de interés evaluados como: clientes empresariales, clientes persona natural, proveedores, comunidades y sociedad, accionistas e inversionistas y colaboradores.

Con base en lo anterior y como parte esencial de nuestro debido proceso y avance en la gestión, sensibilizamos y divulgamos a nuestros colaboradores los principales asuntos relacionados con esta materia, con el propósito de fortalecer nuestra cultura y asegurar que seamos un lugar inclusivo y promotor del respeto por los derechos humanos de todas las personas con quienes nos relacionamos.

Para más información sobre nuestro Sistema de gestión en Derechos Humanos consultar la página web www.bancodebogota.com



Educación Financiera

[GRI FS16]

Con nuestro programa de educación financiera buscamos promover el desarrollo económico y social del país, con el propósito de tener personas más preparadas y educadas financieramente, logrando así generar oportunidades de empleo, ingreso y bienestar social; estas sanas prácticas generan un impacto positivo en el negocio y en la sociedad, ya que permiten el acceso de más personas a los servicios financieros, promoviendo en ellos decisiones consientes que redundan en su calidad de vida y la de sus familias.

Prosperidad e inclusión

Trabajamos por ampliar el acceso a los servicios financieros y bancarios para todos



Trabajo decente y crecimiento económico



Industria, innovación e infraestructura



Reducción de las desigualdades

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

Promovemos el desarrollo económico y social del país, formando personas más preparadas y educadas financieramente, generando oportunidades de empleo, ingreso y bienestar social; promoviendo en ellos decisiones financieras consientes, que redundan en su calidad de vida, la de sus familias y de la sociedad. Este objetivo es netamente educativo y no tiene ningún fin comercial, buscando beneficiar a todas las poblaciones del país, sin ningún costo.



Virtualización de nuestras acciones de educación financiera

En 2020 fortalecimos nuestro programa de “Educación Financiera para la Vida” con contenidos digitales y herramientas multimedia para que los colombianos pudieran enfrentar los desafíos en el manejo de sus finanzas, dando respuesta a la coyuntura con contenidos oportunos y de interés.

A través de aliados estratégicos especializados como la Fundación Alemana Sparkassenstiftung, influencers y expertos en educación financiera, hemos puesto a disposición de los colombianos, los contenidos y recomendaciones para estimular el ahorro, manejo de presupuesto, adquirir

vivienda, gestionar emprendimientos, entre otras. Han sido más de 2,000,000 colombianos los beneficiados en el año 2020.

Una de nuestras principales estrategias consistió en el Programa “De Principio a financiero”, un proyecto digital de educación financiera del Banco de Bogotá, en alianza con revista Dinero y Foros Semana, en el cual a través de 12 sesiones virtuales, con un lenguaje claro y práctico, se desarrollaron contenidos para que las personas puedan identificar fácilmente aciertos y desaciertos en los principales aspectos del manejo de sus finanzas, recomendaciones para mejorar su quehacer diario y los momentos claves que vendrán en su vida financiera y tributaria.

Contamos con la participación de invitados especiales como el Ministro de Vivienda, Jhonatan Malagón; el Vicepresidente de Banca Empresas del Banco, Rafael Arango; el Presidente de Porvenir, Miguel Largacha, y Sandra Solórzano, Presidenta de Seguros Alfa.

Los contenidos vistos en este ciclo de charlas fueron:

- Cómo declarar renta y no fallar en el intento.
- Preparar la alcancía para seguir estudiando.
- Invertir o no invertir, he ahí el dilema.
- Mi bolsillo, en la nueva normalidad.
- Cómo organizar las finanzas de mi negocio.
- Recomendaciones de ahorro en cada momento de la vida.
- El qué y el cómo de cada tipo de inversión.
- Estrategia de negocios y toma de decisiones para gerentes.
- Casa propia ¿arrendar o comprar? ¿qué hacer?
- Asegurar la vida para el futuro con pólizas y seguros.
- Cuidar el bolsillo en épocas de gastos.
- ¿Cómo lograr pensionarse en Colombia?



Ciudadanía Corporativa

[BdB.12]

Como parte de nuestra estrategia corporativa, buscamos generar un impacto positivo en la sociedad con cada una de las acciones que realizamos, promoviendo un equilibrio entre el progreso económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente, realizando inversiones de alto impacto en las comunidades.

Voluntariado Corporativo [BdB.13]

Medio Ambiente

Promovemos la gestión sostenible de todos los tipos de bosques para recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación

15



Acción por el clima

11



Ciudades y comunidades sostenibles

Impacto Social

A través de nuestras actividades de voluntariado generamos impactos positivos en las comunidades donde tenemos presencia

Seguimos comprometidos con la construcción de un mejor país y el desarrollo de nuestras comunidades. Durante el 2020, llevamos a cabo diversas acciones a través de las cuales contribuimos con la mejora de la calidad de vida de las comunidades:

- Tuvimos la oportunidad de construir la casa de Martha Guerrero y sus hijos, en Belén Boyacá en alianza con la Fundación Catalina Muñoz.
- En Soacha, Cundinamarca construimos nuevas casas para varias familias con el apoyo de la Fundación Techo, ayudándolos a superar la situación de pobreza extrema a la vez que contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Más de 120 de nuestros colaboradores apoyaron a 310 familias en condición de vulnerabilidad de Zipaquirá Cundinamarca y Bello Antioquia con la entrega de kits de mercado a través de la Corporación Mano Amiga, la cual es una entidad sin ánimo de lucro que brinda educación de alta calidad a niños y niñas que se encuentran en desventaja económica, rompiendo los círculos de pobreza. Cerca del 100% de los padres de familia de los estudiantes tienen trabajos informales, por consiguiente, deben salir de sus casas a vender sus productos o a trabajar por el pago diario. Durante la cuarentena decretada por el Gobierno, las familias no pudieron salir y no contaron con ingresos para adquirir alimentos.

Donación de casa a Martha Guerrero y a su familia en Belén, Boyacá.



Gestión 2020 [BdB.16]

Impacto en las personas



5,369

Aulas móviles
Enero - marzo 2020



1,187

Talleres presenciales
Enero - marzo 2020



19,817

Talleres virtuales
Marzo - diciembre 2020



3,037

Conferencias y Webinars
Marzo - diciembre 2020



1,654,529

Programa digital De Principio a Financiero
Agosto - octubre 2020



312,486

Visitas al portal web de educación financiera
Enero - diciembre 2020

1,996,425

Total personas beneficiadas por iniciativa en el 2020

1



Fin de la pobreza

8



Trabajo decente y crecimiento económico

9



Industria, innovación e infraestructura

10



Reducción de las desigualdades



Filantropía estratégica

[BdB.17]

Impacto Social

Promovemos la educación realizando aportes para generar un impacto positivo en los jóvenes y adultos para que tengan acceso al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

A través de los aportes económicos generados desde nuestro mandato social, apoyamos el fortalecimiento de la educación y otras causas humanitarias de un gran número de organizaciones y fundaciones sin ánimo de lucro. Los aportes sociales que generamos en forma de donaciones se realizan a través de la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación.

Corporación Banco de Bogotá 2020

DONACIONES	
Descripción	2020 (pesos)
Promoción del microcrédito	\$1,200,000,000
Educación ambiental	\$374,500,000
Plan de becas	\$345,000,000
Atención integral	\$179,000,000
Educación	\$170,682,901
Discapacidad	\$101,000,000
Salud y prevención	\$72,000,000
Nutrición	\$11,000,000
Total	\$2,453,182,901

Fortalecimiento de organizaciones sociales

Con el fin de participar de una manera más activa con las organizaciones sociales, brindando espacios de conversación para fomentar su desarrollo más allá de las donaciones, llevamos a cabo un programa de formación llamado “Fortalecimiento de la Gestión de Fondos para Proyectos y Organizaciones Sociales” en el cual brindamos acompañamiento y las herramientas necesarias para fortalecer las estrategias de recaudo de fondos y autosostenibilidad de las entidades. Este programa impactó a 40 organizaciones sin ánimo de lucro beneficiadas a través de la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación.

La formación está enfocada en dos estrategias: la Escalera de la Providencia, con una metodología que permite diagnosticar y evaluar el grado de

madurez que tiene la organización en cuanto a su gestión de fondos y determinar acciones para avanzar; y la segunda sesión, sobre Estrategias para identificar y gestionar fondos para conocer diversas alternativas de gestión de fondos y sus factores críticos de éxito.

“El Banco ha sido nuestro aliado principal desde la constitución de nuestra Fundación Notas de Paz, hemos consolidado una buena relación con la entidad y nos han apoyado económicamente de manera anual a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos colombianos más vulnerables, entre otros a fomentar la cultura y el interés por la música. Ante la actual coyuntura esta capacitación ha sido de gran ayuda porque nos permitió entender de manera práctica con lineamientos y pautas tener una correcta gestión de fondos” resaltó María Andrea Correa, directora de la Fundación Notas de Paz.

En el 2020, a través de la Corporación Banco de Bogotá realizamos una inversión social que estuvo principalmente destinada a la promoción del microcrédito aportando \$1.2 mil millones. En total realizamos aportes por más de \$2,45 miles de millones.



Cifras de Inversión social

Así mismo, la inversión social que realizamos a la comunidad en el 2020 estuvo distribuida de la siguiente manera, con base en la metodología de reporte del London Benchmarking Group:

2020		
Categoría	Montos invertidos (pesos)	Porcentaje
Donaciones	\$533,682,901	12%
Inversión en la comunidad	\$2,626,146,906	60%
Iniciativas comerciales	\$1,263,106,954	28%
Total	\$4,422,936,761	100%

Del total de nuestras contribuciones el 91% se realizó como un aporte en dinero y 9% como contribuciones en especie, lo cual generó unos gastos generales de administración de \$198 millones.

Nuestro compromiso es continuar apoyando iniciativas sociales que permitan el fomento de la educación, la nutrición, incrementando nuestro aporte en un 10% para el 2021.

Tipo de contribución	Monto total 2020
Contribuciones en dinero	\$4,035,562,294
Horas pagadas de voluntariado (horario laboral)	\$0
Donaciones en especie: productos o servicios, proyectos / asociaciones o similares	\$387,374,467
Gastos generales de administración	\$198,000,000





150+

| Sucursal San José Oxiógeno, Costa Rica

Nuestras Filiales y Subsidiarias

Con nuestra gestión contribuimos permanentemente al crecimiento económico de Colombia y Centroamérica, al desarrollo de nuestros clientes y colaboradores, y al progreso de la sociedad.

Clientes digitales Bac Credomatic
1.6 millones al cierre del año

Afiliaciones Porvenir
más del 78% por herramientas digitales

Implementación del sistema **Blue Yonder** para mayor visibilidad de inventarios de Almaviva

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



Reinversión de las ferias de automóviles e hipotecarias, con colocación por cerca de **US\$21 millones**

Utilidad **US\$319** millones*

Activos **US\$31,515** millones

Patrimonio **US\$3,035** millones



Aumentó la participación de mercado de la Pensiones Obligatorias, del 44.2% en 2019, al **59.0% en 2020**

Utilidad **\$578** miles de millones

Activos **\$3.970** miles de millones

Patrimonio **\$2.643** miles de millones



Apertura digital del fondo de inversión colectiva en el **segmento personas**

Utilidad **\$119** miles de millones

Activos **\$514** miles de millones

Patrimonio **\$445** miles de millones



Estrategia de nuevos negocios incrementó en **67% contratos comerciales nuevos**

Utilidad **-\$3** miles de millones

Activos **\$152** miles de millones

Patrimonio **\$69** miles de millones

Cifras Consolidadas para BAC, Porvenir y Almaviva
*Incluye la utilidad de MFG a partir de junio, fecha en la que se cerró la adquisición.

BAC Credomatic Inc.

y Subsidiarias

(Operación en Centroamérica)

Con más de 65 años de experiencia en el mercado bancario, BAC Credomatic opera en 6 países de manera unificada manteniéndose como una única institución en toda Centroamérica, ofreciendo una gran variedad de productos y servicios a sus clientes a través de una estrategia de *marketing* centralizada y una sólida infraestructura y plataforma tecnológica operada por equipos de gestión local en todos los países de la región. Esto le ha permitido gestionar las mejores prácticas regionales de manera eficiente y beneficiarse de economías de escala llegando a proporcionar servicios mejorados a sus clientes.

Ejemplo de esto, y con el fin de simplificar la automatización de las tesorerías de los clientes corporativos se creó el *ERP Conector*, una solución que permite integrar los sistemas financieros con el Banco de una forma más rápida y sencilla, mejorando los tiempos de ejecución y reduciendo la cantidad de recursos tecnológicos requeridos en la implementación de estos proyectos. Este conector permitirá acelerar significativamente la transformación digital haciendo más eficientes todos los procesos de tesorería de las compañías.

Continuando con el desarrollo de la estrategia basada en Agilidad, Simplicidad y Digitalización; dirigida a la mejora en el servicio y atención de los clientes, durante 2020 BAC Credomatic enfocó todos sus esfuerzos en suplir las necesidades más apremiantes, brindándoles facilidades de operación remota con el Banco. Esto hizo posible que la base de clientes digitales activos aumentara en 8 puntos porcentuales llegando a 42%, alcanzando más de 1.6 millones de clientes a cierre de año. El resultado ha sido satisfactorio, a diciembre 4 de cada 5 de estos clientes digitales utilizan su plataforma móvil y lo hacen de manera exclusiva.

Adicionalmente, el canal de chat de WhatsApp se consolidó como el principal medio de contacto digital ayudando a administrar eficientemente la demanda, traducándose en un mejor servicio y logrando que el 46% de todas las conversaciones se dieran por este medio. Aunado a este crecimiento, el autoservicio, fue un factor clave para gestionar la demanda, permitiendo al cliente encontrar fácilmente las respuestas o formularios requeridos sin tener que contactar a un agente. Esta facilidad llevó a que el 21% del total de conversaciones de WhatsApp se lograran migrar a autoservicio.

Dentro de los aspectos a resaltar se encuentra la implementación de *Contactless* o pagos sin contacto, que inició en 2019 y se consolidó en 2020.



Este nuevo mecanismo permitió mejorar la experiencia de los clientes al momento de realizar pagos, agilizando sus transacciones y aportándoles mayor seguridad. Para inicio de 2020, el 62% del total de transacciones de tarjetahabientes BAC Credomatic en datáfonos propios, se realizaban por esta vía.

El impulso de la estrategia de Pago Seguro generó un crecimiento importante al cierre de año, incrementando los pagos sin contacto al 77% del total de los pagos procesados con tarjetas.

El 2020 trajo consigo nuevos retos a causa de los confinamientos que le permitieron a BAC Credomatic continuar demostrando sus capacidades digitales al reinventar los formatos presenciales de las ferias de autos e hipotecas y trasladarlos a eventos virtuales. En la AutoExpo de Guatemala, el Banco habilitó un *showroom* digital con la participación de doce distribuidores de autos y sus más de treinta marcas, así como ocho agencias de motocicletas del país. Los clientes que visitaban el sitio tenían la posibilidad de navegar en la sala del evento y explorar vistas 360° del exterior e interior de los principales modelos presentes en la feria. El evento permitió acumular colocaciones de cartera por US\$13.8 millones al cierre del año y generar un *pipeline* relevante para el 2021.

Igualmente, Honduras lanzó la Feria Virtual Casa BAC desde el sitio web público. Durante esta feria, los participantes lograron acceder a promociones exclusivas, agendar citas virtuales con los ejecutivos hipotecarios y navegar por los proyectos inmobiliarios en el catálogo digital. El evento contó con la participación de 1,887 clientes registrados, 51 citas virtuales y una colocación al cierre de año de US\$7.1 millones.

Por su parte, BAC Costa Rica en conjunto con American Express lanzó el programa *Shop Small* en procura de brindar sostenibilidad y continuidad a los comercios más afectados a nivel local. El programa contó con una campaña robusta en los principales medios de comunicación donde el protagonista era cada uno de estos pequeños establecimientos. A través de este programa se logró apoyar a cerca de 2,000 comercios que ob-

tuvieron un crecimiento total en su facturación del 38% y a los clientes que recibieron beneficios por más de US\$7,000.

El Grupo Financiero BAC Credomatic, continúa fortaleciendo su presencia en todos los países centroamericanos, lo que le permite cerrar 2020 con US\$26.6 miles de millones de activos totales, que representa un crecimiento de 11.1% comparado con 2019, además de US\$16.3 miles de millones en préstamos netos totales. En depósitos, alcanzó un crecimiento del 18.0% vs el año anterior llegando a un total de US\$20.2 miles de millones. La utilidad de 2020 se ubicó en US\$312.4 millones que representa una reducción del 23.6% vs 2019.

Su modelo de negocio incluye productos y servicios de tarjetas de crédito, préstamos de consumo y comerciales, servicios de transacciones y financiamiento comercial.

A continuación, se detallan las cifras con las que se finalizó el 2020:

BAC Credomatic - Balance General Consolidado

	Dic 2019	Dic 2020
Total de Activos	23,965	26,624
Disponible	3,966	5,775
Total Cartera y Leasing Financiero, Netos	16,231	16,270
Total Inversiones Netas	2,247	2,968
Otros Activos	1,521	1,612
Total Pasivos	20,854	24,024
Total Depósitos	17,149	20,228
Deudas Bancarias y Financieras	2,676	2,815
Otros Pasivos	1,029	982
Patrimonio	3,111	2,600

Cifras bajo IFRS
Cifras en Millones de dólares

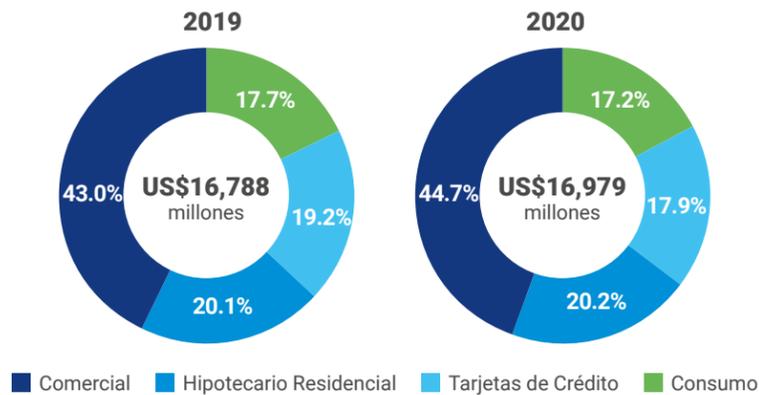
El Grupo Financiero BAC Credomatic, continúa fortaleciendo su presencia en todos los países centroamericanos, lo que le permitió cerrar 2020 con US\$26.6 miles de millones de activos totales.

El portafolio de cartera bruta presentó algunos cambios en su composición frente a 2019. Sobresale la participación de cartera comercial que aumentó 1.7 puntos porcentuales alcanzando un 44.7% sobre el total de cartera en 2020. La cartera hipotecaria y residencial mantuvo estable su participación dentro del portafolio mientras el producto de tarjeta de crédito cedió 1.3 puntos porcentuales frente a 2019 siendo uno de los más afectados a consecuencia de las limitaciones generadas por la pandemia.

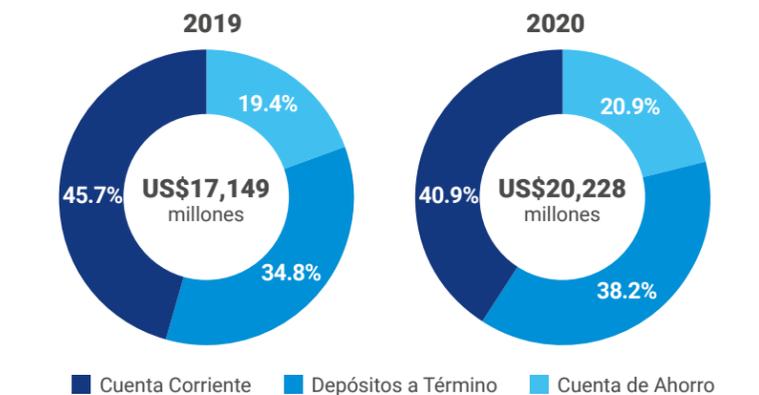
Los pasivos crecieron 15.2% en 2020. Se destaca el incremento de 18.0% que presentaron los depósitos; reflejado el esfuerzo mancomunado del Banco por recomponer la mezcla hacia fuentes más eficientes. Para el cierre de año los depósitos a la vista constituyeron el 59.1% mientras que los depósitos a plazo representaron el 40.9% del total.

La utilidad para 2020 se situó en US\$312.4 millones, disminuyendo un 23.6% desde 2019, afectada principalmente por un mayor gasto de provisiones en línea con la coyuntura registrada por la pandemia y las medidas de alivio dispuestas para sus clientes, sin embargo, conservando óptimos niveles de calidad y cubrimiento de cartera. Por su parte, la relación de solvencia se mantuvo fuerte en niveles de 12.8% en diciembre de 2020.

Mezcla de Cartera
Millones de dólares y % de participación



Composición Depósitos
Millones de dólares y % de participación



BAC Credomatic - Balance General Consolidado

	2019	2020
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽¹⁾	1.8%	1.2%
ROAE ⁽²⁾	14.0%	11.2%
Relación de Solvencia		
	12.9%	12.8%
Calidad de cartera		
Cartera Improductiva / Cartera Bruta ⁽³⁾	1.4%	1.7%
Cartera Vencida / Cartera Bruta ⁽⁴⁾	3.0%	3.2%
Provisión de Cartera / Cartera Vencida	100.5%	122.0%
Provisión de Cartera / Cartera Bruta	3.0%	3.9%

(1) Utilidad Neta del periodo anualizada / Promedio de Activo (diciembre-marzo-junio-septiembre-diciembre).
 (2) Utilidad Neta del periodo anualizada / Promedio del Patrimonio (diciembre-marzo-junio-septiembre-diciembre).
 (3) Cartera Improductiva con más de 90 días de mora.
 (4) Cartera Vencida con más de 30 días de mora.
 Cifras bajo IFRS

**Multibank
Financial Group**

(Operación en Centroamérica)

Multi Financial Group, Inc. entidad constituida de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, inició operaciones en el año 2007. Su actividad principal se centra en efectuar negocios de inversión. Multi Financial Group, Inc. y Subsidiarias referido en lo adelante como "MFG" provee una amplia variedad de servicios financieros principalmente de banca empresarial, inversión, hipotecaria y de consumo, así como servicios de seguros, factoraje, leasing, capacitación y bienes raíces. La principal subsidiaria del Grupo Bancario la constituye Multibank Inc., quien agrupa las operaciones financieras, de seguros y valores del Grupo Bancario. Inició operaciones en el año 1990, apalancada en la trayectoria de sus fundadores a través de la empresa financiera, Gran Financiera fundada en 1969.

El 31 de octubre de 2019, los accionistas que representan el 99.1% de las acciones comunes emitidas y en circulación de Multi Financial Group Inc. (entidad holding de Multibank Inc.), suscribieron con Grupo Aval a través de Leasing Bogotá, S.A. Panamá, subsidiaria de Banco de Bogotá, un contrato de compraventa de su participación accionaria en MFG. En mayo de 2020,

se cerró la adquisición del capital mayoritario de MFG, con lo cual Grupo Aval logró contar al cierre de 2020 con el 99.6% de sus acciones. A partir del cierre de la transacción de adquisición en mayo de 2020, se realizó un proceso de optimización de la estructura societaria de MFG, que involucró la fusión por absorción de más de 80 sociedades. Adicionalmente, se canceló la licencia bancaria en las Islas Caimán, y se redujo las operaciones de las sociedades establecidas en Costa Rica.

MFG reportó activos consolidados por US\$4,892 millones, un incremento de US\$142 millones en comparación con el cierre del año 2019 (US\$4,749 millones). Por su parte, la cartera de préstamos disminuyó US\$305 millones, alcanzando un saldo de US\$3,132 millones al cierre del 2020, reflejando la política conservadora de desembolsos de préstamos como respuesta al particular desempeño económico en el año, así como por el proceso de reestructuración asociado al cierre de la transacción de adquisición, que implicó la disminución de la cartera comercial y de autos, principalmente.

Los depósitos de clientes totalizaron US\$3,010 millones al cierre de 2020, registrando un incremento de 8.8% con relación al mismo periodo del año anterior. Los depósitos se destacan como la principal fuente de fondeo del Grupo representando el 73% del fondeo total, que totalizaron US\$4,121 millones (71% y US\$3,896 millones,





respectivamente, al cierre del año 2019). Del total de depósitos, 72% corresponden a depósitos a plazo fijo, 13% depósitos de ahorros y 15% depósitos a la vista.

Al cierre del año 2020, Multibank logró una participación en el mercado panameño de 4.6% en cartera bruta total y 5.5% en cartera bruta local del Sistema Bancario Panameño (5.6% al cierre del 2019), con relevante participación de mercado como proveedor de financiamiento en los sectores de automóvil con 16.3%, agropecuario con 14.8% y construcción con 8.2% al cierre del 2020 en comparación con 15.9%, 14.2% y 8.1%, respectivamente para los sectores mencionados al cierre del 2019. Por su parte, Multibank mantiene una participación de mercado en depósitos totales de 3.6% y una participación de mercado en depósitos locales de 3.2%.

El patrimonio neto del Grupo se redujo en 24.9% para alcanzar US\$ 436 millones al cierre del 2020, representando el 8.9% del total de activos (12.2% a diciembre 2019), debido a la redención anticipada de acciones preferidas por US\$ 102 millones a fin de optimizar el costo de fondos y de capital, así como por los resultados netos

del año fiscal. Con este patrimonio, se evidencia la solidez reflejada en el índice de adecuación de capital que alcanzó 14.6% al cierre del año 2020, excediendo ampliamente el 8% mínimo legal requerido.

La utilidad neta recurrente del Grupo (excluyendo partidas fuera del giro normal del negocio por el cierre de la transacción de adquisición) totalizó US\$19.3 millones para el año 2020 lo que representó una disminución del 60.4% respecto a la utilidad neta de US\$48.6 millones alcanzados en el 2019, impactado por menores ingresos por intereses y comisiones dada la reducción de la actividad económica general en los volúmenes de negocio, aunado a mayores provisiones crediticias asociadas al contexto económico recesivo que caracterizó al año 2020. Por su parte, los gastos generales y administrativos se mantuvieron relativamente estables en el período, con un aumento de 1.1% con relación al año 2019. La utilidad neta contable, para el cierre del año 2020, registró una disminución de 164% respecto al año 2019, ocasionado por, además de los factores citados previamente, por partidas no recurrentes asociados al cierre de la transacción de adquisición.

Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. y Subsidiaria

El 2020 fue un año que marcó grandes retos, los cuales impulsaron iniciativas importantes en gestión del Covid-19 y en las dimensiones estratégicas.

En 2020 se logró consolidar la marca como la segunda con mayor recordación en la categoría de Fondos de Pensiones y Cesantías del país, según estudio de *tracking* de marcas realizado por la Corporación Publicitaria de Colombia S.A en diciembre de 2020. Así mismo, se desarrollaron iniciativas y herramientas encaminadas a mejorar el acompañamiento y experiencia del cliente, como el nuevo Simulador Pensional, la implementación del NPS y fortalecimiento en temas de Educación Financiera y Fomento al Ahorro. Finalmente, pensando en las necesidades de los clientes se amplió la oferta digital de servicios y transacciones, convirtiendo los servicios de devolución de saldos, pensión de vejez y retiro de cesantías 100% digitales y se implementó el canal de atención por WhatsApp.

También, se realizó la Campaña de Embajadores Porvenir, en la cual participaron y se certificaron más de 2,200 colaboradores en un programa segmentado que promovió prácticas de ahorro y salud financiera en el nivel básico y un nivel avanzando enfocado en inversiones. Por otro lado, se lanzó el nuevo Plan de Beneficios 2020 - 2024, a través del cual se logró un aporte en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colaboradores por medio de programas integrales de bienestar.

Con la llegada del Covid-19 al país, toda la operación del negocio se adaptó acelerada y exitosamente al trabajo remoto, esto implicó fomentar una cultura de autocuidado y prevención en cada uno de los colaboradores. Adicionalmente, se lanzó un programa de acompañamiento integral para los colaboradores que permite mantener la motivación, el compromiso, la identidad, así como facilitar un monitoreo de la salud y el bienestar de sus familias.

Por su parte, el proceso de transformación digital presentó un avance significativo gracias al diseño e implementación de activos digitales de alta relevancia que han generado resultados destacados en eficiencia y experiencia. Entre ellos se destaca haber llegado a un 98% de participación en transacciones digitales, definición de pensiones de vejez de manera automática en un 92% de los casos, más de un 33% de retiros de cesantías realizados por canal digital y una participación en la afiliación por mecanismos digitales/digitales asistidos de más del 78%. De igual forma, dentro de la estrategia de robotización se logró la puesta en producción de 11 robots, que han generado eficiencias agregadas obteniendo reducciones de hasta un 80% en tiempos. Finalmente, desde analítica avanzada se han evolucionado los casos de negocio para el modelo comercial y gracias a la contribución de casos analíticos de primer nivel se impulsó la iniciativa de transacción de cesantías 100% digital, generando un ahorro potencial por conciliación de procesos jurídicos.

El 2020 fue de excelentes resultados pese al panorama adverso que se presentó en materia económica en el país debido a la coyuntura mundial

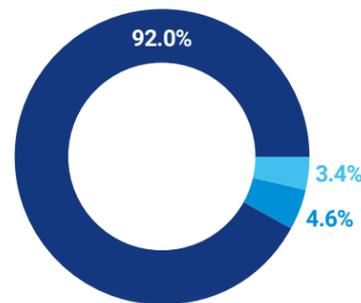


por el Covid-19. En primer lugar, se destaca el crecimiento anual de los fondos de cesantías en un 15.5%, fijándose el saldo de estos portafolios en \$7.1 billones. A cierre de año la participación de mercado en afiliados fue del 55.2% con un total de 4,683,702 afiliados, siendo el total de afiliados del sistema 8,491,303.

Respecto a los fondos administrados de pensiones obligatorias se destaca el registro de 516,005 nuevos afiliados, logrando una participación de mercado en afiliados del 59.0% y un total de 10,077,844 afiliados. De igual forma, es importante mencionar que los tres fondos registraron crecimientos nominales, mientras que en términos de participación de mercado fueron los fondos Conservador y de Mayor riesgo los que aumentaron frente a 2019 en 0.34 y 1.98 puntos porcentuales respectivamente. Producto de lo anterior, la participación en el mercado por concepto de valor de los fondos administrados a diciembre de 2020 en total fue de 44.2% con un saldo de \$140.1 billones.

Los fondos de pensiones voluntarias administrados por Porvenir alcanzaron \$5.1 billones en diciembre de 2020, es decir un crecimiento del 12.9% y una participación de mercado de 21.0%. Desde el punto de vista del número de afiliados, los fondos de pensiones voluntarias pasaron de 181,659 afiliados en diciembre de 2019 a 187,658 en diciembre de 2020 (crecimiento del 3.3%), con una participación del 24.0% en el mercado.

Participación Fondos



■ Pensiones Obligatorias ■ Cesantías ■ Pensiones Voluntarias

El crecimiento de los activos para el año fue de 9.5%, las líneas que presentaron una mayor contribución corresponden a inversiones negociables en títulos de deuda e instrumentos de patrimonio que ascienden a \$2.3 billones, principalmente por inversiones en renta variable de emisores nacionales y reserva de estabilización. Adicionalmente, se da un incremento en la línea de inversiones en compañías subordinadas y operaciones conjuntas del 23% por Aportes en Línea S.A.

Los pasivos registraron un incremento anual de 3.0% equivalentes a \$38.8 mil millones, principalmente por el aumento de obligaciones financieras en dólares por incremento en la TRM. A cierre de 2020 los pasivos representan el 33.4% de los activos. Finalmente, el patrimonio aumentó el 13.0% por mayores reservas frente a 2019.

La utilidad neta presentó un crecimiento del 1.6% frente al 2019, un resultado favorable dado el contexto macroeconómico del país y las afectaciones generadas por la pandemia. El resultado obtenido se apalancó en una gestión adecuada de los portafolios de inversión teniendo en cuenta la volatilidad del mercado de capitales que sobresalió en el primer semestre del año. Adicionalmente, se destaca el aumento en la valoración del portafolio de pensiones voluntarias y el número de afiliados durante el año 2020, lo cual ayudó a que los fondos administrados a cierre del año consiguieran un valor de \$152 billones, lo cual representa un crecimiento del 12.4% frente al saldo a diciembre 31 de 2019.

Porvenir - Principales Cifras

	2019	2020
Activo	3,627	3,970
Pasivo	1,288	1,327
Patrimonio	2,339	2,643
Utilidad Neta	569	578
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽¹⁾	16.8%	15.4%
ROAE ⁽²⁾	26.8%	24.8%

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

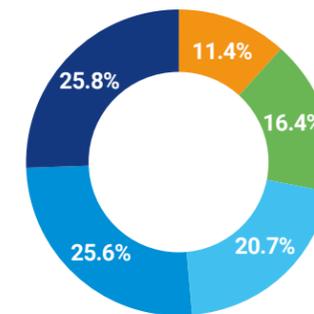
Fiduciaria Bogotá S.A.

En 2020 Fiduciaria Bogotá afrontó uno de los mayores desafíos de los últimos tiempos por las enormes repercusiones e incertidumbre generada por la pandemia del Covid-19. Esta situación trajo consigo un gran impacto en los activos financieros como consecuencia de retiros de recursos significativos por parte de los clientes debido a la volatilidad de los mercados y la coyuntura económica mundial. Con el fin de contrarrestar estos efectos, se adoptaron mecanismos de control para la adecuada respuesta a la emergencia sanitaria, monitoreando de manera constante y rigurosa las diversas acciones realizadas bajo el marco estratégico para la respuesta de la crisis, para lo cual se propusieron cuatro frentes: continuidad de negocio, gobierno para la atención de la crisis, liquidez y tecnología.

Un aspecto fundamental fue el avance que se dio en transformación digital; gracias a la actualización y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, se logró atender de manera oportuna los aumentos transaccionales y nuevos requerimientos por parte de los clientes. Dentro de los aspectos relevantes a resaltar, se encuentra la masificación en la distribución digital del fondo de inversión colectiva "Sumar" y la implementación del proceso de vinculación en línea para compradores inmobiliarios. Gracias a todos estos esfuerzos, Fiduciaria Bogotá sigue consolidándose como un referente dentro del sector fiduciario del país. Adicionalmente, se impulsaron varias iniciativas enfocadas en profundizar y mejorar la experiencia de los clientes, actualizando los *Customer Journey Maps* y mejorando el modelo de medición de satisfacción.

Los activos administrados en fideicomiso, en 2020 ascienden a \$75.4 billones, consolidando su posición de mercado, registrando un crecimiento anual de 2.5%. Dentro de los fideicomisos que se administran, se destacan los fondos pensionales con el 25.8% del total de los recursos administrados correspondientes a \$19.4 billones, seguido por el inmobiliario con el 25.6% y un saldo de \$19.3 billones y los fideicomisos en administración con el 20.7% que representan \$15.6 billones.

A 2020, se reportaron activos por \$514 miles de millones, lo que constituye un crecimiento del 4.8% frente a 2019, principalmente debido a las inversiones en compañías controladas. Los pasivos registran un decrecimiento del 32.9% por menores cuentas por pagar a consorcios. El patrimonio a 2020 es de \$445 miles de millones, presentando un aumento de 14.7% respecto a 2019. En cuanto a la utilidad neta, presenta una disminución del 5.6%, principalmente una reducción significativa en los ingresos por comisiones de los servicios fiduciarios.



Participación Fideicomisos

■ Fideicomisos Fondos Pensionales
 ■ Fideicomiso Inmobiliario
 ■ Fideicomiso de Administración
 ■ Fideicomiso de Inversión
 ■ Fideicomiso de Garantía

Fidubogotá - Principales Cifras

	2019	2020
Activo	490	514
Pasivo	102	69
Patrimonio	388	445
Utilidad Neta	126	119
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽¹⁾	27.7%	24.4%
ROAE ⁽²⁾	36.1%	30.7%

Cifras bajo IFRS
 Cifras en miles de millones de pesos
 Fuente: Estados Financieros Fidubogotá.

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

Dentro de los aspectos relevantes a resaltar, se encuentra la masificación en la distribución digital del fondo de inversión colectiva "Sumar" y la implementación del proceso de vinculación en línea para compradores inmobiliarios.

Almaviva S.A. y Subsidiarias

La estrategia para el 2020 continuó enfocándose en entregar a los clientes la mejor experiencia de servicios logísticos, implementando soluciones de vanguardia en sus cadenas de suministro. Es por esto que ofrecer a los clientes servicios con valor agregado e integrados sigue siendo el mayor reto para brindar tranquilidad a los clientes, lo cual se logra también a través de procesos certificados que garantizan la seguridad de la cadena logística.

La situación de pandemia en el transcurso del año supuso un reto de gran envergadura para la continuidad del 100% de la operación y de igual forma para lograr la implementación de los proyectos estratégicos propuestos para el año, asegurando la ruta de transformación definida. En este orden de ideas, Almaviva logró incursionar de manera exitosa en la implementación de soluciones que permiten a nuestros clientes tener mayor visibilidad de sus inventarios (*BlueYonder*). De igual manera, se colocaron en marcha soluciones de hardware que permiten mejorar la referencia de los productos, haciendo más eficientes los procesos de almacenamiento y despacho.

Frente al manejo de la pandemia, la operación de Almaviva fue clasificada como prioritaria y vital y desde marzo se comenzó con la implementación de las normas definidas por el gobierno nacional y autoridades de salud. Con este fin se realizaron 3 campañas de concientización, se implementó la opción de trabajo en casa para 307 colaboradores con los cuales también se puso en marcha el programa “Mi portafolio de vida” que tuvo como objetivo trabajar las dimensiones corporal, social, cognitiva y emocional de los colaboradores, fueron 20 talleres con la participación de 860 colaboradores y adicionalmente se llevó a cabo un estricto seguimiento a casos con sospecha y casos positivos.

Al cierre de diciembre de 2020 el total de activos de Almaviva S.A. asciende a \$151.9 mil millones presentando una disminución del 5.1% con respecto al año 2019 principalmente por la devo-

lución de saldos a favor de impuesto de renta, la depreciación de propiedad, planta y equipo, así como la amortización de los derechos de uso y las inversiones en subsidiarias que disminuyen como consecuencia de la menor utilidad en Zona Franca y Global Cargo.

El pasivo registra una disminución de 6.1% cerrando con \$82.6 mil millones, dicha disminución se explica principalmente por la disminución en otros pasivos por derecho de uso.

Para 2020 se generó una pérdida del ejercicio de \$2.6 mil millones presentando una contracción de 530 puntos porcentuales frente al año 2019. Esta variación obedece a la disminución en los ingresos de los servicios de Agenciamiento Aduanero, Distribución y Transporte Almacenamiento, y al incremento en eventos de riesgo operativo y costo de indemnización como parte del ajuste a la estructura organizacional.

Si bien los resultados presentaron una disminución, es importante destacar que se implementó el esquema de Comité de Eficiencias cuyo objetivo se centra en generar una cultura interna del ahorro, eficiencia y control del costo y gasto presupuestado. Esta iniciativa permitió mantener un nivel de gasto muy ajustado al registrado en 2019.

Almaviva implementó la solución BlueYonder para facilitar a clientes la visibilidad de inventarios.

Almaviva - Principales Cifras

	2019	2020
Activo	160	152
Pasivo	88	83
Patrimonio	72	69
Utilidad Neta	1	-3
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽¹⁾	0.4%	-1.6%
ROAE ⁽²⁾	0.8%	-3.8%

Cifras bajo IFRS
Cifras en miles de millones de pesos
Fuente: Estados Financieros Consolidados Almaviva.

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

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

Banco de Bogotá S.A. Panamá & Subsidiaria

El 2020 sin duda fue un año de grandes desafíos, esto implicó una gestión exhaustiva de balance basada en análisis detallados de realidad y oportunidad teniendo en cuenta la coyuntura mundial, permitiendo una diversificación eficiente de los ingresos del Banco. Es así que, pese a la importante contracción de los márgenes de intermediación, se logró el cumplimiento de las metas planteadas en términos de utilidad neta gracias a la acertada gestión del portafolio de inversiones.

A corte de diciembre de 2020 el Banco cuenta con activos por US\$2,378 millones, con una contracción del 26% con respecto a diciembre de 2019 producto del retiro de algunos recursos a la vista que habían ingresado en 2016 y se conocía saldrían eventualmente. Dentro del activo se destaca la alta participación de la colocación de depósitos en bancos a la vista (71%), favoreciendo los niveles de liquidez disponible. Las colocaciones a la vista fueron superiores en un 5% en promedio frente a las de 2019. Por su parte, el portafolio de inversiones se fijó a cierre de año en US\$333,5 millones, disminuyendo 3.5% frente a diciembre de 2019, principalmente por un menor portafolio de bonos corporativos.

Los pasivos a su vez reportaron un saldo de US\$2,244 millones al cierre de 2020, los cuales tienen una concentración de 99.8% en captaciones del público. Al igual que en el activo, el saldo del pasivo al cierre de 2020 se redujo un 27% por la salida de recursos mencionada anteriormente. Por su parte, el patrimonio del Banco tuvo un incremento del 12% frente a 2019, llegando a US\$133,5 millones. Lo anterior principalmente por una precisa gestión del portafolio de inversiones disponibles para la venta, que generó valorizaciones que se trasladaron directamente al patrimonio.

Respecto de la utilidad neta, esta cerró en US\$8.5 millones, presentando una disminución frente a 2019 del 16.6%. La razón fundamental para este resultado corresponde al impacto de las meno-

res tasas de interés externas que impactaron el margen neto por intereses. Sin embargo, se destaca el desempeño extraordinario en la gestión activa del portafolio de inversiones negociables que permitió compensar las presiones del margen neto de interés.

Es importante destacar que ante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia se garantizó la disponibilidad, sostenibilidad e integridad de los canales y transacciones en un 100% generando que un mayor número de clientes migraran a formatos de atención e información por vías digitales, lo que significó un acelerado paso hacia una banca más digital. Del mismo modo, la operación del Banco tuvo una capacidad de reacción ágil y eficiente, para mantener la oferta de servicios y productos al cliente de forma continua durante todo el año.

El 2020 fue también la oportunidad para rediseñar en el camino procesos internos relacionados con flujos de información y documentación, migrando a herramientas digitales que permitieron eficiencias y asegurabilidad de los procesos. Como parte de esto se inició el proyecto de actualización del *Core* Bancario (*ABanks*) y se finalizaron los proyectos de actualización del Sistema *Core* Operativo de la Licencia de Casa de Valores (*Sysde*) y la herramienta de Generación de Átomos (*Desimplex*).

Banco de Bogotá Panamá - Principales Cifras

	2019	2020
Activo	3,212	2,378
Pasivo	3,092	2,244
Patrimonio	119	134
Utilidad Neta	10	9
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽¹⁾	0.4%	0.3%
ROAE ⁽²⁾	9.0%	6.8%

Cifras bajo IFRS
Cifras en millones de dólares
Fuente: Estados Financieros Banco de Bogotá Panamá Consolidado.

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

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



150+

| Universidad Corporativa - Dirección General

Nuestros Resultados Financieros

Nos mantenemos como líderes en el país y la región por medio de un balance robusto, resultados eficientes y rentables y una cultura enfocada en la evolución constante y en el servicio con excelencia a todos nuestros clientes.



Activos consolidados
ascienden a
\$208.3 billones



Cartera Consolidada
67.5%
está en Colombia y Panamá



Nos consolidamos como
el banco más rentable en 2020

Un sector financiero vibrante, que opera como la columna vertebral de una economía al ser un repartidor de capital eficiente, es un requisito absoluto para el crecimiento equitativo que necesitamos en Latinoamérica.

Banco general – Consolidado



Cartera neta
\$132,005 miles de millones



Depósitos
\$147,287 miles de millones



Patrimonio
\$22,499 miles de millones



Utilidad neta consolidada
atribuible a accionistas
\$2,198 miles de millones



Rentabilidad del activo
1.2%



Rentabilidad del patrimonio
10.5%

Banco de Bogotá – Separado



Cartera neta
\$59,897 miles de millones



Depósitos
\$65,856 miles de millones



Patrimonio
\$20,557 miles de millones



Utilidad neta
\$2,211 miles de millones



Rentabilidad del activo
2.1%



Rentabilidad del patrimonio
10.7%

Banco de Bogotá Consolidado

Estado Consolidado de Situación Financiera

	2019	2020
Activos	175,020	208,268
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	24,809	27,498
Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos ⁽¹⁾	113,110	132,005
Inversiones en Títulos de Deuda, Netas	16,124	25,037
Inversiones en Títulos Participativos, Netas	7,213	8,333
Otros Activos	13,763	15,395
Pasivos	153,160	185,770
Depósitos	117,795	147,287
Otros Pasivos	35,365	38,482
Patrimonio	21,860	22,499

Principales Indicadores - Consolidado

	2019	2020
Utilidad Neta ⁽²⁾	3,074	2,505
Utilidad Neta Atribuible a Accionistas ⁽²⁾	2,766	2,198
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽³⁾	1.8%	1.2%
ROAE ⁽⁴⁾	14.4%	10.5%
Margen Neto de Intereses ⁽⁵⁾	5.9%	5.4%
Ingresos por Comisiones ⁽⁶⁾	35.6%	31.0%
Eficiencia Administrativa ⁽⁷⁾	51.5%	49.8%
Relación de Solvencia Total	12.8%	12.1%
Relación de Solvencia Básica	9.1%	7.8%
Calidad de Cartera⁽⁸⁾		
Cartera Vencida / Cartera Bruta ⁽⁹⁾	4.2%	4.7%
Provisión Cartera / Cartera Vencida ⁽⁹⁾	104.3%	115.0%

(1) Incluye Repos e Interbancarios.

(2) Cifras en miles de millones de pesos.

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

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

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

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

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

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

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

Nuestros Resultados Consolidados⁽¹⁾

En el 2020, en Grupo Banco de Bogotá continuamos afianzándonos como el grupo bancario líder de la región mediante una reconocida franquicia de negocios en Colombia y Centroamérica. Este año, la operación de nuestra filial BAC Credomatic fue complementada en Panamá mediante la adquisición de Multibank Financial Group, ayudándonos así a confirmar la posición preminente en el mercado. Al cierre de 2020, el 67.5% de nuestra cartera consolidada se encontraba localizada en Colombia y Panamá, países con grado de inversión por las agencias calificadoras internacionales. Nuestro negocio en Colombia está conformado por Banco de Bogotá y sus filiales: Porvenir, Fiduciaria Bogotá, Almaviva, Banco de Bogotá Panamá, Bogotá Finance Corporation, Ficentro, Megaline y Dale!

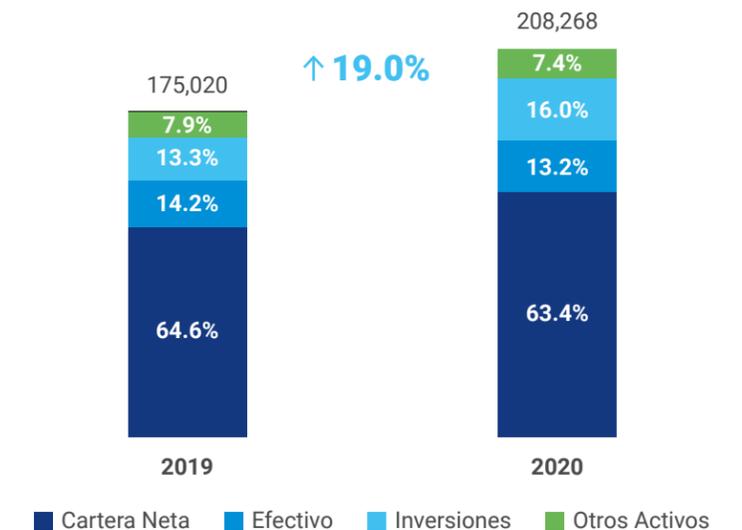
Como un Banco universal, uno de nuestros objetivos estratégicos es lograr un crecimiento sostenible tanto en Colombia como en Centroamérica, aumentando de manera firme y segura nuestra participación de mercado y aportando al desarrollo de los países donde operamos. Es por esto que, apoyados en nuestro plan estratégico denominado “6C’s” y complementado con nuestros pilares de negocio de mantener una operación diversificada, logrando economías de escala y fomentando la transformación mediante esfuerzos digitales, obtuvimos resultados sobresalientes durante 2020 que nos permiten continuar apoyando a nuestros clientes, y al mismo tiempo alcanzar una excelencia operacional con óptimo control del riesgo, junto con la colaboración del mejor talento humano.

Activos

Para el 2020, nuestros activos consolidados ascienden a \$208,268 miles de millones, presentando un crecimiento anual de 19.0%; excluyendo el efecto cambiario, este incremento fue del 16.4%. Desglosando el desempeño por regiones, la operación en Centroamérica tuvo

un aumento de 650 puntos básicos en su participación frente a la de 2019, llegando a representar el 53.9% del total de los activos, variación impulsada principalmente por la adquisición de MFG, entidad que representa el 13.6% de nuestros activos en la región.

Composición del Activo
Miles de millones de \$ y % de participación



El portafolio de Cartera de Créditos y Leasing Financiero Bruto, excluyendo Repos e Interbancarios, presenta un incremento anual de 16.6%, alcanzando \$135,845 miles de millones. Aislado las fluctuaciones de tasa de cambio durante el año, el crecimiento de la cartera consolidada es de 14.1%; desde una perspectiva regional, Colombia creció 6.5% mientras que Centroamérica 27.8% (22.0% considerando una tasa de cambio constante) como consecuencia de la adquisición de MFG. Separando la cartera de MFG, la cual representa el 8.6% del total de la Cartera del Banco Consolidado, el crecimiento en Centroamérica hubiera sido de 6.8%.

Por modalidades de cartera, el portafolio comercial asciende a \$79,234 miles de millones, con un crecimiento anual de 17.5%, siendo la cartera más representativa con una participa-

(1) El análisis se hace sobre los estados financieros consolidados bajo principios Full IFRS.

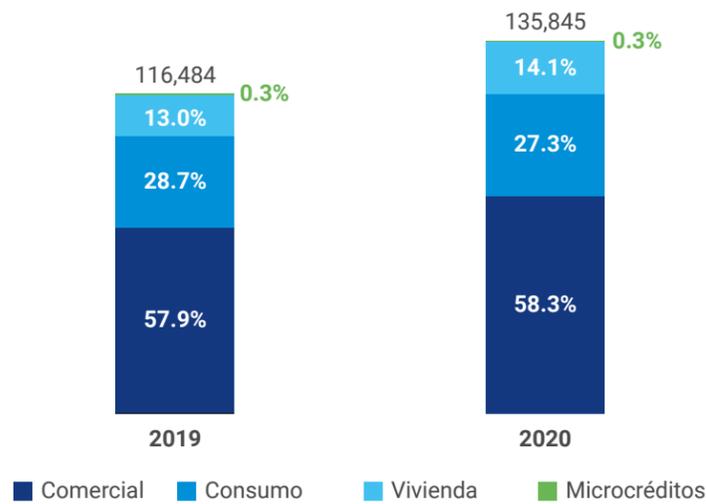
ción del 58.3% del total de la cartera bruta. Sin tener en cuenta el impacto cambiario, la cartera comercial crece 15.6% frente a 2019, siendo Centroamérica el mayor aportante, con un crecimiento de 38.8%, aumento explicado principalmente por MFG, cuyo portafolio de cartera está concentrado en el segmento comercial, alcanzando una participación del 46.7% de esta modalidad en Centroamérica. Excluyendo MFG, el crecimiento de la región hubiera sido de 10.9%.

De igual manera, se destaca el dinamismo que muestran las carteras de consumo y vivienda, que ascienden a \$37,149 miles de millones y \$19,095 miles de millones, con crecimientos anuales de 11.1% y 25.6%, respectivamente. Calculando el crecimiento en pesos colombianos constantes, el portafolio de consumo crece 8.0% y el de vivienda 21.4%. El crecimiento en el segmento de consumo obedece a la estrategia del Banco de aumentar su participación de mercado en este tipo de créditos en Colombia. Adicionalmente, el crecimiento de la cartera de vivienda refleja el enfoque conservador del Grupo Banco de Bogotá en profundizar líneas de cartera garantizadas principalmente en Centroamérica.

A diciembre 31 de 2020, el Indicador de Calidad de Cartera (cartera vencida mayor a 30 días/cartera bruta) es de 4.7%, aumentando 50 puntos básicos frente al 4.2% de 2019. Este incremento es derivado por un mayor impacto que el inicialmente esperado en la capacidad de pago de algunos clientes y por una reducción generalizada en la demanda de crédito por parte de nuestros clientes, la cual disminuyó la velocidad de colocación de cartera, sostenida parcialmente por la extraordinaria participación de la banca digital en nuestras ventas de consumo.

El Indicador de Cubrimiento de provisiones sobre cartera vencida de 30+ es de 115.0%, incrementando frente al 104.3% de 2019. En Colombia este indicador es 118.1%, frente al 107.7% reportado en 2019, aumento impulsado por un enfoque de análisis de riesgo crediticio prudential en el cual monitoreamos continuamente el impacto del ambiente económico en el cumplimiento de las obligaciones por parte de nuestros clientes y también por una disminución en los

Evolución Cartera y Leasing Financiero Bruto*
Miles de millones de \$ y % de participación



*Cartera y Leasing Financieros Netos, incluye Repos e Interbancarios.

niveles de cartera castigada al observar en los créditos un menor rodamiento entre alturas de mora debido al efecto de los alivios otorgados.

En Centroamérica, el indicador de cubrimiento presenta un incremento, pasando de 97.9% en 2019 a 109.0% en 2020. Similar al comportamiento en Colombia, el aumento en las provisiones se deriva de un riguroso análisis de riesgo de crédito tanto prospectivo como real y del impacto relacionado al cambio en las perspectivas de crecimiento económico y principales variables macroeconómicas de los países donde operamos.

Nuestro indicador consolidado de Costo de Riesgo (gasto de provisiones neto sobre cartera promedio) para el 2020 es de 3.2%, incrementando 80 puntos básicos en comparación con el año 2019. Este aumento está explicado principalmente por Colombia, en donde el indicador aumentó 140 puntos básicos llegando a 3.7% en 2020. El incremento en el gasto de provisión de 64.1% refleja el esfuerzo hacia un control del riesgo efectivo y planificado que nos permitirá atender posibles deterioros en el mediano plazo. En Centroamérica, el incremento fue de 20 puntos básicos, llegando a 2.6%. Gracias a la solidez del Grupo Banco de Bogotá, este incremento en el gasto de provisiones no impidió el robustecimiento orgánico de nuestro capital.

Finalmente, nuestro portafolio de Cartera de Créditos y Leasing Financiero Neto sin repos e interbancarios, presenta un crecimiento anual del 15.4%, alcanzando \$128,500 miles de millones.

El portafolio de Inversiones en Títulos Participativos asciende a \$8,333 miles de millones, con un crecimiento anual de 15.5% impulsado principalmente por una mayor valoración de la inversión del Banco en nuestra compañía asociada Corficolombiana. Ésta incorpora la continua generación de ingresos de la asociada, mayoritariamente derivados de sus inversiones en los sectores de infraestructura y energía, los cuales se vieron reflejados en nuestros resultados mediante el método de participación patrimonial.

Los Otros Activos ascienden a \$15,395 miles de millones, reportando un crecimiento anual del 11.9%, principalmente por un aumento del activo por impuesto de renta por la pérdida no realizada de los derivados de cobertura con cargo en otros resultados integrales y el registró la provisión general adicional, y en menor medida por la plusvalía generada por la adquisición de MFG.

Pasivos

El Pasivo Consolidado asciende a \$185,770 miles de millones al cierre de 2020, con un incremento

anual de 21.3%; excluyendo el efecto cambiario, el crecimiento del pasivo es de 18.8%. Nuestro fondeo, el cual incluye depósitos y obligaciones financieras, corresponde a \$179,710 miles de millones, incrementándose en \$32,556 miles de millones (22.1%) en el mismo periodo; 19.6% excluyendo las fluctuaciones cambiarias. Este crecimiento refleja nuestra sólida posición de fondeo primario y obedece a las preferencias de liquidez por parte de nuestros clientes.

A diciembre de 2020, nuestros depósitos consolidados alcanzaron \$147,287 miles de millones, con un aumento de \$29,492 miles de millones (25.0%); sin el efecto de tasa de cambio, el crecimiento es de 22.3%. Los certificados de depósito a término contribuyen con 40.6% del total de depósitos, creciendo 22.7% frente a 2019. Las cuentas de ahorro presentan el mayor crecimiento de los depósitos con un 28.2%, mientras que las cuentas corrientes alcanzan crecimiento de 25.3%.

Nuestra operación en Colombia representa el 47.6% del pasivo consolidado, alcanzando \$88,363 miles de millones y refleja un incremento de 4.1% frente a 2019. La composición del pasivo en esta región se ha mantenido relativamente estable, siendo los depósitos la fuente más representativa (76.4%), seguido por las obligaciones financieras (19.4%) y los otros pasivos (4.2%).



De igual forma, la composición de los depósitos se ha mantenido a lo largo del año, aunque ha habido un ligero rebalanceo hacia las cuentas de ahorro, dada la disminución de las rentabilidades de los CDTs ocasionada por la reducción de las tasas de referencia del mercado en línea con la política económica expansionista del país.

Por otro lado, en Centroamérica, el pasivo total asciende a \$97,407 miles de millones, incrementando 42.7% (36.2% descartando el efecto cambiario), donde MFG representa el 15.6% de los pasivos y el 12.9% del total de depósitos de la región, presentando una recomposición significativa hacia fuentes de financiamiento más eficientes, donde los depósitos representan el 81.9% del total de los pasivos. Cabe resaltar que continuamos manteniendo un adecuado balance entre los depósitos a la vista, que participan con un 44.6% del total, y los depósitos a término con el restante.

Nuestra relación de depósitos a préstamos netos fue de 1.15x a diciembre de 2020, reflejando el manejo prudencial de la liquidez del Grupo ante escenarios de incertidumbre y el efecto de un fenómeno de *flight-to-quality* durante la crisis, dada la solidez de nuestra franquicia. Esperamos una normalización de este índice a cerca de 1.0x en el futuro, en línea con nuestro objetivo estratégico de mantener nuestro crecimiento de cartera calzado con el nivel de depósitos.

Patrimonio

Nuestro Patrimonio Contable Consolidado es de \$22,499 miles de millones al cierre de 2020, presentando un crecimiento anual de 2.9%, principalmente por mayores reservas.

Al cierre de 2020, nuestra Relación de Solvencia Total Consolidada es de 12.1% y la Relación de Solvencia Básica Consolidada es de 7.8%, superior al 9.0% y 4.5% mínimo requerido por la regulación colombiana, respectivamente. El Patrimonio Técnico del Banco es de \$19,752 miles de millones a cierre de 2020, presentando un incremento de 6.7% frente a 2019. Los activos ponderados por nivel de riesgo suman \$163,781 miles de millones, con un crecimiento anual de 13.7%.



Utilidad Neta

La utilidad neta consolidada atribuible a accionistas es de \$2,198 miles de millones, con un decrecimiento anual de 20.6%. Esta disminución estuvo influenciada principalmente por el incremento del gasto de provisiones de cartera del 58.1%, que equivalen a \$1,608 miles de millones y se realizaron con el fin de atender las afectaciones generadas por la pandemia, continuando así con la estrategia conservadora en el manejo del riesgo de crédito. Sin embargo, a pesar de las presiones generadas por las fuertes caídas de las tasas de los bancos centrales, logramos incrementar nuestros ingresos netos de intereses en 10 puntos porcentuales frente al 2019, demostrando así la solidez del Grupo Banco de Bogotá y consolidándonos como el Banco más rentable a nivel nacional en el 2020.

Para 2020, los ingresos netos de intereses ascienden a \$8,256 miles de millones, creciendo 10.1% frente al año anterior (2.5% excluyendo el efecto cambiario), principalmente por los Ingresos de Cartera de Créditos y Leasing Financiero, los cuales tuvieron un aumento de 6.8%. Descomponiendo este crecimiento por región, Centroamérica es el gran contribuyente, con un crecimiento de 16.3% y 3.3% al aislar el impacto derivado de fluctuaciones en la tasa de cambio, en donde comercial creció 29.6%, seguido por la cartera hipotecaria (17.6%) y la de consumo (14.6%).

Así mismo, los ingresos netos por comisiones alcanzaron \$4,254 miles de millones, decreciendo 6.6% frente al 2019 y 12.5% cuando se normaliza el efecto de la devaluación del peso colombiano. En Centroamérica, el decrecimiento fue de 5.8% derivado de una reducción en comisiones bancarias y de tarjetas de crédito, mientras que, en Colombia el decrecimiento de 7.5% estuvo relacionado con menores comisiones de servicios bancarios. Lo anterior como producto de un menor volumen de actividad como consecuencia de las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia. No obstante, observamos una migración importante de nuestros clientes a canales digitales, a través de los cuales el Banco contribuyó en el paquete de ayudas del Gobierno, al otorgar algunas exenciones a los cobros de transacciones por estos canales durante el periodo de mayor afectación económica.

Principales Indicadores de Gestión

Nuestro Margen Neto de Intereses es 5.4%, inferior en 60 puntos básicos respecto a 2019, consecuencia de la disminución generalizada de tasas de cartera asociada a la reducción de tasas de referencia mitigada parcialmente por una oportuna gestión del costo del fondeo. Así mismo, los ingresos por intereses de Inversiones se vieron afectados como resultado de condiciones menos favorables en el mercado.

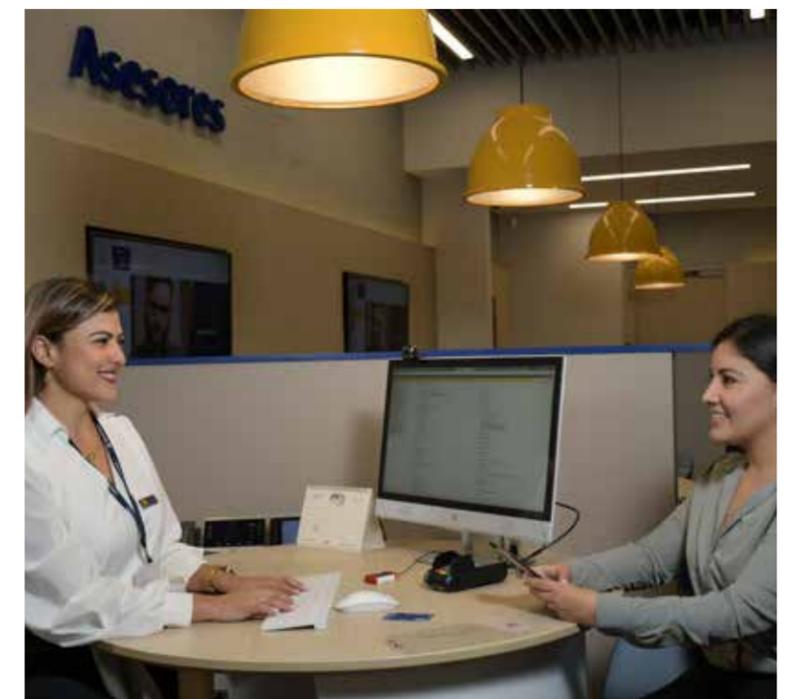
Por su parte, nuestro indicador de Costo de Riesgo Neto en 2020 es de 3.2%, superior en 80 puntos básicos frente al registrado en 2019, resultado de la estrategia conservadora del Banco para cubrir el aumento en el deterioro generado por razones asociadas a la pandemia y de tal forma, asegurar que se mantuvieran niveles apropiados de cobertura ante un creciente riesgo de crédito.

Nuestros ingresos por comisiones y otros servicios netos se ubicaron en \$4,254 miles de millones, decreciendo 6.6% frente a 2019 y 12.5% excluyendo el impacto de monedas extranjeras. La caída de este rubro se explica en mayor medida por la disminución del volumen transaccional que genera comisiones bancarias y de tarjetas de crédito tanto en Centroamérica, como en Colombia. Este resultado genera una disminución

de 460 puntos básicos en nuestro indicador de Ingreso de Comisiones, cerrando 2020 en 31.0%.

Nuestro indicador de Eficiencia al finalizar 2020 es de 49.8%, por debajo del 51.5% observado en 2019, reflejando nuestro compromiso con ejercer controles efectivos para lograr operaciones cada vez más eficientes. Nuestros ingresos totales crecieron 9.1%, cifra superior al aumento de nuestros gastos operacionales del 5.5%. El crecimiento de los ingresos se observa principalmente en Centroamérica, donde obtuvimos una ganancia por diferencia en cambio significativa, dada la devaluación del Colón, sumado a mayores ingresos por intereses en títulos de deuda. En cuanto al nivel de gastos, en Colombia se observaron menores gastos administrativos asociados a temas comerciales.

Finalmente, nuestros indicadores de Rentabilidad para 2020 se ubicaron en 10.5% sobre patrimonio promedio (ROAE) y 1.2% sobre activos promedio (ROAA), inferiores a los obtenidos en 2019 (14.4% y 1.8%, respectivamente), dado principalmente por el efecto de un crecimiento significativo en nuestro gasto de provisiones sobre la utilidad atribuible.



Banco de Bogotá Separado

Estado Separado de Situación Financiera

	2019	2020
Activos	98,148	105,759
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	9,665	9,179
Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos ⁽¹⁾	55,841	59,899
Inversiones en Títulos de Deuda, Netas	6,588	9,110
Inversiones en Títulos Participativos, Netas	21,765	23,067
Otros Activos	4,289	4,504
Pasivos	77,992	85,202
Depósitos	56,210	65,856
Otros Pasivos	21,782	19,347
Patrimonio	20,156	20,557

Principales Indicadores

	2019	2020
Utilidad Neta ⁽²⁾	2,641	2,211
Razones de Rentabilidad		
ROAA ⁽³⁾	2.8%	2.1%
ROAE ⁽⁴⁾	13.9%	10.7%
Margen Neto de Intereses ⁽⁵⁾	5.4%	5.2%
Ingresos por Comisiones ⁽⁶⁾	22.4%	18.7%
Eficiencia Administrativa ⁽⁷⁾	37.7%	34.2%
Relación de Solvencia Total	19.1%	18.1%
Relación de Solvencia Básica	13.2%	12.5%
Calidad de Cartera⁽⁸⁾		
Cartera Vencida / Cartera Bruta ⁽⁹⁾	4.3%	4.6%
Provisión Cartera / Cartera Vencida ⁽⁹⁾	131.9%	165.3%

(1) Incluye Repos e Interbancarios.

(2) Cifras en miles de millones de pesos

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

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

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

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

(7) Gastos Operacionales / Ingresos Operacionales (Ingresos Neto de Intereses, Ingreso Neto por Comisiones y Otros Ingresos). Para el cálculo de 2020 se excluyen los gastos de BRPs, Restituidos y Otros. Replicando este ejercicio para 2019, la eficiencia habría sido de 36.9%.

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

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

Información Relevante Banco en Colombia

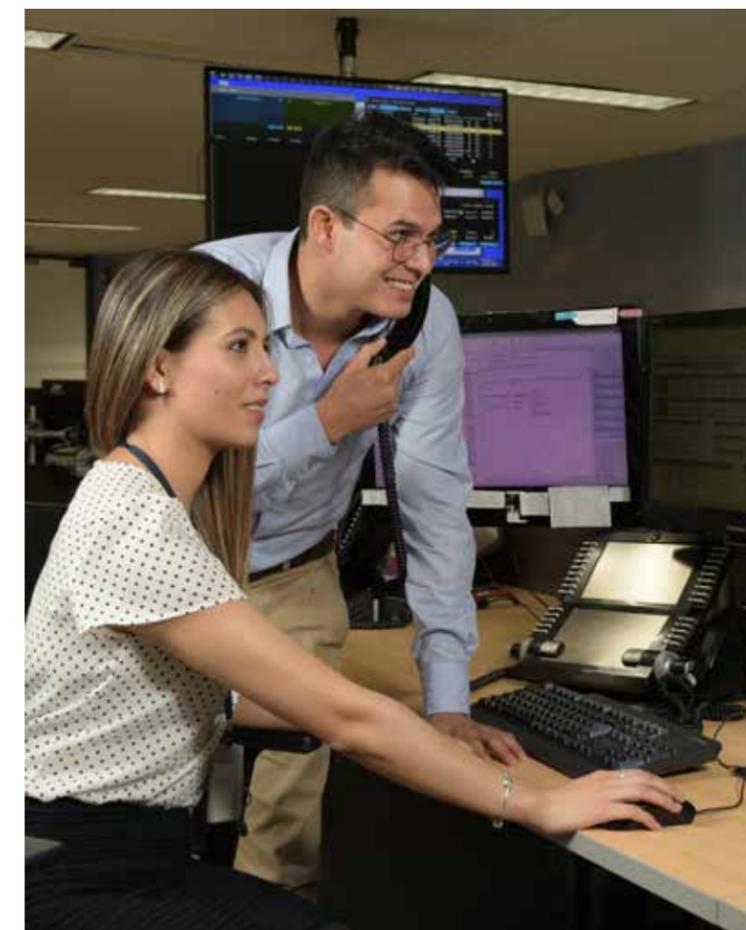
Revelación y Control de la Información Financiera

En el Banco de Bogotá ejercimos continuamente la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información financiera, con apoyo efectivo en sistemas de control, seguimiento y en áreas especializadas de riesgo que aseguran que la información financiera que se transmite a diferentes entes es adecuada. Por otra parte, el Comité de Auditoría, el Revisor Fiscal y la Junta Directiva, efectuaron las evaluaciones correspondientes de la operación y los controles internos, según su competencia, establecidos para permitirle al Banco registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera.

El Banco de Bogotá administra la gestión integral de riesgos considerando el cumplimiento de la regulación vigente y estándares internos. Como se describe en la Nota 7 a los Estados Financieros Separados, la cultura del riesgo del Banco está basada en diferentes principios que le permiten maximizar el rendimiento para sus inversionistas a través de un adecuado manejo del riesgo y es transmitida a todas las unidades del Banco, permitiendo que se ejerza control permanente sobre los Riesgos de Crédito, Riesgos de Mercado, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operativo, Riesgo Legal y Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

Hechos Posteriores Relevantes

De acuerdo con lo revelado en la Nota 35 a los Estados Financieros, y dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 1° de la Ley 603 de 2000 y a la NIC 10, el Banco informa que su Junta Directiva autorizó la emisión de bonos ordinarios en el mercado local con cargo al cupo global del Programa de Emisión y Colocación de bonos, aprobado en marzo de 2020.



La emisión se realizó el 10 de febrero de 2021, a través de un mecanismo de Subasta Holandesa en donde se adjudicaron \$600,000 millones. La demanda de más de dos veces refleja la confianza de los inversionistas en el Banco de Bogotá.

Evolución Previsible de la Entidad

Respecto al numeral 2° de la Ley 603 de 2000, durante el próximo año, el Banco de Bogotá continuará consolidando los objetivos y metas definidas en su planeación estratégica, los cuales le permitirán continuar comprometiéndose cada vez más en el proceso de bancarización, en materia de sostenibilidad corporativa y en el crecimiento del país, como una entidad sólida, eficiente y líder del sistema financiero.

El Banco profundizará y rentabilizará la relación con los clientes, mejorando la oferta de valor que pone a su disposición y aumentando su presencia y cobertura en la geografía nacional a través de canales óptimos, de modelos especializados, de personal idóneo, de sus diferentes filiales, de su infraestructura tecnológica y física y de su proactiva estrategia de crecimiento.

De igual manera, el Banco avanzará en su proceso de consolidación regional, aprovechando sinergias con sus filiales para posicionarse como un aliado estratégico en el desarrollo e internacionalización de las empresas.

Operaciones con los Socios y los Administradores

En relación con la exigencia del numeral 3° de la Ley 603 de 2000, el Banco de Bogotá manifiesta que las operaciones realizadas por el Banco con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la institución y se encuentran reguladas y descritas en la Nota 33 a los Estados Financieros.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Continuando con el cumplimiento a las exigencias de la Ley 603 de 2000 y, de acuerdo con el numeral 4°, el Banco de Bogotá declara que desde tiempo atrás, tiene establecidas políticas de acatamiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, en relación con los distintos servicios y productos necesarios o propios para el desempeño de sus labores, cuando éstos lo requieren. Las áreas de Tecnología, Mercadeo y Contraloría realizan verificaciones en todo el país, con el fin de controlar el cumplimiento de tales políticas y disposiciones legales. Adicionalmente, el Banco de Bogotá en lo que es aplicable, mantiene vigentes los registros de su nombre, marcas, productos, servicios y publicaciones.

Libre Circulación de Facturas

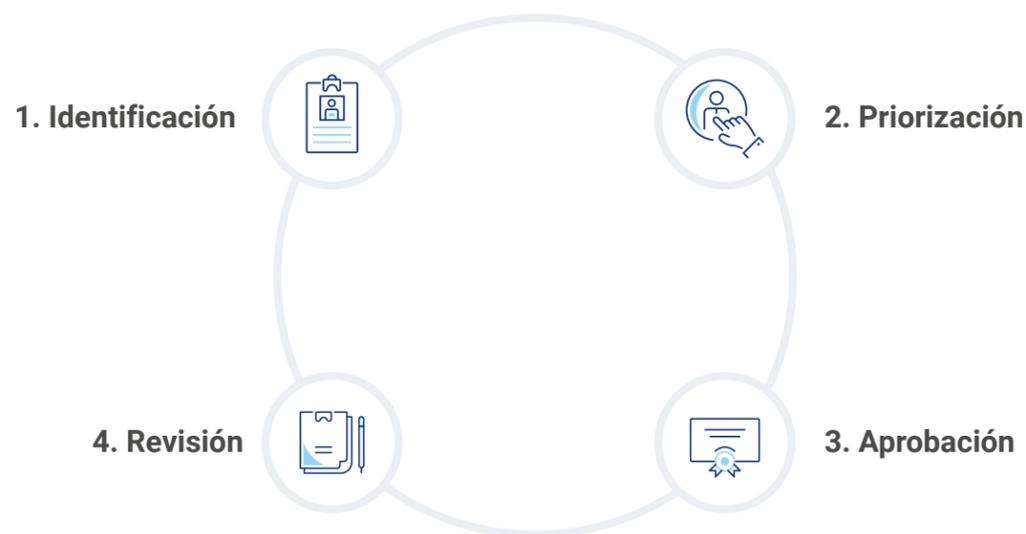
Dando cumplimiento a la exigencia del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, el Banco de Bogotá tiene establecidas políticas de acatamiento a las normas sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores con los que se tengan relaciones comerciales, evitando incurrir en prácticas restrictivas de la competencia.



1. Informe de materialidad [GRI 102.42][GRI 102.46][GRI 102.47]

Para afrontar el contexto actual en materia de desarrollo sostenible el cuál se encuentra enmarcado en nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativa alineada con los objetivos estratégicos de la organización, así como las expectativas de nuestros grupos de interés, realizamos en el 2016 un ejercicio de análisis de materialidad, insumo fundamental para identificar los aspectos más importantes sobre los cuales debemos tomar acciones. En el 2020, realizamos una revisión general de las nuevas tendencias y referencias internacionales con el fin de consolidar asuntos relevantes adicionales que sean fundamentales para nuestra gestión. Este ejercicio ratificó nuestros asuntos materiales incluyendo dentro de nuestra gestión ambiental los asuntos relacionados con Inversión Sostenible, Economía Circular y Atención en tiempos de crisis. Entendemos que un tema es material porque tiene efectos económicos, ambientales y sociales desde la perspectiva de nuestros directivos (interno), o bien porque influye significativamente en las decisiones de los grupos de interés (externo).

Etapas del ejercicio de materialidad BdB



El proceso contó con los siguientes pasos clave:

Etapas de identificación

Para este proceso tuvimos en cuenta los diferentes referentes internacionales y locales a los cuales nos hemos acogido como son: Pacto Global Red Colombia, Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, Dow Jones Sustainability Indices, Estándar GRI, los lineamientos definidos en el marco colombiano a través de la Asociación Bancaria de Colombia Asobancaria y el acuerdo voluntario ambiental colombiano Protocolo Verde, en el cuál hemos fundamentado nuestra estrategia ambiental, nuestros objetivos estratégicos enmarcados en las 6 C's y los diálogos de relacionamiento que hemos realizado con nuestros grupos de interés. Con base en lo anterior, identificamos nuestros asuntos más relevantes de acuerdo con dichos referentes identificando principalmente los que corresponden a nuestro core de negocio y del sector financiero, logrando agrupar los principales asuntos que gestionaremos en el futuro en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Para esta etapa tuvimos en cuentas los siguientes aspectos:



Universo de temas a priorizar: consulta de once fuentes de información relacionada con los temas relevantes para la industria financiera incluyendo estándares internacionales, medios de comunicación, informes de gestión y organizaciones de la sociedad civil.

Entrevistas a directivos: siete entrevistas donde se analizaron los aspectos desde la oportunidad, rentabilidad, riesgos e impactos, retos para el sector y percepción de relevancia para los grupos de interés.

Diálogos con Grupos de Interés: realización de diálogos con grupos de interés (clientes, proveedores, accionista principal, empleados comerciales y gerentes de las oficinas bancarias, teniendo en cuenta los criterios de riesgo y oportunidad en la gestión de dichos temas.

Mapa de grupos de interés: construcción del mapa a partir de la identificación y priorización de los Grupos de Interés del Banco.

Etapas de priorización

A partir del análisis del proceso anteriormente descrito, se desarrolló la matriz de materialidad teniendo en cuenta:

1. Los aspectos relevantes para los directivos del Banco de Bogotá.
2. Los aspectos relevantes para los Grupos de Interés.



El resultado de nuestro ejercicio de materialidad arrojó 8 asuntos materiales entre los que se identifican los siguientes:

- **Relacionamiento y gestión de nuestros clientes:** existimos, innovamos y nos preparamos constantemente por nuestros clientes y, por lo tanto, de nuestro relacionamiento y gestión con ellos depende la permanencia del Banco en el tiempo. Al ser pioneros de la banca en Colombia, tenemos un desafío importante y una gran responsabilidad que nos impulsa a estar siempre a la vanguardia en los productos, servicios y canales que les ofrecemos.
- **Desarrollo del talento humano:** es de gran importancia para el desarrollo de nuestro negocio, ya que hacen parte de nuestra esencia y el aporte de cada uno de los empleados constituye una parte esencial en la sostenibilidad, crecimiento y satisfacción de nuestros clientes. Los logros obtenidos y nuestro reconocimiento dentro del sector financiero son fundamentalmente el resultado del aporte de cada uno de nuestros colaboradores.
- **Gestión del riesgo:** la identificación de los principales riesgos a los cuales estamos expuestos y asegurarnos de que existen sistemas de administración adecuados es indispensable para la sostenibilidad de nuestro negocio. Esta gestión incluye el riesgo reputacional, financiero (incluyendo riesgo de crédito), operativo legal (incluyendo el riesgo regulatorio), riesgo operativo SARO, de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), de mercados y de liquidez.
- **Innovación y tecnologías de la información:** es un asunto de gran importancia para el desarrollo sostenible de nuestro Banco ya que nos permite crear iniciativas diferenciadoras al servicio de nuestros clientes y, por ende, es uno de nuestros propósitos institucionales. Estamos comprometidos con incidir positivamente en la calidad de vida de nuestros clientes, diseñando soluciones que aportan valor a nuestros servicios y productos financieros.
- **Rentabilidad:** contar con un crecimiento sano (crecimiento en volúmenes, participación del mercado) y rentable (mejorar nuestros ingresos, tener buenas utilidades y tener retornos en activos sobre el capital acorde con lo esperado) es de gran importancia para nuestra permanencia en el largo plazo y la satisfacción de expectativas de todos nuestros grupos de interés.
- **Gobierno corporativo:** tenemos en cuenta la importancia de las buenas prácticas de gobierno corporativo, pues influyen en la preservación del valor que entregamos a nuestros grupos de interés y al fortalecimiento de nuestras relaciones con ellos.
- **Cumplimiento normativo:** la continuidad de nuestro negocio depende indispensablemente del cumplimiento de la normatividad nacional e internacional, en todos los niveles. En este sentido, vigilamos el cumplimiento normativo en el día a día de nuestras operaciones y lo administramos desde una perspectiva de riesgos, impactos y oportunidades.
- **Eficiencia en el uso de los recursos:** somos conscientes del reto que trae el uso eficiente de los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestras operaciones, por lo que identificamos este tema material como una oportunidad para fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad.

Con base en la revisión anterior, consolidamos 4 frentes estratégicos que dan lugar a nuestro Modelo de Negocio Sostenible, el cual se encuentra enmarcado en las tres perspectivas de la sostenibilidad: prosperidad, planeta y personas.



Etapa de aprobación

Para nosotros, la sostenibilidad parte del compromiso ético que hemos asumido desde siempre, para constituir una empresa que promueve los valores éticos, que es prudente en sus decisiones, tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, es estratégicamente dirigida y rentable. En el 2020, ratificamos nuestro compromiso con la ética y con la consolidación de un Modelo de Negocio Sostenible, a través de la ejecución y gestión de los frentes estratégicos de nuestra estrategia, de nuestros programas e iniciativas asociados bajo la gestión de la Gerencia de Sostenibilidad del Banco.

Etapa de revisión

Con la divulgación de nuestro Informe de gestión anual, llevamos a cabo la revisión y retroalimentación de nuestros asuntos materiales con el acompañamiento de un tercero independiente. Este proceso se realiza cada dos años con el propósito de revisar el contexto en el cual se encuentra el Banco, revisar nuevamente los contextos y tendencias, alinear los asuntos materiales y, de ser necesario, redireccionar nuestro modelo de sostenibilidad y la importancia de cada uno de los asuntos que componen la materialidad. Con base en estos asuntos estratégicos para nosotros, llevamos a cabo la priorización y alineación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con nuestros programas e iniciativas sostenibles.

2. Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020

Banco de Bogotá

El Banco ha preparado el presente informe correspondiente al año 2020, aprobado por la Junta Directiva, previa revisión e informe favorable del Comité de Auditoría, con destino a la Asamblea General de Accionistas, para informar sobre el funcionamiento del modelo de gobierno del Banco y sus subsidiarias (en adelante el Grupo Banco de Bogotá) y los cambios relevantes ocurridos durante el año 2020, cuyo contenido atiende lo dispuesto en la recomendación 33.3 del Código de Mejores Prácticas Corporativas – Código País, establecido mediante la Circular Externa 028 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Queremos destacar a continuación las principales actividades realizadas durante el año 2020 y hasta la fecha del presente informe, en nuestras prácticas de Gobierno Corporativo:

1. Actualización del Código de Buen Gobierno, en relación con aspectos de la reforma al Reglamento del Comité de Auditoría, los servicios de revisoría fiscal y el informe anual de Gobierno Corporativo (Enero de 2020).
2. Implementación de procesos para realizar la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de manera virtual (Marzo de 2020).
3. Implementación del proceso de Junta Directiva virtual (Marzo de 2020).
4. Auditoría interna del proceso de Gobierno Corporativo (Diciembre de 2020).
5. Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas año 2020 (Enero 2021).

i. Estructura de Propiedad del Grupo Banco de Bogotá.

El capital del Banco al 31 de diciembre de 2020, estaba representado en un total de 331,280,555 acciones ordinarias en circulación, de valor nominal de \$10,00 cada una, siendo los siguientes, sus accionistas principales: Grupo AVAL (68.7%), Grupo Paz Bautista (11.7%), otros accionistas (11.2%) y otras compañías de la Organización Sarmiento Angulo (8.3%).

Algunos miembros de la Junta Directiva del Banco, poseen acciones de manera directa que representan el 0.005% de los derechos de voto, así:

Miembro	Acciones
Sergio Uribe Arboleda	11,274
Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	2,766
Sergio Ignacio Arboleda Casas	1,355
José Fernando Isaza Delgado	744
Álvaro Velasquez Cock	178
Alfonso de la Espriella Ossio	147
Jorge Iván Villegas Montoya	125

En la [página web del Banco](#) se presenta la conformación del Grupo Banco de Bogotá y en la Nota 1 a los estados financieros consolidados se presentan las participaciones accionarias del Banco en las subsidiarias.

Durante el año 2020 se registraron compras de 7,682 acciones del Banco, que representan el 0.002% del total de acciones en circulación, realizadas por un miembro de la Alta Gerencia quien obtuvo la debida autorización de la Junta Directiva.

Durante el período reportado no se presentó ningún acuerdo entre accionistas que fuera de conocimiento del Banco y no se registraron acciones propias en poder del Banco.

ii. Estructura de la Administración del Grupo Banco de Bogotá

La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y sus suplentes personales, y su designación fue aprobada por la Asamblea General de Accionistas siguiendo el procedimiento previsto en el Reglamento de la Asamblea de Accionistas. Dos de los renglones tienen el carácter de independientes.

A continuación, la composición de la actual Junta Directiva del Banco:

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

*Miembros independientes

Un resumen de las hojas de vida de los Directores, incluyendo el año inicial de su nombramiento en la Junta Directiva del Banco, se encuentra publicado en la [página web del Banco de Bogotá](#).

En el año 2020 no se presentaron cambios en la conformación de la Junta Directiva.

Los Comités de la Junta Directiva, a la fecha del presente informe, son: el Comité de Auditoría, el Comité de Crédito, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Comité de Sostenibilidad, cuya composición se describe a continuación:

Comités de la Junta Directiva	
Comité de Crédito	Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez
	Sergio Uribe Arboleda
	Alfonso de la Espriella Ossio
	Carlos Arcesio Paz Bautista
	José Fernando Isaza Delgado
Comité de Sostenibilidad	Sergio Uribe Arboleda
	José Fernando Isaza Delgado
Comité de Auditoría	Sergio Uribe Arboleda
	Alfonso de la Espriella Ossio
	Álvaro Velásquez Cock
Comité de Gestión Integral de Riesgos	José Fernando Isaza Delgado
	Ana María Cuellar de Jaramillo
	Jorge Iván Villegas Montoya

Los reglamentos de estos comités se encuentran publicados en la [página web del Banco](#).

Para todas las sesiones de la Junta Directiva y de los Comités de la Junta Directiva se contó con el quórum necesario para deliberar y las decisiones respectivas se tomaron de forma unánime por todos los miembros. Así mismo, es de mencionar que la Junta Directiva del Banco se reunió en 59 sesiones durante el año 2020, contando con la asistencia de los miembros principales y suplentes de la Junta, con una asistencia promedio de principales y suplentes del 98.98%.

Los siguientes miembros de la Junta Directiva participan como Directores en las Juntas Directivas de las subsidiarias indicadas:

Susidiaria	Director Banco de Bogotá
BAC International Corp.	Carlos Arcesio Paz
	Ana María Cuéllar de Jaramillo
	Álvaro Velásquez Cock
Fiduciaria Bogotá	Jorge Iván Villegas Montoya
Almaviva	Alfonso de la Espriella Ossio
Megalínea	Ana María Cuéllar de Jaramillo
	Álvaro Velásquez Cock
	Sergio Uribe Arboleda
Banco de Bogotá (Panamá) S.A.	Sergio Arboleda Casas

Ningún miembro de la Junta Directiva del Banco ocupa cargos ejecutivos en el Banco ni en las subsidiarias.

El Banco cuenta con una Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva, publicada en la sección de Gobierno Corporativo de la página web, la cual establece los requisitos y procedimientos a seguir para proponer candidatos para su conformación, así como para la definición de la remuneración de los miembros de la Junta Directiva, atribución que corresponde a la Asamblea General de Accionistas.

La remuneración de la Alta Gerencia se encuentra acorde con las mejores prácticas de compensación que en materia salarial existen en el mercado laboral, permitiendo al Banco mantener un nivel competitivo y asegurando la permanencia del personal sobresaliente con alto potencial humano y técnico, para cumplir la estrategia y los objetivos del Banco.

En la Nota 33 a los estados financieros separados y en la Nota 35 a los estados financieros consolidados del año 2020 se revelan los honorarios pagados a los miembros de las Juntas Directivas y beneficios del personal clave de la gerencia.

El Presidente de la Junta Directiva o su suplente, tuvieron a su cargo la dirección de las sesiones de Junta, las cuales se llevaron a cabo de manera virtual a partir de marzo 24 de 2020. Igualmente se ocuparon de la coordinación de su funcionamiento y de los diferentes temas tratados en las reuniones. Participaron en el proceso de evaluación de la Junta, entre otras funciones, de acuerdo con lo definido en el Reglamento de la Junta Directiva.

El proceso de autoevaluación de la Junta Directiva fue realizado tanto en el Banco como en las subsidiarias, con excelentes resultados. Dentro del proceso de evaluación realizado por el Banco, cada Director calificó su desempeño individual, así como el desempeño de la Junta misma y de los Comités a los que pertenece, revisando aspectos como preparación previa, conocimiento del negocio y de sus riesgos, participación en las reuniones, imparcialidad, comportamiento ético y dedicación en tiempo, entre otros.

La Secretaria General convocó a las sesiones de la Junta Directiva e invitó a los comités, según el cronograma establecido para las reuniones, preparó el orden del día de las mismas, publicó en la plataforma virtual para Junta Directiva y Comités "Sharepoint", el material pertinente para cada reunión, verificó el quórum deliberatorio y decisorio, preparó las actas, las custodió debidamente así como los documentos soporte y, expidió los extractos respectivos, de acuerdo con las funciones definidas en los reglamentos.

El Comité de Auditoría y la Junta Directiva recibieron del Revisor Fiscal los informes y conclusiones correspondientes a su labor, y la administración presentó los planes de acción respectivos. El Revisor Fiscal emitió dictámenes sin salvedades con respecto a los estados financieros separados y consolidados del año 2020.

Durante el año 2020, la Junta Directiva no requirió de asesoramiento externo. La información de la Junta Directiva fue manejada a través de la Secretaría General del Banco con la responsabilidad y confidencialidad que ésta requiere, implementando el "Sharepoint" virtual que brinda seguridad de la información en las reuniones virtuales de la Junta Directiva.

De acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de la Junta Directiva, la evaluación de su gestión le corresponderá a la Asamblea General de Accionistas, mediante el estudio y aprobación del Informe

de Gestión que se presenta a su consideración. En la Asamblea de Accionistas celebrada en marzo de 2020 se aprobó el informe de gestión del año 2019.

En las reuniones de los Comités de la Junta Directiva se discutieron los temas de su competencia, de acuerdo con sus reglamentos de funcionamiento que incluyen, entre otros, los siguientes:

En los Comités de Crédito, se estudiaron y aprobaron los proyectos de crédito que corresponden a sus atribuciones y se recomendaron aquellas operaciones que superaran dichas atribuciones.

En los Comités de Auditoría, se impartieron directrices y recomendaciones para fortalecer los sistemas de control del Banco y sus filiales, en un año que trajo consigo muchos retos. También se realizó un seguimiento a los temas que le fueron reportados por parte de la Auditoría Interna y del Revisor Fiscal, priorizándolos de acuerdo con su importancia.

En los Comités de Gestión Integral de Riesgos de la Junta, se realizó el monitoreo a los diferentes tableros de indicadores de gestión, para el debido control de los riesgos que enfrenta el Banco. De la misma manera, se realizó seguimiento a los requerimientos de la Superintendencia Financiera, respecto de los sistemas de gestión de riesgos del Banco y sus filiales, así como de las acciones implementadas por la administración en torno a éstos.

En el año 2020 se aprobó el Reglamento del Comité de Sostenibilidad y en sus reuniones, se compartió la estrategia de sostenibilidad del Banco con el respectivo ejercicio de alineación y priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por otro lado, se presentó al Comité la gestión realizada por las diferentes áreas del Banco para el cierre de brechas del Índice de sostenibilidad Dow Jones, el cual se convirtió en el indicador más relevante para revisar el avance de la estrategia de sostenibilidad.

Como resultado de esta estrategia, el Banco entró a formar parte del Anuario de Sostenibilidad 2021 de S&P Global, el cual reconoce a las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.

Por último, se revisaron las acciones de impacto social y ambiental llevadas a cabo en 2019 y 2020.

iii. Operaciones con Partes Vinculadas

El Grupo Banco de Bogotá mantiene relaciones comerciales y realiza transacciones, dentro del curso ordinario de sus negocios, con accionistas con participaciones significativas, con miembros de la Junta Directiva, de la Alta Gerencia y otras partes relacionadas. Estas transacciones se realizan en condiciones normales de mercado, de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno, en el Código de Ética y Conducta y en el Marco de Referencia de Relaciones Institucionales, con el objetivo de que se apliquen adecuadas prácticas de gobierno corporativo para su identificación, manejo, control y revelación.

Los documentos mencionados están a disposición de los accionistas en la página web del Banco, en la sección Relación con el Inversionista.

En la Nota 33 a los estados financieros separados y en la Nota 35 a los estados financieros consolidados del año 2020, se presenta información sobre transacciones con partes relacionadas.

iv. Manejo de Conflictos de Interés

Con el fin de administrar los eventuales conflictos de interés que se puedan presentar, la Junta Directiva ha adoptado medidas consignadas en el Código de Buen Gobierno y en el Código de Ética y Conducta vigentes, medidas que han de ser observadas por parte de directores, administradores y funcionarios de la entidad. El manejo de estas situaciones estará enmarcado bajo el principio de que las decisiones que se tomen, en todos los casos, se realicen dentro de la mayor objetividad dando prelación a los intereses que beneficien al Banco antes que los intereses de los demás involucrados.

Así mismo, el Banco ha manejado las posibles situaciones que pudieran generar conflictos de interés del Grupo Banco de Bogotá, de conformidad con lo establecido en el Marco de Referencia de Relaciones Institucionales. Según lo dispone el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, se efectuó la revelación de la información que pudiere llegar a configurar un conflicto de interés, informándola a los estamentos correspondientes.

v. Sistema de Control Interno

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que se rige por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, el cual identifica los elementos del sistema de control interno en toda la estructura de la organización.

Se entiende por Sistema de Control Interno, el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos: (i) Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones del Banco; (ii) Diseñar protocolos de seguridad y prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior del Banco; (iii) Realizar una gestión adecuada de los riesgos; (iv) Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por el Banco, en particular la información financiera; y (v) Dar un adecuado cumplimiento a la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.

En el año 2020, los sistemas de control interno y los de administración de riesgos del Banco se adaptaron rápidamente para afrontar con éxito los riesgos emergentes y los retos derivados de la pandemia, realizando los ajustes necesarios en sus procedimientos y controles clave cuando así se requirió; lo anterior refleja que el Banco mantiene sus procesos en una mejora continua, procurando que los riesgos estén razonablemente mitigados.

Las funciones específicas de la Junta Directiva y del Presidente del Banco con respecto al Sistema de Control Interno se encuentran definidas en el Reglamento de la Junta Directiva y en el Código de Buen Gobierno, respectivamente.

vi. Sistema de Gestión de Riesgos

El Banco cuenta con un sistema de Gestión Integral de Riesgos (GIR) que busca tener una visión comprensiva de los riesgos, un gobierno fuerte con un rol activo de la Junta Directiva y la Administración en esta materia, y establecer un marco de apetito y tolerancia al riesgo. Las funciones específicas de la Junta Directiva, el Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva y del Presidente del Banco, con respecto a la Gestión Integral de Riesgos, se encuentran definidas en el Reglamento de la Junta Directiva, en el Reglamento del Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva y en el Código de Buen Gobierno, respectivamente.

De igual manera, el Banco mantiene actualizado un conjunto de sistemas de gestión de riesgos que detallan la identificación, la medición, el monitoreo y el control de los riesgos, a saber: Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las distintas disposiciones normativas adicionales en materia de continuidad de negocio, ciberseguridad, atención al consumidor financiero, entre otras.

A través de un esquema de tableros de indicadores de riesgos, que se presenta regularmente al Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva, se lleva a cabo el monitoreo de los riesgos principales, así como el seguimiento sobre la materialización de los mismos, lo cual permite a su vez establecer los planes de respuesta y supervisión para mitigarlos.

Finalmente, la información sobre el manejo de los riesgos asumidos por el Banco en sus operaciones durante el año 2020, se encuentra incluida en los informes de fin de ejercicio presentados a la Asamblea (Informe de Gestión, Estados Financieros y sus Notas, Informe de Control Interno, Informe del Defensor del Consumidor Financiero).

vii. Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas se reunió observando las disposiciones legales y estatutarias, conforme con el reglamento que regula su funcionamiento. La reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo de manera virtual, dada la emergencia sanitaria.

Para la reunión, la convocatoria fue realizada cumpliendo las disposiciones del Código de Comercio, lo establecido en los Estatutos, lo regulado en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas, así como las disposiciones impartidas por el Gobierno y demás autoridades con respecto a las prevenciones requeridas por la situación de pandemia.

La Asamblea General Ordinaria se reunió el 26 de marzo de 2020, contando con un quórum de 88.8% del capital suscrito y pagado. En dicha reunión se aprobaron el Informe de Gestión, los Estados Financieros (Separados y Consolidados), el Proyecto de Distribución de Utilidades; se designaron los Miembros de Junta Directiva, y el Revisor Fiscal, y se aprobaron los respectivos honorarios, entre otros.

Para la citada Asamblea, estuvo a disposición de los accionistas toda la información necesaria para la toma de decisiones, dentro del término legal, según lo establecen la regulación del derecho de inspección y los documentos de Gobierno Corporativo del Banco. A los accionistas se les atendieron sus solicitudes en cuanto a información, certificados, novedades en el traspaso de acciones, y pagos de dividendos, entre otros, así como inquietudes sobre la reunión virtual de la Asamblea Ordinaria.

Las convocatorias a la Asamblea, los derechos y obligaciones de los accionistas, y las características de las acciones fueron dados a conocer a los accionistas y al mercado en general a través de la página de internet de la Superintendencia Financiera como Información Relevante, e igualmente a través de la página de internet del Banco. Los documentos que fueron objeto de aprobación en la Asamblea Ordinaria, fueron igualmente publicados en la página web del Banco con anterioridad a la celebración de dicha reunión.

Así mismo, en cumplimiento de la regulación vigente, se publicó a través de las páginas de internet de la Superintendencia Financiera y del Banco, la información relevante correspondiente a las decisiones tomadas por la Asamblea General de Accionistas.

viii. Información Suministrada al Mercado

El Banco permanentemente da a conocer a los accionistas, inversionistas y al mercado en general, información oportuna y precisa en relación con la sociedad, su desempeño financiero, aspectos de Gobierno Corporativo, información relevante, emisiones, entre otros, a través de su página web, en la sección “Relación con el Inversionista”.

Durante el año 2020, se realizaron conferencias trimestrales de resultados correspondientes al cuarto trimestre de 2019, primero, segundo y tercer trimestre de 2020, en las cuales se presentó información a accionistas, inversionistas, analistas y demás partes interesadas sobre el desempeño financiero del Banco de Bogotá consolidado. La información respecto de esta gestión se encuentra incluida en este Informe de Gestión.

ix. Cumplimiento del Código de Buen Gobierno

El Banco tiene establecida una estructura gerencial y procedimientos para el seguimiento al cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

No se reportó ninguna reclamación sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco en 2020.

x. Reporte de Implementación de Mejoras Prácticas Corporativas

El Banco, en cumplimiento de lo señalado en la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera, diligenció y remitió a esa entidad, el 26 de enero de 2021, el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas para el año 2020, el cual se encuentra publicado en la página web del Banco.

3. Memorando de verificación



Memorando de Revisión Independiente

Memorando de revisión independiente

Revisión Independiente del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 – Banco de Bogotá

Responsabilidades de la Dirección de Banco de Bogotá y de Deloitte.

La preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 de Banco de Bogotá, que comprende el periodo del 1 de enero a 31 de diciembre, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados y previamente acordados para nuestra revisión.

Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la dirección de la Organización.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

Alcance de nuestro trabajo

El alcance de una revisión independiente es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Gestión y Sostenibilidad.

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 de Banco de Bogotá del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de Reportes de sostenibilidad, en adelante “Estándares GRI”.

Estándares y procesos de revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la administración, así como a las diversas áreas de Banco de Bogotá que han participado en la elaboración del Informe de Gestión y sostenibilidad 2020 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de Banco de Bogotá, para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los contenidos del informe, de acuerdo con lo sugerido por los Estándares GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.
- Comprobación de la información, mediante pruebas de revisión, con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI y propios incluidos en el Informe de Gestión y Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Banco de Bogotá.



Memorando de Revisión Independiente

Se Confirma que el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 de Banco de Bogotá es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI en cuanto a los contenidos básicos generales.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos los contenidos GRI y propios de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Contenido GRI y/o Propio de Banco de Bogotá
Contenidos generales	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva
Inclusión Financiera	BdB1. Porcentaje de personas bancarizadas y beneficios económicos generados por este concepto
Negocios ambientales y sociales	201-1 Valor económico generado y distribuido
Gobierno, ética y transparencia	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas
Cadena de suministro	BdB3. Cantidad de aliados locales y extranjeros contratados
	302-1 Consumo de energía en la organización
	303-5 Consumo de agua
	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)
Eco-eficiencia operacional	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)
	BdB7. Cantidad de toneladas de papel reciclado anual
	BdB8. Medición del consumo de papel (toneladas) internos y externos anual
Gestión del Talento Humano	404-1 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo
	403-9 Lesiones por accidentes laborales
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados
	401-2 Prestaciones sociales para los empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media Jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad
Educación Financiera	BdB13. Cantidad de colaboradores que participan en teletrabajo y horas flexibles
	FS16. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.



Memorando de Revisión Independiente

Asuntos materiales	Contenido GRI y/o Propio de Banco de Bogotá
	BdB16. Número de personas beneficiarias del programa y número de municipios cubiertos.
Ciudadanía Corporativa	BdB17. Montos invertidos en desarrollo social de las comunidades donde tenemos presencia por línea estratégica (London Benchmarking Group)
Relación con el cliente	BdB20. Medición de satisfacción del cliente

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a pensar que los indicadores dentro del alcance de la revisión y comprendidos en el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco de Bogotá, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, no han cumplido con todos los requerimientos para la elaboración de informes, de conformidad con la opción esencial de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI). Para aquellos indicadores de los Estándares GRI en donde Banco de Bogotá no reportó de forma cuantitativa (cifras) se revisó únicamente la información cualitativa que incluye procedimientos, políticas, evidencia de actividades realizadas, entre otros.

Alternativas de acción

Deloitte ha proporcionado a la Banco de Bogotá un reporte con las alternativas de acción más significativas para la elaboración futura de informes, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe, además de una serie de observaciones que permitirán fortalecer los procesos de consolidación, gestión, medición y comunicación del desempeño en sostenibilidad de la organización.

Declaración de independencia

Confirmamos nuestra independencia de Banco de Bogotá. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Banco de Bogotá, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Jorge Enrique Múnera D.
Deloitte Asesores y Consultores

Socio

Bogotá, marzo 2021

Deloitte se refiere a una o más firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más. Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 310.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com. Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembros o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Prevo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2020

150+