

## Anexo. Compromiso con la Inclusión y Educación Financiera

En coherencia con nuestro propósito de generar valor para la sociedad y contribuir a la equidad económica, adoptamos de manera voluntaria y decidida el Protocolo Social de Asobancaria, un marco de autorregulación promovido por el gremio bancario colombiano que orienta las prácticas del sector hacia una banca más accesible, equitativa, ética e inclusiva. Este Protocolo reconoce el papel de la banca como actor social clave en la transformación del país y plantea principios rectores que nos comprometemos con:

- La bancarización de poblaciones vulnerables.
- El desarrollo de productos y servicios centrados en las necesidades reales de los usuarios.
- La generación de capacidades financieras y digitales.
- La eliminación de barreras de acceso.
- El fortalecimiento de una cultura organizacional que promueva la equidad.

Este documento anexo resume cómo el Banco de Occidente materializa dichos principios en sus prácticas actuales, ofreciendo evidencia pública, indicadores de impacto y compromisos a futuro para seguir ampliando el alcance de nuestra labor.

### 1. Introducción

Este documento complementario consolida y formaliza las principales acciones y compromisos del Banco en esta materia, en coherencia con los lineamientos del Protocolo Social de Asobancaria, al cual estamos adheridos.

La adhesión al Protocolo Social de Asobancaria representa una declaración institucional de alto nivel sobre nuestra responsabilidad con la bancarización de poblaciones vulnerables, la equidad en el acceso a los servicios financieros y la promoción de una oferta responsable, segura e inclusiva. Este Protocolo, promovido por el gremio que reúne a las entidades financieras del país, plantea principios rectores que guían nuestras acciones para cerrar brechas, fortalecer capacidades, evitar prácticas de exclusión y fomentar una relación ética

y transparente con los usuarios financieros, en especial aquellos tradicionalmente desatendidos por el sistema.

[Conoce más del Protocolo Social de Asobancaria dando clic aquí.](#)

## 2. Población objetivo

Los programas y servicios de inclusión financiera del Banco están dirigidos principalmente:

- Personas en zonas rurales o de difícil acceso
- Personas con discapacidad visual, auditiva o de movilidad

## Ejes de nuestro compromiso con la inclusión financiera

Pilar de inclusión financiera	Acciones Actuales
Innovación basada en necesidades	Expansión de la red de corresponsales bancarios en zonas rurales. Servicios digitales como Dale! que permiten acceso sin cuenta bancaria tradicional.
Métodos de entrega adaptados	Atención preferencial a personas con discapacidad. Canales con acceso físico adaptado, materiales en braille, lengua de señas y opciones digitales accesibles.
Apoyo no financiero	Capacitaciones en educación financiera, uso responsable del dinero, derechos del consumidor financiero.
Mecanismos de quejas accesibles	Defensor del consumidor financiero, canales digitales y físicos adaptados, .
Capacitación del personal	Capacitaciones en atención inclusiva, lenguaje respetuoso y servicio diferencial.
Alianzas externas	Participación activa en Asobancaria y su Protocolo Social. Colaboración con aliados técnicos en temas de educación y accesibilidad.
Gobernanza	Supervisión de los temas de inclusión desde el Comité de Sostenibilidad y equipos de negocio y experiencia del cliente.

## 3. Productos y Servicios con enfoque de Inclusión Financiera

A la fecha, el Banco de Occidente cuenta con las siguientes iniciativas enfocadas en productos y servicios con enfoque de inclusión financiera:

Productos y servicios	Población Objetivo	Número de clientes	Número de transacciones
Créditos PYME Mujer	Mujeres empresarias	12.614 clientas	4.025 transacciones

Corresponsalía Bancaria	Personas en zonas rurales y sectores urbanos vulnerables	5.281 nuevos clientes	1.714 transacciones
-------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------	---------------------

**4. Apoyo no financiero** Complementando la oferta de productos financieros, el Banco de Occidente desarrolla programas de fortalecimiento empresarial, educación y visibilización.

Apoyo no financiero	Población Objetivo	Indicador cuantitativo de impacto
Formación financiera y empresaria	Mujeres	13 diplomados, 6 foros y 45 charlas. 1.200 mujeres capacitadas
Asesoría técnica y mentoring	Mujeres microempresarias	48.2% de participación sobre un total de 2.488 mujeres vinculadas a programas PYME Mujer
Redes de contacto y visibilidad (Mujeres que Inspiran Progreso)	Emprendedoras	+15 eventos de networking; fortalecimiento de redes empresariales

### 5. ¿Hacia dónde vamos?

Alineado a nuestra estrategia corporativa y los principios de sostenibilidad. Continuaremos fortaleciendo esta línea de trabajo mediante:

- Robustecer los indicadores y metas internas de cobertura.
- La publicación de resultados cuantitativos sobre impacto financiero y no financiero.

Este anexo será revisado periódicamente para incorporar mejoras, resultados y nuevos compromisos públicos.