

Potenciando: Personas y Comunidades



Banco de
Occidente

Grupo
AVAL



Capital Humano y Gestión del Talento



ODS 8.3; 10.2

En el Banco de Occidente, el desarrollo de las personas, sus familias y las comunidades es el eje central de nuestra estrategia de sostenibilidad y de generación de valor a largo plazo. Creemos que el desarrollo del talento humano, el bienestar integral de nuestros colaboradores y el relacionamiento responsable con los entornos donde operamos son fundamentales para fortalecer la confianza, impulsar la productividad y ofrecer una experiencia de servicio cercana y de calidad a nuestros clientes.

Durante 2025, continuamos fortaleciendo una gestión integral de personas, orientada a crear entornos laborales inclusivos, seguros y motivadores, en los que cada colaborador pueda desarrollar su potencial y aportar desde su experiencia al logro de los objetivos del Banco. **Este enfoque se basa en principios de equidad, respeto y cuidado, y reconoce que el bienestar y el desarrollo de las personas son clave para la sostenibilidad del negocio.**

Este capítulo presenta los principales avances y

resultados en materia de capital humano, bienestar y motivación, desarrollo y desempeño del talento, diversidad, equidad e inclusión, relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, así como el compromiso con las comunidades y los clientes. En conjunto, estos elementos reflejan una gestión coherente y articulada, alineada con nuestra visión de crecimiento responsable, innovación y sostenibilidad.

Presencia nacional e internacional

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

La información correspondiente a 2025 muestra una presencia nacional e internacional sólida, respaldada por una planta de 7.054 colaboradores que hacen posible la operación del Banco en los distintos territorios donde tiene presencia. Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla concentran la mayor parte del talento, reflejando una distribución alineada con la estructura operativa del Banco. A nivel general, el 38 % de los colaboradores se encuentra cubierto por acuerdos de negociación colectiva, lo que evidencia un relacionamiento laboral basado en el diálogo y la confianza.

La composición de la fuerza laboral refleja una participación mayoritaria de mujeres, quienes representan el 59 % del total de colaboradores (4.180 mujeres). Esta tendencia se mantiene de manera consistente en todas las regiones y se acentúa en ciudades como Barranquilla (69 %) y Medellín (62 %), reafirmando el compromiso del Banco con la equidad de género y la construcción de entornos laborales diversos e inclusivos.



Desde la perspectiva etaria, la planta de colaboradores en 2025 se caracteriza por una presencia relevante de personas menores de 30 años, que representan el 30 % del total. Esta composición refleja una fuerza laboral joven y dinámica, que convive con otras etapas de vida y trayectorias profesionales, favoreciendo el intercambio de experiencias y el fortalecimiento del talento en el largo plazo.



Presencia nacional e internacional

Total Banco

Total colaboradores: 7.054

% Convención colectiva: 38%

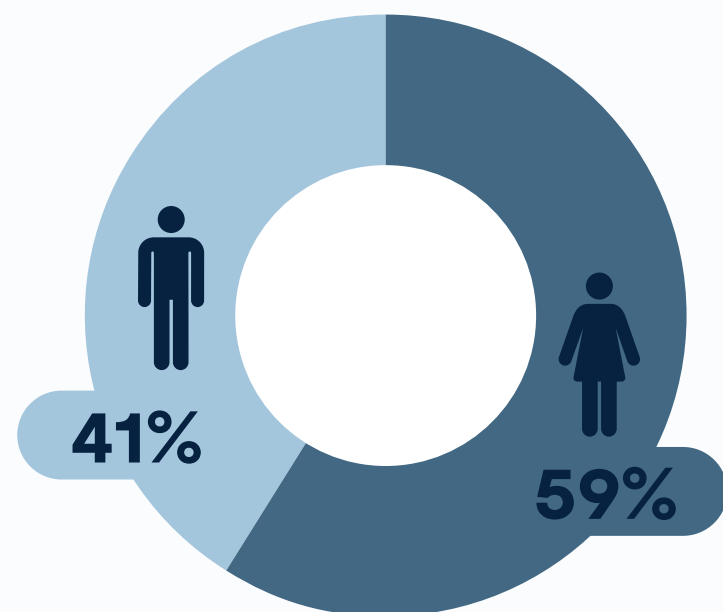
Mujeres: 4.180

Hombres: 2.874

<30 años:
3.031 (43%)

30 – 50 años:
3.248 (46%)

>50 años:
775 (11%)



Barranquilla

Total colaboradores: 578

% Convención colectiva: 8,5%

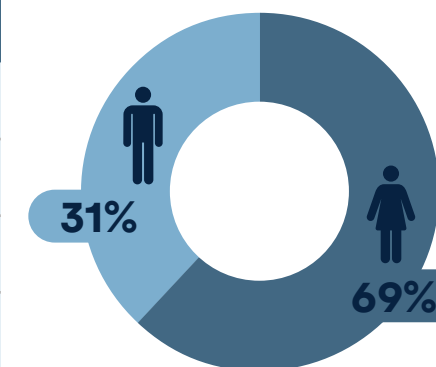
Mujeres: 400

Hombres: 177

<30 años:
260 (45%)

30 – 50 años:
253 (44%)

>50 años:
64 (11%)



Medellín

Total colaboradores: 722

% Convención colectiva: 10%

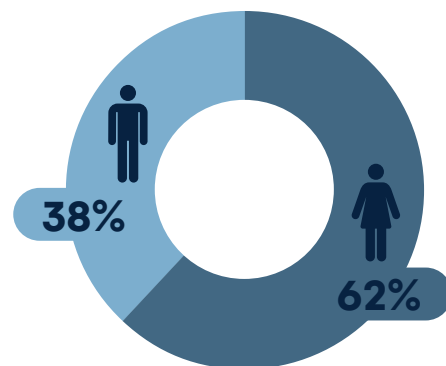
Mujeres: 448

Hombres: 274

<30 años:
222 (31%)

30 – 50 años:
387 (54%)

>50 años:
113 (16%)



Bogotá

Total colaboradores: 3.281

% Convención colectiva: 46,5%

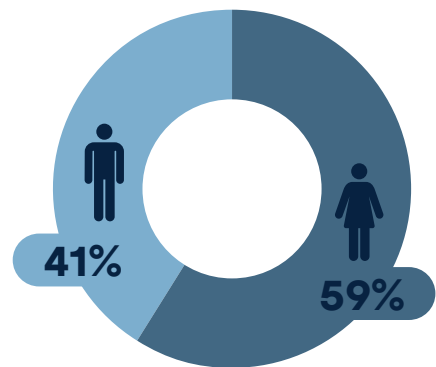
Mujeres: 1.945

Hombres: 1.337

<30 años:
1.526 (46%)

30 – 50 años:
1.421 (43%)

>50 años:
335 (10%)



Cali

Total colaboradores: 2.473

% Convención colectiva: 35%

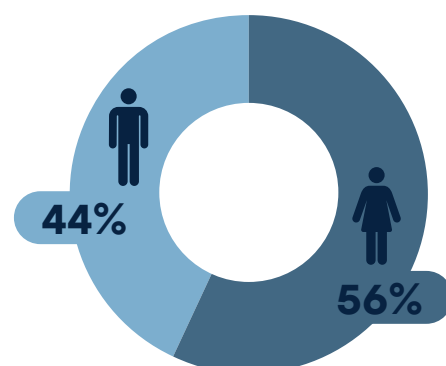
Mujeres: 1.387

Hombres: 1.086

<30 años:
1.023 (41%)

30 – 50 años:
1.187 (48%)

>50 años:
263 (11%)





Bienestar del talento

En el Banco de Occidente, la gestión del talento humano es un pilar fundamental para la sostenibilidad del negocio y el fortalecimiento de la cultura organizacional. Reconocemos que el compromiso, el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores son determinantes para alcanzar los objetivos estratégicos y ofrecer una experiencia de servicio consistente y de calidad a nuestros clientes.

Durante 2025, continuamos consolidando un enfoque integrado de gestión del talento, que articula el bienestar integral, el desarrollo de capacidades, la evaluación del desempeño, la equidad y la inclusión como componentes complementarios de la experiencia del colaborador. Este enfoque permite acompañar a las personas a lo largo de su ciclo de vida laboral y fortalecer la alineación entre los objetivos individuales y las prioridades estratégicas del Banco.

La gestión del talento se apoya en procesos estructurados de formación continua, valoración del desempeño, esquemas de compensación y mecanismos de diálogo social, orientados a promover relaciones laborales basadas en el respeto, la transparencia y la mejora continua. A través de estas prácticas, buscamos generar entornos de trabajo que favorezcan el crecimiento profesional, el compromiso y la contribución de nuestros colaboradores al logro de los resultados del Banco.

Bienestar y motivación: cuidando a nuestra gente

BdO 13

En el Banco de Occidente entendemos el bienestar como un componente esencial de la experiencia del colaborador y como un factor clave para el compromiso y el desempeño. Por ello, gestionamos el bienestar desde una visión integral, que articula el ambiente laboral, el equilibrio entre la vida personal y laboral, los beneficios y la cultura organizacional, con el propósito de crear entornos de trabajo en los que las personas se sientan valoradas, escuchadas y respaldadas.

Este enfoque se fundamenta en principios de equidad, respeto y cuidado, y reconoce que cada colaborador aporta desde su experiencia y su realidad particular. A través de prácticas orientadas al bienestar físico, emocional y social, buscamos fortalecer el sentido de pertenencia, promover relaciones laborales basadas en la confianza y favorecer un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

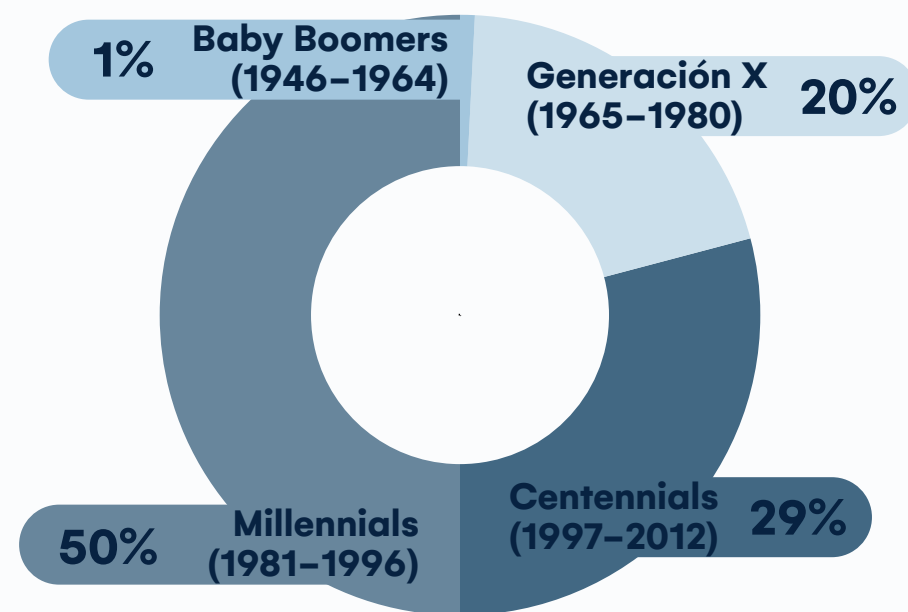
Bienestar – Ambiente Laboral	2025	2024	2023	2022	¿Cuál era el objetivo 2025?
% empleados con el máximo nivel de compromiso, satisfacción, bienestar o eNPS	95.00%	92.10%	87.60%	80.60%	94,2%
% de empleados que respondieron la encuesta	93%	93%	94%	92%	

Durante 2025, el Banco de Occidente fue reconocido por tercera vez consecutiva por Great Place to Work como el mejor lugar para trabajar en Colombia, reflejo de una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la equidad. El 99 % de los colaboradores manifiesta recibir un trato equitativo, independientemente de su género, edad, raza u orientación sexual, lo que refuerza los valores corporativos y el sentido de pertenencia.



Derivado de las acciones implementadas, los resultados de ambiente laboral reflejaron una evolución positiva y sostenida durante 2025. El índice de compromiso, satisfacción y bienestar alcanzó **95**, superando la meta establecida para el año, mientras que la participación en la medición se mantuvo en niveles elevados (**93,00 %**). Estos resultados evidencian una cultura de escucha activa y mejora continua, así como el impacto de las iniciativas orientadas a fortalecer el bienestar y la experiencia de nuestros colaboradores.

Distribución generacional de los colaboradores (rango de años de nacimiento)



Nuestra fuerza laboral se caracteriza por una diversidad generacional significativa, en la que convergen distintas etapas de vida y trayectorias profesionales. Esta diversidad enriquece el trabajo cotidiano al integrar múltiples perspectivas, estilos y experiencias, y nos permite construir entornos en los que, independientemente de la edad o la antigüedad, todos los colaboradores cuentan con condiciones equitativas, oportunidades de desarrollo y una experiencia laboral inclusiva.

El bienestar se fortalece también a través de una oferta integral de beneficios, actividades y espacios de integración, orientados a promover el equilibrio entre la vida laboral y personal. La alta participación y los niveles de satisfacción registrados en las iniciativas de bienestar, junto con la incorporación de nuevas flexibilidades, reflejan la apropiación de estas acciones y su aporte al fortalecimiento del compañerismo y la motivación entre los colaboradores.

En conjunto, la gestión del bienestar y la motivación durante 2025 permitió consolidar una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y el reconocimiento, fortaleciendo el compromiso de nuestro talento y posicionando al Banco como un referente en experiencia del colaborador.

Programas de Formación y Desarrollo de Competencias



ODS 4.3; 10; GRI 404-2;404-3

En el Banco de Occidente, la formación del personal es un eje clave para el desarrollo del talento y la sostenibilidad del negocio. A través de la universidad corporativa “La U”, el Banco gestiona y registra de manera estructurada las horas aula, consolidando una oferta formativa alineada con las prioridades estratégicas y las necesidades del entorno.

Durante 2025, los indicadores de formación evidenciaron una evolución positiva frente a 2024. El total de horas de formación registró un incremento

cercano al 16 %, mientras que el promedio de horas de formación por colaborador aumentó en una proporción similar, **reflejando una mayor intensidad del aprendizaje y una mayor apropiación de la formación como parte de la experiencia del colaborador.** Este fortalecimiento se vio impulsado, entre otros factores, por la incorporación de la Hora Azul, un espacio institucional destinado a promover el aprendizaje continuo dentro de la jornada laboral.

La Hora Azul permitió ampliar el acceso a contenidos formativos, facilitar la participación de los colaboradores y reforzar la cultura de aprendizaje, complementando la oferta gestionada a través de “La U”. Su implementación contribuyó de manera directa al incremento de las horas aula y al fortalecimiento de capacidades en distintos niveles de la organización.

Este crecimiento estuvo acompañado de un aumento cercano al 5 % en la inversión destinada a capacitación, **lo que evidencia una asignación eficiente de los recursos y una focalización en programas de alto impacto.** El incremento en las horas aula se explica, en gran medida, por la ampliación de la cobertura de los programas formativos, el fortalecimiento de la oferta virtual, la incorporación de la Hora Azul y una mayor participación de los colaboradores en cargos administrativos, operativos y comerciales.

En conjunto, los resultados confirman el rol de La U y de la Hora Azul como habilitadores clave del aprendizaje organizacional y reflejan el compromiso del Banco con el desarrollo continuo del talento, como base para el desempeño, la innovación y la sostenibilidad de largo plazo.

Nivel de gestión	Hombres 18–30 años		Mujeres 18–30 años		Hombres 30–50 años		Mujeres 30–50 años		Hombres >50 años		Mujeres >50 años	
	Horas	Prom.	Horas	Prom.	Horas	Prom.	Horas	Prom.	Horas	Prom.	Horas	Prom.
Alta Gerencia	0	0	0	0	81	27,00	8	8,00	257	32,13	71	35,50
Gerencia Media	0	0	0	0	1.067	50,81	266	37,99	839	27,97	243	24,26
Comerciales	2.311	37,27	2.498	43,08	10.638	37,19	20.746	38,00	3.448	34,83	4.117	32,94
Administrativos	11.778	27,84	11.780	36,36	24.869	35,99	30.973	40,59	6.012	33,03	2.883	32,39
Operativos	40.252	60,26	102.325	68,40	12.936	46,37	31.513	48,41	4.785	39,22	3.268	30,26
Total	54.341	47,13	116.603	63,20	49.590	38,65	83.506	42,60	15.340	34,86	10.582	30,06

En línea con este modelo, los programas de formación integran de manera transversal principios de inclusión, equidad y accesibilidad, reconociendo el desarrollo de capacidades internas como una dimensión clave de la experiencia del colaborador. A través de modalidades presenciales y virtuales, alianzas estratégicas y contenidos adaptados a los distintos roles y niveles, el Banco facilita el acceso equitativo al aprendizaje, contribuye al cierre de brechas de conocimiento y fortalece una cultura de aprendizaje continuo.

Programa	Propósito y enfoque	Cobertura 2025	Inversión e impacto
Programa de Liderazgo	Fortalecer habilidades esenciales de liderazgo en futuros líderes y en colaboradores que asumen nuevos roles de dirección, promoviendo la movilización efectiva de equipos y la generación de valor sostenible.	344 colaboradores 4,87% de la planta	Inversión: \$ 187.949.000 Impacto: desarrollo de capacidades de liderazgo, fortalecimiento del desempeño directivo y sostenibilidad del negocio.
Entrenamiento “Generando Líderes Estratégicos”	Desarrollar líderes con visión estratégica en roles críticos de la fuerza comercial, fortaleciendo la toma de decisiones y la gestión comercial.	133 colaboradores 1,9% de la planta	Inversión: \$103.399.000 Impacto: especialización del liderazgo comercial y contribución al logro de los objetivos corporativos.
Programa de Mentorías BdeO	Impulsar la transferencia de conocimiento y el aprendizaje colaborativo mediante mentorías empresariales en liderazgo, comunicación, innovación, orientación al detalle y mentoría técnica.	458 participantes (185 mentores y 273 mentees) 6,49% de la planta	Inversión: \$97.830.825 Impacto: fortalecimiento del talento interno, gestión del conocimiento organizacional y desarrollo de competencias clave.
Programa de Inglés	Fortalecer competencias lingüísticas en contextos laborales, potenciando la comunicación y la proyección profesional en entornos globales.	66 colaboradores 0,93% de la planta	Inversión: \$68.310.000 Impacto: mejora de la competitividad global y desarrollo integral del talento.
Programas de Formación Continua en alianza con SENA, Camacoes y BritCham	Promover la transformación digital y la innovación sostenible mediante formación en inteligencia artificial, automatización comercial, tecnologías disruptivas, cultura Data Driven y Machine Learning.	538 colaboradores 7,63% de la planta	Inversión: Se realizó una inversión directa en alimentación por COP \$1.800.000, destinada a garantizar condiciones óptimas para el desarrollo de las jornadas presenciales. Impacto: fortalecimiento de capacidades analíticas, adopción tecnológica y competitividad del Banco, alineada con criterios ESG.
Programa Avanzado de Alto Desempeño Comercial — The Master KAM Pyme	Maximizar el desempeño comercial del segmento Pyme mediante soluciones prácticas que incrementan la productividad, efectividad y velocidad de gestión.	297 colaboradores 4,2% de la planta	Inversión: \$483.399.805 Impacto: fortalecimiento del liderazgo comercial, fidelización de clientes y mejora del desempeño del negocio Pyme.

La implementación de estos programas representó una inversión de \$942.688.630, orientada al fortalecimiento del talento humano, el desarrollo de capacidades estratégicas y el impulso de la innovación. A través de estas iniciativas, el Banco continúa consolidando una cultura de aprendizaje continuo, liderazgo responsable y transformación digital, que respalda la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.



Adicionalmente, y con el propósito de fortalecer la empleabilidad y acompañar transiciones laborales responsables, el Banco ofrece programas orientados a la preparación para distintas etapas de cambio, como la jubilación o la desvinculación. Estas iniciativas promueven el desarrollo de competencias clave y la actualización de conocimientos, facilitando la adaptación a nuevos contextos y apoyando la continuidad de los proyectos profesionales.

Género / Año	Variación 2025 vs. 2024	2025	2024	2023	2022
Hombres	-38 %	119.271,14	190.926,38	154.371,00	159.609,93
Mujeres	+129 %	210.691,14	92.179,28	174.817,00	258.672,07
Total horas de formación	+17 %	329.962,28	283.105,67	329.188,00	418.282,00
Monto total invertido en formación	+5 %	3.446.355.019	3.284.311.601	N/D	N/D



La evolución de las horas de formación y de la inversión asociada confirma la consolidación de la formación como una palanca estratégica para el desarrollo del talento y la sostenibilidad del Banco. A lo largo del periodo analizado, se evidencia una gestión activa del aprendizaje, con ajustes en la intensidad y la focalización de los programas, orientados a fortalecer capacidades críticas para el negocio.

Luego de la reducción en el volumen total de horas registrada entre 2022 y 2023, asociada a procesos de priorización y eficiencia operativa, **en 2025 se observa un crecimiento del 17 % frente a 2024**, lo que refleja una recuperación del esfuerzo formativo y una mayor intensidad del aprendizaje. Este avance estuvo acompañado de un incremento del **5 %** en la inversión destinada a formación, evidenciando una asignación más eficiente de los recursos y una orientación creciente hacia programas de alto impacto.

En 2025, las horas de formación crecieron un 17 % y el promedio por colaborador aumentó un 25 %, acompañado de un incremento del 5 % en la inversión y una mayor participación de las mujeres en los procesos formativos, reflejando una gestión del aprendizaje más eficiente e inclusiva.

Género / Año	Variación 2025 vs. 2024	2025	2024	2023	2022
Hombres	+18 %	41,47%	35,10%	53,73%	54,89%
Mujeres	+27 %	50,68%	39,96%	42,52%	61,52%
Promedio total	+25 %	46,92%	37,53%	48,13%	58,21%



La evolución del promedio de horas de formación por colaborador confirma la consolidación de la formación como una palanca estratégica para el desarrollo de capacidades y la sostenibilidad del Banco. Luego de una disminución progresiva entre 2022 y 2024, asociada a procesos de priorización, ajustes operativos y cambios en la composición de la planta, en 2025 se observa una recuperación significativa en la intensidad formativa.

En conjunto, estos resultados confirman una evolución positiva del modelo de formación, que avanza desde un enfoque centrado en la cobertura hacia uno de mayor profundidad e impacto, alineado con el desarrollo del liderazgo, la empleabilidad y la preparación del talento para responder a los retos estratégicos del Banco.

Valoración de desempeño

El proceso de valoración de desempeño que gestionamos en el Banco de Occidente se fundamenta en una gestión por objetivos, lo que nos permite evaluar de manera estructurada el desempeño individual y organizacional, en alineación con las metas estratégicas del Banco. Este proceso se desarrolla a través del módulo de Success Factors, una herramienta que ponemos a disposición de nuestros colaboradores para facilitar evaluaciones objetivas, claras y eficientes.

Durante 2024 y 2025, la gestión del proceso de valoración del desempeño se estructuró en momentos clave, integrando estrategias pedagógicas, tecnológicas y analíticas que fortalecieron su apropiación y calidad. En la fase de planeación y

primer encuentro, se promovió la definición clara de objetivos funcionales, asegurando su alineación con los objetivos corporativos. Este despliegue se apoyó en campañas de comunicación interna, sesiones abiertas de orientación, instructivos digitales y espacios en vivo, orientados a acompañar a los colaboradores en cada etapa del proceso.

De manera complementaria, se reforzó el acompañamiento a los colaboradores que ingresaron fuera de los plazos establecidos, mediante sesiones personalizadas y materiales digitales que facilitaron su integración efectiva al proceso. Asimismo, se consolidó un sistema estructurado de atención de incidentes, que permitió gestionar los casos de forma oportuna y generar información analítica relevante para la toma de decisiones.

En la etapa de cierre del proceso, se desarrollaron jornadas de formación dirigidas a líderes y equipos, enfocadas en la evaluación objetiva, la retroalimentación efectiva y la reducción de sesgos. Estas acciones se complementaron con el fortalecimiento de habilidades blandas como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, esenciales para una gestión del desempeño coherente con la cultura organizacional.

En 2025, el Banco consolidó la implementación de la plataforma **Mi Desarrollo 360**, disponible en el Universo de Desarrollo BdeO, como evolución del piloto realizado en 2024. Esta herramienta fue creada con el propósito de fortalecer el desarrollo del talento y la cultura organizacional, al permitir una evaluación multidimensional que integra la autoevaluación, la evaluación del líder, la evaluación de pares y, cuando aplica, la evaluación de colaboradores. A

través de esta visión integral del desempeño y de los comportamientos organizacionales, el Banco busca promover la retroalimentación constructiva, identificar oportunidades de desarrollo y orientar acciones que fortalezcan el liderazgo, el trabajo colaborativo y la coherencia con los valores y la estrategia del Banco.

La plataforma incorpora funcionalidades de reportería avanzada, acceso individual a informes descargables y consolidación automática de resultados, fortaleciendo la trazabilidad, la calidad de la información y la experiencia del usuario. Esta evolución representa un avance significativo en la gestión del desempeño, al facilitar procesos más ágiles, transparentes y orientados al aprendizaje continuo.

En conjunto, el proceso de valoración del desempeño y desarrollo de carrera refleja el compromiso del Banco de Occidente con una gestión del talento basada en resultados, retroalimentación continua y desarrollo integral, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de alto desempeño y a la sostenibilidad de la organización.





Logros e impactos del proceso de valoración del desempeño

- ✓ **94 % de cumplimiento** en las evaluaciones de desempeño, reflejando una alta apropiación del proceso por parte de colaboradores y líderes.
- ✓ Consolidación de un **modelo de evaluación por objetivos y competencias**, alineado con el Balanced Scorecard (BSC), que fortalece la coherencia entre la gestión operativa y la estrategia corporativa, la **periodicidad del proceso es anual**, con etapas que incluyen planeación, seguimiento intermedio, gestión de valoración y cierre, este último consolidado en el primer trimestre del año siguiente.
- ✓ Fortalecimiento de la **calidad en la definición de objetivos funcionales**, mediante capacitaciones específicas y acompañamiento continuo, mejorando la claridad, medición y alineación estratégica.
- ✓ Incremento significativo en la **participación en espacios de acompañamiento y formación**, incluyendo eventos en vivo, sesiones pedagógicas y asesorías personalizadas.
- ✓ Implementación de **mecanismos de retroalimentación continua**, que favorecen el desarrollo individual y colectivo y fortalecen una cultura de mejora permanente.
- ✓ Integración del **objetivo de desarrollo** como componente obligatorio del proceso, promoviendo el crecimiento técnico y comportamental más allá de los resultados operativos.
- ✓ Avance hacia un modelo de evaluación más **objetivo, transparente y soportado en analítica**, mediante el uso de tableros de seguimiento y criterios estandarizados.
- ✓ Consolidación de la plataforma **Mi Desarrollo 360** como herramienta de evaluación multidimensional, fortaleciendo la trazabilidad, la calidad del dato y la experiencia del colaborador.

Programas de bienestar y beneficios para colaboradores

I GRI 401-2; 401-3; BdO-9 I

En el Banco de Occidente, promovemos un entorno laboral que favorece la satisfacción, la productividad y la permanencia del talento, a través de programas y beneficios orientados a facilitar el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Estas acciones incluyen esquemas de flexibilidad laboral, licencias parentales y de cuidado remuneradas, así como espacios de apoyo, como las salas de lactancia, que contribuyen al bienestar integral de los colaboradores. De manera complementaria, estas iniciativas apoyan la reducción del ausentismo y la rotación, fortaleciendo la atracción y retención del talento.

Como resultado, **el Banco continúa avanzando en el fortalecimiento de indicadores de desempeño financieros y no financieros**, consolidando un entorno de trabajo inclusivo, equilibrado y alineado con una estrategia de crecimiento sostenible.



Beneficio / programa	2025		2024		2023		2022	
	# empleados	Monto (COP)	# empleados	Monto (COP)	# empleados	Monto (COP)	# empleados	Monto (COP)
Prima extralegal Desde 2024, cambiamos la periodicidad de los pagos de semestrales a trimestrales, mejorando el flujo de caja de los colaboradores y manteniendo las mismas condiciones de liquidación.	6.299	66.177.770.487	6.307	61.072.387.397	6.243	55.801.318.248	6.578	50.640.324.182
Prima vacaciones Se otorga a colaboradores con contrato indefinido a partir del tercer año de vacaciones causadas.	3.698	18.507.542.420	3.495	17.403.084.329	3.883	17.464.966.458	4.069	14.222.888.037
Prima antigüedad (Convencionados) Para colaboradores con contrato indefinido; efectiva cada 5 años continuos. Se liquida en la nómina del periodo en que se cumple la condición.	286	1.267.627.790	358	1.418.729.575	305	1.119.428.384	511	1.455.402.785
Prima antigüedad (No convencionados) Para colaboradores con contrato indefinido; efectiva cada 5 años continuos. Se liquida a través de un Fondo de Pensión Voluntario administrado por Porvenir.	489	5.546.180.647	551	4.701.104.943	472	2.740.067.591	276	1.477.126.370
Bono retiro por pensión (Otros beneficios) Para colaboradores con contrato indefinido que cumplen requisitos para pensión. Desde 2024, se liquida a través de Porvenir.	94	785.000.000	81	685.000.000	45	360.000.000	69	580.000.000
Compensación variable (Otros beneficios) Se liquida trimestralmente e incluye la nómina de colaboradores de la fuerza comercial que cumple con los presupuestos estimados en su rol.	1.427	16.443.185.603	1.324	13.028.462.269	1.499	18.610.884.383	1.689	20.712.716.655
Bonificación vehículo (Otros beneficios) Se liquida trimestralmente e incluye la nómina de colaboradores de la fuerza comercial de vehículos que cumple con los presupuestos estimados en su rol.	179	3.976.752.400	183	3.012.459.572	203	2.339.663.081	224	4.184.369.066

La evolución de los beneficios y programas de bienestar entre 2022 y 2025 refleja una gestión sostenida orientada a fortalecer la estabilidad financiera, el reconocimiento de la permanencia y el desempeño de los colaboradores. En 2025, se evidencia un incremento en los montos destinados a beneficios clave, en particular aquellos asociados a la liquidez y la previsibilidad financiera, como la prima extralegal, cuyo esquema de pago trimestral, implementado desde 2024, se consolida durante el periodo reportado.

Los beneficios vinculados al equilibrio entre la vida laboral y personal, así como aquellos asociados a la antigüedad, muestran una evolución positiva. La prima de vacaciones registra un aumento tanto en cobertura como en inversión, mientras que las primas de antigüedad, especialmente las liquidadas a través de Porvenir, evidencian el fortalecimiento de mecanismos de ahorro y planificación de largo plazo, alineados con la permanencia y el compromiso del talento.

Por su parte, el bono de retiro por pensión consolida su esquema de liquidación y presenta un incremento en cobertura y monto durante 2025, acompañando de manera responsable las transiciones laborales. De igual forma, los beneficios asociados al desempeño comercial muestran una recuperación frente a 2024, reforzando la relación entre resultados, reconocimiento y motivación.



Impactos generados:

En el Banco de Occidente, estos beneficios extralegales complementan las prestaciones legales y responden a una visión de largo plazo, orientada a cuidar a las personas, fortalecer la retención del talento y acompañar a los colaboradores en las distintas etapas de su vida laboral.

El diseño y la administración de estos beneficios se basan en criterios de equidad, cumplimiento normativo y sostenibilidad financiera, priorizando iniciativas que generan un impacto positivo en el bienestar económico, personal y familiar de los colaboradores con contrato a término indefinido, y que contribuyen a construir una relación de confianza y compromiso a largo plazo.

En conjunto, estos beneficios contribuyen a fortalecer el bienestar financiero y personal de los colaboradores, facilitando una mayor liquidez a lo largo del año, oportunidades de ahorro, una mejor planeación de gastos y el acceso a mecanismos de protección social. Durante 2025, la gestión de los beneficios se consolidó a través de una administración eficiente, el ajuste continuo del portafolio y acciones de comunicación y acompañamiento, que permitieron garantizar su adecuada aplicación y comprensión por parte de los colaboradores.

Este enfoque integral refuerza el compromiso, la satisfacción y la permanencia del talento, y contribuye a consolidar un entorno laboral equilibrado, cercano y alineado con la estrategia de sostenibilidad del Banco de Occidente.

Con el propósito de fortalecer el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, el Banco de Occidente ofrece un portafolio de beneficios diseñado para apoyar el desarrollo personal y familiar. Estas iniciativas contribuyen a la construcción de un entorno laboral que favorece el equilibrio entre la vida laboral y personal y enriquecen la experiencia del colaborador dentro del Banco.

En este marco, promovemos prácticas que priorizan el bienestar integral, a través de beneficios como esquemas de flexibilidad laboral, opciones de trabajo remoto y modalidades de trabajo a tiempo parcial. Estas alternativas permiten adaptarnos a las distintas necesidades de los colaboradores y acompañarlos en las diferentes etapas de su ciclo de vida laboral.

Asimismo, fomentamos la salud física y mental mediante iniciativas como actividades deportivas, programas de bienestar y eventos que promueven hábitos de vida saludable, entre ellos caminatas ecológicas, maratones y torneos deportivos. De manera complementaria, contamos con políticas de licencia parental remunerada que incluyen **18 semanas para el cuidador principal** y **2 semanas para el cuidador no principal**, así como con espacios adecuados para la lactancia materna, que facilitan el equilibrio entre las responsabilidades familiares y el desarrollo profesional.

En conjunto, estos beneficios reflejan nuestro compromiso con la creación de un entorno de trabajo flexible, inclusivo y saludable, en el que las personas puedan desarrollarse plenamente y aportar desde su bienestar al logro de los objetivos del Banco.

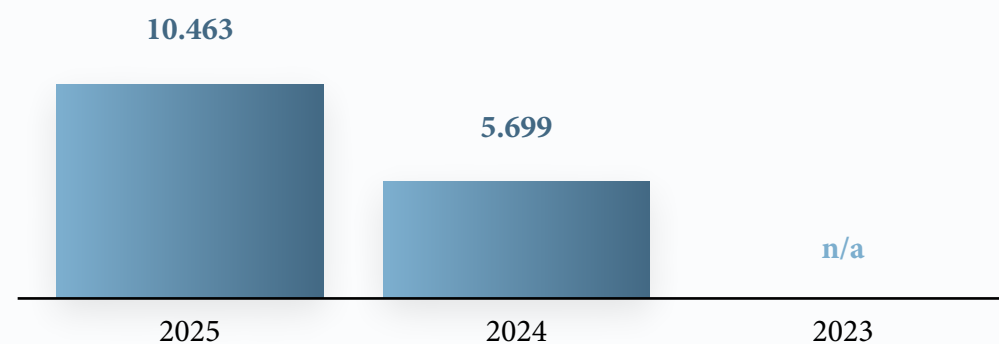




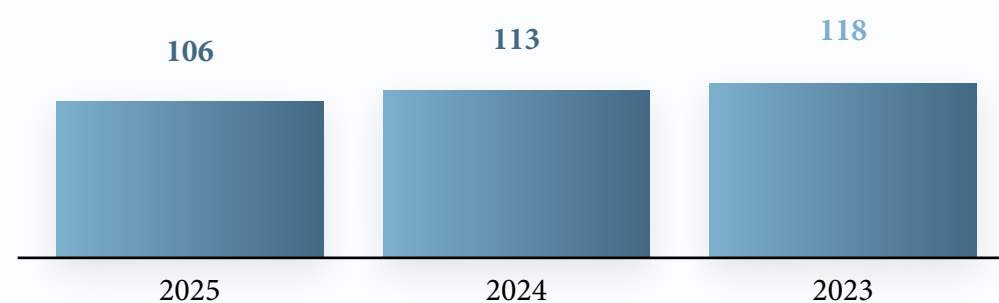
Beneficios relacionados con la familia y vida personal



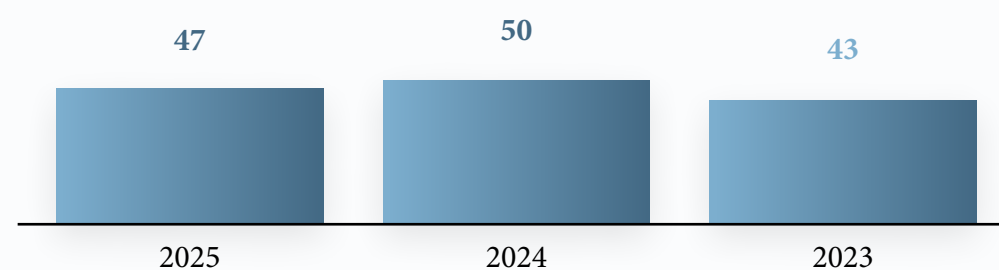
Día de la Familia Un día por semestre conforme a la ley. Uso validado con el líder directo; sin medición individual. Aplica a toda la organización. (Los resultados presentados para este ítem, corresponde a la suma de días de la familia en el primer y segundo semestre de 2025.



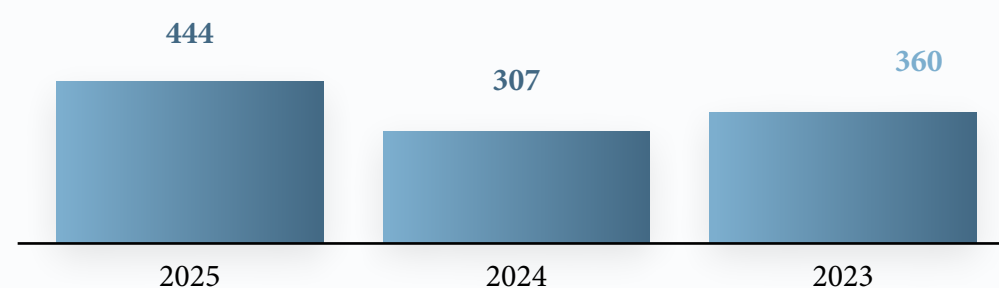
Licencia de maternidad Dos días remunerados adicionales a la licencia legal. Aplica a toda la organización.



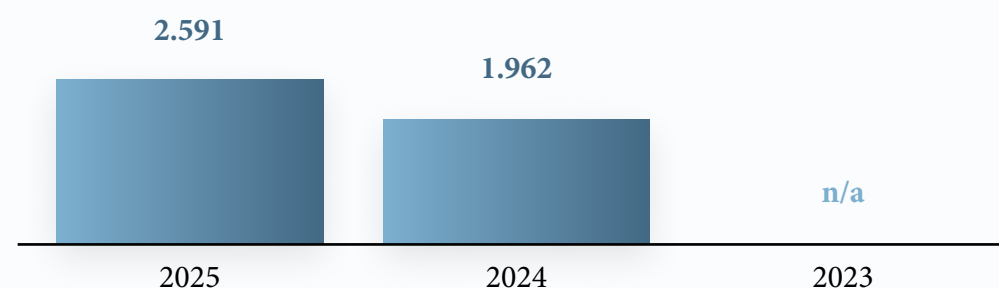
Licencia de paternidad Dos días remunerados adicionales a la licencia legal. Aplica a toda la organización.



Licencia de luto Días adicionales según grado de consanguinidad y localización del sepelio, conforme a política interna. Aplica a toda la organización.



Tarde de cumpleaños Medio día hábil remunerado (mañana o tarde). Uso validado con el líder; sin medición individual. Aplica a toda la organización.



La información presentada evidencia un uso sostenido de los beneficios orientados a la familia y la vida personal, los cuales se han consolidado como un componente clave del bienestar integral de los colaboradores. En 2025, se observa un incremento significativo en la participación en iniciativas como el Día de la Familia y la Tarde de Cumpleaños, lo que refleja una mayor apropiación de estos espacios de conciliación y una cultura organizacional que promueve activamente el equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales.

Por su parte, los beneficios asociados a las licencias de maternidad, paternidad y luto presentan una utilización estable, coherente con la dinámica de la planta y con las políticas internas vigentes. En conjunto, **estos resultados confirman la relevancia de los beneficios familiares como habilitadores del compromiso, la satisfacción y una experiencia positiva y cercana para el colaborador.**

Beneficios sociales y de apoyo económico

Beneficio / Programa	2025		2024		2023		2022	
	# empleados	Monto (COP)	# empleados	Monto (COP)	# empleados	# empleados	# empleados	Monto (COP)
Permiso de matrimonio Cinco días hábiles remunerados por matrimonio o unión libre. Aplica a toda la organización.	75	n/a	91	n/a	34	n/a	75	n/a
Permiso por calamidad Días remunerados según la situación familiar específica. Aplica a toda la organización.	391	n/a	274	n/a	200	n/a	391	n/a
Auxilios educativos Apoyo para estudios del colaborador y educación de hijos (incluye educación especial). Aplica a colaboradores convencionales.	2.337	1.578.735.314	2.342	1.501.477.280	2.513	1.501.477.280	2.337	1.578.735.314
Otros auxilios Auxilios óptico, nacimiento/adopción, matrimonio, defunción y gastos de escritura. Aplica a colaboradores convencionales.	1.312	589.760.704	1.303	545.203.332	1.337	545.203.332	1.312	589.760.704
Seguro de vida Póliza para indemnizar a colaboradores y beneficiarios en caso de fallecimiento. Aplica a todos los empleados.	7.102	1.940.925.098	6.794	1.700.143.515	7.165	1.700.143.515	7.102	1.940.925.098
Seguro médico Cobertura de excedentes médicos para colaboradores y su grupo familiar. Aplica a quienes se afilian.	3.477	2.534.315.560	3.651	2.349.280.372	3.703	2.349.280.372	3.477	2.534.315.560

En 2025, los permisos por matrimonio y calamidad registran un aumento en el número de colaboradores beneficiados frente a 2024, lo que pone de relieve la importancia de estos apoyos en momentos clave de la vida personal y familiar.

Los auxilios educativos y otros auxilios mantienen una cobertura estable, acompañada de un incremento en los montos destinados durante 2025, lo que reafirma el compromiso del Banco con el desarrollo personal, educativo y familiar de los colaboradores. De igual forma, los seguros de vida y de asistencia médica continúan consolidándose como pilares de protección, con una evolución positiva en la inversión, fortaleciendo la seguridad y la tranquilidad de los colaboradores y sus familias.

En conjunto, estos beneficios contribuyen a una experiencia laboral más estable, inclusiva y cercana, alineada con la estrategia de bienestar y sostenibilidad del Banco.

Beneficios para el bienestar y la calidad de vida

Beneficio / Programa	2025		2024	
	# colaboradores beneficiados	Inversión (COP)	# colaboradores beneficiados	Inversión (COP)
Auxilio de nacimiento Auxilio por nacimiento o adopción legal de hijos (hasta el cuarto hijo).	79	38.255.000	66	30.747.500
Auxilio de defunción Apoyo económico por fallecimiento de familiares que dependan económicamente del colaborador.	29	34.480.000	37	42.770.000
Auxilio educativo — hijos u otros familiares Apoyo educativo desde preescolar hasta educación superior y educación especial.	882	426.290.314	930	421.893.884
Auxilio educativo — colaboradores Apoyo para estudios técnicos, tecnológicos, universitarios y posgrados.	1.455	1.152.445.000	1.412	1.067.043.000
Auxilio de escritura Cobertura de gastos notariales y de registro de escritura hasta el tope anual.	115	121.533.668	81	83.444.492
Auxilio de matrimonio Auxilio económico por matrimonio civil o religioso (hasta dos veces).	42	22.640.000	34	17.660.000
Auxilio óptico Cobertura para lentes, monturas, lentes de contacto o cirugía refractiva.	1.047	372.852.036	1.085	365.255.724
Crédito de vivienda Crédito para adquisición de vivienda nueva o usada para colaboradores convencionales y no convencionales.	359	46.910.749.403	200	21.812.175.979

La información presentada evidencia el impacto positivo de los beneficios y apoyos económicos en el fortalecimiento del bienestar integral de los colaboradores. Durante 2025, se registraron incrementos tanto en la cobertura como en la inversión destinada a beneficios asociados a educación, vivienda y apoyos en momentos relevantes del ciclo de vida personal y familiar. Estos avances reflejan una gestión orientada a brindar mayor estabilidad, favorecer la permanencia y mejorar la calidad de vida del talento.

En este contexto, los beneficios se consolidan como una herramienta clave para acompañar a los colaboradores en sus distintas etapas, y contribuyen a fortalecer un entorno laboral equilibrado, inclusivo y alineado con la estrategia de sostenibilidad del Banco. Con el fin de impulsar la participación en estos beneficios y seguir fortaleciendo el ambiente laboral en los equipos, el Banco de Occidente implementó diversas estrategias clave:

- ✓ **Divulgación y sensibilización de beneficios:** Se desarrollaron campañas internas dirigidas a los diferentes equipos de trabajo y a los espacios de inducción institucional, con el propósito de dar a conocer el portafolio de beneficios y los mecanismos de acceso. Estas acciones incluyeron comunicaciones internas y encuentros grupales de socialización.
- ✓ **Seguimiento y acompañamiento a líderes:** Se realizaron espacios formativos con líderes y gerentes, orientados a fortalecer su rol en la promoción, orientación y acompañamiento del uso adecuado de los beneficios dentro de sus equipos.
- ✓ **Escucha activa y retroalimentación:** Se aplicaron encuestas de satisfacción en las actividades desarrolladas para recoger percepciones y sugerencias de los colaboradores. Esta información se utilizó como insumo clave para ajustar las iniciativas y responder de manera más efectiva a las necesidades del talento.
- ✓ **Optimización continua del portafolio de beneficios:** Con base en la retroalimentación recibida y en las tendencias en bienestar laboral, se realizaron ajustes y mejoras al portafolio de beneficios, incluyendo la incorporación de nuevas actividades y la ampliación de aquellas con mayor acogida.

- ✓ **Actividades de bienestar y recreación:** Se desarrollaron diversas iniciativas orientadas a promover la integración, la actividad física y el bienestar emocional, entre las que se destacan:
- ✓ **Torneo de bolos**, que fortalece el trabajo en equipo y la integración.
 - ✓ **Funciones de cine familiar**, que generan espacios de encuentro con los seres queridos.
 - ✓ **Torneos de voleiplaya, tejo y maratón**, que promueven la actividad física y el espíritu deportivo.
 - ✓ **Voluntariados**, que fortalecen la responsabilidad social y el vínculo con la comunidad.
 - ✓ **Caminatas ecológicas**, que favorecen el contacto con la naturaleza y el bienestar físico y mental.
 - ✓ **Celebraciones de Halloween y Novena de Navidad**, que contribuyen a un ambiente festivo y a la unión entre los colaboradores.
 - ✓ **Día de la Plenitud**, orientado al bienestar de los padres de los colaboradores.
 - ✓ **Taller de pensionados**, enfocado en la preparación financiera, psicosocial y de salud para la transición a la jubilación.
 - ✓ **Entrega de regalos a hijos de colaboradores**, que reconoce y valora a las familias durante las festividades.
 - ✓ **Imposición de escudos**, que refuerza la identidad corporativa y el sentido de pertenencia.
 - ✓ **Fiestas de fin de año**, que promueven la integración y la celebración colectiva del cierre anual.



Actividad	2025			2024		Número de horas
	Colaboradores impactados	Monto (COP)	Número de horas	Empleados impactados	Monto (COP)	
Torneo de bolos	840	\$52.152.315,60	49	1.195	\$76.126.531,00	80
Jornadas de cine familiar	956	\$39.942.773,40	32	1.595	\$57.297.264,00	29
Torneo de voleya playa	60	\$5.244.152,20	6	120	\$9.208.000,00	10
Torneo de tejo	90	\$3.845.000,00	8	—	—	0
Maratón	380	\$32.310.000,00	13	330	\$34.551.900,00	17
Voluntariados / voluntariados ecológicos	134	\$54.739.530,00	21	735	\$137.059.270,00	96
Caminatas ecológicas	242	\$32.561.778,00	18	266	\$210.850.323,00	17
Celebración Halloween	488	\$8.666.600,00	12	287	\$3.592.000,00	11
Celebración y novena de Navidad	598	\$6.970.000,00	9	222	\$2.875.000,00	8
Día de la plenitud	256	\$37.424.318,88	33	255	\$36.273.206,00	36
Taller de pensionados	55	\$18.699.200,00	56	60	\$13.652.800,00	32
Entrega de regalos	2.730	\$245.987.026,00	112	2.663	\$238.189.600,00	108
Imposición de escudos	538	\$254.809.770,08	31	554	\$211.906.185,00	23
Fiestas de fin de año	4.412	\$1.099.739.606,77	88	4.889	\$1.390.012.030,00	28
Total	11.779	\$1.896.092.071,93	488	13.171	\$2.421.593.109,00	495



En 2025, el Banco impactó a **11.779 colaboradores**, con una inversión total de **COP 1.896.092.071**.

Si bien en 2025 se observa una reducción en el número total de colaboradores impactados y en la inversión frente a 2024, esta variación responde principalmente a un **ajuste en la focalización de las actividades**, priorizando iniciativas de mayor impacto, eficiencia y alineación con las necesidades de los colaboradores. Actividades como la **entrega de regalos**, la **imposición de escudos** y las **fiestas de fin de año** continúan concentrando el mayor número de participantes y recursos, consolidándose como espacios clave de reconocimiento, integración y sentido de pertenencia.

De manera complementaria, en 2025 se fortalecieron iniciativas asociadas al **bienestar integral**, la **actividad física** y el **cuidado del entorno**, como voluntariados ecológicos, caminatas y maratones, reflejando una evolución del portafolio hacia experiencias más diversas y alineadas con hábitos de vida saludable y sostenibilidad.

Compensación variable

Nuestro Modelo de Compensación Variable está diseñado para reconocer y promover el alto desempeño en las áreas comerciales, fortaleciendo una cultura orientada a resultados y alineada con la estrategia del Banco. A través de este esquema, buscamos incentivar el cumplimiento de los objetivos comerciales, al tiempo que reforzamos la disciplina de medición y el compromiso de los equipos con el logro de metas claras y compartidas.

La compensación variable se concibe como una herramienta de reconocimiento que conecta de manera directa el esfuerzo individual y colectivo con los resultados obtenidos. Su diseño permite acompañar la gestión comercial, motivar el desempeño consistente y reconocer el aporte de los colaboradores al crecimiento del negocio, manteniendo criterios de equidad, transparencia y sostenibilidad.

Este modelo se aplica a los equipos comerciales y a otros roles estratégicos vinculados a la generación de valor, y se gestiona con una periodicidad acorde con las dinámicas de cada función. De esta manera, la compensación variable no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos comerciales, sino que también fortalece la motivación, el sentido de logro y la alineación de los colaboradores con las prioridades estratégicas del Banco.

Cargo/ Segmento	2025			2024			2023			2022		
	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda
VP Empresas	429	80%	49%	432	80%	35%	417	80%	57%	436	80%	82%
VP Personas	822	80%	53%	841	80%	39%	803	80%	43%	910	80%	58%
Tesorería	45	80%	76%	45	80%	91%	44	80%	91%	44	80%	93%
Supernumerarios	31	80%	45%	68	80%	54%	35	100%	42%	38	80%	84%



VP Empresas: VP de segmento Gerentes Zonales Directores Comerciales Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales.



VP Personas: Gerentes de División Comercial Gerentes Zonales Directores Comerciales Coordinadores Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales Asesores de Servicio

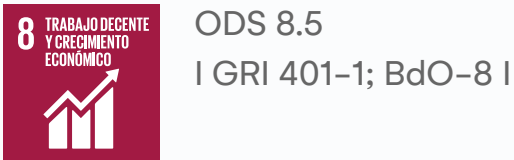


Tesorería: Gerente de División Subgerentes de Mesa Directores de Tesorería Administradores de Inversión



Supernumerarios: VP EmpresasVP Personas: Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales

Contrataciones y rotación

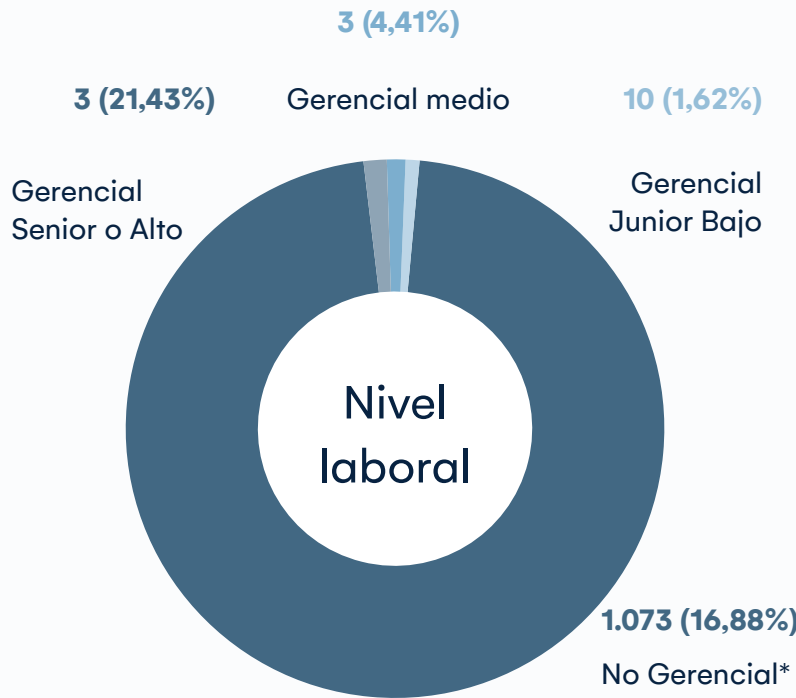
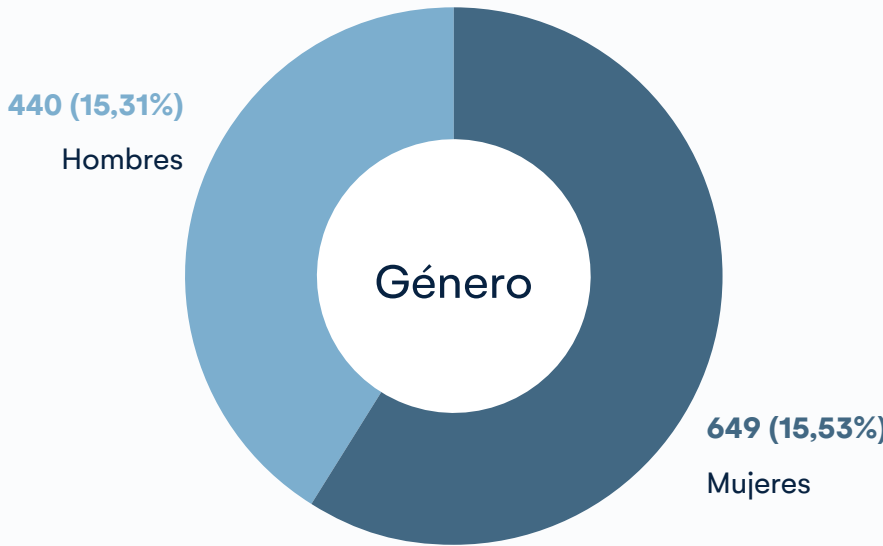
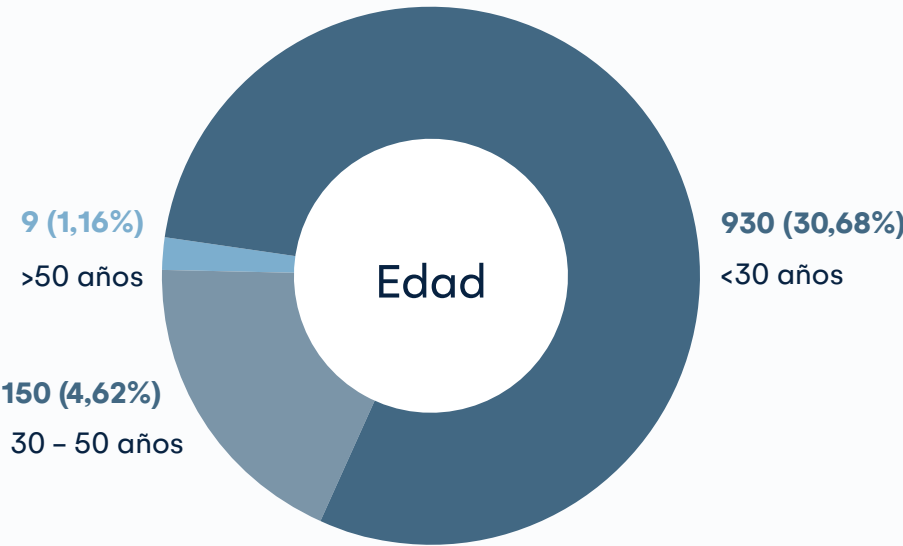


En el Banco de Occidente, la incorporación de nuevos colaboradores y la gestión de la rotación de personal son componentes fundamentales para sostener un entorno laboral saludable, productivo y alineado con los objetivos del negocio. A través de procesos de selección estructurados y eficientes, buscamos atraer e integrar talento con las competencias necesarias para aportar de manera efectiva al cumplimiento de la estrategia del Banco. De forma complementaria, gestionamos la rotación de manera proactiva, con el propósito de preservar el conocimiento organizacional, promover la estabilidad y fortalecer el compromiso de largo plazo.

Este enfoque no solo se orienta a atraer talento, sino también a construir un entorno en el que los colaboradores se sientan valorados, acompañados y con oportunidades reales de desarrollo. De esta manera, fortalecemos una cultura organizacional sólida, que impulsa la evolución continua de las personas y contribuye al desempeño sostenible del Banco.

Dimensión	Indicador	Total Banco		Bogotá		Cali		Medellín		Barranquilla	
		Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Edad	Contratación empleados <30 años:	930	30,68%	459	30,08%	276	26,98%	74	33,33%	121	46,54%
	Contratación empleados 30–50 años:	150	4,62%	82	5,77%	39	3,29%	20	5,17%	9	3,56%
	Contratación empleados >50 años:	9	1,16%	8	2,39%	1	0,38%	0	0,00%	0	0,00%
Género	Contratación total de mujeres	649	15,53%	322	16,56%	165	11,90%	61	13,62%	101	25,25%
	Contratación total de hombres	440	15,31%	227	16,98%	151	13,90%	33	12,04%	29	16,38%
Nivel laboral	Contratación total Nivel Gerencial Junior Bajo	10	1,62%	6	2,20%	3	1,20%	1	1,89%	0	0,00%
	Contratación total Nivel Gerencial Medio	3	4,41%	3	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Contratación total Nivel Gerencial Senior o Alto	3	21,43%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Contratación Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	1073	16,88%	537	18,07%	313	14,35%	93	13,92%	130	24,30%

Número y Tasas de Contratación





Dimensión	Indicador	Total Banco		Bogotá		Cali		Medellín		Barranquilla	
		Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Edad	Rotación total de colaboradores <30 años	389	12,83%	225	14,74%	90	8,80%	37	16,67%	37	14,23%
	Rotación voluntaria de colaboradores <30 años	273	9,01%	168	11,01%	63	6,16%	29	13,06%	13	5,00%
	Rotación total de colaboradores entre 30—50 años	212	6,53%	94	6,62%	67	5,64%	29	7,49%	22	8,70%
	Rotación voluntaria de colaboradores entre 30—50 años	153	4,71%	67	4,71%	51	4,30%	21	5,43%	14	5,53%
	Rotación total de colaboradores >50 años	42	5,42%	27	8,06%	11	4,18%	4	3,54%	0	0,00%
	Rotación voluntaria de colaboradores >50 años	28	3,61%	18	5,37%	8	3,04%	2	1,77%	0	0,00%
Género	Rotación total de mujeres	352	8,42%	187	9,61%	93	6,71%	40	10,00%	32	7,14%
	Rotación voluntaria de mujeres	247	5,91%	136	6,99%	69	4,97%	30	7,50%	12	2,68%
	Rotación total de hombres	291	10,13%	159	11,89%	75	6,91%	30	16,95%	27	9,85%
	Rotación voluntaria de hombres	207	7,20%	117	8,75%	53	4,88%	20	11,30%	15	5,47%
Nivel laboral	Rotación total Nivel Gerencial Junior Bajo	19	3,08%	7	2,56%	10	4,00%	0	0,00%	2	4,88%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Junior Bajo	15	2,43%	7	2,56%	10	4,00%	0	0,00%	2	4,88%
	Rotación total Nivel Gerencial Medio	2	2,94%	1	3,33%	1	2,78%	0	0,00%	0	0,00%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Medio	0	0,00%	1	3,33%	1	2,78%	0	0,00%	0	0,00%
	Rotación total Nivel Gerencial Senior o Alto	2	14,29%	1	12,50%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Senior o Alto	2	14,29%	1	12,50%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Rotación total Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	620	9,76%	337	11,34%	156	7,15%	70	10,48%	57	10,65%
	Rotación voluntaria Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	437	6,88%	337	11,34%	156	7,15%	70	10,48%	57	10,65%



Durante 2025, el Banco de Occidente consolidó su estrategia de movilidad interna, logrando que 7 de cada 10 vacantes fueran cubiertas por talento de la organización. De un total de 2.994 vacantes abiertas, 2.018 fueron ocupadas por colaboradores internos, lo que representa una cobertura interna del 67,4 %.

Este resultado evidencia un avance significativo frente a 2023, cuando la cobertura interna fue del 57,6 %, lo que equivale a un incremento de cerca de 10 puntos porcentuales en la promoción del talento interno.

Cobertura vacantes Talento

General	2025		2024		2023		2022	
	Vacantes Generadas	Vacantes Cubiertas	Vacantes Generadas	Vacantes Cubiertas	Vacantes Generadas	Vacantes Cubiertas	Vacantes Generadas	Vacantes Cubiertas
Número	2047	1684	2252	1785	1103	N/A	N/A	N/A
Porcentaje	82 %		79 %		N/A		N/A	

Estos resultados reflejan el compromiso del Banco con el desarrollo, la proyección de carrera y la retención del talento, fortaleciendo una cultura organizacional que valora el crecimiento interno y la evolución profesional de sus colaboradores.

Retiros 2025	Total Banco	Bogotá	Cali	Medellín	Barranquilla
Retiros deseados totales	643	346	168	70	59
Retiros no deseados totales	454	253	122	52	27
Tasa Total	9,62 %	11,11 %	7,06 %	10,28 %	11,57 %
Tasa voluntaria	6,79 %	8,12 %	5,13 %	7,64 %	5,29 %



Negociación colectiva

GRI 2-30

En el Banco de Occidente, la negociación colectiva es un pilar fundamental del relacionamiento laboral y un mecanismo clave para promover condiciones de trabajo justas, estables y equitativas. A través de procesos formales de diálogo social, el Banco busca construir acuerdos que reconozcan los intereses de los colaboradores, fortalezcan la confianza y contribuyan a un entorno laboral basado en el respeto y la corresponsabilidad.

La gestión de la negociación colectiva se desarrolla en un marco de cumplimiento normativo, transparencia y buena fe, garantizando el ejercicio del derecho de asociación y la libertad sindical. Los acuerdos colectivos vigentes cubren a una parte representativa de la planta de colaboradores, y establecen condiciones relacionadas con compensación, beneficios, bienestar, estabilidad laboral y otros aspectos relevantes del vínculo laboral, contribuyendo a la permanencia y satisfacción del talento.

Durante el periodo reportado, el Banco mantuvo vigentes los acuerdos colectivos y pactos laborales aplicables, asegurando su correcta implementación y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

	Hombre		Mujer		Total
	Convencionado	No Convencionado	Convencionado	No Convencionado	
Bogotá	413	924	951	993	3281
Cali	250	836	497	890	2473
Medellín	94	180	204	244	722
Barranquilla	86	91	174	227	578
Total BDO	843	2031	1826	2354	7054

De manera complementaria, el Banco promueve espacios de comunicación permanente con las organizaciones sindicales y con los representantes de los colaboradores, lo que permite anticipar situaciones, resolver inquietudes de manera oportuna y fortalecer un clima laboral basado en el diálogo y la cooperación. Este enfoque preventivo contribuye a la estabilidad de las relaciones laborales y a la continuidad operativa del negocio.

En conjunto, la gestión de la negociación colectiva en el Banco de Occidente refuerza un modelo de relaciones laborales maduras y constructivas, alineadas con la sostenibilidad del negocio, el respeto por los derechos laborales y el bienestar integral de los colaboradores. Estos procesos permiten consolidar acuerdos equilibrados, fortalecer la confianza entre las partes y acompañar el desarrollo del talento en un entorno laboral estable y predecible.





Diversidad, Equidad e Inclusión



ODS 8.5; 10.2

En el Banco de Occidente entendemos la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) como una parte esencial de nuestra forma de hacer las cosas y de relacionarnos, tanto al interior de la organización como con nuestros clientes. Durante 2025, este enfoque se consolidó más allá de los principios, traducándose en acciones concretas orientadas a fortalecer nuestra cultura organizacional, prevenir cualquier forma de discriminación y promover entornos de trabajo y de servicio que sean seguros, equitativos y accesibles para todas las personas.

Este camino se sustenta en un marco claro y coherente que integra nuestra Política de Derechos Humanos, el Código de Ética y Conducta, el Reglamento Interno de Trabajo y el Manifiesto de las Personas. Estos lineamientos reflejan una convicción compartida: el respeto por la dignidad humana y la valoración del mérito y las competencias como base para el ingreso, el desarrollo y el crecimiento profesional, garantizando igualdad de oportunidades en cada etapa del ciclo laboral.

A lo largo de 2025 seguimos fortaleciendo la DEI como un componente estructural de nuestra cultura, impulsando ambientes laborales diversos y libres de discriminación, violencia o acoso. Bajo un enfoque de meritocracia gestionada, promovimos procesos de selección, evaluación y promoción centrados en las habilidades y el desempeño, reduciendo de manera activa los riesgos asociados a sesgos conscientes o inconscientes.

Como parte de este proceso, continuamos promoviendo iniciativas que refuerzan el respeto por la individualidad y la inclusión en la vida cotidiana del Banco. Entre ellas se destacan el protocolo de vestuario “**Mi Estilo BdeO**”, que elimina lineamientos de género y promueve la libre expresión de la identidad, así como la adecuación de beneficios laborales para reconocer distintas configuraciones familiares, incluida la ampliación del alcance de la licencia de matrimonio a parejas en unión libre.

En el Banco de Occidente y nuestras filiales ponemos el foco en el talento y no en las etiquetas, en coherencia con los principios establecidos en nuestro **Manifiesto de las Personas**, diseñado como parte de los planes de acción derivados de nuestro ejercicio de **Debida Diligencia en Derechos Humanos** y lanzado durante 2025. Bajo esta convicción, promovemos procesos de selección y desarrollo basados en una meritocracia gestionada, en los que la contratación y el crecimiento profesional se fundamentan exclusivamente en las competencias y habilidades, asegurando que el género, la orientación sexual u otras condiciones personales no representen barreras para el acceso a oportunidades laborales. Estas acciones contribuyen a cerrar el ciclo de inclusión, reforzando un mensaje claro: en el Banco, el mérito es el principal motor de desarrollo y crecimiento profesional.

Durante 2025, el lanzamiento del Manifiesto de las Personas se consolidó como un hito relevante en la gestión de la diversidad, la equidad y la inclusión, al traducir los compromisos en derechos humanos en una guía cultural viva que orienta nuestras decisiones, comportamientos y relaciones, tanto al interior de la organización como en la interacción con nuestros clientes y demás grupos de interés.





En este contexto, continuamos participando activamente en el **Protocolo Social de Asobancaria**, una iniciativa sectorial que impulsa buenas prácticas en equidad, diversidad e inclusión en el sistema financiero colombiano. A través de este espacio, fortalecemos nuestro trabajo en cuatro frentes clave: la cultura interna, la educación e inclusión financiera, el desarrollo de una oferta de valor más inclusiva y la gestión responsable de los riesgos financieros.

De manera complementaria, durante 2025 dimos un paso adelante en materia de formación, evolucionando de procesos de sensibilización general hacia **espacios de capacitación más especializados y técnicos**. Este avance nos ha permitido llevar los principios de diversidad e inclusión a la práctica diaria, fortaleciendo las capacidades de nuestros equipos para ofrecer una atención cercana, respetuosa y acorde con las necesidades de nuestros clientes.

Entre las principales acciones se destacan:



Curso “Atención Diversa e Incluyente — Friendly Biz”, en el que se capacitaron **2.286 colaboradores**, fortaleciendo sus capacidades para el relacionamiento con poblaciones diversas, incluyendo personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTIQ+ y pueblos étnicos.



Formación especializada a áreas estratégicas, como el equipo de **Procesos y Proyectos (40 colaboradores)**, abordando la identificación de sesgos inconscientes, la apropiación del Manifiesto de las Personas y la integración de criterios DEI en el diseño de procesos y productos.

Estas acciones contribuyen a fortalecer la capacidad del Banco para prevenir prácticas discriminatorias y promover un trato equitativo y respetuoso en todos nuestros espacios, tanto al interior de la organización como en la relación con nuestros clientes.



Curso técnico de Atención a Personas con Discapacidad, en el que participaron **6.016 colaboradores**, enfocado en el reconocimiento de los distintos tipos de discapacidad y la implementación de ajustes razonables para una atención digna y accesible.

En este mismo sentido, la equidad de género se mantiene como un eje prioritario de nuestra gestión, abordado desde una visión integral que combina el fortalecimiento de la cultura organizacional con la generación de oportunidades económicas, entendiendo que ambos aspectos son clave para avanzar hacia entornos más justos e inclusivos.

En el ámbito interno, desarrollamos la campaña **#MujeresQueInspiran**, acompañada de espacios de diálogo y reflexión sobre liderazgo femenino, brechas salariales y participación en espacios de toma de decisiones. En 2025, las mujeres representaron el **59,22% de la fuerza laboral total**, el **42,64% de los cargos de gestión** y el **25,92% de los puestos de alta dirección**, evidenciando avances sostenidos en la participación femenina en roles de liderazgo.

En el ámbito externo, fortalecimos nuestra oferta de valor para empresas lideradas por mujeres, destacando:

- ✓ Una **línea de capital de trabajo para Pyme Mujer**, con condiciones especiales para fomentar su crecimiento.
- ✓ El acceso a la **Comunidad Empresarial Banco de Occidente**, junto con herramientas de inteligencia de negocios como el *Informe Entorno* y reportes sectoriales.
- ✓ Espacios de formación y acompañamiento, como el podcast **“Lecciones Pyme”**, enfocado en liderazgo femenino, transformación digital y competitividad empresarial.

De manera complementaria, participamos en escenarios de alto impacto como **Women Working for the World** y **Women in Connection**, espacios que

nos permiten fortalecer redes de liderazgo femenino, intercambiar aprendizajes y adoptar mejores prácticas para seguir promoviendo la equidad en los niveles de alta dirección.

En coherencia con los principios del Manifiesto de las Personas, no trabajamos con cuotas de contratación por diversidad. Sin embargo, impulsamos acciones proactivas orientadas a ampliar el acceso a oportunidades laborales y a reducir barreras estructurales, convencidos de que la inclusión se construye generando condiciones reales para que el talento pueda desarrollarse en igualdad de condiciones.

En 2025, las mujeres representaron el



59,22%
de la fuerza laboral total



42,64%
de los cargos de gestión



25,92%
de los puestos de alta dirección



Entre los principales avances se destacan:

- ✓ Participación en espacios de reclutamiento como **Wetrade** y **We Grow**, organizados por la Cámara de la Diversidad, en los que se recibieron aproximadamente **80 hojas de vida** de personas pertenecientes a grupos subrepresentados.
- ✓ Consolidación de la alianza con el **SENA**, orientada a la formación técnica y empleabilidad de jóvenes. En 2025, esta estrategia permitió la **vinculación del 64% de los participantes**, un avance significativo frente al **40% alcanzado en 2024**.

Como parte de nuestro compromiso con el seguimiento y la gestión de la diversidad en la organización, **durante 2025 reportamos la siguiente composición de nuestra fuerza laboral, como insumo para evaluar avances, identificar oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo entornos cada vez más equitativos e inclusivos.**

Categoría	Participación en la fuerza laboral total	% del total de la fuerza laboral
Negro o afroamericano	245	3,47%
Hispano o latino	5895	83,57%
Indígena o nativo	90	1,28%
LGBTIQ+	157	2,23%
Otros	667	9,46%

Indicadores de Diversidad

GRI 405-1

Indicador de diversidad	2025	2024	2023	2022
% de mujeres en la fuerza laboral total	59 %	59 %	59 %	59 %
% de mujeres en todos los puestos de gestión, incluidos los de dirección junior, media y superior	42 %	43 %	42 %	43 %
% de mujeres en puestos de dirección junior, es decir, en el primer nivel de gestión	45 %	45 %	45 %	45 %
% de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, a un máximo de dos niveles del director general o puestos comparables	24 %	26 %	22 %	24 %
% de mujeres en puestos directivos en funciones generadoras de ingresos	49 %	48 %	48 %	53 %
% de mujeres en puestos relacionados con STEM	40%	43 %	31 %	35 %

En 2025, los indicadores muestran que el Banco de Occidente mantiene una **participación femenina sólida y estable**, alcanzando el 59% de mujeres en la fuerza laboral total. La presencia de mujeres en los distintos niveles de gestión se conserva en rangos consistentes, lo que refleja una base de liderazgo femenino sostenida y una gestión responsable del talento.

La participación de mujeres en los puestos de gestión se mantuvo en torno al **42% durante 2025**, reflejando estabilidad en los niveles de liderazgo y la continuidad de una base sólida de talento femenino en la línea de sucesión. Este comportamiento muestra que, si bien los avances en representación requieren tiempo y consistencia, el Banco ha logrado preservar una participación significativa de mujeres en los espacios de toma de decisiones.

En los niveles de alta dirección, la participación femenina se ubicó en **24% en 2025**, el periodo estuvo marcado por **avances cualitativos relevantes en liderazgo**, como el nombramiento de la **primera mujer en la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativo, Ángela María Ceballos**, así como la designación de **Juana Beltrán Echeverri** al frente de la **Vicepresidencia Jurídica**. Estos hitos reflejan un paso significativo en la apertura de espacios estratégicos para el liderazgo femenino y refuerzan el compromiso del Banco con una toma de decisiones cada vez más diversa e inclusiva, más allá de la evolución anual de los indicadores.

Se destacan avances positivos en **funciones generadoras de ingresos** y en **roles STEM**, donde la participación femenina continúa fortaleciéndose

frente a años anteriores, evidenciando esfuerzos concretos por reducir brechas en áreas estratégicas del negocio. En los niveles de alta dirección, aunque persisten retos para acelerar la paridad, se mantienen avances estructurales que sientan bases para seguir progresando.

En conjunto, los resultados confirman que el Banco avanza de manera gradual y consistente en la gestión de la diversidad de género, priorizando la sostenibilidad de los avances y la construcción de entornos laborales cada vez más equitativos e inclusivos, en coherencia con su enfoque de derechos humanos.

De cara a los próximos años, identificamos como retos la profundización de alianzas externas que impulsen la inclusión laboral y el fortalecimiento de métricas que nos permitan medir, de manera más integral, el impacto de las acciones DEI en el mediano y largo plazo. Al mismo tiempo, reconocemos importantes oportunidades en la incorporación progresiva de criterios de diversidad e inclusión en el diseño de productos, servicios y canales, con el objetivo de seguir construyendo una experiencia bancaria cada vez más accesible, equitativa y centrada en las personas.





Derechos Humanos



ODS 5.5 | 8.5 | 10.2 | 16

En el Banco de Occidente, la gestión de los Derechos Humanos **registró avances significativos** en 2025: pasamos de un enfoque centrado principalmente en el compromiso y el cumplimiento, hacia un modelo más estructurado de gestión, prevención y mejora continua, integrado de manera transversal en nuestras operaciones, procesos y relaciones con los grupos de interés. Este avance responde al fortalecimiento de nuestra gobernanza social y a la consolidación de la debida diligencia en Derechos Humanos como una herramienta estratégica para anticipar riesgos, gestionar impactos y promover relaciones responsables y sostenibles en toda nuestra cadena de valor.

Durante 2025, en el Banco reafirmamos y profundizamos nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, respaldados por una **Política de Derechos Humanos vigente y aprobada por la Junta Directiva**, aplicable a todas nuestras operaciones, filiales y relaciones comerciales. En línea con esto, este compromiso se tradujo en una mayor integración en el día a día del Banco, fortaleciendo la incorporación del enfoque de derechos humanos en instrumentos clave como el **Código de Ética y Conducta**, el **Reglamento Interno de Trabajo** y los espacios de toma de decisiones vinculados con la sostenibilidad y la gestión de riesgos.

Nuestra gestión se mantiene alineada con estándares internacionales ampliamente reconocidos, como los **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos**, los **Convenios Fundamentales de la OIT**, las **Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, así como con la normativa nacional aplicable en las jurisdicciones donde operamos.

Política de Derechos Humanos vigente



Debida diligencia en Derechos Humanos

En 2025, el Banco consolidó un proceso transversal y periódico de debida diligencia en Derechos Humanos, lo que nos permitió pasar de una identificación más general de riesgos a una gestión más sistemática y basada en evidencia. Este proceso cubre el **100 % de nuestras operaciones** e incorpora de manera progresiva a proveedores, clientes y nuevas relaciones comerciales. La debida diligencia se desarrolla a través de las siguientes etapas:

- Análisis del contexto normativo, sectorial e institucional.
- Identificación proactiva de riesgos e impactos, mediante consultas internas, análisis de información externa y ejercicios de benchmarking.
- Evaluación y priorización de riesgos, considerando su gravedad, probabilidad y nivel de involucramiento del Banco.
- Definición e implementación de planes de acción orientados a la prevención, mitigación y remediación de impactos.
- Seguimiento y actualización periódica del mapeo de riesgos y de las medidas adoptadas.



Categoría	A. % del total evaluado en los últimos tres años	B. % del total evaluado (columna A) donde se han identificado riesgos	C. % de riesgo (columna B) con acciones de mitigación adoptadas
Operaciones propias (incluidas las empresas conjuntas en las que la empresa tiene el control de la gestión)	100%	100% (se identificaron 21 riesgos en la operación)	100% (se definió un plan de acción y matriz de controles para el total de los riesgos)
Contratistas y proveedores de nivel 1 (como % de contratistas o proveedores de nivel 1)	100%	100% (se identificó 1 riesgo específico para la cadena de suministro)	100% (se establecieron controles y fortalecimiento de criterios de DDHH para proveedores)
Empresas conjuntas (incluidas participaciones superiores al 10%) (como % de empresas conjuntas)	0%	0%	0%

Como resultado de este proceso, **durante el período se fortaleció la trazabilidad de los riesgos identificados y la consistencia entre los hallazgos**, las acciones implementadas y los mecanismos de seguimiento.



Identificación de Grupos en Riesgo y Evaluación de Impactos

El ejercicio de debida diligencia permitió profundizar en la comprensión de los principales riesgos reales y potenciales en materia de Derechos Humanos, tanto en nuestras operaciones directas como en la cadena de valor.

Entre las cuestiones priorizadas se encuentran:

- Condiciones de trabajo dignas, salud y seguridad laboral.
- Prevención del acoso laboral y sexual.
- Diversidad, equidad, inclusión y no discriminación.
- Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Protección de datos personales y privacidad.
- Acceso a información clara y a servicios financieros en condiciones justas.
- Impactos sociales potenciales asociados a proyectos financiados.
- Prácticas laborales de proveedores y aliados.

Los grupos de interés priorizados en este análisis incluyen a nuestros colaboradores, empleados de proveedores, clientes persona natural y comunidades locales, considerando su nivel de exposición, vulnerabilidad y la severidad potencial de los impactos.

El Banco adopta un enfoque de **tolerancia cero** frente a cualquier forma de vulneración de los derechos humanos. En línea con este compromiso, trabajamos para **prevenir, identificar y mitigar** riesgos asociados a la **trata de personas, el trabajo forzado y el trabajo infantil**, tanto en nuestras operaciones como en la cadena de suministro, guiados por estándares internacionales como los **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos**, las **Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales** y los **Convenios Fundamentales de la OIT**.



Medidas de mitigación y remediación

En 2025, el Banco fortaleció su marco de medidas preventivas, de mitigación y de remediación en Derechos Humanos, con el propósito de asegurar una cobertura integral en toda la operación. Entre las principales acciones implementadas se destacan:

- ✓ Actualización y fortalecimiento de políticas internas relacionadas con acoso laboral y sexual, desconexión laboral y conducta ética.
- ✓ Programas de capacitación continua dirigidos a colaboradores y líderes en temas de derechos humanos, diversidad, equidad e inclusión, libertad de asociación y protección de datos personales.
- ✓ Funcionamiento de comités especializados, como el Comité de Convivencia Laboral y el Comité de Sostenibilidad, que acompañan el seguimiento y la toma de decisiones en estos temas.
- ✓ Integración de criterios de derechos humanos en procesos clave, incluyendo la gestión de proveedores, la evaluación de riesgos ambientales y sociales (SARAS) y la debida diligencia a clientes y proyectos financiados.

Mecanismos de denuncia y quejas

Durante 2025, dimos un paso relevante en el fortalecimiento de nuestros mecanismos de atención y reparación, al incorporar de forma explícita el enfoque de Derechos Humanos en la **Línea Ética**. Este avance nos permitió mejorar la clasificación, la trazabilidad y el seguimiento de las denuncias asociadas a posibles vulneraciones de derechos humanos, complementando otros mecanismos ya existentes como el **Comité de Convivencia Laboral**, los canales de **Gestión Humana** y el **buzón de ambiente laboral**.

El cumplimiento de nuestros estándares de Derechos Humanos se monitorea a través de un enfoque integrado que combina el seguimiento a los planes de acción, el funcionamiento de los comités internos, el análisis de los canales de denuncia y la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables.

Avances, retos y oportunidades

Durante 2025 se consolidó un avance significativo en la institucionalización del enfoque de Derechos Humanos, especialmente en la consolidación del sistema de debida diligencia y en la integración del tema en los procesos de gobierno corporativo.



Al mismo tiempo, identificamos retos relacionados con profundizar la gestión a lo largo de la cadena de valor y fortalecer la medición de impactos. Estas oportunidades guiarán nuestros próximos pasos para seguir avanzando hacia una gestión cada vez más preventiva, trazable y alineada con las mejores prácticas internacionales.



Seguridad y Salud en el Trabajo



ODS 3.8; 8.8
|GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5;
403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10|
|BdO-10; BdO-11; BdO-12|

En el Banco de Occidente entendemos que el **cuidado de las personas es un pilar fundamental para la sostenibilidad del negocio**. Por ello, promovemos entornos de trabajo seguros, saludables y protectores, que favorezcan el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores, así como la continuidad de nuestras operaciones y el cumplimiento de nuestras responsabilidades como empleador.

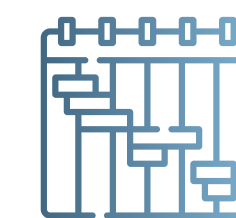
Desde esta visión, gestionamos de manera integral la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través de un **enfoque preventivo y de mejora continua**, que nos permite **anticipar riesgos**, fortalecer la **cultura del autocuidado** y responder de manera oportuna a los desafíos asociados a la salud, la seguridad y la movilidad de las personas que hacen parte de nuestra organización. Este enfoque se apoya en el seguimiento sistemático de indicadores de desempeño que, además de orientar la toma de decisiones internas, respaldan la divulgación de nuestros avances en marcos de referencia internacionales como el **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**, contribuyendo a una gestión cada vez más sólida, transparente y alineada con las mejores prácticas del sector.

Contamos con protocolos de **prevención y respuesta ante emergencias**, así como con **inspecciones internas periódicas y procesos de auditoría, tanto internas como externas**, desarrolladas bajo estándares y normas nacionales e internacionales. Estas auditorías nos permiten verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), identificar oportunidades de mejora y fortalecer de manera continua nuestras prácticas. A partir del seguimiento a indicadores clave y de los resultados de estos ejercicios de evaluación, orientamos la implementación de acciones correctivas y de mejora, asegurando una gestión de la SST coherente con nuestra estrategia de sostenibilidad y con el bienestar de las personas y comunidades con las que interactuamos.

Nuestro enfoque en Seguridad y Salud en el Trabajo

El área de Seguridad y Salud en el Trabajo es responsable de desarrollar, administrar y fortalecer el **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**, mediante acciones de planeación, implementación, seguimiento y mejora continua, en cumplimiento de la Ley 1562 de 2012, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Este sistema orienta nuestras decisiones y prácticas para proteger la vida, la salud y la integridad de los colaboradores, contratistas y demás actores vinculados a nuestra operación.

Nuestra gestión en SST se estructura a partir de diferentes líneas de acción que buscan **prevenir accidentes, promover la salud y fortalecer entornos laborales seguros**:



Planeación y gestión del sistema

- Definición de la política, los objetivos y los indicadores del SG-SST.
- Elaboración y ejecución de planes de trabajo anuales.



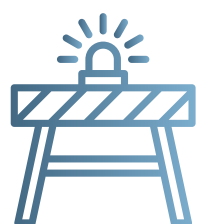
Prevención y cuidado de la salud

- Sistemas de Vigilancia Epidemiológica para factores de riesgo psicosocial y trastornos musculoesqueléticos.
- Programas de medicina laboral, reincorporación y rehabilitación.
- Programa de protección a mujeres gestantes y apoyo a la lactancia materna.



Entornos seguros y preparación ante emergencias

- Programas de Seguridad e Higiene Industrial.
- Preparación y respuesta ante emergencias de origen natural o tecnológico.
- Gestión del riesgo público.



Movilidad segura

- Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, orientado a reducir los riesgos asociados a los desplazamientos laborales.



Cadena de valor responsable

- Programa de gestión de proveedores y contratistas, que busca asegurar el cumplimiento de los lineamientos de SST y proteger la continuidad operativa.



Cultura preventiva y formación

- Planes de comunicación, capacitación y formación en SST, enfocados en el autocuidado y la prevención.

Logros destacados 2025

- ✓ **100 % de cumplimiento** en la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos en todas las sedes.
- ✓ **100% de ejecución del cronograma de inspecciones de seguridad.**
- ✓ **95% de avance en las mediciones ambientales ocupacionales**, con plan de cierre definido.
- ✓ **100% de investigaciones** de incidentes realizadas.
- ✓ Continuidad en el **cumplimiento del 100% de los estándares mínimos del SG-SST**, con calificación otorgada por la ARL Alfa.
- ✓ Cobertura total (**100%**) de **colaboradores y contratistas** en programas de SST.
- ✓ Más de **700 horas de capacitación** en SST impartidas durante el año.
- ✓ **Aplicación de controles en el 100%** de las sedes.

Retos y focos de gestión 2026

- Mantener el **100% de cobertura** en identificación de peligros y evaluación de riesgos en todas las sedes.
- Fortalecer el **control de la enfermedad laboral**, avanzando del 60% al 100%.
- Incrementar la **presencialidad y participación** en actividades preventivas.
- Ampliar metodologías de capacitación e incorporar nuevos temas alineados con SST.
- Sostener el cumplimiento de los **estándares mínimos del SG-SST**.





Alcance del SG-SST

Durante 2025 fortalecimos la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), garantizando una **cobertura integral del 100%** para todas las personas vinculadas a nuestra operación, sin distinción de modalidad contractual ni forma de ejecución de la labor, ya sea presencial, remota, híbrida o en misión. El sistema cubrió a la totalidad de nuestros **7.054 colaboradores directos**, así como a **37 colaboradores no vinculados directamente**, cuyo trabajo o lugar de prestación de servicios es controlado por la Organización, asegurando en todos los casos la aplicación de los estándares y controles definidos en materia de SST.

El SG-SST se implementó en la totalidad de las sedes y centros de trabajo del Banco, garantizando la

aplicación consistente de programas, controles y acciones orientadas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. De igual manera, su alcance se extendió a contratistas y proveedores con personal en misión que desarrollan actividades dentro de nuestras instalaciones, a quienes se les brindan lineamientos, acompañamiento y verificación de cumplimiento en seguridad y salud en el trabajo.

Durante el periodo evaluado **no se identificaron colaboradores, actividades o lugares de trabajo excluidos del SG-SST**. En los casos en los que la operación se realiza a través de terceros, aplicamos los mecanismos de articulación y control definidos por la normativa vigente para asegurar el cumplimiento de los estándares mínimos en SST.

Política de SST

En el Banco de Occidente promovemos una cultura de cuidado, prevención y corresponsabilidad en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que el diálogo abierto y la participación activa de las personas son fundamentales para la gestión de los riesgos. Nuestra política orienta las decisiones y prácticas que buscan proteger la vida, la salud y el bienestar de quienes hacen parte de nuestra operación, así como de contratistas y terceros vinculados.

En coherencia con este enfoque, garantizamos entornos de trabajo en los que los colaboradores pueden **identificar, reportar y advertir sobre condiciones inseguras de manera oportuna**, con la certeza de que no se generan represalias ni consecuencias negativas por hacerlo. Asimismo, aseguramos el derecho a **retirarse de situaciones que representen un riesgo inminente**, priorizando siempre la protección de la integridad física y mental.

Este marco de actuación **fortalece la prevención de incidentes, impulsa la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y consolida una cultura organizacional basada en la confianza, la transparencia y el autocuidado, como pilares del bienestar y la sostenibilidad del Banco.**

Participación de los colaboradores y comités de SST

En el Banco de Occidente promovemos una gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo basada en la participación, la consulta permanente y la comunicación abierta con nuestros colaboradores. Creemos que la identificación temprana de riesgos, la prevención de incidentes y la mejora continua del SG-SST se fortalecen cuando las personas que hacen parte de la operación participan de manera informada y corresponsable en su desarrollo, implementación y evaluación.

Este enfoque se materializa a través de espacios formales de participación, canales de reporte accesibles y comités paritarios que permiten recoger propuestas, atender inquietudes y tomar decisiones orientadas a proteger la vida, la salud y el bienestar en los entornos de trabajo.

Mecanismos de participación y control en SST

Nuestros colaboradores cuentan con distintos mecanismos que les permiten participar activamente en la gestión del SG-SST y acceder a información relevante en materia de seguridad y salud en el trabajo, entre los que se destacan:

- **Participación en comités formales**, donde se analizan riesgos, se proponen acciones preventivas y se realiza seguimiento a los planes de mejora.
- **Canales de reporte de condiciones y actos inseguros**, así como de propuestas de mejora, que





permiten una gestión oportuna y preventiva de los riesgos. Para ello, gestionamos activamente el buzón de SST (saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co).

→ **Espacios de capacitación y sensibilización**, orientados a fortalecer la cultura de autocuidado, prevención y respuesta ante emergencias.

→ **Vinculación directa de los colaboradores** en procesos como la identificación de peligros, las inspecciones de seguridad y el análisis de puestos y procesos de trabajo.

Estos mecanismos garantizan que la información del SG-SST sea comunicada de manera clara, oportuna y accesible, y que las decisiones se construyan con base en la experiencia y el conocimiento de quienes desarrollan las actividades diariamente.

Comités y espacios de diálogo en SST

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):

es el principal espacio de participación paritaria entre colaboradores y empleador para el fortalecimiento del SG-SST.

Conformación y periodicidad:

- Elegido cada dos años.
- Reuniones ordinarias mensuales.
- Integrado de manera paritaria por representantes de los colaboradores y del empleador.
- Cada zona (Cali, Bogotá, Barranquilla y Medellín) cuenta con un comité conformado por 8 representantes principales de los colaboradores y sus suplentes, y 8 representantes del empleador con sus respectivos suplentes.

Funciones clave:

- Promover, divulgar y apoyar las actividades del SG-SST.
- Actuar como organismo de vigilancia del cumplimiento de los programas de seguridad y salud.
- Proponer medidas de control y planes de mejora para las condiciones de trabajo.
- Participar en actividades de capacitación.
- Colaborar en la investigación de accidentes de trabajo y hacer seguimiento a los planes de acción.
- Mantener el archivo actualizado de actas y decisiones del comité.

Comité Operativo de Emergencias (COE):

coordina la preparación, respuesta y recuperación ante situaciones de emergencia o desastre.

Composición:

- Integrado por líderes de áreas con autonomía y capacidad de decisión, incluyendo Recursos Administrativos, Talento Humano, Seguridad Bancaria, SST y Operaciones.
- Existe un comité por cada edificio.

Rol estratégico:

- Coordinar las acciones antes, durante y después de una emergencia.
- Socializar el Plan de Emergencias y los Procedimientos Operativos Normalizados (PONS).
- Liderar simulacros de sismo y evacuación a nivel nacional.
- Garantizar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias.
- Capacitar a sus integrantes en el Sistema de Comando de Incidentes.





Comité de Convivencia Laboral (CCL):

promueve entornos de trabajo respetuosos y libres de acoso laboral, fortaleciendo la salud psicosocial de los colaboradores.

Conformación y periodicidad:

- Un comité por zona.
- Integrado por representantes del empleador y de los colaboradores, con principales y suplentes.
- Periodo de dos años.
- Reuniones ordinarias al menos cada tres meses.

Funciones principales:

- Recibir y tramitar quejas relacionadas con posibles situaciones de acoso laboral.
- Analizar los casos de manera confidencial y objetiva.

- Escuchar a las partes involucradas y facilitar espacios de diálogo.
- Formular planes de mejora concertados.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos y verificar su cumplimiento.

Comité de Seguridad Vial:

lidera la implementación y seguimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial del Banco.

Responsabilidades:

- Monitorear y ejecutar actividades preventivas para reducir la accidentalidad.
- Desarrollar capacitaciones en normas de tránsito y comportamientos seguros en la vía.
- Acompañar de manera especial a los colaboradores con funciones comerciales.
- Participar en la investigación de eventos viales y en la definición de acciones correctivas.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos y mejora continua

Realizamos la identificación de peligros y la evaluación de riesgos de forma periódica en todas nuestras sedes y centros de trabajo, mediante ejercicios presenciales o virtuales que cuentan con la participación de los colaboradores, los líderes de área, el COPASST y el acompañamiento técnico de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). Este proceso nos permite anticipar, prevenir y controlar los riesgos asociados a nuestras actividades, protegiendo la integridad, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, contratistas y demás personas vinculadas a la operación.

Este análisis considera de manera integral los procesos, actividades y tareas desarrolladas por la Organización, incluyendo:

- ✓ Actividades rutinarias y no rutinarias.
- ✓ Tareas propias y subcontratadas.
- ✓ Diferentes etapas de la prestación del servicio.
- ✓ Condiciones operativas y contextos geográficos donde se desarrolla la operación.

Con base en esta información, actualizamos de manera periódica la **matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos**, lo que nos permite priorizar aquellos escenarios con mayor nivel de exposición y potencial impacto.

Participación en la identificación de peligros y evaluación de riesgos

La participación de los colaboradores también se integra de manera directa en los procesos técnicos del SG-SST. Durante 2025:

- Los colaboradores participaron activamente en **inspecciones de seguridad** en sedes y puestos de trabajo.
- Se realizaron **análisis de procesos y de puestos**, incorporando la experiencia de quienes ejecutan las labores.
- Se fortaleció la **actualización anual de la identificación, evaluación y control de riesgos**, validando la eficacia de las medidas implementadas.

Gestión de riesgos en SST y aplicación de controles

Los riesgos identificados son gestionados aplicando la jerarquía de controles, priorizando la eliminación del peligro y, cuando esto no es posible, la implementación de controles en la fuente, el medio y el trabajador, complementados con medidas administrativas. Este enfoque nos permite **reducir de manera efectiva la probabilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales**, fortaleciendo ambientes de trabajo seguros y saludables.





De forma complementaria, desarrollamos **inspecciones de seguridad** orientadas a identificar condiciones inseguras que requieran intervención prioritaria. Estas inspecciones se realizan bajo criterios de priorización definidos por la Organización, considerando el nivel de riesgo de las sedes, las actividades desarrolladas y los resultados de evaluaciones previas, y cuentan con el acompañamiento técnico de la ARL cuando es necesario.

Utilizamos los resultados de la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, las inspecciones y la investigación de incidentes para medir el **desempeño de nuestro SG-SST**, bajo los estándares de la GTC 45 y metodologías especializadas complementarias. Este ejercicio nos permite detectar oportunidades de mejora y ejecutar acciones preventivas y correctivas de manera ágil. Además, socializamos estos hallazgos con nuestros colaboradores, el COPASST, los líderes de proceso y la Alta Dirección, lo que fortalece la toma de decisiones informadas y nuestro compromiso con la mejora continua.

Metodología en la identificación de peligros

Durante 2025 mantuvimos la **cobertura total en los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos**, asegurando la aplicación de controles en el **100%** de las sedes. Este resultado consolida la gestión preventiva y permite enfocar los esfuerzos de 2026 en el fortalecimiento de la consistencia y profundidad de los análisis de riesgo. Esta gestión integral se sustenta en la aplicación sistemática de los siguientes procesos y herramientas:

- **Identificación de peligros y valoración de riesgos** (GTC 45).
- **Batería de riesgo** psicosocial.
- **Herramientas biomecánicas** (Check List OCRA y RULA).
- **Inspecciones de seguridad** planeadas.
- **Análisis de puestos** y procesos de trabajo.

Principales riesgos laborales identificados

Durante 2025, los principales peligros laborales identificados con potencial de generar dolencias y enfermedades correspondieron a los **riesgos psicosociales y biomecánicos**, los cuales se asociaron principalmente con diagnósticos del **sistema osteomuscular** y del **sistema mental y del comportamiento**. Estos riesgos han sido abordados de manera prioritaria a través de acciones preventivas, **programas de vigilancia epidemiológica** y **ajustes en las condiciones de trabajo**, orientados a mitigar su impacto y fortalecer el bienestar integral de los colaboradores.

✓ **No se presentaron eventos con lesiones de grandes consecuencias** en 2025.

Los **riesgos identificados** son gestionados aplicando la **jerarquía de controles**, priorizando medidas preventivas que reduzcan la exposición y la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos:

- Eliminación del peligro, cuando es técnicamente viable.
- Sustitución por alternativas más seguras.
- Controles de ingeniería, como adecuaciones físicas o ambientales.
- Controles administrativos, incluyendo procedimientos, señalización y capacitación.
- Elementos de Protección Personal (EPP), como última línea de control.

Este enfoque permite **fortalecer ambientes de trabajo seguros y saludables**, reduciendo de manera efectiva los riesgos asociados a la operación.



Prevención y protección de clientes y terceros

Nuestro enfoque preventivo también se extiende a clientes, proveedores, contratistas y visitantes que interactúan con nuestras instalaciones, a través de:

- Señalización visible de riesgos y zonas de circulación.
- Adecuación de espacios físicos para prevenir caídas y otros incidentes.
- Procedimientos de actuación ante emergencias y eventos de seguridad física.
- Monitoreo continuo de condiciones inseguras reportadas.

Gestión de accidentes, incidentes y mejora continua en SST

En Banco de Occidente gestionamos los accidentes e incidentes de trabajo bajo un enfoque **preventivo y de mejora continua**, orientado a **identificar causas raíz, fortalecer los controles** existentes y **evitar la recurrencia** de eventos. Cada incidente se aborda como una oportunidad para reforzar la cultura de autocuidado, la gestión del riesgo y la protección integral de nuestros colaboradores, contratistas y terceros.

Proceso de investigación de accidentes e incidentes

Todos los accidentes e incidentes laborales reportados son investigados conforme a los lineamientos del SG-SST, siguiendo un proceso estructurado que incluye:

1. Conformación del equipo investigador
Integrado por el jefe inmediato, un representante del COPASST y el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo. En eventos graves o mortales participa un profesional con licencia en SST y personal técnico especializado.
2. Recopilación de información
Se realiza de manera presencial o virtual, según la severidad del evento, utilizando herramientas TIC. La investigación se efectúa dentro de los quince (15) días siguientes a la ocurrencia.
3. Análisis de causas raíz
Se identifican causas inmediatas y básicas mediante la metodología del **árbol de causas**, conforme a la NTC 3701.
4. Definición de acciones correctivas y preventivas
Se elabora un plan de acción priorizado, aplicando la jerarquía de controles para eliminar o mitigar los riesgos identificados.
5. Documentación y socialización de lecciones aprendidas
Los informes se documentan, aprueban y socializan con las áreas involucradas para prevenir la repetición de eventos similares.
6. Seguimiento y verificación
Se realiza seguimiento al cierre de las acciones y a su efectividad en el tiempo.



Evolución de los indicadores en SST

Con el fin de analizar el comportamiento de la SST a lo largo del tiempo, realizamos un seguimiento a la **evolución de los accidentes de trabajo, la tasa de accidentalidad y los eventos de enfermedad laboral** durante el periodo 2022—2025. Este análisis nos permite identificar tendencias, evaluar la efectividad de las medidas preventivas implementadas y orientar la toma de decisiones para el fortalecimiento continuo de la gestión en SST.

Lesiones por accidente de trabajo

2025			2024			2023			2022		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
3,0	0,0	3,0	4,1	0,0	4,1	2,4	0,0	2,4	3,7	4,2	3,7

Lesiones por AT: (Eventos de accidentes de trabajo registrables/
HHT) *1.000.000
HHT colaboradores: 13.825.840

HHT contratistas: 111.960
HHT totales: 13.882.272.

La evolución de la tasa de accidentalidad entre 2022 y 2025 muestra un comportamiento variable, con una **disminución relevante en 2025**, año en el que la tasa se ubicó en **3,0**, frente a **4,1 en 2024**. Este resultado refleja una mejora en el desempeño preventivo del Banco, asociada al fortalecimiento de los controles operativos, las acciones de sensibilización y el seguimiento permanente a los riesgos identificados en las sedes y procesos.

En el caso de los **colaboradores directos**, la tasa pasó de **4,1 en 2024 a 3,0 en 2025**, evidenciando una reducción en la ocurrencia de accidentes de trabajo en relación con la exposición medida en

horas–hombre trabajadas. Esta tendencia positiva se presenta en un contexto de alta cobertura del SG–SST y de implementación sistemática de acciones preventivas, tales como inspecciones de seguridad, capacitación y seguimiento a condiciones inseguras.

Por su parte, la **tasa de accidentalidad en contratistas se mantuvo en 0,0 durante todo el periodo 2023—2025**, lo que da cuenta de una gestión adecuada del riesgo en las actividades tercerizadas y del cumplimiento de los lineamientos en materia de seguridad y salud en el trabajo exigidos a proveedores y contratistas que desarrollan actividades bajo el control del Banco.



A nivel consolidado, la reducción de la tasa total en 2025 confirma la efectividad de las estrategias de prevención implementadas y refuerza la importancia de continuar profundizando en el análisis de causas, el fortalecimiento de la cultura de autocuidado y la gestión diferenciada de riesgos, con el fin de sostener y mejorar este desempeño en los próximos periodos.

Índice de Severidad de Accidentalidad (ISA)

2025			2024			2023			2022		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
1,67	0	1,67	3,80	0	3,78	4,45	0	4,43	1,92	0	1,90

Fórmula ISA: (Días de incapacidad por accidentes de trabajo/HHT) *100
HHT colaboradores: 13.825.840

HHT contratistas: 111.960
HHT totales: 13.882.272

El Índice de Severidad de Accidentabilidad (ISA) muestra una **reducción sostenida** desde el pico registrado en 2023, reflejando mejoras en la gestión de seguridad y salud en el trabajo. En 2025, el indicador total se ubicó en **1,67**, evidenciando una disminución significativa frente a 2024 (3,78) y 2023 (4,43). La severidad se concentra en colaboradores directos, mientras que en contratistas se mantiene en **cero**, lo que sugiere un control efectivo de incidentes graves y la efectividad de las medidas preventivas implementadas.



Índice de Frecuencia de Accidentalidad (IFA)

2025			2024			2023			2022		
Total	Contratistas	Colaboradores	Total	Contratistas	Colaboradores	Total	Contratistas	Colaboradores	Total	Contratistas	Colaboradores
0,60	0,00	0,60	0,81	0,00	0,81	0,47	0,00	0,47	0,73	2,17	0,72

Fórmula IFA: (Casos de accidentes de trabajo/HHT) *100
HHT colaboradores: 13.825.840

HHT contratistas: 111.960
HHT totales: 13.882.272



El Índice de Frecuencia de Accidentalidad (IFA) en **2025** se ubicó en **0,60**, evidenciando una **disminución frente al año 2024**, cuando el indicador alcanzó **0,81**. Este resultado refleja una menor ocurrencia de accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores, lo cual es consistente con el fortalecimiento de las acciones preventivas, las campañas de sensibilización y el seguimiento permanente a los factores de riesgo priorizados dentro del SG-SST.

En el caso de los **colaboradores directos**, el IFA pasó de **0,81 en 2024 a 0,60 en 2025**, consolidando una tendencia favorable frente a los años previos y mostrando una **reducción en la frecuencia de eventos accidentales**. Este comportamiento da cuenta de una gestión más efectiva del riesgo, particularmente en actividades administrativas y operativas donde se han reforzado los controles, la capacitación y la cultura de autocuidado.

Para los contratistas, el índice se mantuvo en 0,00 durante 2025, lo que indica que no se registraron accidentes de trabajo en la población tercerizada. Este resultado es coherente con los controles establecidos para proveedores y contratistas, así como con los procesos de inducción, verificación y acompañamiento en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Índice de Ausentismo

2025			2024			2023			2022		
Total	Contratistas	Colaboradores	Total	Contratistas	Colaboradores	Total	Contratistas	Colaboradores	Total	Contratistas	Colaboradores
14,35	86,18	14,26	13,66	76,42	14,30	13,20	34,96	13,16	13,44	25,61	13,42

Ausentismo: (Días de incapacidad por AT+EC/Días trabajados totales) *100.
HHT colaboradores: 13.825.840

HHT contratistas: 111.960
HHT totales: 13.882.272.



El índice de ausentismo se ha mantenido **estable y controlado** en el periodo 2022—2025, con niveles consistentes en colaboradores directos (entre 13,16 y 14,30) y una mayor volatilidad en contratistas, explicada por la naturaleza operativa y temporal de sus actividades. En 2025, el índice total se ubicó en 14,35, alineado con la **meta corporativa de 14,29 %**, lo que evidencia una gestión adecuada de las condiciones laborales, salud y bienestar, así como el seguimiento efectivo al ausentismo a nivel organizacional.



Principales resultados en accidentalidad y enfermedad laboral 2025

Los resultados obtenidos en 2025 reflejan un **desempeño consistente** en la gestión de SST, evidenciado en **la reducción de la tasa de accidentalidad** frente al año anterior y en la **ausencia de eventos con grandes consecuencias o fallecimientos**. Estos indicadores confirman la efectividad de los controles implementados y refuerzan la importancia de continuar fortaleciendo las acciones preventivas, la identificación temprana de riesgos y la promoción de una cultura de autocuidado, como pilares para mantener ambientes laborales seguros y saludables.

Nuestros **servicios de salud en el trabajo** cubren a todos los colaboradores del Banco y a los colaboradores que, sin ser directos, desarrollan actividades bajo el control de la Organización. Estos servicios se integran al SG-SST y se enfocan en la **prevención**, el **seguimiento clínico** y la **rehabilitación laboral**, contribuyendo a entornos de trabajo seguros y saludables.

- **42 accidentes de trabajo** registrados.
- **Tasa de accidentalidad:** 3,0.
- **Tasa de fallecimiento:** 0
- **7 enfermedades laborales calificadas.**
- **0 fallecimientos** por accidente de trabajo o enfermedad laboral.
- **0 eventos con grandes consecuencias (AT-GC).**
- **Lesiones principales de accidente de trabajo** por golpes y traumatismos.
- **Salud laboral y bienestar** en nuestro entorno de trabajo

Principales servicios y programas de salud laboral

Nuestros servicios de salud en el trabajo se desarrollan bajo un enfoque integral que nos permite anticipar riesgos, reducir la severidad de los eventos de salud y fortalecer la capacidad preventiva del Banco. Esta gestión se articula a través de las siguientes actividades estratégicas:

- ✓ **Programa de rehabilitación integral**, con seguimiento y acompañamiento a colaboradores que presentan condiciones de salud que generan incapacidades prolongadas (superiores a 30 días) o restricciones laborales.
- ✓ **Exámenes médicos ocupacionales periódicos**, aplicados a la totalidad de la población de colaboradores, de acuerdo con los riesgos identificados.
- ✓ **Diagnóstico anual de condiciones de salud**, que consolida los principales hallazgos de las evaluaciones médicas ocupacionales y orienta la planeación de acciones preventivas en medicina laboral.
- ✓ **Seguimiento de casos especiales**, con intervención de profesionales en salud ocupacional para facilitar procesos de reincorporación y adaptación laboral.





Confidencialidad y uso responsable de la información en salud

La calidad de los servicios de salud en el trabajo se garantiza mediante la participación de profesionales especializados en salud ocupacional, liderados por un médico laboral, quien es responsable de la custodia y gestión de la información clínica de los colaboradores.

Para proteger la confidencialidad y el uso adecuado de los datos personales de salud:

- La información clínica es custodiada exclusivamente por el médico laboral del Banco.
- El acceso a la información se limita al equipo de salud del área de Seguridad y Salud en el Trabajo (médico, psicólogo, fisioterapeuta o terapeuta ocupacional).
- Cualquier uso de la información se realiza con consentimiento informado del trabajador, previa socialización clara de su alcance y finalidad.
- Existen acuerdos de confidencialidad con los proveedores de servicios de salud que apoyan las evaluaciones e intervenciones a nivel nacional.

En ningún caso la información de salud es utilizada para generar tratos favorables o desfavorables, ni es compartida con otras áreas del Banco, incluyendo Talento Humano, garantizando un manejo ético, responsable y alineado con la normativa vigente.

Desempeño en salud y bienestar

- **104% de evaluaciones médicas** realizadas, superando la meta mínima establecida (95%).
- Control de enfermedad laboral: **60%** (base para fortalecimiento 2026).
- **100% de casos con evaluación de condiciones de salud**, fortaleciendo la detección temprana de riesgos y el acompañamiento oportuno.
- **100% de ejecución** en los programas de **promoción y prevención**.

Los resultados en salud ocupacional evidencian un **alto nivel de cumplimiento en las actividades preventivas**, así como oportunidades de mejora en el control de la enfermedad laboral, que se convierten en un foco prioritario para 2026.

Formación para el cuidado y la prevención

En el Banco de Occidente entendemos la formación como un pilar fundamental para la **prevención de riesgos, el fortalecimiento del autocuidado y la consolidación de una cultura de seguridad y salud en el trabajo**. A través de procesos formativos continuos, buscamos asegurar que nuestros **colaboradores, proveedores y contratistas** cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera segura y responsable.

Nuestra **estrategia de formación en SST** está diseñada para cubrir las necesidades de los diferentes grupos de interés, considerando los riesgos asociados a cada rol, actividad y entorno de trabajo. Este enfoque nos permite asegurar una cobertura integral y homogénea a nivel nacional.

La formación se desarrolla mediante esquemas presenciales, virtuales y prácticos, e incluye procesos de:

- Inducción y reinducción periódica en el Sistema de Gestión de SST.
- Capacitación general y especializada según el nivel de exposición al riesgo.
- Entrenamientos obligatorios y voluntarios, de acuerdo con la normatividad y los lineamientos internos.





Durante 2025 implementamos un **portafolio amplio de acciones formativas**, estructurado en las siguientes líneas de formación:

Formación general en SG-SST

- Inducción y reinducción en SG-SST para toda la población del Banco.
- Inducción y reinducción en SG-SST para proveedores y contratistas, según la naturaleza del servicio.
- Capacitación en legislación en SST e identificación de peligros y riesgos.

Formación especializada por rol

- Cursos de 50 y 20 horas del SG-SST para responsables y líderes de SST por zona.
- Capacitación al COPASST en investigación y análisis de accidentes.
- Formación al Comité de Convivencia Laboral en convivencia, balance y resiliencia.
- Capacitación al Comité Operativo de Emergencias (COE) sobre funciones, responsabilidades y alerta temprana.

Preparación y respuesta ante emergencias

- Formación y entrenamiento de brigadas de emergencia a nivel nacional.
- Capacitación en primeros auxilios, RCP, OVACE, manejo de emergencias y evacuación.
- Divulgación del plan de emergencias en edificios, oficinas y bodegas.

Formación en riesgos específicos

- Entrenamiento en trabajo seguro en alturas para áreas específicas.
- Capacitación en uso de Elementos de Protección Personal (EPP).
- Manejo seguro de sustancias químicas y lectura de hojas de seguridad.
- Capacitación en riesgo público para oficinas priorizadas.

Seguridad vial y movilidad segura

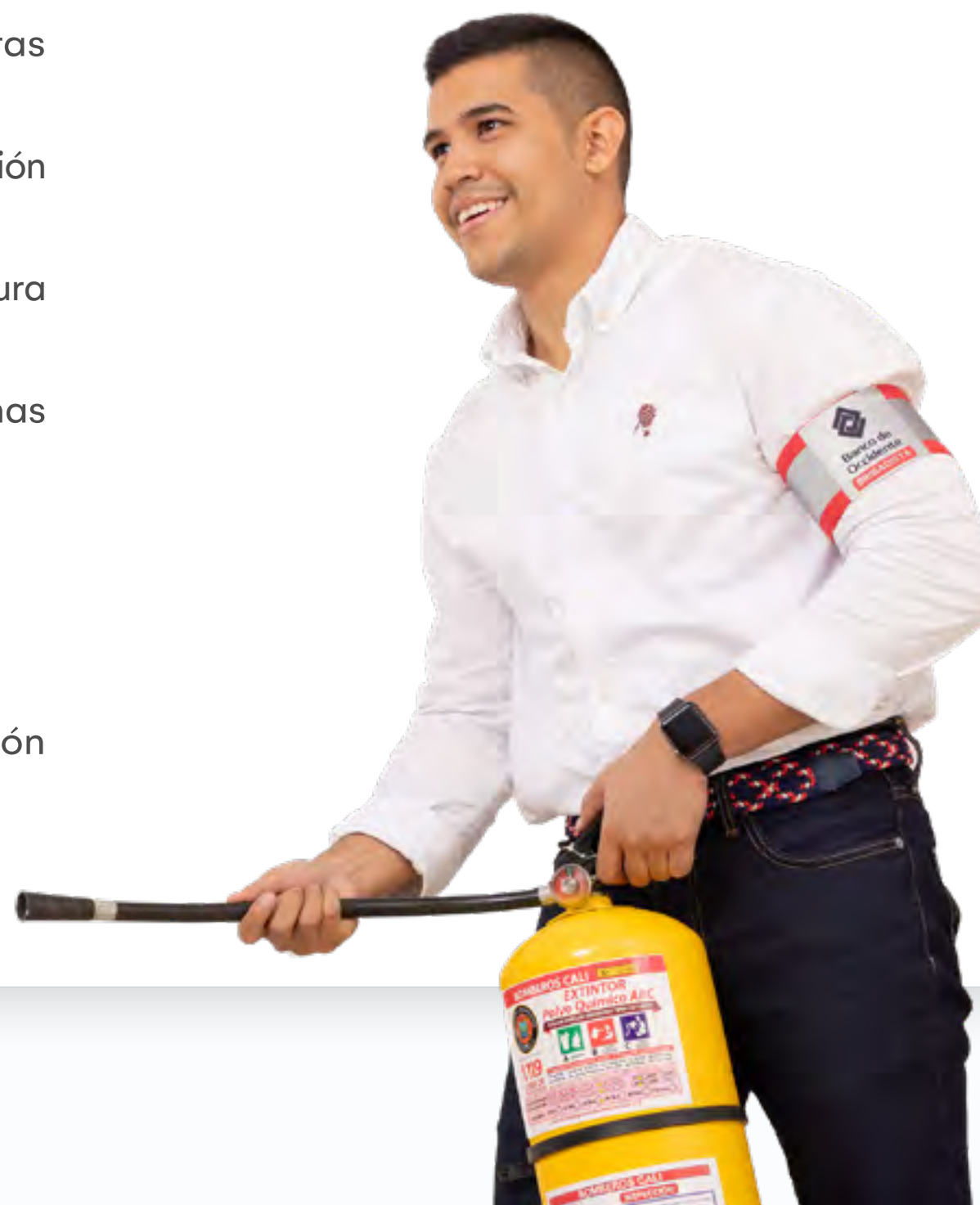
- Formación en velocidad segura, prevención de la fatiga y la distracción.

- Cero tolerancia a la conducción bajo efectos de alcohol o sustancias.

- Protección de actores viales vulnerables.

Salud, ergonomía y bienestar

- Capacitación en pausas activas e higiene postural para personal administrativo.
- Capacitación virtual anual en pausas activas para trabajadores autónomos y de oficinas.
- Actividades formativas durante la Semana de la Salud, enfocadas en hábitos de vida saludable.



Cobertura y resultados de la formación en 2025

Estos resultados evidencian el alcance del programa y su contribución al fortalecimiento de las capacidades preventivas en toda la operación.

Trabajadores directos

- **471 actividades** de capacitación en SST.
- **5.393 horas de formación** impartidas.
- **7.054 colaboradores** capacitados.
- La actividad de mayor alcance impactó a **6.549 trabajadores**.

Proveedores y contratistas

- **63 actividades** de capacitación en SST.
- **707 personas** capacitadas.
- **Promedio de 1 hora** de capacitación por contratista.



Metas, desempeño y retos

Durante 2025, alcanzamos el **100% de cumplimiento en las capacitaciones programadas**, así como una cobertura total de colaboradores y contratistas, consolidando la formación como un eje clave del SG-SST.

De cara a 2026, el principal reto consiste en **ampliar las metodologías de formación e incorporar nuevos contenidos alineados con la evolución de los riesgos en SST**, fortaleciendo formatos más participativos y experiencias de aprendizaje que incrementen el impacto y la apropiación de los contenidos.

Promoción de la salud y bienestar integral

En el Banco promovemos un enfoque de bienestar integral que reconoce la salud como un componente esencial de la calidad de vida, la productividad y la sostenibilidad organizacional. **Más allá de la prevención de riesgos laborales**, facilitamos el acceso oportuno a servicios de salud y desarrollamos **programas voluntarios orientados a fortalecer hábitos de vida saludables, la prevención de enfermedades y el autocuidado de nuestros colaboradores**.

Acceso a servicios de salud no relacionados con el trabajo

Garantizamos que todos los colaboradores puedan acceder, de manera oportuna, a **servicios médicos y de cuidado de la salud no asociados directamente con su actividad laboral**. Para ello, otorgamos los permisos y el tiempo necesario para la asistencia a citas médicas, exámenes y procedimientos, de acuerdo con el agendamiento definido por cada persona, independientemente de si estos servicios son prestados a través de:

La Entidad Promotora de Salud (EPS).

Planes complementarios o medicina prepagada.

Pólizas de salud contratadas de manera independiente.

Programas voluntarios de promoción de la salud: como parte de nuestro compromiso con la prevención y el bienestar, desarrollamos programas voluntarios dirigidos a mitigar riesgos relevantes para la salud no relacionados con el trabajo y a fomentar estilos de vida saludables en toda la Organización:

Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo: realizamos anualmente una jornada institucional de alcance nacional enfocada en:

- Promoción de la salud y el autocuidado.
- Alimentación saludable.
- Prevención de enfermedades prevalentes.
- Hábitos de vida saludables.

La más reciente edición se llevó a cabo en septiembre 2025, con actividades educativas y experienciales de libre participación

Jornadas de donación de sangre: facilitamos jornadas voluntarias de donación de sangre dentro de nuestras instalaciones, en articulación con entidades de salud habilitadas, que proveen personal asistencial, equipos médicos y condiciones seguras para la recolección y conservación de la sangre, promoviendo la solidaridad y la salud pública.

Programa de chequeos ejecutivos: dirigido a colaboradores de Alta Dirección, Gerencia Media y Direcciones, este programa busca fortalecer la detección temprana de riesgos de salud mediante:

- Exámenes de laboratorio de rutina y especializados.
- Valoraciones médicas por especialistas.
- Acompañamiento profesional para la interpretación de resultados.

Reto nutricional: programa orientado a colaboradores con sobrepeso u obesidad, enfocado en:

- Acompañamiento profesional en nutrición.
- Educación en alimentación equilibrada.
- Seguimiento periódico de avances.
- Mejora del bienestar y la calidad de vida.

Durante 2025, alcanzamos altos niveles de cumplimiento en las actividades de promoción de la salud, incluyendo la ejecución de **jornadas institucionales, programas preventivos y evaluaciones médicas**, consolidando estos espacios como un pilar del bienestar organizacional.

De cara a 2026, el principal reto es incrementar la presencialidad y el involucramiento de los colaboradores en las actividades preventivas, fortaleciendo estrategias de comunicación y participación que amplíen el impacto de los programas de salud y bienestar.





Experiencia memorable del cliente



| ODS 9.3 |

En el Banco de Occidente, la experiencia del cliente constituye un eje fundamental para impulsar el desarrollo económico, empresarial y social de los territorios donde operamos. Por ello, durante el año 2025 continuamos fortaleciendo un enfoque integral de experiencia del cliente, que articula la cercanía territorial, la inclusión financiera, la continuidad del servicio, la educación financiera y la innovación tecnológica, como pilares para la generación de valor sostenible a largo plazo.

En un entorno marcado por la transformación digital, la evolución constante de las expectativas de los usuarios y los desafíos operativos propios del sector financiero, el Banco avanzó en la consolidación de una experiencia centrada en el cliente. Este enfoque está orientado no solo a la prestación eficiente de productos y servicios financieros, sino también al acompañamiento permanente en la toma de decisiones, la protección de los derechos del consumidor financiero y el fortalecimiento de relaciones basadas en la confianza.

Durante el periodo reportado, la corresponsalía bancaria se consolidó como un habilitador clave para facilitar el acceso a servicios financieros en zonas sin presencia física de oficinas y mejorar la experiencia de clientes bancarizados y no bancarizados. A través de este canal, el Banco fortaleció su participación de mercado por número de puntos de atención y registró un crecimiento sostenido en la transaccionalidad, consolidando su rol como aliado financiero de comunidades, comercios y microempresarios.



Ampliación de la cobertura territorial

OXXO: 500 puntos de atención.

Farmatodo: 18 puntos de atención.

GAN: 3.000 puntos de atención.

Punto de Pago: 1.000 puntos de atención.

En conjunto, la red de corresponsalía bancaria permitió alcanzar presencia en 350 municipios del país, así como la gestión de 10.000 pagos a terceros a través de corresponsales bancarios, por un valor total de COP 5.600 millones.

De manera complementaria, avanzamos en la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a garantizar la continuidad del servicio y la resiliencia operativa, así como en el fortalecimiento de iniciativas de acompañamiento, capacitación y asesoría especializada dirigidas a diferentes

segmentos de clientes. Estas acciones permitieron impulsar el uso informado de los productos y servicios financieros, promover la innovación y contribuir a la generación de valor económico y social.

El enfoque de experiencia del cliente del Banco de Occidente se sustenta, además, en principios de inclusión, accesibilidad y trato justo, asegurando que todos los clientes, independientemente de su género, condición socioeconómica o situación de discapacidad, puedan acceder de manera equitativa, digna y oportuna a los servicios financieros. En este sentido, la gestión de la experiencia se articula con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), los lineamientos normativos vigentes y los modelos internos de evaluación y gestión del riesgo y el Manual de Proceso Crediticio Políticas Generales Riesgo de Crédito MAN-COL-198, donde los clientes son evaluados bajo el Modelo CAMEL que consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: capital (C), calidad de los activos (A), gestión administrativa (M), ganancias (E) y liquidez (L). Dicha evaluación es utilizada principalmente en el sector financiero para hacer mediciones de riesgo corporativo y el Banco de Occidente la adapta para analizar los clientes con el fin de asignar el cupo. Esto mantiene el equilibrio financiero, otorgando créditos en función de la capacidad de pago.

A través de este enfoque integral, el Banco de Occidente reafirma su compromiso con una experiencia del cliente que trasciende la transacción, fortalece la confianza, promueve la inclusión financiera y contribuye al desarrollo sostenible de las personas, las empresas y las comunidades.



Nuestro Compromiso con la Inclusión y la Accesibilidad

La inclusión financiera y la accesibilidad son pilares fundamentales de la experiencia del cliente en el Banco de Occidente. Bajo este enfoque, durante 2025 continuamos fortaleciendo un modelo de atención integral orientado a garantizar el acceso equitativo, digno y oportuno a nuestros productos y servicios financieros, con especial énfasis en personas en situación de discapacidad y en grupos en condición de mayor vulnerabilidad.

Este modelo se gestiona de manera articulada desde el **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)**, el cual establece procesos, lineamientos y mecanismos de seguimiento que aseguran una atención incluyente, respetuosa y centrada en las necesidades particulares de cada cliente, en coherencia con la normativa vigente y los principios de trato justo promovidos por el Banco.

Como parte de este enfoque, el Banco cuenta con un **protocolo especializado de atención a personas en situación de discapacidad**, diseñado para garantizar una prestación del servicio adecuada, eficiente y respetuosa en todos los canales de atención. Este protocolo orienta a los colaboradores sobre la correcta interacción con clientes con discapacidad auditiva, visual, física u otras condiciones, promoviendo una comunicación clara, empática y efectiva.

Adicionalmente, el Banco dispone de un **servicio de intérprete en lengua de señas colombiana**, prestado

por un proveedor especializado, con cobertura en el **100 % de los canales físicos**. Este servicio facilita la interacción con personas con discapacidad auditiva, garantizando el acceso oportuno a la información y la adecuada prestación del servicio financiero.

En materia de infraestructura, durante 2025 el **100 % de las oficinas del Banco** contó con señalización en braille que informa los horarios de atención, mientras que el **99%** dispuso de adecuaciones de accesibilidad física, tales como rampas, salvaescaleras o accesos a nivel, que permiten una atención segura y autónoma por parte de los clientes.

Como complemento, el Banco pone a disposición de las personas con discapacidad visual **contratos en formato de audio**, accesibles de manera digital, con el fin de promover la comprensión de la información contractual y el ejercicio informado de sus derechos como consumidores financieros. De igual manera, se incorporaron **subtítulos en los contenidos audiovisuales de educación financiera** divulgados en los portales y canales institucionales, fortaleciendo el acceso a la información y el aprendizaje inclusivo.

El modelo de atención inclusiva se ve reforzado por una **política institucional de ingreso de perros guía**, de alcance nacional, que autoriza su acceso a todas las oficinas del Banco. Esta política es divulgada y aplicada de manera uniforme en la red, conforme a la normativa vigente, garantizando condiciones de igualdad para las personas usuarias de perros de asistencia.

El Banco promueve una **cultura organizacional basada en el trato justo, el respeto y la empatía**, mediante la divulgación periódica de lineamientos



y recomendaciones prácticas dirigidas a los colaboradores. Estas acciones buscan fortalecer una atención de calidad, inclusiva y coherente con los valores corporativos, así como con las expectativas de los clientes.

De manera complementaria, se realiza un **seguimiento periódico al cumplimiento de los procesos de atención inclusiva**, brindando acompañamiento a los diferentes canales de atención para asegurar su correcta implementación y la prestación consistente de un servicio accesible y de calidad en todo el territorio nacional.

Con el propósito de consolidar una cultura centrada en la inclusión, durante 2025 el Banco continuó desarrollando programas de capacitación dirigidos a sus colaboradores, orientados a fortalecer las competencias necesarias para la atención adecuada de personas en situación de discapacidad y otros grupos vulnerables.

Entre las principales iniciativas de formación se destacan:

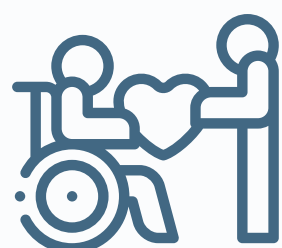
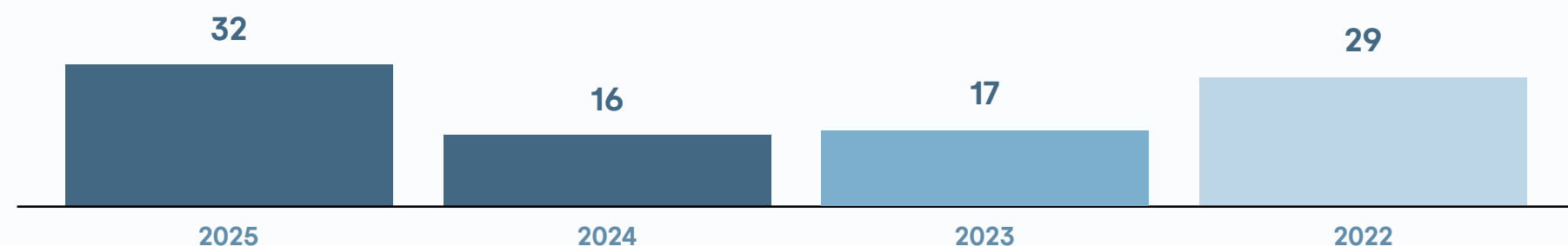
- ✓ **Curso virtual sobre atención a personas con discapacidad**, que brinda herramientas prácticas para la atención de personas con discapacidad auditiva, visual y física, a través de lineamientos claros, simulaciones de situaciones reales y buenas prácticas orientadas a ofrecer un servicio inclusivo, respetuoso y eficiente.
- ✓ **Curso virtual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el Defensor del Consumidor Financiero (DCF)**, enfocado en el fortalecimiento del conocimiento sobre la protección de los derechos de los consumidores financieros, con énfasis en poblaciones en condición de mayor vulnerabilidad.
- ✓ **Taller básico de lengua de señas**, disponible en la plataforma digital del Banco, orientado a mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva y a fortalecer la sensibilidad de los colaboradores frente a la diversidad funcional.



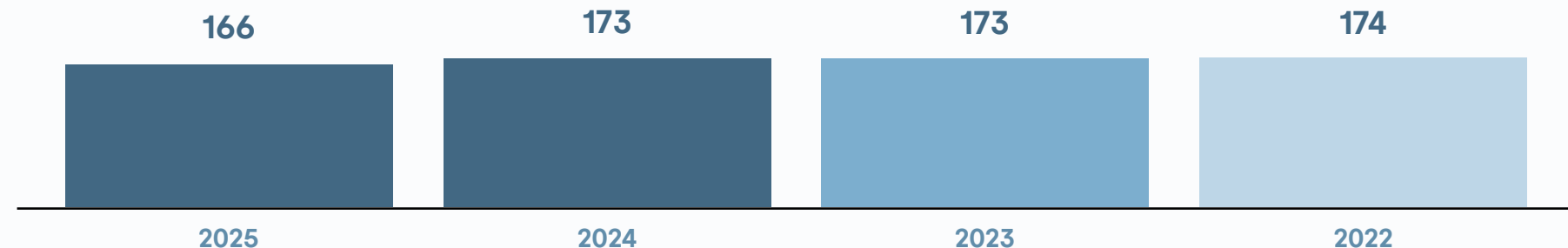
Como resultado de la implementación de este enfoque integral, durante 2025 se registraron avances significativos en la atención a personas en situación de discapacidad y en el fortalecimiento de la accesibilidad de la red del Banco. A continuación, se presenta la evolución de los principales indicadores:



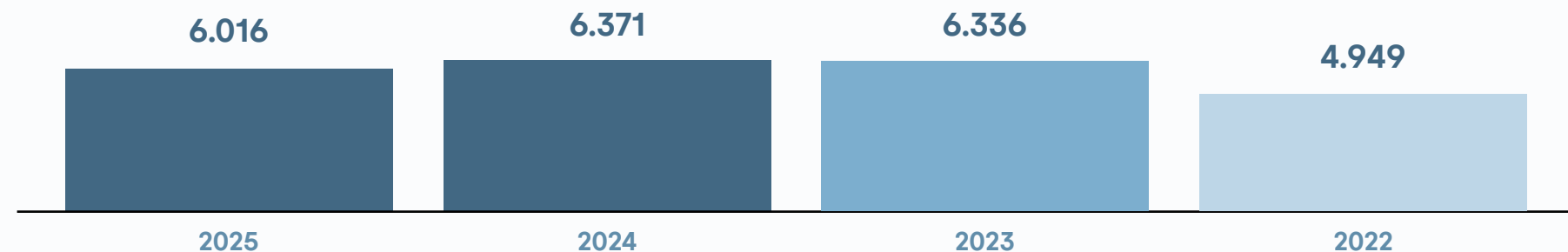
Clientes con discapacidad auditiva atendidos



Sucursales con accesibilidad adaptada



Colaboradores capacitados en atención inclusiva



Estos resultados reflejan el compromiso del Banco de Occidente con la mejora continua de la experiencia del cliente, la eliminación de barreras de acceso y el cumplimiento de la **Ley 1328 de 2009**, asegurando que todas las personas, sin distinción de condición, puedan acceder de manera equitativa y digna a las soluciones financieras.

Corresponsalía bancaria:

Durante 2025, el Banco de Occidente consolidó la **corresponsalía bancaria** como uno de los principales habilitadores de la experiencia del cliente, al fortalecer la cercanía con los usuarios, ampliar la cobertura territorial y garantizar el acceso continuo a servicios financieros en zonas donde no existe presencia física de oficinas. Este canal se posiciona como un eje estratégico para la inclusión financiera, la continuidad operativa y la generación de valor social y económico en los territorios.

Como resultado de la gestión realizada durante el año, se registró un **crecimiento del 4,2 % en el volumen de transacciones** frente al 2024 y alcanzó un **95 % de cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos para el canal**, evidenciando su relevancia dentro del modelo de atención al cliente.

Durante el periodo reportado, el canal de corresponsalía bancaria fortaleció su contribución a la inclusión financiera mediante la **ampliación de la cobertura territorial** y la integración de nuevas redes de corresponsales de alto impacto nacional y regional. Conoce en el siguiente link la red de corresponsales Bancarios.

En este marco, se incorporaron redes de alcance nacional con alta recordación de marca y significativo flujo de usuarios, como **OXO**, con cerca de **500 puntos**, y **Farmatodo**, con **18 establecimientos**, así como redes estratégicas regionales como **GAN** en Antioquia, que cuenta con aproximadamente **3.000 puntos** distribuidos en la totalidad de los municipios del departamento, consolidándose como una de las redes más cercanas a las comunidades.

Adicionalmente, a través del corresponsal **Punto de Pago**, se habilitó la red **CONRED**, incorporando cerca de **1.000 puntos adicionales** a la red del Banco.

Estas integraciones permitieron ampliar la presencia del Banco en **más de 350 municipios del país**, beneficiando a clientes bancarizados y no bancarizados, comercios locales, microempresarios, trabajadores independientes y ciudadanos en general, tanto en zonas urbanas como rurales.

A través de la corresponsalía bancaria, el Banco de Occidente facilitó el acceso a servicios financieros esenciales, como **recaudos de servicios públicos y privados, pagos de PILA e impuestos, retiros y consignaciones**, reduciendo barreras geográficas y económicas y promoviendo la inclusión financiera en territorios históricamente desatendidos.

Desde el Banco se mantuvo la **estandarización de los procesos transaccionales**, con el fin de garantizar que las operaciones sean fáciles de entender y ejecutar por cualquier usuario, independientemente de su nivel educativo o experiencia previa con servicios financieros. Este esfuerzo se complementó con **campañas de comunicación pautadas y orgánicas en redes sociales**, orientadas a dar visibilidad al canal de corresponsales y a educar a los usuarios sobre la realización de transacciones de manera segura y sencilla.

Adicionalmente, se desarrollaron y difundieron **recomendaciones prácticas** sobre la ejecución de transacciones, facilitando el acceso a información clara, visual y de fácil comprensión, lo que contribuyó de manera indirecta al fortalecimiento de la educación financiera en las comunidades atendidas.



El impacto social del canal de corresponsalía bancaria se mide a partir de indicadores como el crecimiento de la transaccionalidad, la cobertura territorial, la disponibilidad de servicios financieros en zonas sin presencia de oficinas bancarias y el acceso efectivo a recursos financieros por parte de poblaciones vulnerables.

Durante 2025, el Banco de Occidente contó con aproximadamente 175 oficinas a nivel nacional por lo que los corresponsales bancarios desempeñaron un rol fundamental en la **dispersión y el pago de subsidios** dirigidos a poblaciones de alto riesgo, garantizando que los recursos llegaran de manera oportuna y segura a comunidades ubicadas en regiones apartadas y de difícil acceso. En este contexto, se realizaron **más de 10.000 pagos a terceros por un valor aproximado de \$5.600 millones**, evidenciando el uso creciente del canal para la entrega de recursos a beneficiarios de programas sociales, clientes empresariales, pymes y entidades públicas.

De manera complementaria, se llevaron a cabo **jornadas especiales de pagos y recaudos** en corresponsales bancarios para convenios masivos, facilitando el cumplimiento de obligaciones ciudadanas y reduciendo los desplazamientos a cabeceras municipales o ciudades intermedias.

En este año, el Banco avanzó en la evolución del canal de corresponsalía bancaria hacia un modelo de **mayor valor agregado**, incorporando progresivamente productos y servicios que trascienden la ejecución transaccional.

Históricamente los **Puntos de Pago** han sido enfocados como puntos de recaudo, en el año 2025 el banco a través de campañas comerciales, capacitaciones,

coaching e incentivos, promovió a que **las operadoras de los puntos desarrollarán habilidades comerciales para la promoción y venta de seguros integrales de accidentes en alianza con SURA**.

Como resultado de estas acciones se logró la venta de **587 pólizas de seguros integrales de accidentes**, facilitando el acceso a productos de protección financiera de bajo costo para poblaciones como guardias de seguridad, motoristas, trabajadores independientes informales, microempresarios y pymes, tradicionalmente excluidos del sistema asegurador.

En cumplimiento de la responsabilidad contractual con las redes de corresponsales, en agosto de 2025 se aplicó una **encuesta nacional de conocimiento** al personal que atiende los puntos de atención, con el objetivo de evaluar la apropiación de las lecciones impartidas en años anteriores y fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Esta medición contó con la participación de **1.150 colaboradores** a nivel nacional y permitió identificar oportunidades de mejora en la orientación a los usuarios, la promoción del uso del canal y la prestación del servicio. Como parte de la iniciativa, se reconoció a los cinco participantes más destacados mediante incentivos simbólicos, fortaleciendo la motivación y el compromiso con la calidad del servicio.

Conscientes de los desafíos operativos asociados a la prestación de servicios financieros en zonas sin presencia física de oficinas, durante 2025 el Banco continuó trabajando en el desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a garantizar la **prestación ininterrumpida del servicio** a través de corresponsales bancarios.

En este marco, se avanzó en la iniciativa **Stand-in**, la cual permitirá a partir de febrero de 2026 que los clientes realicen pagos y otras transacciones aun en escenarios de indisponibilidad operativa, reduciendo la necesidad de desplazamientos, fortaleciendo la sostenibilidad del servicio y protegiendo la experiencia del cliente.

Adicionalmente, se implementaron innovaciones orientadas a mejorar la eficiencia del canal, como la **conexión directa con Efecty para el recaudo de PILA**, el lanzamiento de la **PowerPage para la radicación digital de PQRs de corresponsales** y la integración tecnológica de nuevas redes mediante plataformas transaccionales interoperables con la infraestructura del Grupo Aval.

El desempeño del canal de corresponsalía bancaria se mide a través de indicadores clave como el volumen de transacciones, la cobertura territorial y la bancarización digital. En este sentido, durante 2025 el canal registró un crecimiento general del **4,2% en el número de transacciones** frente a 2024 y la **bancarización de la billetera digital Dale! a través de Punto de Pago creció un 15%**, impulsada por la ampliación de la red, la incorporación de nuevas redes de corresponsales y la diversificación de los servicios ofrecidos.

En conjunto, estos resultados reflejan el impacto positivo de la corresponsalía bancaria en la calidad de vida de las comunidades atendidas, al garantizar un acceso continuo, cercano y confiable a servicios financieros, de recaudo y de protección, fortaleciendo la inclusión financiera, la estabilidad económica local y la confianza de los usuarios en el sistema financiero.





Como parte del seguimiento al desempeño y alcance del canal de corresponsalía bancaria, el Banco de Occidente realiza un monitoreo periódico de la **cobertura territorial por departamento**, con el fin de evaluar la evolución del número de puntos de atención, identificar tendencias regionales y orientar decisiones estratégicas relacionadas con la expansión, consolidación o ajuste de la red.

Durante el periodo 2023—2025, el canal evidenció una expansión significativa en departamentos estratégicos, particularmente en zonas con alta densidad poblacional y actividad económica, así como ajustes operativos en algunos territorios asociados a optimización de la red, consolidación de puntos o dinámicas propias del mercado.

A continuación, se presenta la evolución del número de corresponsales bancarios por departamento:

Departamento	Variación 2025 vs. 2024 (%)	2025	2024	2023
Amazonas	-3%	31	32	23
Antioquia	24%	7.012	5.635	2.065
Arauca	-17%	759	911	455
San Andrés, Providencia y Santa Catalina	-20%	136	170	109
Atlántico	-13%	3.843	4.413	3.224
Bogotá, D. C.	-13%	19.175	22.153	10.641
Bolívar	-30%	3.220	4.579	2.956
Boyacá	7%	2.717	2.532	1.527
Caldas	1%	1.762	1.746	1.261
Caquetá	-7%	1.069	1.145	732
Casanare	-24%	1.000	1.324	714
Cauca	-7%	1.603	1.719	1.414
Cesar	-28%	1.834	2.549	1.651
Chocó	-6%	408	432	326
Córdoba	-17%	1.885	2.280	1.742
Cundinamarca	-1%	5.726	5.764	3.177
Guainía	-31%	33	48	30
Guaviare	-39%	132	215	112
Huila	-2%	2.238	2.283	1.347
La Guajira	-11%	1.171	1.317	832
Magdalena	-5%	1.745	1.840	1.517
Meta	-17%	2.066	2.484	1.511
Nariño	-2%	1.842	1.879	1.323
Norte de Santander	-5%	3.625	3.805	2.468
Putumayo	-12%	386	441	244
Quindío	-1%	910	917	688
Risaralda	5%	1.535	1.466	956
Santander	1%	4.184	4.163	2.638
Sucre	-6%	1.683	1.790	1.230
Tolima	-2%	1.800	1.831	1.149
Valle del Cauca	-10%	7.190	7.972	5.749
Vaupés	-46%	30	56	28
Vichada	-38%	69	112	59

Los resultados evidencian un **crecimiento significativo en departamentos estratégicos** como Antioquia, Santander, Boyacá y Risaralda, asociado a la consolidación de redes regionales como **GANa** y a la integración de corresponsales de alto impacto. En contraste, las variaciones negativas registradas en algunos departamentos responden principalmente a procesos de **optimización de la red**, depuración de puntos con baja transaccionalidad y ajustes operativos, sin afectar la cobertura efectiva del servicio.

En términos generales, la evolución de la red permitió al Banco mantener una **presencia amplia y diversificada a nivel nacional**, fortaleciendo el acceso a servicios financieros esenciales en zonas urbanas y rurales, y consolidando el rol de la corresponsalía bancaria como un canal clave para la experiencia del cliente, la inclusión financiera y el desarrollo territorial.



Premios Experiencia del Cliente – Reconociendo la Excelencia



| ODS 9.3 |

En el Banco de Occidente entendemos que una experiencia memorable del cliente se construye a partir de una **cultura organizacional centrada en las personas**, el trabajo colaborativo y la mejora continua. En este sentido, durante 2025 continuamos fortaleciendo los **Premios Experiencia del Cliente** como un mecanismo clave para reconocer, visibilizar y promover las iniciativas, proyectos y comportamientos que generan un impacto positivo y tangible en la experiencia de nuestros clientes internos y externos.

Este espacio se consolida como una herramienta estratégica para impulsar la innovación, reforzar la cultura de servicio y alinear los esfuerzos de las diferentes áreas del Banco entorno a un propósito común: ofrecer experiencias consistentes, cercanas y de alto valor en cada punto de contacto con el cliente.

► Premios

Experiencia del Cliente

Los Premios Experiencia del Cliente se desarrollan anualmente a través de un proceso estructurado y transparente que garantiza la evaluación objetiva de las iniciativas postuladas. La convocatoria se realiza de manera abierta a todas las áreas del Banco, invitando a los equipos a presentar proyectos implementados durante el año que hayan contribuido de manera significativa a la mejora de la experiencia del cliente.

En una primera etapa, las áreas postulan sus iniciativas, las cuales son evaluadas por un equipo especializado que analiza su alcance, impacto y alineación con los objetivos estratégicos del Banco. Posteriormente, las iniciativas seleccionadas avanzan a una fase de evaluación por parte de un **jurado evaluador**, que define los proyectos ganadores con base en criterios previamente establecidos, tales como impacto en la experiencia del cliente, innovación, sostenibilidad y escalabilidad.

Durante 2025, los premios se estructuraron en **seis categorías**, cada una orientada a reconocer un aspecto clave de la transformación de la experiencia del cliente:

- ✓ **Mejores proyectos:** reconoce a los equipos que implementaron soluciones innovadoras y transformaron momentos clave del journey del cliente, generando impactos tangibles en la rentabilidad del Banco y en la satisfacción de los clientes.
- ✓ **Mejores ENSI (Nivel de Satisfacción Interna):** destaca a las áreas que alcanzaron los más altos niveles de satisfacción del cliente interno, evidenciando una gestión colaborativa, accesible y empática.
- ✓ **Oficinas WOW:** premia a las oficinas que se destacaron por su desempeño excepcional en servicio al cliente, considerando estudios de

satisfacción, resultados de clientes incógnitos, participación en campañas de experiencia del cliente e implementación de planes de mejora.

- ✓ **Colaboradores WOW:** reconoce a los colaboradores que superaron las expectativas en la atención, creando experiencias memorables para los clientes y dejando una huella positiva en cada interacción.
- ✓ **Mejores gerentes:** distingue a los gerentes comerciales con los más altos niveles de recomendación por parte de los clientes, resaltando su asesoría, acompañamiento y cercanía.
- ✓ **Mejores directores:** reconoce a los directores de la Fiduciaria que sobresalieron por su orientación, respuestas efectivas, cercanía constante y sensibilidad frente a las necesidades de los clientes, así como por su aporte a la generación de experiencias positivas y a la toma de decisiones estratégicas.



Impacto Tangible en los premios Experiencia del Cliente

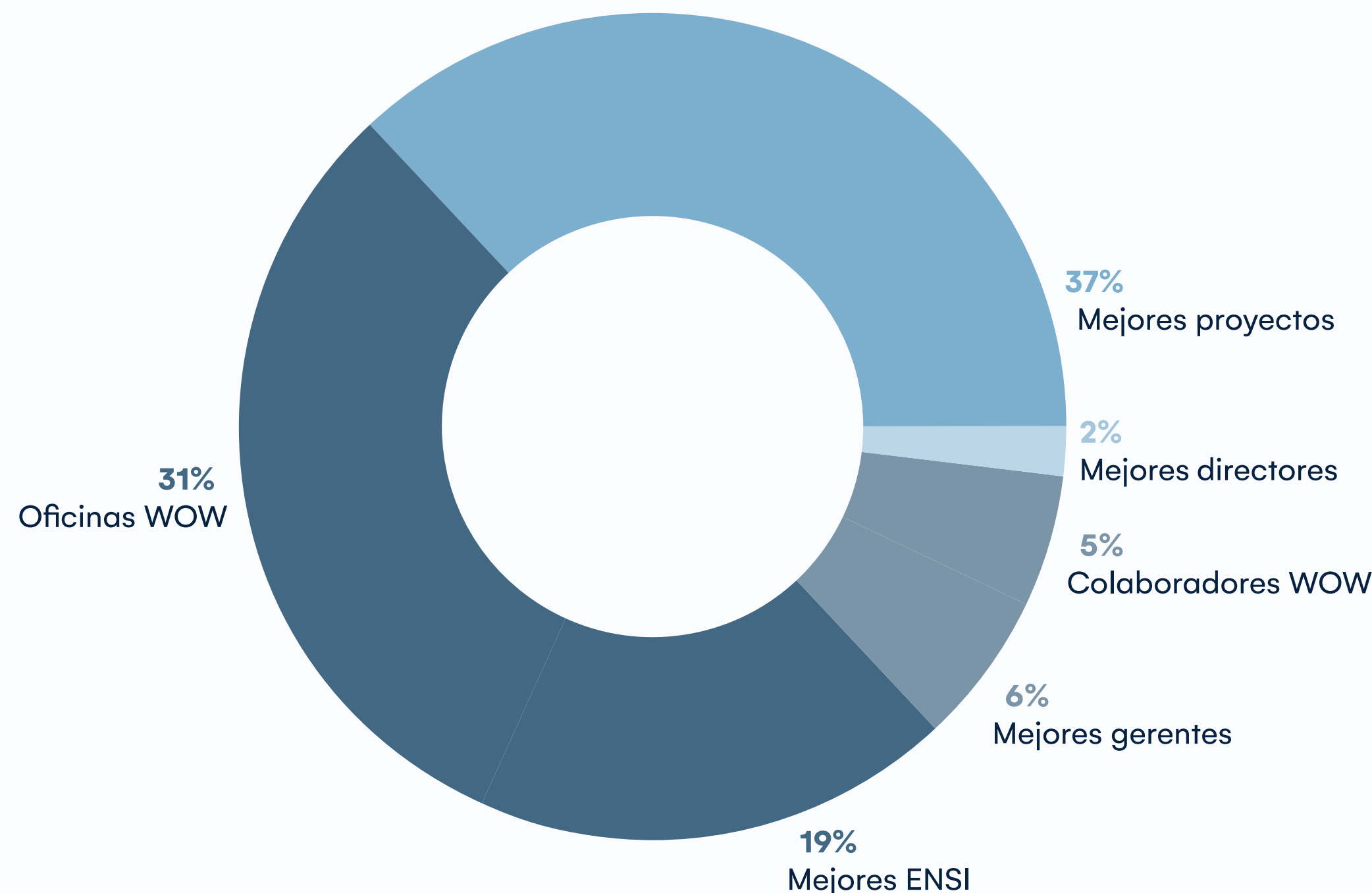
Durante la edición 2025 de los Premios Experiencia del Cliente, se evidenció un alto nivel de participación y compromiso por parte de las áreas del Banco con la mejora continua y la generación de soluciones centradas en el cliente.

En total, se **postularon 82 proyectos** en la fase inicial de la convocatoria, de los cuales **50 iniciativas** avanzaron a una segunda etapa de evaluación y **39 proyectos** fueron analizados por el jurado evaluador. Como resultado de este proceso riguroso, se **premiaron 11 proyectos ganadores**, destacándose aquellos con mayor impacto real en la experiencia del cliente.

Adicionalmente, se otorgaron **80 reconocimientos** en las distintas categorías definidas, reflejando la amplitud del ejercicio y el reconocimiento al trabajo de equipos, oficinas y colaboradores que contribuyeron de manera significativa a la transformación de la experiencia del cliente.

Durante 2025, el **monto total de las premiaciones ascendió a \$44.400.000**, distribuidos entre las diferentes categorías de acuerdo con su impacto y alcance. La mayor participación correspondió a la categoría de **Mejores proyectos**, seguida por **Oficinas WOW** y **Mejores ENSI**, lo que evidencia el énfasis del Banco en iniciativas con impacto transversal y en el fortalecimiento de los puntos de contacto con los clientes.

Distribución de premiaciones por categoría – 2025



Como parte del cierre del evento, se realizó una **encuesta de percepción a los participantes**, cuyos resultados reflejaron una valoración positiva de los Premios Experiencia del Cliente como un espacio de reconocimiento, motivación y fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo. Los testimonios recopilados destacaron el valor del reconocimiento a las ideas, el trabajo en equipo y la contribución de las iniciativas a los resultados del Banco.

“Felicitaciones equipos muy bueno saber que aquí en el banco premian las ideas ”

“Lo veo muy apropiado y emotivo”

“Todo muy bueno, felicidades a los organizadores”

“Excelente evento que resalta la cultura de mejoramiento continuo”

“Gratitud por ese reconocimiento a los mejores !!”

“Agradezco mucho la nominación y haber podido contribuir a los resultados del Banco.”

“Excelente evento! Felicitaciones a los ganadores!”

“Realmente se lucieron, la interacción de todos se vio genial, felicitaciones a todo muy lindos”

Este ejercicio permitió reafirmar la importancia de contar con espacios que promuevan la innovación, el aprendizaje organizacional y la consolidación de una cultura centrada en el cliente, en la que los colaboradores se reconozcan como actores clave en la generación de experiencias memorables.

A través de los Premios Experiencia del Cliente, el Banco de Occidente fortalece su compromiso con la excelencia en el servicio, el reconocimiento al talento interno y la construcción de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, alineada con los objetivos estratégicos del Banco y con las expectativas de los clientes.

Índice de Recomendación de Clientes (NPS)

| BdO-17 |

En el Banco de Occidente, la medición de la experiencia del cliente constituye un eje fundamental para la gestión, el aprendizaje organizacional y la toma de decisiones estratégicas. Durante 2025, fortalecimos nuestro modelo de medición y escucha activa con el propósito de comprender de manera más profunda la percepción de los clientes frente a nuestros productos, servicios y canales, identificar oportunidades de mejora y orientar acciones diferenciadas por segmento.

La medición de la experiencia del cliente se realiza a través de indicadores cuantitativos, metodologías estandarizadas y herramientas especializadas, que permiten evaluar de manera consistente la evolución de la satisfacción, la recomendación y los principales factores que inciden en la relación de los clientes con el Banco.

Durante 2025, el **Índice de Recomendación de Clientes (NPS)** del Banco de Occidente se ubicó en **64%**, lo que representó una variación de **4 puntos porcentuales frente a 2024 (68%)**, en un contexto retador para el sector financiero caracterizado por cambios regulatorios, mayor competencia y expectativas crecientes de los clientes.

A pesar de esta variación, el indicador se mantuvo en niveles favorables y permitió identificar oportunidades de mejora específicas por segmento, que orientan las acciones definidas para los próximos periodos.

Indicador	Objetivo 2025	2025	2024	2023	2022	2021
Medición de satisfacción (%)	70	64	68	67	68	68
Cobertura de datos (%)	0,55	0,61	0,46	0,40	0,54	0,63

Estos resultados evidencian que, si bien el nivel de satisfacción presentó una variación frente al objetivo planteado para el año, durante 2025 se logró un **incremento en la cobertura de datos**, pasando de 0,46 en 2024 a **0,61**, lo que refleja una mejora en la representatividad de la medición y en la calidad de la información recolectada.

Indicador	Objetivo 2025	2025	2024	2023	2022	2021
NPS Empresas (%)	76	69	74	72	73	72
NPS Personas (%)	51	47	45	46	50	47

En el segmento de **Banca de Empresas**, el NPS alcanzó **69%** en 2025, con una disminución de **5 puntos porcentuales** frente a 2024. No obstante, el indicador se mantuvo en niveles sólidos, reflejando una percepción positiva de los clientes empresariales frente al acompañamiento, la asesoría y las soluciones ofrecidas por el Banco.

Por su parte, en **Banca de Personas**, el NPS se ubicó en **47%**, evidenciando una variación de **2 puntos porcentuales** frente al año anterior. Este resultado permitió identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la recomendación, particularmente en aspectos asociados a tiempos de respuesta, claridad de procesos y comunicación proactiva.

Con el objetivo de profundizar en la comprensión de la percepción de los clientes, durante 2025 el Banco consolidó un **modelo de escucha activa** mediante la implementación de la herramienta **Qualtrics Voice of the Customer (VoC)**. Este modelo opera con muestras definidas bajo criterios estadísticos que garantizan representatividad y un margen de error igual o inferior al **5%**.

La metodología utilizada cuenta con el aval de **IZO**, proveedor internacional especializado en mediciones cuantitativas de experiencia del cliente, lo que respalda la confiabilidad y consistencia de los resultados obtenidos.

El análisis de la información recolectada permitió clasificar a los clientes en tres grupos principales —**promotores, pasivos y detractores**— e identificar los factores que inciden en su percepción:



✓ **Clientes promotores:** valoran especialmente la personalización en la atención, la agilidad en la solución de requerimientos y la facilidad de uso del portafolio digital y de los canales transaccionales.



✓ **Clientes pasivos:** identifican oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de respuesta en la atención postventa, la claridad de los procesos y una mayor comunicación proactiva frente a cambios y actualizaciones.



✓ **Clientes detractores:** evidencian fricciones asociadas a procesos de mayor complejidad, como la solicitud de productos, la gestión de reclamaciones y la necesidad de una mejor integración entre canales, así como la reducción de trámites repetitivos.

Los resultados de la medición de satisfacción y del NPS constituyen un insumo clave para la toma de decisiones del Banco de Occidente. Durante 2025, estos hallazgos permitieron priorizar acciones orientadas a fortalecer la experiencia del cliente de manera diferenciada por segmento, canal y tipo de interacción.



Si bien algunas metas no se alcanzaron en su totalidad, la **estabilidad de los indicadores**, el aumento en la cobertura de la medición y los avances en segmentos clave evidencian el impacto positivo de las estrategias implementadas. En este sentido, el Banco definió como objetivo para 2026 avanzar hacia un **NPS del 68%**, por medio de:

- ✓ El fortalecimiento de una cultura organizacional con visión centrada en el cliente.
- ✓ La priorización de acciones de alto valor orientadas a las principales expectativas y fricciones identificadas.
- ✓ El uso intensivo de **datos e inteligencia artificial** para la gestión personalizada de clientes y la anticipación de necesidades.

A través de este enfoque, el Banco de Occidente reafirma su compromiso con la medición rigurosa de la experiencia del cliente, la transparencia en los resultados y la implementación de acciones de mejora continua que fortalezcan la confianza y la relación de largo plazo con sus clientes.

Mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias — PQRS

En el Banco de Occidente, la gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** constituye un componente fundamental de la experiencia del cliente y un mecanismo clave para fortalecer la confianza, la transparencia y la mejora continua de los procesos y servicios del Banco. A través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el Banco asegura la atención oportuna, trazable y efectiva de los requerimientos presentados por los clientes en los diferentes canales.

Durante 2025, el Banco continuó fortaleciendo la gestión de las PQRS como parte de su compromiso con una atención de calidad, centrada en el cliente y alineada con la normativa vigente en materia de protección al consumidor financiero. Este enfoque permite no solo resolver los requerimientos de los clientes, sino también identificar oportunidades de mejora en los productos, procesos y canales de atención.

A lo largo del año se recibieron **244.855 PQR's de las cuales se resolvió el 100%**, lo que corresponde a una efectividad del 100 %.

En cuanto al dato discriminado por tipo de requerimiento, se gestionaron 219.401 peticiones, se tuvieron 0 reclamos y 25.454 quejas, de las cuales como se mencionó anteriormente el 100% fueron atendidas satisfactoriamente. Estos resultados reflejan el esfuerzo del Banco por garantizar respuestas claras, oportunas y consistentes a los clientes, en coherencia

con los tiempos y lineamientos establecidos por la regulación aplicable y por el SAC.

La información derivada de la gestión de PQRS es analizada de manera periódica con el propósito de identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora en la experiencia del cliente. Este análisis permite retroalimentar a las áreas responsables, fortalecer los controles internos y priorizar acciones orientadas a prevenir la recurrencia de situaciones que puedan afectar la satisfacción de los clientes.

Adicionalmente, la gestión de PQRS se articula con otros mecanismos de medición de la experiencia del cliente, como el **Índice de Recomendación de Clientes (NPS)** y el modelo de **escucha activa**, permitiendo una visión integral de las expectativas, percepciones y principales fricciones de los clientes en su relación con el Banco.

Durante 2025, el Banco avanzó en el fortalecimiento de los canales y herramientas dispuestos para la gestión de PQRS, con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes a estos mecanismos y mejorar la eficiencia en la atención. Entre estas acciones se destaca la implementación de soluciones digitales que promueven la autogestión, la trazabilidad de los requerimientos y la reducción de tiempos de respuesta, en coherencia con la estrategia de transformación digital y mejora de la experiencia del cliente.

La gestión de PQRS se concibe así como un insumo estratégico para la toma de decisiones, la mejora continua y la consolidación de una cultura centrada en el cliente, en la que la voz del consumidor financiero es un elemento clave para el fortalecimiento de la confianza y la relación de largo plazo.





Capacitación para la Excelencia en la Experiencia del Cliente



| SASB FN-CB-240a.4 | ODS 4 y 8|

En el Banco de Occidente entendemos que una experiencia positiva y sostenible para los clientes se construye no solo a partir de la calidad del servicio, sino también del **fortalecimiento de capacidades, el acceso al conocimiento y la toma de decisiones informadas**. Por ello, en el 2025 continuamos impulsando una estrategia integral de capacitación y educación financiera dirigida a los diferentes segmentos de clientes, con el propósito de acompañarlos en su desarrollo, fortalecer su competitividad y consolidar relaciones de largo plazo basadas en la confianza y el valor compartido.

Esta estrategia se orienta a responder a las necesidades específicas de cada segmento — banca corporativa, gobierno, empresas, pymes y personas— mediante espacios de formación especializados, contenidos pertinentes y esquemas de acompañamiento técnico que contribuyen a mejorar la experiencia del cliente y a potenciar el impacto económico y social de sus actividades.

Capacitaciones Banca Corporativa

Durante 2025, el Banco de Occidente dio continuidad y mayor alcance a los espacios de capacitación dirigidos al **segmento de Banca Corporativa**, con el objetivo de mantener a los empresarios informados sobre los principales retos y oportunidades del entorno económico, financiero y regulatorio, y fortalecer su capacidad de toma de decisiones en contextos de alta volatilidad.

En el transcurso del año se desarrollaron **dos espacios de capacitación** presenciales en distintas ciudades del país, entre ellas **Cali, Barranquilla y Medellín**, con una duración promedio de entre **dos y tres horas por sesión**. Estas iniciativas contaron con la participación de **241 asistentes** y representaron una **inversión aproximada de \$28.397.614**.

Los contenidos abordados estuvieron orientados a:

- ✓ Compartir información clave para la toma de decisiones empresariales.
- ✓ Fortalecer el relacionamiento con los clientes corporativos.
- ✓ Promover el conocimiento y uso de soluciones financieras del Banco, como sistemas de pagos y soluciones de tesorería.

Estas capacitaciones contribuyeron a fortalecer la propuesta de valor del Banco para el segmento corporativo y a consolidar relaciones estratégicas de largo plazo.

Capacitaciones Banca Gobierno:

Como parte del compromiso del Banco de Occidente con el fortalecimiento institucional y la gestión eficiente de las finanzas públicas, se desarrollaron espacios de capacitación dirigidos a **entidades del orden territorial y nacional**, orientados a fortalecer las capacidades técnicas y financieras de los equipos de trabajo del sector público.

Durante el año se realizaron múltiples espacios de formación, con una duración promedio de **dos horas por sesión**, que impactaron a **más de 512 servidores públicos** de gobernaciones, departamentos, distritos y municipios de diferentes regiones del país. Estas iniciativas representaron una **inversión total de \$24.685.423**.

Las capacitaciones se enfocaron principalmente en:

- ✓ **Normatividad tributaria y fortalecimiento fiscal**, incluyendo actualización en estampillas tributarias, impuesto predial unificado, impuesto de registro y tributos territoriales.
- ✓ **Gestión financiera y presupuestal**, abordando temas de presupuesto, fuentes de financiación y diagnóstico financiero de entes territoriales.
- ✓ **Contratación pública y herramientas digitales**, con énfasis en el uso de plataformas como SECOP II y procesos del sector salud.
- ✓ **Planeación territorial y sostenibilidad**, incluyendo planes de desarrollo, ordenamiento territorial y catastro multipropósito.

- ✓ **Gestión de pasivos pensionales**, mediante capacitaciones sobre desahorro en pasivos pensionales (FONPET).

Estas acciones fortalecieron la gestión pública, la planeación financiera y el cumplimiento normativo de las entidades atendidas.





Capacitaciones Banca empresarial y PYME

Durante 2025, el Banco de Occidente impulsó un **portafolio integral de capacitaciones** orientado a fortalecer la competitividad, sostenibilidad y crecimiento de las **empresas y pymes**, mediante programas de formación diseñados para responder a sus necesidades estratégicas y operativas.

En total, se desarrollaron **12 programas de formación** en modalidad de **diplomados**, con una intensidad promedio de entre **16 y 18 horas por programa**. Estas iniciativas abordaron temáticas clave para la gestión empresarial y contaron con una amplia participación de clientes.

Entre los principales programas desarrollados se destacan:

- ✓ **Actualización Tributaria 2025:** Programa orientado a capacitar a los participantes en las reformas y actualizaciones normativas del sistema tributario colombiano, facilitando la correcta interpretación y aplicación de la normativa vigente, impacto a **1.624 empresas y 1.392 pymes**, con **1.030 asistentes**.
- ✓ **Gestión estratégica del talento:** Capacitación enfocada en el desarrollo de competencias para la gestión integral del talento humano, incluyendo evaluación del desempeño, liderazgo y fortalecimiento de equipos de alto rendimiento, participación de **1.219 empresas y 266 pymes**, con **313 asistentes**.
- ✓ **Cómo aumentar ventas con inteligencia artificial:** Espacio formativo orientado al uso de herramientas



de inteligencia artificial para optimizar procesos comerciales, análisis de datos y estrategias de ventas, impacto a **374 empresas y 257 pymes**, con **218 asistentes**.

- ✓ **Gestión financiera para empresas de alto impacto:** Programa dirigido a fortalecer las capacidades financieras avanzadas, abordando temas como planeación financiera, análisis de costos y toma de decisiones estratégicas, participación de **481 empresas y 329 pymes**, con **309 asistentes**.
- ✓ **Liderazgo corporativo para mujeres:** Capacitación enfocada en potenciar el liderazgo femenino en el entorno empresarial, promoviendo la equidad y el desarrollo de habilidades directivas, impacto a **356 empresas y 193 pymes**, con **249 asistentes**.
- ✓ **Marketing digital y analítica:** Programa orientado a fortalecer las capacidades en estrategias digitales, análisis de datos y posicionamiento de marca en entornos digitales, participación de **505 empresas y 162 pymes**, con **153 asistentes**.
- ✓ **Derecho laboral para no abogados:** Espacio diseñado para brindar a empresarios y gestores de talento los conocimientos esenciales de la

legislación laboral, facilitando el cumplimiento normativo y la adecuada gestión de relaciones laborales, impacto a **775 empresas y 474 pymes**, con **293 asistentes**.

- ✓ **Gestión de proyectos y metodologías ágiles:** Capacitación enfocada en la implementación de metodologías ágiles y buenas prácticas para la gestión eficiente de proyectos empresariales, participación de **912 empresas y 663 pymes**, con **281 asistentes**.
- ✓ **Innovación digital empresarial:** Programa orientado a desarrollar competencias estratégicas y tecnológicas para la adopción de soluciones digitales y modelos de negocio innovadores, impacto a **239 empresas y 292 pymes**, con **118 asistentes**.
- ✓ **Evaluación del desempeño y gestión del rendimiento:** Capacitación enfocada en el diseño e implementación de sistemas de medición y seguimiento del desempeño organizacional, participación de **244 empresas y 257 pymes**, con **113 asistentes**.
- ✓ **Diseño de experiencias y fidelización de clientes:**

Espacio formativo orientado a fortalecer la experiencia del cliente mediante herramientas de diseño de servicios y estrategias de fidelización, impacto a **133 empresas y 129 pymes**, con **85 asistentes**.

- ✓ **Soft skills para líderes de equipo:** Programa dirigido al desarrollo de habilidades blandas clave, como comunicación efectiva, liderazgo colaborativo y gestión del cambio, participación de **205 empresas y 274 pymes**, con **119 asistentes**.

En total, estas capacitaciones contaron con la participación efectiva de **3.289 asistentes** y representaron una **inversión total de \$339.342.912**, destinada a garantizar la calidad académica, la participación de expertos especializados y el uso de herramientas tecnológicas para una experiencia de aprendizaje integral.



Maestros del Hacer

En línea con su compromiso con la inclusión financiera y el empoderamiento económico, el Banco de Occidente continuó fortaleciendo el programa **Maestros del Hacer**, concebido como una plataforma integral de educación financiera dirigida a clientes y comunidades.

El programa amplió su alcance mediante el desarrollo de **cinco foros especializados de educación financiera**, principalmente dirigidos a clientes del segmento Banca Personas, con un enfoque en inversión, planificación financiera y definición de propósitos hacia 2026. Estos espacios se articularon a través de **Hacertivos**, una plataforma virtual gratuita que ofrece contenidos educativos como foros, podcasts y cápsulas formativas.

En total, los foros contaron con **1.878 personas registradas** y **471 asistentes efectivos**, y representaron una **inversión aproximada de \$50.000 millones COP**, orientada a fortalecer la educación financiera y la calidad de los contenidos.

El foro con mayor alcance fue “**Descubre Bre-B: Pagos inmediatos, sin esperas**”, que registró **1.187 personas inscritas** y **240 asistentes**, evidenciando el interés de los clientes en soluciones de pagos inmediatos y digitalización financiera.

Durante 2025, **Maestros del Hacer impactó de manera directa a 471 beneficiarios**, correspondientes a clientes que participaron activamente en los espacios de formación.

Las acciones de capacitación y educación desarrolladas durante 2025 contribuyeron a:

- ✓ Fortalecer la toma de decisiones informadas de los clientes.
- ✓ Mejorar el uso y comprensión de los productos y servicios financieros.
- ✓ Incrementar la confianza y el relacionamiento de largo plazo con el Banco.
- ✓ Potenciar la competitividad y sostenibilidad de empresas, pymes y entidades públicas.

A través de esta estrategia integral de fortalecimiento de capacidades, el Banco de Occidente reafirma su rol como **aliado estratégico de sus clientes**, promoviendo una experiencia que trasciende la transacción y se consolida como un proceso de acompañamiento, aprendizaje y generación de valor compartido.





Marketing responsable y protección del consumidor financiero

| GRI 417 |

En el Banco de Occidente entendemos el **marketing responsable** como un elemento clave para la construcción de relaciones de confianza con nuestros clientes y demás grupos de interés. En este sentido, gestionamos nuestras comunicaciones comerciales bajo principios de **transparencia, claridad, veracidad y oportunidad**, asegurando que la información sobre productos y servicios financieros sea comprensible, suficiente y alineada con la normativa vigente.

Este enfoque busca proteger los derechos de los consumidores financieros, promover decisiones informadas y prevenir prácticas que puedan inducir a error, en coherencia con el **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)**, la regulación aplicable y los lineamientos definidos por el **Grupo Aval**.

La gestión del marketing responsable en el Banco se articula a través de procesos internos de **revisión, validación y control** de las piezas comerciales, campañas y mensajes dirigidos a los clientes, considerando de manera sistemática aspectos como:

→ Las características, condiciones y costos de los

productos y servicios financieros.

- Los riesgos asociados y las responsabilidades del consumidor financiero.
- El uso adecuado de los canales de comunicación y la segmentación responsable de audiencias.
- El cumplimiento de la normativa aplicable en materia de publicidad financiera y protección al consumidor.

Este enfoque se implementa de manera diferenciada según el tipo de producto, reconociendo las particularidades de los **clanes de Transacciones y Préstamos**, y ajustando los mensajes y contenidos a los riesgos e impactos asociados a cada uno.

Clan Transacciones

En el **clan Transacciones**, el marketing responsable se orienta a garantizar que los clientes reciban información clara, precisa y fácilmente accesible sobre las características, condiciones y uso de los productos transaccionales, tales como **cuentas**

de ahorro y corrientes, transferencias, medios de pago, corresponsalía bancaria y canales digitales.

Las comunicaciones asociadas a este clan incluyen de manera explícita:

- Descripción detallada de las funcionalidades de los productos y servicios transaccionales, indicando su alcance, limitaciones y condiciones de uso.
- Información transparente sobre **tarifas, comisiones y costos operativos**, presentada de forma comprensible y visible para los clientes.
- Mensajes preventivos y pedagógicos relacionados con el **uso seguro de los canales**, la protección de datos personales y la prevención del fraude.
- Información clara sobre los **derechos y deberes del consumidor financiero** en operaciones transaccionales, en coherencia con la regulación vigente.

Todas las piezas comerciales, campañas y contenidos informativos del clan Transacciones son sometidos

a procesos de revisión y validación interna, con el fin de evitar mensajes ambiguos o que puedan generar expectativas erróneas sobre beneficios, disponibilidad del servicio o condiciones preferenciales.

La información relacionada con los productos del clan Transacciones se encuentra disponible para los clientes a través de los siguientes canales institucionales:

- Portal transaccional y páginas informativas del Banco (sección Productos y Servicios).
- Tarifarios oficiales publicados en los canales digitales.
- Comunicaciones informativas enviadas a clientes y divulgadas en oficinas y corresponsales.
- Documentación contractual y material informativo validado por el SAC.





Clan Préstamos

Para el **clan Préstamos**, el enfoque de marketing responsable se refuerza debido al impacto que los productos de crédito pueden tener en la situación financiera de los clientes. Por ello, el Banco adopta criterios estrictos de **transparencia, suficiencia y equilibrio** en la información divulgada, promoviendo una contratación responsable y evitando prácticas que puedan incentivar el sobreendeudamiento.

Las comunicaciones comerciales de este clan contemplan de manera obligatoria:

- Información clara y completa sobre las **condiciones financieras de los productos de crédito**, incluyendo tasas de interés, plazos, cuotas, costos asociados y condiciones de desembolso.
- Divulgación explícita de las **obligaciones del cliente**, los riesgos asociados al endeudamiento y las consecuencias del incumplimiento.
- Mensajes orientados a promover **decisiones financieras responsables**, evitando la contratación impulsiva de productos de crédito.
- Coherencia y consistencia de la información divulgada en todos los canales de comunicación.

Las piezas publicitarias y los materiales informativos de productos de crédito son revisados por las áreas responsables antes de su publicación, verificando el cumplimiento normativo y la alineación con los principios de protección al consumidor financiero.

De manera complementaria, el Banco acompaña las acciones de marketing con **contenidos educativos**, simuladores y herramientas de apoyo a la toma



de decisiones, que facilitan la evaluación de la capacidad de pago y la comprensión integral de los productos de crédito por parte de los clientes.

La información correspondiente a los productos del clan Préstamos se encuentra disponible a través de:

- Páginas informativas de productos de crédito en los canales digitales del Banco.
- Simuladores de crédito y herramientas digitales de apoyo.
- Tarifarios y documentos contractuales publicados en los canales oficiales.
- Material educativo asociado a programas de educación financiera.

A través de su enfoque de marketing responsable, el Banco de Occidente reafirma su compromiso

con una comunicación ética, clara y centrada en el cliente. La gestión diferenciada por clan de productos permite atender las particularidades de cada solución financiera, fortalecer la confianza de los clientes y contribuir a una relación sostenible y de largo plazo basada en la información transparente y la toma de decisiones responsables.

Durante 2025, el Banco de Occidente consolidó una gestión integral de la experiencia del cliente, fortaleciendo un modelo que articula inclusión, cercanía territorial, continuidad del servicio, medición rigurosa, cultura organizacional, educación financiera y marketing responsable. Los avances alcanzados reflejan una evolución en la forma de gestionar y reportar la experiencia del cliente, pasando de la ejecución de iniciativas aisladas a un enfoque sistémico orientado a la generación

de valor sostenible y relaciones de largo plazo. A través del fortalecimiento de canales de cercanía como la corresponsalía bancaria, la implementación de modelos de escucha activa, la promoción de una cultura centrada en el cliente y el desarrollo de capacidades en los diferentes segmentos.

El Banco reafirma su compromiso con una experiencia accesible, transparente y confiable, que contribuye al bienestar de las personas, al fortalecimiento del tejido empresarial y al desarrollo económico y social de los territorios donde opera.



Compromiso con las comunidades



ODS 10.2; 13.2;
15.1; 17.5

En el Banco de Occidente entendemos el **relacionamiento con las comunidades** como un eje fundamental de nuestra gestión sostenible. Durante 2025, fortalecimos nuestro enfoque hacia una **intervención social más estructurada y medible**, orientada a generar impactos positivos y sostenibles en los territorios donde participamos.

Nuestro compromiso con las comunidades se materializa a través de programas de **inversión social**, **voluntariado corporativo** y **alianzas estratégicas**, que buscan cerrar brechas sociales, fortalecer capacidades locales y promover el bienestar social, ambiental y económico, en coherencia con nuestra Estrategia de Sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A lo largo del año, avanzamos en la consolidación de un **modelo de gestión social** que prioriza la transparencia, la corresponsabilidad y la medición de impacto, permitiéndonos orientar nuestros recursos hacia iniciativas alineadas con las necesidades del territorio y con nuestro propósito corporativo.

Inversión social

En el Banco de Occidente gestionamos nuestra **inversión social** como un motor de progreso y bienestar para las comunidades **donde participamos**. Durante 2025, actuamos bajo nuestra **Política de Inversión Social**, un marco que orienta nuestras decisiones y asegura que cada aporte se realice de manera voluntaria, ética y coherente con nuestra Estrategia de Sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Más que un apoyo financiero, buscamos ser un **aliado estratégico de los territorios**, fortaleciendo capacidades locales y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas. Estamos convencidos de que una inversión social bien gestionada genera valor compartido, impulsa entornos más inclusivos y resilientes, y sienta bases sólidas para el desarrollo económico y social del país en el largo plazo.

Política de Inversión Social



Nuestros ejes de inversión social

Nuestra **Política de Inversión Social** define **tres ejes estratégicos** que orientan nuestras decisiones y aseguran que cada iniciativa respaldada cuente con un propósito claro, un impacto verificable y coherencia con nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



Conservación del medioambiente:

A través de este eje apoyamos programas y proyectos orientados a la protección de los recursos naturales, la conservación de la biodiversidad y el fortalecimiento de la resiliencia frente al cambio climático. Promovemos iniciativas que contribuyen a la adaptación y mitigación de los impactos ambientales y al desarrollo de una cultura de cuidado del entorno natural en los territorios.



Educación para el desarrollo:

Creemos que la educación es una herramienta clave para generar oportunidades. Por ello, respaldamos iniciativas que fortalecen conocimientos y capacidades en diferentes poblaciones, aportando al desarrollo personal, familiar, laboral y profesional, y promoviendo la inclusión y la movilidad social.



Crecimiento social consciente:

Este eje agrupa programas orientados a mejorar la calidad de vida y a promover el progreso social de las comunidades. A través de estas iniciativas buscamos impulsar la inclusión social, el bienestar y el fortalecimiento del tejido social, con especial atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad.





Fortalecimiento del seguimiento y la medición de impacto

Como parte de la evolución de nuestro **modelo de inversión social**, durante 2025 dimos un paso importante en el fortalecimiento de los mecanismos de **seguimiento y medición de impacto** de nuestras donaciones y aportes sociales. Este avance nos permitió mejorar la trazabilidad de los recursos y comprender con mayor profundidad los resultados de las iniciativas que acompañamos.

Para ello, implementamos reportes estandarizados de seguimiento mediante los cuales las organizaciones aliadas comparten información sobre el avance de los proyectos, los retos enfrentados y las lecciones aprendidas durante su ejecución, así como la cuantificación y caracterización de la población impactada. Esta información nos permite evaluar el alcance real de nuestras acciones y fortalecer los procesos de mejora continua.

De manera complementaria, realizamos **visitas de verificación** a las entidades aliadas, que nos permitieron conocer de primera mano los avances alcanzados, validar evidencias del impacto generado y fortalecer el relacionamiento con las organizaciones ejecutoras, desde una lógica de acompañamiento y corresponsabilidad.

Articulación con el voluntariado corporativo

En paralelo, durante 2025 iniciamos la construcción de una nueva propuesta de valor para nuestro **Voluntariado Corporativo**, con el propósito de asegurar que cada acción genere un impacto significativo tanto para las comunidades como para quienes participan como voluntarios.

Este enfoque busca un beneficio compartido entre la comunidad, la organización y nuestros colaboradores, y se estructura a partir de los tres ejes de nuestra **Política de Inversión Social**: medioambiente, educación para el desarrollo y crecimiento social consciente.

El desarrollo de este marco, que continuó avanzando a lo largo del año, sienta las bases para que en 2026 consolidemos un programa de voluntariado plenamente articulado con nuestros objetivos de impacto social y ambiental, asegurando que cada hora de voluntariado contribuya de forma directa y medible al desarrollo de las comunidades.





Fortaleciendo el acceso al agua y saneamiento en comunidades vulnerables con UNICEF

| BdO-14 |

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo territorial y la reducción de brechas estructurales, durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestra **alianza estratégica con UNICEF**, orientada a mejorar el acceso sostenible al **agua potable**, el saneamiento básico y las prácticas de higiene en zonas rurales del departamento de **La Guajira**, a través del programa **WASH (Water, Sanitation and Hygiene)**.

Reconocemos que La Guajira enfrenta condiciones de alta vulnerabilidad social, ambiental y climática, asociadas a la escasez hídrica, la dispersión geográfica de las comunidades rurales, los elevados índices de pobreza y la limitada cobertura de servicios básicos. En este contexto, la articulación

entre el Banco de Occidente, UNICEF y los socios implementadores locales se consolida como una intervención de alto impacto social, enfocada en **garantizar derechos fundamentales** y en fortalecer la **resiliencia de las comunidades**.

En términos de **inversión social**, en el año 2025, el Banco de Occidente destinó un total de **\$223.881.446 COP** este programa con el valioso aporte de **824 clientes** y desde **2022** hemos donado un total de **\$ 2.134.110.976 COP**, recursos orientados a la implementación de soluciones sostenibles que han permitido mejorar de manera tangible las condiciones de vida de las comunidades beneficiadas y fortalecer su resiliencia frente a los desafíos sociales, ambientales y climáticos del territorio. Estas intervenciones se desarrollaron principalmente en comunidades rurales de los municipios de **Manaure, Uribia y Maicao**, territorios priorizados por UNICEF debido a sus altos niveles de vulnerabilidad y a las brechas existentes en el acceso a servicios WASH.

Acceso a agua potable:

Durante 2025, se avanzó en la rehabilitación y mejora de sistemas de abastecimiento de agua en comunidades priorizadas. Un hito relevante fue la instalación de una estación productora de agua potable con un **Sistema de Tratamiento de Agua Potable (STAP)** en la comunidad de Campamento (Maicao), garantizando agua apta para consumo humano a **399 familias (1.595 personas)** y **487 estudiantes**. Esta intervención contribuye a reducir riesgos sanitarios y a fortalecer la seguridad hídrica en un territorio afectado por la variabilidad climática.

Saneamiento básico:

En el componente de saneamiento, el programa avanzó en la implementación de la **metodología SAHTOSO**, logrando que **11 comunidades** fueran certificadas como **libres de defecación al aire libre**. Como resultado, **523 personas**, incluidas **254 niñas y niños**, cuentan hoy con letrinas autoconstruidas en sus hogares, mejorando las condiciones sanitarias y reduciendo los riesgos asociados a enfermedades de origen hídrico.

De manera complementaria, apoyamos a **103 familias (523 personas)** en el fortalecimiento de **prácticas de higiene**, a través de estrategias de cambio de comportamiento promovidas por UNICEF, con énfasis en el **lavado de manos con jabón** y en la adopción de normas sociales que favorecen la sostenibilidad de estas prácticas en el tiempo. Estas acciones son fundamentales para la prevención de enfermedades y el fortalecimiento del bienestar comunitario.

La implementación del programa enfrentó retos asociados a la **variabilidad climática**, la **dispersión geográfica** de las comunidades rurales y, en algunos casos, a la **resistencia cultural** frente a cambios en prácticas tradicionales. No obstante, estos desafíos permitieron fortalecer el **enfoque participativo** del programa, promoviendo el diálogo comunitario y la construcción conjunta de soluciones adaptadas al contexto local.

Como oportunidad, el programa ha demostrado un alto potencial para:

- ✓ Empoderar a las comunidades en la **gestión sostenible** de los servicios WASH.
- ✓ Fortalecer la **resiliencia climática** de los territorios.
- ✓ Contribuir al desarrollo de **medios de vida locales** asociados a la operación y mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento.

La alianza con UNICEF refleja nuestra apuesta por un **modelo de desarrollo territorial basado en alianzas estratégicas**, que integra inversión social, conocimiento técnico y gestión comunitaria. Esta iniciativa se alinea con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, en particular los ODS **6** (Agua limpia y saneamiento), **3** (Salud y bienestar), **10** (Reducción de las desigualdades), **13** (Acción por el clima) y **17** (Alianzas para lograr los objetivos), y consolida nuestro rol como un actor comprometido con la **transformación social de largo plazo**.

Dimensión de impacto	Indicador	Resultado / Cifra reportada
Inversión social	Inversión total ejecutada.	\$223.881.446 COP
Cobertura poblacional	Personas beneficiadas totales.	18.018 personas
	Mujeres beneficiadas.	6.126
	Hombres beneficiados.	5.586
	Niños, niñas y adolescentes.	6.810
Cobertura territorial	Departamentos intervenidos.	La Guajira
	Municipios priorizados.	Manaure, Uribia y Maicao
Acceso a agua potable	Sistemas de agua implementados o rehabilitados.	15 sistemas funcionando
	Comunidad con STAP instalado.	Campamento (Maicao)
	Familias con acceso a agua potable segura.	399 familias
	Personas beneficiadas por acceso a agua.	1.595 personas
	Estudiantes beneficiados.	487 estudiantes
Saneamiento básico	Comunidades certificadas libres de defecación al aire libre.	11 comunidades
	Personas con acceso a saneamiento mejorado.	523 personas
	Niñas y niños beneficiados en saneamiento	254
	Comunidades con letrinas autoconstruidas.	45 comunidades
Higiene y salud	Familias que mejoraron prácticas de higiene.	103 familias
	Personas beneficiadas en higiene.	523 personas
	Kits de higiene entregados.	5.500 kits
Infraestructura social	Escuelas fortalecidas con servicios WASH.	46 escuelas
	Centros de salud con adecuaciones WASH.	5 centros
Acceso complementario	Filtros de agua entregados.	1.453
	Bidones entregados.	360
Enfoque comunitario	Comunidades priorizadas con enfoque SAHTOSO.	70 comunidades
	Comunidades con mejora en prácticas de higiene.	15 comunidades
Horizonte temporal	Periodo de ejecución del impacto reportado.	2021 — 2025



Educación ambiental y fortalecimiento comunitario

Durante 2025, en el Banco de Occidente fortalecimos nuestro enfoque de **educación ambiental** y desarrollo de capacidades comunitarias, consolidando iniciativas orientadas a la apropiación del conocimiento, la sensibilización ambiental y el fortalecimiento de actores locales, como pilares para la sostenibilidad de largo plazo en los territorios **donde participamos**.

Este enfoque se materializó a través de acciones formativas, plataformas de articulación comunitaria y procesos pedagógicos que integran contenidos educativos, participación activa de aliados y mecanismos de medición del impacto social generado.

En este marco, la **producción de los Ecolibros** se consolidó durante 2025 como una de las principales apuestas del Banco para promover la lectura, el conocimiento de la biodiversidad colombiana y la sensibilización sobre la protección de los ecosistemas, integrando educación ambiental, cultura y acción social.

Durante el periodo reportado se alcanzaron los siguientes resultados:

- ✓ **19.500 Ecolibros producidos**, correspondientes a la edición “*Colombia: El Jardín de las Orquídeas*”, dedicada a una especie emblemática de la biodiversidad nacional.
- ✓ **550 Ecolibros entregados** a organizaciones aliadas para el desarrollo de procesos educativos y culturales, distribuidos así:



✓ **500 ejemplares a la Fundación Educambio**, que por primera vez pudo **ponerlos a la venta** en espacios como la **68.ª Feria del Libro de Cali**, logrando recaudar aproximadamente **\$3.500.000** derivado de su proceso de venta, recursos destinados al fortalecimiento de sus proyectos sociales. Esta acción permitió generar un **doble impacto**: educativo y financiero.

✓ **50 ejemplares a la Fundación Gestión Sostenible**, destinados a procesos de educación ambiental en comunidades vinculadas al programa *Formando Héroes*.

✓ **Participación por primera vez en la Feria del Libro de Cali**, donde se exhibieron las **41 ediciones históricas de los Ecolibros**, ampliando su visibilidad y alcance cultural.

En términos de impacto social directo, la producción y entrega de los Ecolibros benefició a **120 niños y niñas** vinculados a la Fundación Pan Vivo, mediante materiales educativos complementarios que incluyeron libros infantiles y juveniles, kits escolares, estantería, material didáctico y recursos tecnológicos como tabletas, computador portátil, video beam, parlantes y micrófonos.

Adicionalmente, los Ecolibros hicieron parte de **kits educativos** que beneficiaron a **6.389 estudiantes** en los municipios de **Sonsón, Caldas y Puerto Berrío (Antioquia); Cartagena (Bolívar); Cimitarra (Santander); y Viterbo (Caldas)**, ampliando el alcance territorial de esta iniciativa hacia comunidades con acceso limitado a contenidos de educación ambiental.

Comunidad Planeta Azul

Durante 2025 impulsamos una nueva etapa de fortalecimiento de la **Comunidad Planeta Azul**, concebida como una plataforma de articulación que reúne a empresas, organizaciones sociales, fundaciones, clientes, ONG, instituciones educativas y personas comprometidas con la sostenibilidad ambiental.

Este proceso permitió consolidar a la comunidad como un espacio de encuentro, intercambio de conocimiento y construcción colectiva, orientado a promover acciones colaborativas en favor del cuidado del entorno y el desarrollo sostenible.

Entre los principales avances se destacan:

✓ **Caracterización de los miembros de la comunidad**, a través de una encuesta que permitió identificar:

✓ La diversidad de actores participantes.

✓ Los intereses temáticos en sostenibilidad ambiental.

✓ La disposición para vincularse a iniciativas colaborativas.

✓ **Realización de dos encuentros presenciales ECOS — Encuentros de Sostenibilidad**, desarrollados en:

✓ Cali, en el marco de la Semana de la Biodiversidad.

✓ Bogotá.

✓ **Participación aproximada de 100 personas**, con cerca de 50 asistentes por encuentro, y la vinculación de ponentes especializados que compartieron buenas prácticas y experiencias en sostenibilidad, fortaleciendo el intercambio de conocimiento entre los participantes.

Como resultado de estos espacios, se identificaron oportunidades de **alianzas interinstitucionales**, incluyendo iniciativas exploratorias entre miembros de la comunidad como **Educambio y Terrasos**, lo que evidencia el rol de la Comunidad Planeta Azul como un **catalizador de proyectos colaborativos**.

Adicionalmente, durante 2025 avanzamos en el diseño de un **programa de mentorías**, en alianza con la **Universidad ICESI**, orientado a fortalecer las capacidades técnicas y de gestión de finalistas y ganadores del Premio Planeta Azul. Este programa tiene como meta su lanzamiento en **2026**, como parte del proceso de consolidación y proyección de la comunidad.





Voluntariado ambiental

El **voluntariado corporativo** es un componente clave de nuestra estrategia de sostenibilidad, al permitirnos traducir nuestros compromisos ambientales y sociales en acciones concretas en los territorios donde participamos. En este marco, el componente de **educación ambiental** se fortaleció a través de jornadas que integraron procesos de aprendizaje experiencial para nuestros colaboradores y las comunidades locales, promoviendo una mayor conciencia y cultura ambiental al interior del Banco.

Durante 2025, desarrollamos **voluntariados ambientales en alianza con WWF Colombia**, orientados a contribuir a la **restauración ecológica de ecosistemas estratégicos** del país. Estas acciones se articularon con autoridades ambientales y aliados locales, y se enmarcaron en el enfoque de **Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN)**, aportando a objetivos nacionales de restauración, adaptación al cambio climático y protección de la biodiversidad. De esta manera, las iniciativas se alinearon principalmente con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 15** (Vida de ecosistemas terrestres), **ODS 13** (Acción por el clima) y **ODS 8** (Trabajo decente y crecimiento económico), al promover la participación de los colaboradores en acciones ambientales con impacto territorial.

Las jornadas incluyeron actividades de siembra, mantenimiento y recuperación de coberturas vegetales en territorios clave para la **seguridad hídrica**, la conectividad ecológica y la resiliencia climática, entendiendo estas intervenciones como parte de una estrategia de conservación de largo plazo que trasciende la acción puntual.

Principales resultados 2025:

- ✓ **Tres jornadas de voluntariado ambiental** en ecosistemas estratégicos:
 - ✓ Barranquilla — Vía Parque Isla Salamanca.
 - ✓ Cali — Parque Nacional Natural Farallones.
 - ✓ Bogotá — Sendero Las Moyas.
- ✓ **Participación de 164 colaboradores voluntarios.**
- ✓ **1.028 horas de voluntariado**, de las cuales **938 horas** correspondieron a jornadas de siembra de árboles y **90 horas** a voluntariado social.
- ✓ **440 plántulas sembradas**, como aporte directo a procesos de restauración ecológica.
- ✓ Intervenciones en **zonas de alto valor ambiental**, fortaleciendo la sensibilización sobre biodiversidad, conservación y cambio climático.

De manera complementaria, el componente social del voluntariado corporativo contribuyó a generar **entornos más inclusivos** y experiencias significativas para niños y comunidades en situación de vulnerabilidad, fortaleciendo la cohesión comunitaria y la participación de nuestros colaboradores en el desarrollo social del territorio. Estas acciones se alinean con los **ODS 3** (Salud y bienestar), **ODS 10** (Reducción de las desigualdades) y **ODS 17** (Alianzas para lograr los objetivos).

En conjunto, estas iniciativas no solo aportaron a la restauración ambiental, sino que también fortalecieron la **cultura ambiental interna** del Banco, promoviendo la corresponsabilidad y el compromiso de nuestros colaboradores con la sostenibilidad y la transformación social de largo plazo.

Voluntariado	Descripción	Ciudad	colaboradores	horas
Jornada de siembra de árboles en Barranquilla en el Vía Parque Isla Salamanca	Jornada de voluntariado corporativo en zonas de alto valor ecológico. Permitió apoyar la recuperación de un ecosistema ambientalmente sensible, con una participación de 25 voluntarios y la siembra de 200 plántulas.	Barranquilla	25	7
Jornada de siembra de árboles en Cali en el Parque Nacional Natural Farallones	Jornada de voluntariado corporativo en zonas de alto valor ecológico. Permitió apoyar la recuperación de un ecosistema ambientalmente sensible, con una participación de 59 voluntarios y la siembra de 120 plántulas.	Santiago de Cali	59	7
Jornada de siembra de árboles en Bogotá en el Sendero las Moyas	Jornada de voluntariado corporativo en zonas de alto valor ecológico. Permitió apoyar la recuperación de un ecosistema ambientalmente sensible, con una participación de 50 voluntarios y la siembra de 120 plántulas.	Bogotá, D.C.	50	7
Jornada de voluntariado social con niños de la fundación Casita de Belén.	Jornada realizada el 16 de diciembre en compañía de colaboradores, para realizar dinámicas recreativas y rezar la novena de aguinaldos. Estas acciones contribuyeron al desarrollo emocional y social de los niños participantes, al tiempo que ofrecieron a los colaboradores un espacio de conexión humana, empatía y servicio.	Santiago de Cali	15	3
Jornada de voluntariado social con niños de la fundación Casita de Belén.	Jornada realizada el 19 de diciembre en compañía de colaboradores, para realizar dinámicas recreativas y rezar la novena de aguinaldos. Estas acciones contribuyeron al desarrollo emocional y social de los niños participantes, al tiempo que ofrecieron a los colaboradores un espacio de conexión humana, empatía y servicio.	Santiago de Cali	15	3
Embelllecimiento y recuperación de espacios en Institución Educativa Multipropósito	Adecuación de espacios y mobiliarios en la Institución Educativa Multipropósito, ubicada en Siloé, Comuna 20 de Cali. Realizamos pintura de aulas, sillas, zonas comunes y recreativas. El presupuesto para la ejecución del voluntariado se encuentra incluido en el aporte social registrado	Santiago de Cali	22	6





Aportes para el Desarrollo Social y Sostenible

| BdO-15 |

Durante 2025 consolidamos nuestra estrategia de **aportes sociales** como un mecanismo clave para atender necesidades prioritarias en comunidades vulnerables y fortalecer programas liderados por aliados estratégicos. Estas contribuciones voluntarias, alineadas con nuestra **Política de Inversión Social**, priorizan la educación, el bienestar y la inclusión, integrando de manera transversal una visión de impacto social, ambiental y económico en cada intervención.

Esta gestión nos permitió responder con agilidad a las necesidades de comunidades urbanas y rurales, reafirmando nuestro rol como un actor comprometido con el desarrollo del territorio donde participamos. Articulamos estas acciones principalmente a través de la entrega de kits escolares, juguetes, ayudas alimentarias y sanitarias, artículos para personas en condición de discapacidad y kits para el campesino, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de la niñez, las familias rurales y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad social.

Tipo de aporte	Descripción del aporte	Población beneficiada	Impacto cuantitativo	Inversión / Valor estimado
Juguetes — Navidad	Entrega de juguetes a niñas y niños en situación de vulnerabilidad en diferentes regiones del país.	Niñas y niños entre 0 y 12 años.	6.519 niños y niñas beneficiados.	\$244.330.000 COP.
		Zona Valle.	2.026 juguetes.	\$75.920.000 COP.
		Zona Norte.	1.813 juguetes.	\$67.970.000 COP.
		Zona Centro.	1.341 juguetes.	\$50.300.000 COP..
		Zona Bogotá.	173 juguetes.	\$6.500.000 COP.
Kits escolares	Dotación de útiles escolares para facilitar el acceso y permanencia en el sistema educativo.	Niños y niñas de comunidades con limitaciones económicas.	Cifras consolidadas por programa.	Entre \$500.000 y \$8.000.000 COP por iniciativa.
Kits del campesino	Entrega de herramientas básicas para apoyar actividades agrícolas.	Comunidades rurales.	Apoyo productivo a hogares campesinos.	Entre \$500.000 y \$8.000.000 COP por iniciativa
Ayudas alimentarias y sanitarias	Suministro de insumos básicos en contextos de emergencia y desplazamiento forzado.	Familias en condición de vulnerabilidad.	Atención a comunidades afectadas por emergencias.	Entre \$500.000 y \$8.000.000 COP por iniciativa
Artículos para personas con discapacidad	Dotación de implementos para mejorar calidad de vida y promover la inclusión.	Personas con discapacidad.	Apoyo funcional y social directo.	Entre \$500.000 y \$8.000.000 COP por iniciativa.

Los aportes realizados durante 2025 generaron un impacto social directo en **miles de personas**, principalmente niñas, niños y familias en condición de vulnerabilidad, contribuyendo a:

- ✓ Promover el **bienestar emocional y social** de la niñez.
- ✓ Facilitar el **acceso a la educación** mediante la dotación de insumos escolares.
- ✓ Fortalecer la **productividad rural** y los medios de vida campesinos.

✓ Atender **situaciones de emergencia social y sanitaria.**

✓ Impulsar la **inclusión de personas con discapacidad**, mejorando su calidad de vida.

Medimos el impacto de nuestras acciones a través del número de beneficiarios, el tipo de aporte entregado y el alcance territorial. Este seguimiento nos permite evaluar la pertinencia de nuestras donaciones y optimizar la asignación de recursos en periodos futuros, asegurando que cada inversión genere el mayor valor posible para las comunidades.

Durante 2025 consolidamos una **gestión social estructurada y medible**, alineada con las necesidades de los territorios y fortalecida a través de programas de desarrollo, voluntariado, educación ambiental y alianzas estratégicas. Evolucionamos de iniciativas aisladas hacia un enfoque integral de **generación de valor compartido**, lo que nos permite reportar nuestra contribución con mayor rigor y claridad. Este avance reafirma nuestro compromiso con la inclusión y la sostenibilidad, y sienta las bases para profundizar la medición de impacto y consolidar relaciones duraderas con las comunidades **donde participamos**.



Donaciones

En coherencia con este enfoque, durante el año realizamos donaciones a organizaciones aliadas que desarrollan su labor en distintos territorios del país, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades locales, la atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad y la promoción del desarrollo social consciente. A través de estas alianzas, buscamos ampliar el alcance de nuestras acciones y generar impactos positivos y sostenibles en las comunidades donde participamos.

Entre las entidades apoyadas se encuentran:



ProPacífico – Fundación para el desarrollo integral del Pacífico

Durante 2025 apoyamos a **ProPacífico**, una fundación que impulsa la agenda de desarrollo integral de Cali, el Valle del Cauca y la región Pacífica, a través de la movilización de alianzas y la articulación entre el sector público, privado y la academia. Nuestra contribución se orientó a fortalecer iniciativas estratégicas con un **enfoque territorial y de largo plazo**, que promueven el desarrollo social, educativo, ambiental, de infraestructura y de salud.

Con esta donación buscamos respaldar una agenda regional que aporte al **desarrollo sostenible del territorio**, fortaleciendo capacidades institucionales, promoviendo la equidad social y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población, especialmente en contextos de mayor vulnerabilidad.

→ **Monto donado en 2025:** \$158.000.000 COP

La donación se alineó con las siguientes líneas de trabajo:

- **Educación:** promoción de iniciativas para ampliar la cobertura y mejorar la calidad educativa, así como fortalecimiento de habilidades socioemocionales, pedagógicas y técnicas.
- **Salud:** apoyo al fortalecimiento del sistema de salud, en coherencia con la Ley Estatutaria 1751 de 2015, y mejora del acceso oportuno a diagnósticos en salud femenina.
- **Desarrollo social:** protección y promoción de los derechos de poblaciones vulnerables, y fortalecimiento del control social, la transparencia y la construcción de paz.
- **Medio ambiente:** conservación, recuperación y uso sostenible de los recursos naturales.
- **Infraestructura y competitividad:** impulso a proyectos estratégicos de infraestructura, logística y movilidad.
- **Desarrollo empresarial:** promoción del emprendimiento y fortalecimiento del tejido empresarial.
- **Derechos humanos y objetivos globales:** alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- **Apoyo a entidades sin ánimo de lucro:** fortalecimiento de organizaciones que ejecutan actividades meritorias en el territorio nacional.

Nuestra alianza con ProPacífico contribuye a generar **impactos estructurales y sostenibles** en el territorio, fortaleciendo la articulación público–privada, mejorando la calidad de los servicios sociales y promoviendo un desarrollo regional más equitativo, competitivo y resiliente.

Dimensión beneficiada	Impactos destacados	
Educación	✓ 1.200 niños fortalecieron habilidades socioemocionales. ✓ 616 niños beneficiados en primera infancia. ✓ 49 agentes educativas fortalecieron sus habilidades pedagógicas. ✓ 60 operarios de 4 empresas participaron en procesos de educación dual (2024–2025).	✓ 34 colegios oficiales de Cali lograron articular oferta educativa con el sector privado. ✓ Implementación de la Agenda Regional de Educación, compuesta por cinco estrategias que articulan esfuerzos públicos, privados y académicos para mejorar el acceso, permanencia y calidad educativa. ✓ Territorios beneficiados: Oriente de Cali, Vijes, La Cumbre, Pradera, Florida y Cali.
Infraestructura	✓ Avance consolidado en proyectos estratégicos de competitividad, infraestructura y movilidad del Valle del Cauca, como: Tren de cercanías, corredores estratégicos y red vial, aeropuerto y dragado del puerto de Buenaventura.	✓ Alcance departamental en todo el Valle del Cauca. ✓ Entre 2018 y 2025, estos proyectos avanzaron hacia fases de aprobación y construcción, fortaleciendo la competitividad regional.
Medio ambiente	✓ Acompañamiento a la Secretaría Técnica del Colectivo Río Cauca, promoviendo acciones de conservación y restauración ambiental. ✓ Desarrollo de estudios de factibilidad ambiental en 10 municipios del Valle del Cauca. ✓ Proyecto Agua para Todos: impacto esperado en Jamundí, Yumbo y Tuluá.	✓ Estructuración del proyecto Agua para Todos, listo para convocatoria, y fortalecimiento técnico de una organización social para consolidar los estudios de factibilidad. ✓ Plataforma colaborativa Río Cauca: 10 municipios del Valle del Cauca.
Salud	✓ 75% de las mujeres con BI–RADS 4 y 5 acceden actualmente a confirmación diagnóstica mediante biopsia. ✓ Reducción del tiempo promedio de acceso a biopsia a 47 días, con una tendencia sostenida a la mejora. ✓ Más de 3.000 mujeres rescatadas de la ruta diagnóstica.	✓ Cerca de 200.000 mujeres caracterizadas a través de la red regional de mamógrafos, fortaleciendo la gestión del riesgo y la trazabilidad poblacional. ✓ Implementación del modelo en Cali y 11 municipios del Valle del Cauca, con participación de IPS, EPS y Secretarías de Salud.



En el marco de esta alianza, durante 2025 también respaldamos la iniciativa **Compromiso Valle**, liderada por ProPacífico y orientada a contribuir al **cierre de brechas socioeconómicas** en municipios priorizados del Valle del Cauca —Cali, Buenaventura, Palmira, Yumbo, Buga, Jamundí, Candelaria y Tuluá— mediante un enfoque integral centrado en las poblaciones que enfrentan mayores desafíos.

→ **Monto donado en 2025:** \$350.000.000 COP

Esta iniciativa articula acciones en seguridad alimentaria, transformación de proyectos de vida, emprendimiento, empleabilidad, liderazgo y educación, con resultados acumulados de alto impacto social. Entre **2021 y 2025**, más de **77.000 personas** han participado en sus programas, de las cuales **12.344 correspondieron a 2025**, reflejando un enfoque inclusivo con alta participación de **mujeres (74 %)**, jóvenes y población afrodescendiente.

Durante el año se destacaron, entre otros, los siguientes resultados:

- **Seguridad alimentaria:** entrega de más de **43.800 raciones de comida** y activación de **44 huertas urbanas**, fortaleciendo el acceso a alimentos y el uso productivo del espacio comunitario.
- **Transformación de proyectos de vida:** **2.030 mediaciones tempranas de conflictos**, con una efectividad del **91 %** en su resolución positiva.
- **Emprendimiento y empleabilidad:** participación de más de **6.000 personas**, **658 emprendimientos en formación** y la generación de **604 empleos inclusivos**, promoviendo ingresos sostenibles y oportunidades laborales formales.
- **Liderazgo y fortalecimiento social:** impulso a iniciativas comunitarias y organizaciones sociales con una participación de 380 personas, con recursos proyectados y autogestionados que superan los **\$1.700 millones**, fortaleciendo el liderazgo local y la participación ciudadana.



Nuevo futuro – Asociación de Nuevo Futuro de Colombia

Durante 2025 apoyamos a la **Asociación Nuevo Futuro de Colombia**, ubicada en la ciudad de Bogotá, una organización que trabaja por el bienestar y el desarrollo integral de **niños, niñas y adolescentes**, a través de procesos de acompañamiento que fortalecen habilidades, proyectos de vida y la construcción de **entornos protectores**.

Nuestra contribución se destinó a respaldar la implementación de programas formativos y a apoyar la manutención y el desarrollo de actividades dirigidas a los jóvenes vinculados a la asociación, con el propósito de promover su desarrollo emocional, social y educativo. Los jóvenes acompañados provienen de **contextos de alta vulnerabilidad y riesgo psicosocial**, y requieren un acompañamiento integral y sostenido para avanzar en sus trayectorias educativas y de vida.

Como parte de este apoyo, se benefició directamente a **16 jóvenes universitarios** atendidos en la **Casa Universitaria**, quienes se encuentran actualmente matriculados en instituciones de educación superior, en programas de pregrado y, en algunos casos, de posgrado.

→ **Monto donado en 2025:** \$7.393.400 COP

Los recursos aportados permitieron:

- Ejecutar **arreglos locativos** orientados a mejorar las condiciones físicas y estructurales de la Casa Universitaria.
- Fortalecer las **condiciones de seguridad y salubridad** de la sede, así como la habitabilidad de los espacios comunes y privados.
- Avanzar en el cumplimiento de **estándares mínimos de infraestructura** que favorecen el bienestar físico y emocional de los jóvenes.

A través de esta alianza, contribuimos a generar condiciones más adecuadas para la permanencia en la educación superior y el desarrollo integral de jóvenes que enfrentan mayores desafíos, reafirmando nuestro compromiso con la **educación para el desarrollo** y la inclusión social.

Gracias a este apoyo, la **Asociación Nuevo Futuro de Colombia** pudo sostener y fortalecer sus procesos de acompañamiento, contribuyendo a la creación de **entornos seguros y protectores** para los jóvenes beneficiarios. Estas acciones aportan al desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, y refuerzan nuestro compromiso con la **educación para el desarrollo** y el **crecimiento social consciente**, en coherencia con nuestra Política de Inversión Social.



ProBarranquilla – Fundación ProBarranquilla

Durante 2025 apoyamos a la **Fundación ProBarranquilla**, una entidad que trabaja por el **desarrollo sostenible del departamento del Atlántico**, promoviendo la atracción de inversión, el fortalecimiento del entorno de negocios y la consolidación del territorio como un destino competitivo a nivel nacional e internacional.

Nuestra contribución se orientó a respaldar una **estrategia integral** enfocada en la atracción y retención de inversión privada, la promoción del turismo de eventos y reuniones, y el posicionamiento de Barranquilla y el Atlántico como un territorio atractivo para el desarrollo empresarial y económico.

→ **Monto donado en 2025:** \$37.630.000 COP

Los recursos aportados permitieron apoyar actividades estratégicas como:

→ Atención a inversionistas potenciales, mediante agendas especializadas y acompañamiento durante los procesos de instalación.

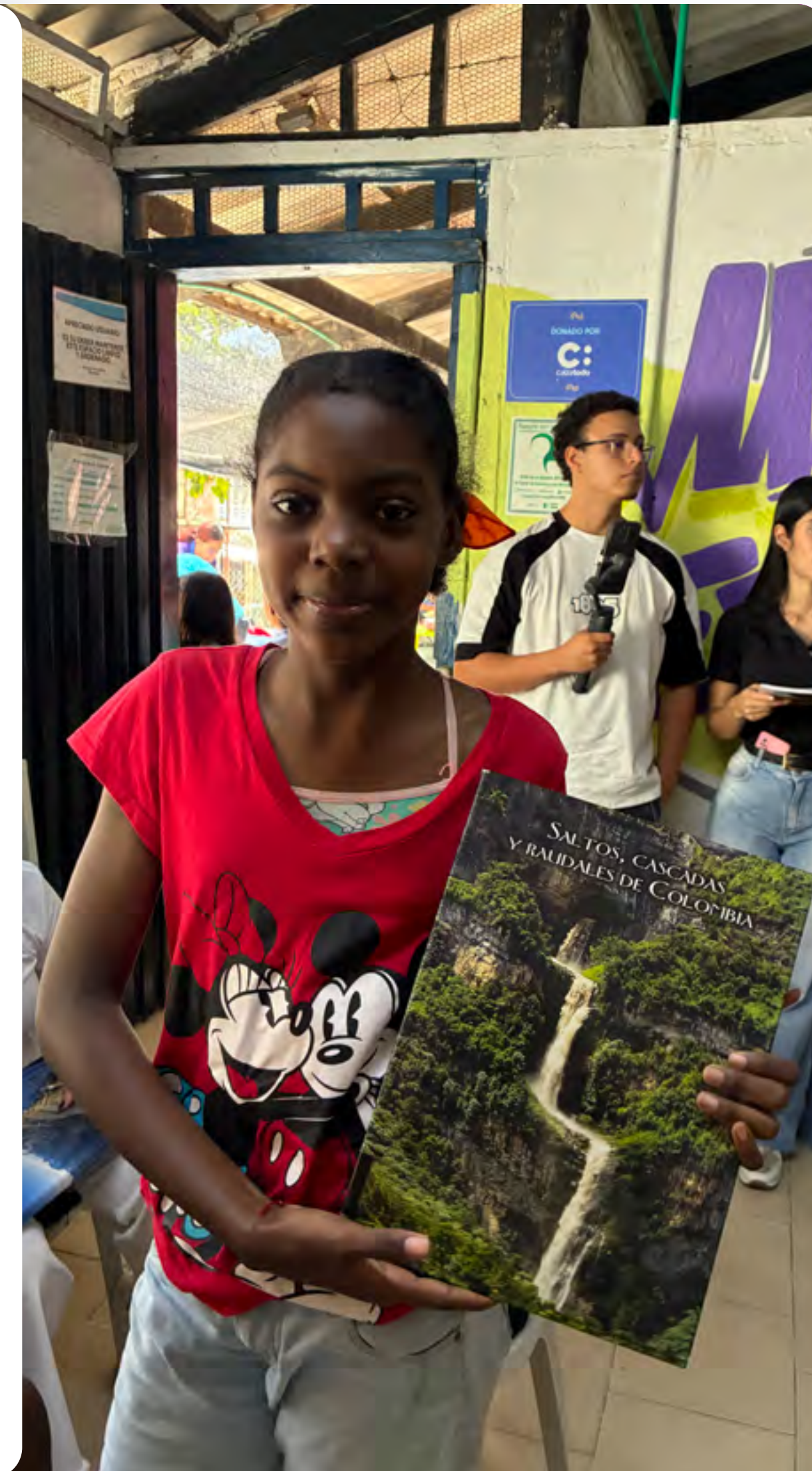
- Promoción del **turismo de reuniones, eventos y ocio**, a través de viajes de familiarización y participación en ferias y eventos especializados.
- Desarrollo de información a la medida para inversionistas, fortaleciendo la toma de decisiones y el conocimiento del entorno de negocios.
- Seguimiento al clima de inversión y competitividad, contribuyendo a la mejora continua del ecosistema empresarial del territorio.

Las acciones impulsadas por ProBarranquilla generaron impactos en diversos actores del ecosistema económico regional, entre ellos:

- Personas empleadas directa e indirectamente por proyectos de inversión instalados en el Atlántico.
- Empresas locales proveedoras de bienes y servicios.
- Inversionistas nacionales y extranjeros.
- Sectores productivos estratégicos como industria, alimentos y bebidas, químicos y ciencias de la vida, logística y servicios empresariales.
- Actores del turismo de reuniones, incluyendo hoteles, operadores, recintos y servicios especializados.
- Instituciones públicas y privadas del ecosistema económico regional.

Impactos generados:

- **3.900 empleos directos**, fortaleciendo el empleo formal en el departamento.
- Atracción de inversión nacional y extranjera por cerca de **USD 450 millones**, impulsando el crecimiento económico regional.
- Más de **47.000 asistentes** a eventos estratégicos de turismo de reuniones, dinamizando la economía local.
- **Derrama económica superior a USD 45 millones** asociada al turismo de eventos.
- Vinculación de empresas locales a cadenas de valor y servicios asociados a nuevas inversiones.
- Fortalecimiento de la **competitividad territorial** y del entorno de negocios.
- Inserción de Barranquilla y el Atlántico en **cadenas globales de valor**, mediante estrategias de nearshoring.
- Consolidación de **alianzas público—privadas** orientadas al desarrollo económico sostenible del territorio.





UAV – Unidad de Acción Vallecaucana

Durante 2025 apoyamos a la **Unidad de Acción Vallecaucana (UAV)**, una organización orientada a promover la **participación informada** y la cualificación de **liderazgos ciudadanos**, fortaleciendo la incidencia de la ciudadanía en la gestión pública regional y el ejercicio del control social.

Nuestra contribución se destinó a fortalecer procesos que impulsan una ciudadanía más informada, activa y corresponsable, reconociendo el papel del liderazgo social y juvenil en la construcción de territorios más transparentes, participativos y sostenibles.

→ **Monto donado en 2025: \$51.500.000 COP**

Los recursos aportados permitieron impulsar iniciativas orientadas a:

- Fortalecer el **acceso y uso de la información pública**, facilitando el seguimiento ciudadano a la gestión pública regional.
- Cualificar **liderazgos ciudadanos**, con énfasis en jóvenes y organizaciones comunitarias.
- Promover **buenas prácticas en la gestión pública**, mediante la formulación y adopción de recomendaciones técnicas.

Las acciones desarrolladas beneficiaron a **204 personas**, entre las cuales se encuentran:

- Jóvenes universitarios interesados en los asuntos públicos.
- Organizaciones y colectivos ciudadanos.
- Integrantes de **Juntas de Acción Comunal**, articuladas a través de su federación.
- Ediles vinculados mediante su asociación representativa.
- Miembros del **Consejo Municipal de Juventud de Cali**.

Impactos generados:

- Mejora en el **acceso, la comprensión y la usabilidad de la información pública**, mediante la actualización y el desarrollo de tableros de datos sobre la operación del crédito público y la ejecución del presupuesto participativo.
- Cambios verificables en **prácticas institucionales**, a partir de la presentación y adopción de recomendaciones de buenas prácticas en la ejecución del crédito público.
- Fortalecimiento de **capacidades ciudadanas para el control social**, a través de un proceso de formación—acción con **20 líderes juveniles**, que permitió la conformación del grupo motor de **Vigías Ciudadanos** de la operación de crédito público en Cali.



FUNDAMOR

Durante 2025 apoyamos a **FUNDAMOR**, ubicada en el Valle del Cauca, una organización dedicada a brindar atención y acompañamiento integral a **niñas y niños en situación de vulnerabilidad**, a través de programas de educación complementaria que fortalecen su desarrollo integral y promueven **entornos protectores**.

Nuestra contribución se destinó a respaldar el **Programa Dejando Huellas**, así como la estrategia **Día de Galletica**, desarrollada en el marco del programa **Tejiendo Sueños**, con el propósito de reducir brechas de inequidad asociadas a la baja calidad educativa, prevenir la separación familiar y fortalecer las competencias socioafectivas, cognitivas y físicas de la niñez beneficiaria.

→ **Monto donado en 2025: \$21.000.000 COP**

Los recursos aportados permitieron fortalecer acciones orientadas a:

- **Educación complementaria**, mediante estrategias pedagógicas innovadoras que promueven el desarrollo integral de niñas y niños.
- **Prevención de la separación familiar**, garantizando entornos seguros y protectores.
- Fortalecimiento de **habilidades socioafectivas, cognitivas y motrices**, con énfasis en el cuidado y el bienestar.



→ **Sensibilización comunitaria**, a través de la campaña *Tejiendo Sueños*, desarrollada en instituciones educativas y centros comerciales de la ciudad de Cali.

Las iniciativas apoyadas beneficiaron directamente a:

→ **144 niñas y niños** vinculados a los programas de FUNDAMOR, con edades entre 5 y 13 años, residentes en zonas como La Buitrera, Pance, invasión El Chontaduro, Hormiguero, Jamundí y Cali.

→ **715 estudiantes** de diferentes colegios de Cali que participaron en la campaña *Tejiendo Sueños*.

Estas poblaciones presentan condiciones de **alta vulnerabilidad social**, entre ellas:

→ Hogares con situaciones de hacinamiento y limitaciones en el acceso a servicios básicos.

→ Casos de desplazamiento, migración y afectación por el conflicto armado.

→ Familias con ingresos inferiores a un salario mínimo y niveles educativos limitados.

Gracias al acompañamiento brindado durante el año, se alcanzaron resultados significativos:

→ **45.696 horas** en las que niñas y niños permanecieron en un ambiente protector y educativo.

→ **3.210 personas** impactadas de forma indirecta.

→ **96 %** de las niñas y niños fortalecieron sus competencias cognitivas y socioafectivas.

→ **64 %** mejoraron sus calificaciones en cuatro o cinco materias.

→ **41 %** ocuparon los primeros cinco puestos en sus instituciones educativas.

→ **100 %** de las niñas y niños permanecieron en sus entornos familiares, sin ser trasladados a hogares de paso.

→ **0 %** de niñas y niños vinculados a situaciones de reclutamiento.

De manera cualitativa, se evidenció el desarrollo de **niñas y niños más seguros, con mayor confianza para asumir retos y expresar sus opiniones; más sociables, con mejores habilidades para la interacción y el trabajo en grupo; y con mayor autonomía, reflejada en su capacidad para realizar tareas de manera independiente.**



PRODEIN – Asociación Benéfica Cristiana Promotora de Desarrollo Integral

Durante 2025 apoyamos a **PRODEIN — Asociación Benéfica Cristiana Promotora de Desarrollo Integral**, ubicada en el Valle del Cauca, una organización comprometida con la promoción del **desarrollo integral de niñas y niños** en contextos de alta vulnerabilidad social. Nuestra contribución se orientó a respaldar la construcción de una **institución educativa** en el barrio **Potrero Grande**, en el Distrito de Aguablanca de la ciudad de Cali, una zona caracterizada por altos índices de pobreza y exclusión social.

Esta inversión tuvo como propósito principal **ampliar el acceso a una educación digna y de calidad**, mediante la creación de entornos educativos adecuados que contribuyan a reducir riesgos sociales y a generar oportunidades de desarrollo para la niñez y sus familias.

→ **Monto donado en 2025: \$400.000.000 COP**

Los recursos aportados permitieron avanzar en la construcción y adecuación de la infraestructura educativa, incluyendo:

→ Muros divisorios y fachada, garantizando espacios seguros y funcionales.

→ Redes eléctricas, de voz y datos, que soportan procesos educativos modernos.

→ Redes hidrosanitarias, de presión y contra incendios, fortaleciendo las condiciones de seguridad y salubridad.

→ Acabados internos, orientados a crear ambientes adecuados para el aprendizaje.

→ Carpintería metálica, asegurando durabilidad y protección de los espacios.

→ Obras exteriores, que mejoran la accesibilidad y el entorno de la institución.

La construcción de esta institución educativa beneficia directamente a **565 niñas y niños**, pertenecientes a comunidades en situación de vulnerabilidad, caracterizadas por:

→ Condiciones de pobreza o pobreza extrema.

→ Acceso limitado a educación de calidad.

→ Riesgo de exclusión social y de vulneración de derechos.

A través de este apoyo, contribuimos a fortalecer las condiciones necesarias para el desarrollo integral de la niñez, reafirmando nuestro compromiso con la **educación para el desarrollo** y la construcción de entornos más equitativos y protectores.



Universidad de los Andes

Durante 2025 apoyamos a la **Universidad de los Andes** a través del programa “**Vamos Pa'lante**”, una iniciativa orientada a promover la **permanencia y graduación** de estudiantes universitarios en Colombia que se encuentran en riesgo de abandonar sus estudios debido a dificultades económicas.

Nuestra contribución se destinó a reducir **barreras financieras** que afectan la continuidad académica de jóvenes talentosos, reafirmando nuestro compromiso con la **educación para el desarrollo** y la generación de oportunidades de movilidad social a través del acceso y la permanencia en la educación superior.

→ Monto donado en 2025: \$150.000.000 COP

Los recursos aportados permitieron:

- Apoyar la permanencia académica de estudiantes en situación de vulnerabilidad económica.
- Reducir el riesgo de **deserción universitaria**, mitigando factores financieros que inciden en el abandono de los estudios.
- Acompañar procesos de formación profesional, fortaleciendo trayectorias educativas de largo plazo.

El programa benefició directamente a **14 estudiantes**, cuyas principales características son:

- Jóvenes entre **16 y 21 años**.
 - Pertenecientes a los **estratos socioeconómicos 1 a 4**.
 - Estudiantes de programas académicos distintos a Medicina.
 - Personas que atraviesan situaciones de vulnerabilidad económica que ponen en riesgo la continuidad de sus estudios.
- A través de este apoyo, contribuimos a:
- Prevenir la **deserción universitaria**, fortaleciendo la permanencia estudiantil.
 - Eliminar barreras económicas que limitan el acceso y la continuidad en la educación superior.
 - Promover la **graduación de jóvenes universitarios**, ampliando sus oportunidades de desarrollo personal y profesional.



Patrocinios con enfoque social y empresarial

Impulsamos iniciativas que generan **valor social**, fortalecen el **tejido empresarial** y contribuyen al desarrollo de los territorios **donde participamos**, a través de nuestra estrategia de **patrocinios**. Orientamos estos apoyos tanto a la promoción de espacios de diálogo, formación y liderazgo, como al acompañamiento de empresas y emprendimientos que dinamizan la economía y promueven prácticas responsables.

De esta manera, consolidamos nuestros patrocinios como una herramienta estratégica para fortalecer la relación con nuestros grupos de interés y ampliar nuestro impacto positivo en los ámbitos social y productivo.

Para conocer el detalle de los patrocinios realizados, su alcance y principales beneficiarios, te invitamos a consultar el Anexo Patrocinios a empresas y el Anexo Patrocinios sociales.





Banca Gobierno y su impacto social

Desde **Banca Gobierno** acompañamos a las entidades públicas en el cumplimiento de sus funciones, convencidos de que una **gestión financiera responsable** también genera un impacto directo en el bienestar de las comunidades. A través de nuestros aportes sociales, contribuimos a fortalecer el desarrollo social, ambiental y económico de los territorios **en los que estas entidades prestan sus servicios**.

Nuestra gestión se basa en una **contribución voluntaria**, orientada a apoyar iniciativas que responden a necesidades reales de la población, especialmente en contextos de vulnerabilidad. Estos aportes se materializan en acciones como la entrega de kits escolares, juguetes, ayudas alimentarias, insumos básicos, artículos para personas con discapacidad y apoyos ante emergencias humanitarias, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de niños, niñas, familias y comunidades.

Principales líneas de aporte social:

- **Educación y bienestar infantil:** entrega de kits escolares y juguetes, promoviendo la permanencia escolar, la inclusión y el acceso a espacios de recreación.
- **Atención a poblaciones vulnerables:** apoyo a comunidades afectadas por situaciones de emergencia, desplazamiento forzado y condiciones socioeconómicas adversas.
- **Inclusión y discapacidad:** dotación de artículos que fortalecen la autonomía, el bienestar y la inclusión de personas con discapacidad.
- **Apoyo a comunidades rurales:** entrega de insumos básicos y herramientas que contribuyen a mejorar las condiciones de vida y la productividad local.

Enfoque de integridad y transparencia

Todos los aportes sociales realizados desde **Banca Gobierno** cumplen con las políticas internas del Banco, incluyendo los lineamientos del **programa ABAC**, y se encuentran alineados con nuestro eje estratégico de **crecimiento social**. Esto nos permite asegurar que nuestras acciones se desarrollen bajo criterios de legalidad, transparencia y responsabilidad, y que contribuyan a generar un **impacto positivo y sostenible** en la sociedad.

Principales impactos generados 2025

Destinamos \$ 1.175.523.400 COP en donaciones a nivel nacional

niños y niñas entre **3 y 15 años**, en condición de vulnerabilidad social y económica, con presencia en zonas **urbanas y rurales** de diferentes regiones del país.

- ✓ **Acceso a educación y permanencia escolar:** entrega de **kits escolares, materiales pedagógicos y apoyo a bibliotecas**, contribuyendo a mejorar el acceso educativo y a reducir el riesgo de deserción escolar en comunidades de estratos **1, 2 y 3**.
- ✓ **Bienestar emocional e inclusión social:** fortalecimiento del bienestar emocional y la inclusión social de niños y niñas en riesgo, víctimas del conflicto armado y población migrante, a través de la entrega de juguetes, regalos navideños y actividades recreativas.
- ✓ **Atención integral a comunidades vulnerables:** apoyo a comunidades afectadas por condiciones de pobreza, emergencias y limitaciones en el acceso a servicios básicos, mediante la entrega de ayudas alimentarias, kits de aseo y artículos esenciales.
- ✓ **Inclusión de personas con discapacidad:**

Impactamos directamente a 19.888 beneficiarios

entrega de sillas de ruedas y ayudas técnicas, mejorando la movilidad, autonomía y calidad de vida de personas con discapacidad y adultos mayores.

- ✓ Fortalecimiento de entornos educativos: dotación y recuperación de instituciones educativas, combinando infraestructura, tecnología, voluntariado y formación, para crear espacios seguros, modernos y adecuados para el aprendizaje.
- ✓ Alcance territorial amplio: impactos en múltiples departamentos y municipios del país, incluyendo Bogotá, Valle del Cauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cauca, Caquetá, Huila, Meta, Nariño, La Guajira, Santander, Norte de Santander, Quindío, Tolima, San Andrés, Cesar y Sucre, entre otros.
- ✓ **Fundación Educambio — Redotación de biblioteca:** dotación de libros con enfoque diferencial, equipos tecnológicos, materiales pedagógicos, estantería en plástico reciclado y procesos de capacitación y seguimiento, beneficiando a **120 personas**.



- ✓ **Fundación Educambio — Aporte de ecolibros:** entrega de **500 ecolibros** en el marco de la Feria del Libro de Cali, destinando los recursos obtenidos al fortalecimiento de espacios comunitarios de lectura en **Siloé y Llano Verde**, con impacto en **500 beneficiarios**.
- ✓ **Fundación Crack the Code:** dotación de equipos tecnológicos y formación en **habilidades digitales e inteligencia artificial** para estudiantes y docentes de **20 instituciones educativas** del Valle del Cauca, beneficiando a **3.840 personas**.
- ✓ **Biciclick S.A.S.:** intervención de infraestructura educativa, embellecimiento y aplicación de nanotecnología en un colegio de **Siloé (Cali)**, combinando inversión y voluntariado, con impacto en **1.200 beneficiarios**.

Impacto territorial

Durante el periodo reportado, estos aportes sociales tuvieron alcance en diferentes regiones del país, beneficiando comunidades en zonas urbanas y rurales. La distribución de los aportes se realizó de manera territorial, priorizando las necesidades identificadas en cada región y garantizando que los recursos llegaran de forma oportuna a las poblaciones que más lo requerían.

Zona	Departamentos incluidos	Contribución	Beneficiarios
Zona Norte	Atlántico Bolívar Córdoba La Guajira Magdalena Sucre Cesar San Andrés, Providencia y Santa Catalina Guainía Guaviare Meta Caquetá	\$ 183.429.445 millones de contribución	4.720 beneficiarios
Zona Centro	Antioquia Boyacá Caldas Cundinamarca Huila Santander Quindío Tolima	\$ 183.889.244 millones de contribución	4.765 beneficiarios
Zona Valle	Valle del Cauca Cauca Nariño	\$ 428.112.607 millones de contribución	9.672 beneficiarios
Zona Bogotá	Bogotá D.C.	\$ 28.709.510 millones de contribución	731 beneficiarios



Impacto en cifras consolidado:

En conjunto, las acciones desarrolladas a lo largo del año reflejan el compromiso del Banco de Occidente con una gestión social responsable, cercana a las realidades del territorio y orientada a la generación de valor sostenible. A través de la inversión social, el voluntariado, las alianzas estratégicas y los aportes territoriales, contribuimos a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde participamos, fortaleciendo capacidades, promoviendo la inclusión y generando impactos positivos que trascienden el corto plazo.

Este enfoque integral nos permite avanzar hacia un impacto social cada vez más estructurado y medible, consolidando nuestro rol como un actor comprometido con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

Línea de acción	Iniciativa / Programa	Indicadores clave de impacto	Cifras 2025
Desarrollo territorial	Alianza Banco de Occidente — UNICEF (Programa WASH)	Inversión social total	\$223.881.446 COP
		Personas beneficiadas	18.018 personas
		Mujeres beneficiadas	6.126
		Hombres beneficiados	5.586
		Niños, niñas y adolescentes	6.810
		Sistemas de agua en funcionamiento	15
		Comunidades libres de defecación al aire libre	11
		Kits de higiene entregados	5.500
		Escuelas fortalecidas con servicios WASH	46
		Centros de salud con adecuaciones WASH	5
Voluntariado corporativo	Voluntariado ambiental y social	Voluntarios movilizados	164 colaboradores
		Jornadas realizadas	5 (3 ambientales / 2 sociales)
		Horas de voluntariado	1.028
		Plántulas sembradas	440
		Niños beneficiados (voluntariado social)	40
Educación ambiental	Programa Ecolibros	Ecolibros producidos	19.500
		Ecolibros donados	550
		Niños beneficiados directamente	120
		Kits educativos ambientales	3
		Recursos recaudados para iniciativas sociales	~\$4.000.000 COP
Articulación comunitaria	Comunidad Planeta Azul	Encuentros ECOS realizados	2
		Participantes	~100 personas
		Alianzas exploratorias generadas	Múltiples
Aportes Sociales	Juguetes, kits escolares, ayudas sociales	Niños beneficiados con juguetes	6.519 niños y niñas
		Juguetes entregados	5.353
		Inversión en donación de juguetes	\$244.330.000 COP
		Rango de inversión por iniciativa	\$500.000 — \$8.000.000 COP

Las cifras reportadas corresponden al informe de UNICEF 2024