

BBVA

Creando Oportunidades

Informe Individual 2022

Construimos
juntos un futuro
más **sostenible**



Tabla de Contenidos

Carta del presidente

5

1. Contenidos Generales

7

1.1 Acerca de este informe

7

1.2 Acerca de BBVA

7

1.3 La organización y sus prácticas de información

8

1.4 Actividades y empleados

10

2. Estrategia

17

2.1 Propósito, valores y prioridades estratégicas

17

2.2 Nuestros Objetivos

21

2.3 Principales avances en la ejecución de la estrategia

22

3. Nuestros Grupos de Interés

32

4. Análisis de doble materialidad

33

4.1 Temas materiales

33

4.2 Metodología para la determinación de los asuntos materiales

35

4.3 Impactos, riesgos y oportunidades de los asuntos materiales priorizados

36

4.4 Objetivos y grado de progreso para los asuntos materiales

45

5. Informe Anual de Gobierno Corporativo

47

5.1 Estructura de Gobernanza y Composición del Gobierno Corporativo

47

5.2 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

52

5.3 Presidente del máximo órgano de gobierno

55

5.4 Función de la Junta Directiva en la gestión de impactos e Informe de Sostenibilidad

56

5.5 Conflictos de interés

58

5.6 Comunicación de inquietudes críticas

58

5.7 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno

58

5.8 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

59

5.9 Políticas y procesos para determinar la remuneración

60

5.10 Alta Gerencia

63

5.11 Operaciones con partes vinculadas

66

5.12 Sistema de gestión de riesgos

66

5.13 Información a los accionistas y comunicación con los mismos

66

5.14 Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations)

69

5.15 Capital y estructura de la propiedad de BBVA Colombia

69

5.16 Otros asuntos de Gobierno Corporativo

71

6. Desempeño económico

87

6.1 Entorno macroeconómico

87		
6.2 Comportamiento de los principales índices bursátiles durante el 2022		
91		
6.3 Valor económico directo generado y distribuido		
94		
6.4 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		
95		
6.5 Impactos económicos indirectos		
96		
7. Control Interno y Cumplimiento		
97		
7.1 Modelo de Tres Líneas de Defensa		
97		
7.2 Modelo de Gobierno de Riesgo Operacional		
98		
7.3 Riesgo de Cumplimiento		
99		
7.4 Control Interno y Riesgo Operacional País		
109		
8. Compromiso con nuestra fuerza laboral		
116		
8.1 Empleo		
117		
8.2 Diversidad e igualdad de oportunidades		
119		
8.3 Formación y Desarrollo		
121		
	8.4 Salud y Seguridad en el Trabajo	167
	126	
	8.5 Inmuebles y Plan Retorno	10.6 Fundación Microfinanzas BBVA
	129	171
	9. Compromiso con clientes	11. Gestión de Riesgos
	129	174
	9.1 Avances en nuestra transformación y digitalización	
	130	
	9.2 Relación con los clientes	
	131	
	9.3 Operaciones por canales	
	137	
	9.4 Retos en tecnología e innovación	
	146	
	10. Compromiso social y ambiental	12. Auditoría Interna
	155	198
	10.1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales - líneas de negocio	
	156	
	10.2 Formación en Sostenibilidad	
	158	
	10.3 Canalización de negocio sostenible	
	158	
	10.4 Ecoeficiencia	
	161	
	10.5 Responsabilidad Social Corporativa	

Carta del Presidente





Carta del presidente

GRI 2-22

El 2022 fue un año de alto crecimiento económico, si bien presenciamos una moderación hacia final del año. En el contexto global, el crecimiento se viene debilitando progresivamente desde el segundo semestre de 2022. Se estima que la economía global creció 3,3% en 2022 luego de haberse expandido 6,2% en 2021. Los precios de las materias primas y los cuellos de botella en el suministro se están suavizando, pero en Europa los precios del gas se han disparado por los recortes de la oferta de Rusia y se mantienen en niveles muy altos.

Por otro lado, la inflación sigue siendo muy elevada a pesar de algunos signos de moderación, lo que ha llevado a los bancos centrales a endurecer las condiciones monetarias más rápida y agresivamente de lo previsto, aumentando la volatilidad financiera y reforzando los temores de recesión que, aunque se prevé corta y poco profunda, se consolidaría en Europa y Estados Unidos en 2023.

En Colombia, también se dio una gradual moderación de la actividad económica desde la segunda mitad del año, con una dinámica aún sobresaliente del consumo privado y la inversión en maquinaria y equipo.

Este desempeño estuvo impulsado por la fuerte recuperación de los ingresos laborales, el repunte de las exportaciones, el gasto público en niveles altos y la reducción del ahorro de los hogares. Este último, en particular, cayó considerablemente e, incluso, fue negativo durante algunos períodos del año, reflejando la necesidad de reducir el gasto privado y tener un perfil de crecimiento más saludable, así sea en niveles más bajos durante 2023.

En efecto, el déficit externo, aunque con financiación suficiente, sigue siendo muy elevado y cerró el año por encima del 6% del PIB. El déficit fiscal, a su vez, se redujo materialmente desde 7,1% del PIB en 2021 hasta un estimado de 5,5% en 2022, pero se mantiene en un nivel alto.

Al igual que en el mundo, en Colombia el incremento de los precios sigue siendo el mayor punto de atención. La inflación al final del año se ubicó en 13,1%, con un alto registro de la inflación de alimentos (28%) y un sucesivo incremento de la inflación básica (a 10%), afectando la capacidad de pago y siendo uno de los factores detrás de la desaceleración del gasto de los hogares.

Por su parte, el Banco de la República ha aumentado su tasa de intervención hasta 12,75% para anclar las expectativas de inflación y procurar regresar a su meta en el mediano plazo. También subieron con fuerza las tasas de interés activas y pasivas del sistema financiero y las de la deuda pública. Estas últimas respondieron con una elevada volatilidad no sólo a las decisiones monetarias, sino también a la mayor incertidumbre global, el aumento de las primas de riesgo, los elevados déficits externo y fiscal y otros factores internos.

Finalmente, el tipo de cambio, por las mismas razones, presentó una elevada volatilidad y se continuó devaluando. Al final del año, tanto las tasas de interés del mercado de deuda pública, como el tipo de cambio, recuperaron parte del valor que perdieron hasta octubre.

Como lo he reiterado en pasadas ocasiones, los bancos somos un reflejo de la economía, y así, cuando al país y a su aparato productivo le va bien, la actividad crediticia también responde con resultados positivos.

En términos de nuestra actividad en 2022, la cartera total tuvo un crecimiento de 20% anual, donde se destacó el apoyo decidido que dimos a las empresas

durante el año anterior, que nos llevó a crecer un 35% la financiación que dimos a este segmento. Por otra parte, la cartera de consumo y tarjetas de crédito, también registró una importante dinámica al crecer un 17%. En tercer lugar, está el crédito hipotecario donde nuestra cartera creció un 5% y esperamos seguir acompañando a los colombianos en el sueño de tener su casa propia. A pesar del crecimiento de actividad el rápido aumento de nuestros costes de fondeo afectó negativamente nuestro diferencial de la clientela, especialmente nuestra cartera de tasa fija a largo plazo de libranzas e hipotecario.

Así las cosas, esta dinámica en la actividad nos permitió cerrar 2022 con utilidades por 933.514 millones de pesos, que representan 4% más que en 2021, y por tanto representa una cifra récord.

Otro punto que quisiera destacar son nuestras fuertes inversiones en transformación y en digitalidad para seguir aumentando nuestra capacidad competitiva; terminamos 2022 con cerca de dos millones de clientes digitales, de los cuales 1.3 millones sólo usan su celular para relacionarse con nosotros.

Además, nos complace decir que más del 50% de nuestras ventas minoristas se hacen hoy por los canales digitales, cifra que esperamos seguir creciendo con nuestras aplicaciones móviles de última generación. En 2022 lanzamos una nueva aplicación móvil para empresas y desde principios de este año 2023 estamos lanzando una nueva aplicación móvil para personas naturales.

Para lograr esos resultados se requiere de un equipo motivado y que se sienta parte de un proyecto exitoso. Así, para hablar un poco de nuestra fuerza laboral, me complace compartir que, a cierre de diciembre de 2022, la plantilla fue de 5.253 personas, de las cuales el 57% está compuesto por mujeres. La fuerza laboral del equipo BBVA en Colombia refleja una importante diversidad generacional, destacando la participación de los Millenials y la Generación X.

Así mismo, durante 2022 dimos importantes pasos en nuestro compromiso de ser, cada vez más, una entidad más diversa e inclusiva. Creamos el Comité de Diversidad, una instancia a través de la cual buscamos promover acciones para impulsar la equidad de género, la mayor participación de etnias, el respeto por la comunidad LGBT+, además de una mayor inclusión intergeneracional y de personas con discapacidad, sumado a acciones para la conciliación laboral y familiar.

Adicionalmente, avanzamos en nuestro compromiso por una sociedad más sostenible e inclusiva. De este modo, al cierre de 2022, apoyamos a más de 3.000 clientes con desembolsos por 3.3 billones de pesos en recursos dirigidos a proyectos sostenibles, de los cuales 2.23 billones de pesos estuvieron dirigidos a mitigar el impacto climático y 1.15 billones de pesos al mejoramiento de infraestructuras en salud, educación y servicios públicos y el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social.

En este caso, quiero resaltar nuestro compromiso con el crecimiento inclusivo y el mejoramiento de las condiciones sociales de los colombianos y, como muestra de ello, en 2022 desembolsamos cerca de 72.000 millones de pesos a 1.100 familias para la adquisición de su primera vivienda. Además, movilizamos \$232 mil millones con destino a constructores de proyectos VIS que representaron 2.300 viviendas en nueve ciudades del país.

Estas acciones se suman a nuestro compromiso con las comunidades que más lo necesitan. Es por esto, que me siento orgulloso de compartir que en 2022 llegamos a más de 365 mil colombianos con nuestras iniciativas sociales que

representaron inversiones por más de 7.000 millones de pesos, de las cuales el 50% de las acciones estuvieron dirigidas al apoyo a la educación, siendo este el principal motor de la inversión a la comunidad de nuestra entidad.

Así mismo, conscientes de que en los momentos de dificultad es que se conoce el talante de las personas y de las organizaciones, nos unimos al cierre del año anterior con el Banco de Alimentos de Bogotá para llegar a más de 22.500 familias de todo el país con ayudas alimenticias, como respuesta a la situación de emergencia que generó la terrible ola invernal, buscando aliviar las necesidades de alimentación de miles de familias que se han visto afectadas por el fenómeno de las lluvias. Con estas ayudas contribuimos a aliviar la situación de más de 90 mil colombianos y convirtieron a BBVA en el mayor donante económico del Banco de Alimentos de Bogotá en 2022.

En resumen, estamos orgullosos de los resultados financieros, estratégicos y de sostenibilidad alcanzados en 2022 y para 2023, siendo conscientes de los enormes retos del entorno global y local, somos optimistas y estamos deseosos de trabajar de la mano de nuestros clientes, para juntos contribuir a que Colombia avance en ser un país cada vez más igualitario, inclusivo y solidario.

Mario Pardo Bayona

Presidente Ejecutivo

BBVA Colombia

1.

Contenidos Generales



1.1 Acercas de este informe

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 e incluye nuestras operaciones en Colombia. Se presentan las principales cifras del negocio, el marco de gestión mediante el cual se rigen nuestros principales resultados y logros, así como los resultados financieros consolidados del Banco.

Este documento fue elaborado acogiéndonos a los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative); presentamos los resultados de nuestra gestión económica, ambiental y social, identificando nuestros avances en materia de sostenibilidad, el análisis de materialidad y la importancia de nuestros grupos de interés.

1.2 Acercas de BBVA

En Colombia, el Grupo BBVA está presente a través de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. - BBVA Colombia, con sus filiales BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria y BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa; y también a través de BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Su origen en Colombia está en el entonces Banco Ganadero, que se constituyó en abril de 1956 en el marco de la Primera Feria Exposición Agropecuaria y con el apoyo de ganaderos del país. En ese momento, la Ley 26 de 1959 definió la naturaleza jurídica del Banco como de economía mixta, con capital del sector oficial y el privado con el 20% y 80% en acciones respectivamente. En 1992 se modificó su naturaleza jurídica y en adelante desarrolló sus actividades como sociedad anónima.

En 1996 el Banco Bilbao Vizcaya (BBV) adquirió el 34,70% del capital social, mediante martillo de venta y suscripción directa de acciones. En 1998 BBV incrementó su participación al 49,14% mediante una Oferta Pública de Intercambio (OPI); en ese mismo año modificó la razón social a BBV Banco Ganadero y en el 2000 a BBVA Banco Ganadero. En el 2001 se realizó en EEUU y en Colombia una OPA simultánea de acciones de Banco Ganadero en virtud de la cual BBVA adquirió acciones ordinarias y con dividendo preferencial, incrementando su participación al 94,16% del capital del Banco. En el año 2004 se produce el cambio de marca, que modificó su razón social de BBVA Banco Ganadero S.A. a su denominación actual Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. "BBVA Colombia".

Es así como en la actualidad BBVA cuenta con un modelo de banca responsable basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a los principios éticos, en el cumplimiento de la legalidad, buenas prácticas, generación de soluciones para sus clientes, y la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de valor. Al cierre del ejercicio 2022 el grupo BBVA cuenta con una participación del 95,43% sobre BBVA Colombia.

1.3

La organización y sus prácticas de información

GRI 2-1 - Detalles de la organización

a. Nombre legal de la empresa	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A – BBVA Colombia.
b. Naturaleza de la propiedad y la forma jurídica	En Colombia, el Grupo BBVA está presente a través de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. - BBVA Colombia, con sus filiales BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria y BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa; y también a través de BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.
c. Ubicación de la sede principal	Cra. 9 No. 72 - 21 Bogotá, Colombia.
d. Países en los que opera.	BBVA Grupo opera actualmente en 32 países, incluido Colombia.

GRI 2-2, 2-3

Este reporte hace referencia a las entidades de BBVA Colombia, BBVA Asset Management y BBVA Valores. El reporte se realiza anualmente en el período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 y cuya publicación se realizará el 27 de marzo de 2023. Las entidades mencionadas en este informe corresponden con las entidades incluidas en los informes financieros del Banco. Este informe se realiza de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative, en su versión más reciente (2021).

Para más información en cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada remitirse a los siguientes contactos:

Contabilidad General

- Luz Marina Gutiérrez - luzmarina.gutierrez@bbva.com
- Yeimy Carolina Pérez - yeimycarolina.perez@bbva.com
- Niny Johana Chaparro - ninyjohana.chaparro@bbva.com

Jurídica

- Myriam Cala - myriam.cala@bbva.com
- Andrea Karina Giraldo - andrea.giraldo@bbva.com
- Diana Katherine Ruiz - dianakatherine.ruiz@bbva.com

Comunicación e Imagen

- Constanza García - constanza.garcia@bbva.com
- Ana María Sierra - anamaria.sierra@bbva.com

Dirección

Carrera 9 No. 72 - 21
Bogotá, Colombia

GRI 2-4 y 2-5 Actualización de la información y verificación externa

BBVA Colombia dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad de la información reportada a sus grupos de interés:

- En primer lugar, durante los procesos de reporte se involucran diversas áreas que suministran información y que además están sometidas a los métodos de supervisión, verificación y auditoría habituales en el Banco. En estas áreas se definen roles encargados de suministrar y de aprobar la información, con el fin de tener un proceso de doble revisión.
- El proceso de consolidación y reporte de información de sostenibilidad es notificado a los Altos Directivos mediante el Comité de Dirección.
- BBVA Colombia ha incluido dentro de sus prácticas de reporte la verificación anual (bajo aseguramiento limitado) del Informe de Sostenibilidad, a través de un externo independiente.
- Una vez se ha remitido, revisado y consolidado el informe de sostenibilidad, se presenta a Junta Directiva para aprobación.
- Finalmente, el Informe anual de sostenibilidad se presenta a la Asamblea General de Accionistas, quien aprueba la versión definitiva para su publicación y comunicación a los grupos de interés.

Para el período 2022 no se presenta ninguna actualización de información respecto a lo reportado en períodos anteriores.

Con el objetivo de divulgar información transparente y de calidad a nuestros grupos de interés y público en general, este informe fue verificado por un tercero que revisó su adaptación de los contenidos al estándar de reporte de información de sostenibilidad GRI.



1.4

Actividades y empleados

GRI 2-6,2-7, 2-8, 2-30 y 204-1

Organigrama y estructura organizacional

La estructura organizacional de BBVA Colombia está dividida en unidades estratégicas conformadas por ocho Vicepresidencias Ejecutivas: “Client Solutions”, “Corporate & Investment Banking”, “Dirección de Redes”, “Financiera”, “Engineering”, “Riesgos”, “Servicios Jurídicos y Secretaría General”, “Talent & Culture”, y las áreas de presidencia: “Internal Audit”, “Comunicación e Imagen”, “BBVA Research” y “Control Interno & Cumplimiento”. Todas reportan directamente a la Presidencia Ejecutiva del Banco. A continuación, describimos en qué consiste cada una de ellas y cuál es su aporte a BBVA:

Client Solutions: es una unidad relevante para la transformación digital del Banco, se encarga de:

- Diseñar y liderar la ejecución de la estrategia de ventas digitales, con el objetivo de cumplir las prioridades estratégicas, con énfasis en los objetivos globales y locales de digitalización y ventas, apoyando el foco de marketing.
- Maximizar la entrega de valor constante a los clientes, haciendo realidad la transformación del Grupo BBVA en Colombia, a través de la propuesta y priorización de iniciativas que impacten

favorablemente los indicadores estratégicos del Banco, la conceptualización y diseño de soluciones con foco en la experiencia del cliente y la planificación y ejecución de proyectos.

- Hacer foco en la estrategia de productos y clientes al dirigir, administrar y controlar las actividades encaminadas hacia la investigación, diseño, desarrollo, innovación, implantación y seguimiento de la estrategia, productos y servicios bancarios destinados al segmento de clientes, aportando con ello a la experiencia y satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Definir nuevos modelos de gestión para la red garantizando que la experiencia del cliente en BBVA sea satisfactoria y alcance los niveles definidos por la organización.

Corporate & Investment Banking: es la unidad global que se encarga de dirigir, planear y ejecutar estrategias comerciales, financieras y operativas para los clientes corporativos, generando un valor agregado en cada una de sus unidades de negocio mediante la ejecución de dichas estrategias, que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos, así como la entrega de soluciones integrales a las necesidades de las empresas y las industrias.

Dirección de Redes: esta unidad integra la implantación de estrategias de distribución. Administra y maneja variables de segmento, producto y canal para crear una oferta de valor al cliente, buscando así potenciar

y contribuir a los negocios estructurados (vinculación, profundización, retención, transaccionalidad y rentabilidad) para competir en el nuevo entorno. Sus principales responsabilidades son:

- Garantizar la ejecución, la evolución del negocio, cuenta de resultados y buen funcionamiento de la Red.
- Establecer las prioridades de actuación de toda la red y áreas dependientes, con marco en las directrices definidas por el Comité de Negocio.
- Responder por la completa aplicación de los esquemas de dirección definidos por BBVA Colombia para sus oficinas.

Financiera: esta unidad se enfoca en garantizar el correcto, oportuno y adecuado control de la gestión financiera, así como el permanente seguimiento de los sistemas de información financiera, apalancando las prioridades estratégicas para mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

De igual forma, es la unidad que se encarga de liderar la agenda única de inversión de los proyectos del Banco. Así mismo, coordina la implementación de las estrategias para mantener una adecuada estructura del balance del Banco, de manera que permita el logro de los objetivos propuestos, a través de la gestión de los riesgos estructurales del Balance y la liquidez del Banco.

Engineering: comprende aspectos tan relevantes como la definición, desarrollo e implementación de soluciones

tecnológicas que dan soporte a los procesos de negocio, asegurando su correcto y eficiente funcionamiento.

Además, aporta a la transformación de la experiencia de los clientes, tanto en los canales digitales como en los tradicionales. Dentro de sus responsabilidades principales comprende:

- Gestionar y controlar los procesos operativos y preventivos que dan soporte a las unidades de negocio y de su mejora continua, para poder entregar mejores servicios tanto al cliente interno como externo.
- Gerenciar la infraestructura de la tecnología instalada, acorde con las directrices del negocio y del Banco, marcando tendencias y soluciones que estén a la vanguardia y respondan a las necesidades requeridas.
- Fortalecer el modelo de gobierno de datos; construir las capacidades necesarias con las distintas áreas que desarrollan productos y soluciones basadas en datos; crear y extender una cultura del dato en el Grupo, acelerando el proceso de transformación hacia una organización data-driven, es decir, hacia cultura empresarial de un entorno digitalizado, que utiliza los datos para mejorar su funcionamiento, operación y servicios
- Definir y fortalecer la estrategia y procedimientos, protocolos y metodologías para garantizar el óptimo funcionamiento de los procesos de seguridad de la información.

- Asegurar la definición y metodología a seguir en la implementación de los procesos en las diferentes áreas, buscando la optimización y eficiencia en los mismos.
- Garantizar la entrega de proyectos estratégicos con prácticas de integración continua, devops (integración de desarrollo y operaciones, así como la unión de personas, procesos y tecnología), que mejoran la experiencia de nuestros clientes y le ofrecen valor, tanto en productos como en servicio.

Riesgos: esta unidad se focaliza en preservar la solvencia del Banco, apoyar las líneas estratégicas y asegurar el desarrollo del negocio, mediante la gestión y control eficiente del riesgo crediticio, del mercado, de la liquidez y del interés estructural de BBVA Colombia, a través de la adecuada implementación de procesos, estructura, circuitos, metodologías, políticas, aplicativos y herramientas. Así mismo, desarrolla la gestión administrativa de la recuperación del riesgo, orientando todos los esfuerzos al logro de la mayor recuperación en el menor tiempo posible.

Servicios Jurídicos y Secretaría General: se centra en proporcionar un óptimo asesoramiento jurídico para que BBVA Colombia desarrolle su actividad de acuerdo con lo establecido legalmente. Así mismo, defiende de manera oportuna y eficiente los intereses de BBVA Colombia, y logra una adecuada cobertura del riesgo legal.

Talent & Culture: su eje es la estrategia de BBVA, así como en la definición y orientación de adecuadas

políticas de las personas, que incorporan el marco laboral legal y facilitan la gestión integral de nuestros empleados. T&C asegura que BBVA cuente con la organización adecuada en términos de estructura, dimensionamiento, roles, responsabilidades y modelo de relación. Además, propende por la diversidad y equidad en la atracción, desarrollo, retención y gestión de personas, garantizando el acompañamiento a la estrategia y transformación del Grupo, apalancando de esta forma las nuevas formas de hacer y el mindset dentro de la organización.

De igual forma, asegurar que el Banco BBVA y demás empresas del Banco en Colombia cuenten con los bienes y servicios necesarios para su gestión, así como los requeridos para clientes externos, apoyando la cuenta de resultados del Banco; desarrollando una infraestructura física óptima y certificando que el aprovisionamiento de servicios generales cuente con un alto nivel de calidad y oportunidad.

Áreas de Staff de Presidencia:

- **BBVA Research:** es la unidad responsable del servicio de estudios económicos y de promover y desarrollar las relaciones institucionales, proyectando las variables claves de la economía colombiana, de forma tal que permita prever oportunidades y riesgos del negocio y del balance de BBVA Colombia.
- **Internal Audit:** se enmarca en la orientación y ejecución de auditorías independientes que

contribuyen a satisfacer las necesidades de la entidad y las expectativas de los accionistas con servicios de valor agregado.

- **Comunicación e Imagen:** se focaliza en planificar e implementar el desarrollo de la comunicación y las relaciones institucionales de BBVA Colombia con los diferentes grupos de valor. Planifica y ejecuta los programas de Responsabilidad Corporativa y de patrocinios institucionales, apegados a los principios y prioridades estratégicas del Banco.
- **Control Interno y Cumplimiento:** unidad responsable del modelo de control interno en BBVA Colombia; logra una transversalidad en todas las áreas que permite mitigar de manera más eficaz los riesgos no financieros. Igualmente, dirige la segunda línea de defensa e impulsa el modelo global de gestión y control de los riesgos no financieros en la jurisdicción.

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MARIO PARDO BAYONA	COUNTRY MANAGER COLOMBIA	COUNTRY MONITORING
ALFREDO LÓPEZ BACA CALO	HEAD OF RISK MANAGEMENT COLOMBIA	RISK MANAGEMENT
CARLOS ALFREDO RODRÍGUEZ LÓPEZ	HEAD OF CIB COLOMBIA	CIB GEOGRAP & GLOBAL
ESTHER DAFAUCE VELÁZQUEZ	HEAD OF FINANCE COLOMBIA	FINANCE COLOMBIA
GREGORIO BLANCO MESA	HEAD OF ENGINEERING & DATA COLOMBIA	ENGINEERING & DATA COLOMBIA
JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ MERINO	HEAD OF T&C COLOMBIA	T&C COLOMBIA
MIGUEL ÁNGEL CHARRIA LIÉVANO	HEAD OF RETAIL & COMMERCIAL BANKING COLOMBIA	RETAIL & COMMERCIAL BANKING COLOMBIA
GUILLERMO ANDRÉS GONZÁLEZ VARGAS	HEAD OF CS COLOMBIA	CLIENT SOLUTIONS COLOMBIA
ULISES CANOSA SUÁREZ	HEAD OF LEGAL COLOMBIA	LEGAL COLOMBIA
CARLOS TOLOSANA GÓMEZ	HEAD OF INTERNAL AUDIT COLOMBIA	INTERNAL AUDIT COLOMBIA
SANDRA MILENA MEZA CUERVO	HEAD OF INTERNAL CONTROL & COMPLIANCE COLOMBIA	INTERNAL CONTROL & COMPLIANCE COLOMBIA
CONSTANZA GARCÍA	COMMUNICATIONS DISCIPLINE LEADER COLOMBIA	COMMUNICATIONS DISCIPLINE
JUANA TÉLLEZ	CHIEF ECONOMIST COLOMBIA	ECONOMIST COLOMBIA

Información general sobre empleados

A cierre de diciembre 31 de 2022, la plantilla de colaboradores fue de 5.253 personas. El 56,7% está compuesto por mujeres.

Nota: el 100% de empleados que tienen contrato con el Banco son a término indefinido. No se tienen contratados directamente a término fijo o temporales.

Ciudad	Número de empleados a tiempo completo		Número de empleados a tiempo parcial		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
BOGOTA D.C.	1610	1.598	10	39	3.257
CALI	66	125	0	0	191
MEDELLÍN	106	164	0	1	271
BARRANQUILLA	59	115	0	1	175
OTRAS CIUDADES	419	936	2	2	1.359
Total general	2.260	2.938	12	43	5.253

Trabajadores que no son empleados

A diciembre 31 de 2022, BBVA contaba con 711 trabajadores en misión (645 mujeres y 66 hombres) que fundamentalmente soportan a la red de oficinas en la cobertura por ausencia de vacaciones, incapacidades, licencias, entre otros, garantizando de esta forma un adecuado servicio al cliente y el resto de la organización en la realización de proyectos operativos eventuales.

Convenios colectivos

De los 5253 empleados del banco, el 100% están cubiertos por los convenios de negociación colectiva, a saber, pacto y convención colectivos. Para el año 2022 no se dio un cambio en los convenios colectivos, pues los mismos, conforme con la vigencia pactada en ellos, vencen el 31 de diciembre del 2023. Para el 2022 solo se surtió la actualización de los valores relacionados con los beneficios reconocidos, todo ello, con base en los porcentajes y valores previamente establecidos.

Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio

BBVA Colombia es una entidad bancaria que hace parte de un grupo financiero global, con un negocio diversificado que ofrece servicios financieros en más de 25 países a 87,4 millones de clientes.

BBVA es uno de los primeros bancos de la eurozona por rentabilidad y eficiencia; es la primera entidad financiera de México y cuenta además con una sólida posición en España y con franquicias líderes en América del Sur. También hace presencia en Asia, con posiciones relevantes en Turquía, a través de la alianza con Garanti Bank.

Con una trayectoria de más de 60 años en el sector financiero, en Colombia BBVA se destaca como una entidad comprometida con el desarrollo económico y social del país. Con presencia en más de 120 municipios a lo largo del territorio nacional, a través de una red de 348 sucursales, 31 agencias, 28 extensiones de oficina, 86 inhouses, 7 centros de servicio, 1.498 cajeros automáticos y más de 36.449 corresponsales bancarios.

BBVA Colombia enfoca sus productos y servicios a clientes particulares y jurídicos, que a su vez se componen de diferentes segmentos, respectivamente, con el fin de clasificar los clientes y sus necesidades de acuerdo con la oferta actual de productos del banco.

BBVA Colombia es reconocida como una entidad ágil y moderna, caracterizada por su constante vocación de liderazgo e innovación, que la ha llevado a ocupar siempre los primeros lugares en el sector financiero colombiano.



Entre los segmentos que componen los clientes particulares se encuentran:

- Banca Comercial.
- Banca Privada o Banca Wealth.
- Banca Personal.
- Constructor.

Dentro del portafolio de productos y servicios que BBVA Colombia ofrece a sus clientes particulares se encuentran:

- Consumo: créditos con tasa y plazo fijo de libre destinación, el cual brinda una solución de financiación de cualquier necesidad personal tales como créditos de consumo con garantía CDT físico, adelanto de nómina, compra de cartera, crédito educativo, cupo rotativo, libre inversión, pre aprobados.
- Libranza: préstamo de libre destinación, con pago o a través de un descuento fijo de nómina.
- Vehículo: crédito diseñado para la financiación de vehículo nuevo o usado de servicio particular y público, así como para la financiación de motocicletas.
- Vivienda: los créditos de vivienda tienen como propósito ayudar a las personas con un préstamo a mediano o largo plazo, para la compra, ampliación, renovación o construcción de una vivienda.
- Productos universales: tarjetas de crédito y tarjetas débito
- Compra de cartera: traslado del saldo total o parcial desde otra entidad financiera, con beneficios especiales.

Clasificación de clientes



Además de diferentes servicios para sus clientes, tales como:

- Giros nacionales
- Giros internacionales
- PagAtiempo
- Personalización de canales y servicios
- Alertamientos y Notificaciones SMS, Correo Electrónico y BBVA Móvil
- Débito interbancario
- Consultas soportes operaciones Leasing y Comercio Exterior

Por su parte, los clientes de persona jurídica se agrupan de la siguiente manera:

- Banca Empresas
- Banca Corporativa
- Banca Pyme
- Banca Gobiernos

Entre los productos diseñados para personas jurídicas se encuentran las diferentes líneas de financiación:

- Tarjetas empresariales
- Comercial
- Agrocrédito
- Constructor
- Leasing financiero
- Comercio exterior
- Redescuento
- Factoring

BBVA pone a disposición de sus clientes diferentes canales transaccionales y digitales, entre los cuales se destacan:

- Red de oficinas
- Red de cajeros automáticos
- Corresponsales Bancarios
- BBVA móvil
- BBVA Net
- BBVA Net Cash
- Línea BBVA

Compras responsables

Compras responsables es el marco que regula la adquisición de bienes y contratación de servicios de BBVA Colombia y sus filiales. El ámbito de aplicación es el referido a los aprovisionamientos de gastos e inversiones negociables siempre respetando, en todo caso, lo dispuesto en el Código de Conducta y en la Política Anticorrupción.

En lo corrido del año 2022, BBVA siguió reforzando su relación con los proveedores, mismas que se basan en el respeto, por lo cual, la entidad no discrimina ni permite que se discrimine a un proveedor (ni el proceso de evaluación, selección adjudicación ni contratación) por razones de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione con las bases y condiciones del concurso de contratación o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable.

Los procesos de aprovisionamiento, en los cuales contamos con participación de proveedores locales y extranjeros y que pertenecen a los diversos sectores de la economía, como por ejemplo Comercio, Inmobiliario, Construcción, Educación, Salud, entre otros, son valorados a través del modelo Vendor Risk Management (VRM), el cual es el marco por el que se rige el Proceso de Evaluación de Proveedores, y tiene por objetivo valorar el Nivel de Riesgo de los Proveedores con los que las

entidades de BBVA en Colombia tiene actividad en la actualidad y, por supuesto, de todos aquellos con los que se vaya a establecer relación.

Dentro de este marco se dispone de un esquema corporativo de valoración del Nivel de Riesgo, que establece unos criterios comunes para las entidades de BBVA en Colombia, los cuales permiten asegurar que se encuentran dentro del Nivel de Apetito al Riesgo asumible por BBVA en cada una de las disciplinas relevantes a estos efectos. Los siguientes módulos de riesgos son los que se contemplan dentro del Modelo de Evaluación de Proveedores (VRM):

- Anti-Corrupción & AML (Anti Money Laundry)
- Reputacional
- Concentración y Riesgo País
- Financiero
- Legal
- Fiscal
- Laboral
- Protección de datos personales
- Protección a la Clientela
- ESG (Environmental, Social y Governance) *

**En proceso de implementación.*

Por otro lado, se finalizó el proyecto Kaizen, el cual fue liderado por Corporativo y localmente desde el área de Finance. Este proyecto nos permite un mayor control, trazabilidad y visibilidad del estatus de los procesos de pre-homologación y negociación, actualización automática de la información de las empresas y gestión online por parte de las áreas usuarias de los pedidos, así como la aceptación de los bienes y/o servicios entregados. En dicho proyecto, se involucraron todas las áreas del Banco que realizan contrataciones por fuera del perímetro de Aprovisionamiento, dando cumplimiento principalmente a los siguientes objetivos:

- Reducir la “contratación fuera de norma”: reforzar los mecanismos de control sobre los procesos de facturas financieras negociables, recepción de bienes y aceptación de servicios y sobre las Unidades Delegadas Adquirentes (UDAs).
- Mejorar y extender el proceso de Evaluación de Proveedores.

Prácticas de adquisición y proveedores

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.

Concepto	2020	2021	2022
Porcentaje de pago a proveedores locales*	74,03%	79,46%	72,8%

* Personas Naturales o Jurídicas que abastecen de bienes, productos o servicios y están legalmente constituidas en Colombia.

Información sobre proveedores

Concepto	2022	2021
Número de negociaciones on-line ADQUIRA (1)	92	118
Número de peticiones registradas por GPS (2) (3)	1.702	1.051
Proveedores homologados / evaluados al cierre del año (4)	1.001	723

- 1 Número de negociaciones on-line ADQUIRA. Se reportan procesos de Colombia y Corporativo por todo el 2022.
- 2 Número de peticiones registradas por GPS. Se reportan peticiones efectivas. Se desestiman peticiones rechazadas y en creación por las áreas usuarias.
- 3 Incremento porcentual de peticiones registradas en GPS. Se reporta variación para el año 2022 ya que se eliminaron las atribuciones que tenían las áreas para la compra a través de la UDA (Unidad Delegada Adquiriente), lo que llevó a que todas las solicitudes se enrutaran por el circuito de aprovisionamiento.
- 4 Incremento del porcentaje de proveedores evaluados. Se reporta variación para el año 2022 ya que la norma exige que el 100% de las contrataciones superiores a EUR 2.000 deben contar con el proveedor homologado tanto de los temas que pasan por el perímetro de compras como los que están catalogados como fuera del perímetro de aprovisionamiento.



2.

Estrategia

GRI 2-22



2.1 Propósito, valores y prioridades estratégicas

El mundo se enfrentó en 2022 a un entorno marcado por la incertidumbre generada por el creciente riesgo geopolítico, la invasión de Ucrania, las fuertes tensiones inflacionarias y la subida de los tipos de interés, lo que ha supuesto un freno al crecimiento esperado tras la pandemia del COVID-19. Sin embargo, en este entorno, las tendencias globales en las que se basa la estrategia del Grupo BBVA han confirmado su papel crítico en la transformación de la economía: digitalización, innovación y descarbonización.

- Por un lado, el fin de la pandemia no ha supuesto un freno a la digitalización. El comportamiento de las personas sigue moviéndose no sólo hacia canales digitales y móviles, sino también hacia los grandes ecosistemas de valor ofrecidos por las principales empresas tecnológicas con una experiencia de cliente diferencial.
- En el segundo lugar de tendencias está la innovación. Si bien los mercados no han sido inmunes a este nuevo entorno, con correcciones en las valoraciones de sectores apalancados en la innovación, el rol de las nuevas tecnologías continúa jugando un papel crítico en la transformación de la

economía, con un gran impacto en el crecimiento y en la productividad. Una auténtica era de oportunidades gracias a las nuevas posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, la computación cuántica, el procesamiento cloud, la tecnología blockchain, etc.

- Asimismo, la descarbonización es claramente una tendencia diferencial en el entorno actual y la mayor disrupción de la historia por su fuerte impacto en las dinámicas competitivas de multitud de sectores. La innovación tiene un papel clave en el proceso de descarbonización, un reto que requiere fuertes inversiones en nuevas tecnologías libres de emisiones de carbono en todos los sectores, más allá del energético. Este reto es hoy de gran importancia en un contexto que ha demostrado que la alta dependencia energética puede ser una fuerte vulnerabilidad. La independencia energética se ha convertido en una prioridad más allá de la lucha contra el cambio climático.

Todas estas tendencias reafirman la estrategia del Grupo BBVA. Una estrategia que gira en torno a un único Propósito: "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Gracias a la innovación y la tecnología, BBVA busca tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas, proporcionando acceso a productos, asesoramiento y soluciones que permitan a sus clientes tomar mejores decisiones sobre sus finanzas y conseguir sus propósitos vitales y de negocio.

Así mismo, el Grupo se asienta en unos sólidos valores: **el cliente es lo primero, pensamos en grande y somos un solo equipo.**

Los valores de BBVA y sus comportamientos asociados, están integrados en los modelos y palancas clave que promueven la transformación del Grupo, así como en los

procesos globales de gestión de personas: desde la selección de nuevos empleados, pasando por los procesos de asignación de roles, evaluación, desarrollo de personas, formación; hasta la incentivación por cumplimiento de los objetivos anuales.

Estos valores, junto con el Propósito y las prioridades estratégicas, son la guía de actuación en todas las decisiones y están en el ADN de las personas que forman parte del Grupo BBVA.

Guiada por su Propósito y sus valores, la estrategia de BBVA se articula en torno a seis prioridades estratégicas:

Nuestros Valores

- 1 El cliente es lo primero**
 - Somos empáticos
 - Somos íntegros
 - Solucionamos sus necesidades
- Somos un solo equipo**
 - Estoy comprometido
 - Confío en el otro
 - Soy **BBVA**
- Pensamos en grande**
 - Somos ambiciosos
 - Rompemos moldes
 - Sorprendemos al cliente

Nuestras prioridades estratégicas

- Mejorar la **salud financiera** de nuestros clientes.
- Ayudar a **nuestros clientes** en la **transición** hacia un **futuro sostenible**.
- Crecer** en clientes.
- Buscar la **excelencia operativa**.
- El **mejor equipo** y el **más comprometido**.
- Datos** y **tecnología**.

1. Mejorar la salud financiera de nuestros clientes

BBVA aspira a ser el socio financiero de confianza de sus clientes para ayudarles a mejorar su salud financiera, mediante un asesoramiento personalizado, gracias a la tecnología y al uso de los datos.

La gestión del dinero es una de las mayores preocupaciones de las personas. BBVA quiere ayudar a sus clientes a mejorar su salud financiera desde dos ángulos:

- Por un lado, acompañando a los clientes en la gestión del día a día de sus finanzas, ayudándoles a tener un mejor entendimiento y comprensión de sus ingresos y gastos, gestión de necesidades futuras, capacidad de ahorro, etc.
- Por otro lado, ayudando a los clientes a tomar las mejores decisiones financieras para la consecución de sus objetivos vitales y de negocio de medio y largo plazo a través de un asesoramiento personalizado.



El cambio climático es un reto que es necesario abordar con urgencia, pero también es una importante oportunidad para el sector financiero para poder acompañar a la sociedad en este proceso de transición energética

2. Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible

La descarbonización de la economía tendrá un impacto en todas las industrias y en la forma en la que las personas se mueven, consumen o acondicionan sus hogares, requiriendo importantes inversiones que se prolongarán durante las próximas décadas.

Adicionalmente, el Banco tiene una oportunidad en el desarrollo del crecimiento inclusivo. El entorno actual, con una elevada digitalización y uso de los datos, facilita dar un servicio eficiente y con un mejor entendimiento de los comportamientos de los clientes. Este entorno permite desarrollar nuevas oportunidades de negocio que favorezcan el desarrollo económico inclusivo, apoyando a los sectores desfavorecidos y las infraestructuras inclusivas, así como la bancarización masiva apalancada en canales digitales y nuevos modelos de relación.

3. Crecer en clientes

La escala es cada vez más crítica en el negocio bancario. BBVA busca acelerar el crecimiento rentable, apoyándose en sus propios canales y allí donde estén los clientes (en canales de terceros).

En este sentido, BBVA ha identificado como palancas clave de dicho crecimiento rentable, las actividades de pagos, seguros, gestión de activos y negocios cross-border de empresas, así como los segmentos de valor de pymes y banca privada.

El rol clave de la innovación en el crecimiento de BBVA implica la firme apuesta del Grupo por los nuevos modelos de negocio como los neobancos digitales y la creación de BBVA Spark, que ofrece una propuesta integral de servicios financieros para acompañar a las compañías innovadoras en sus distintas fases de crecimiento.

4. *Buscar la excelencia operativa*

BBVA está comprometido con proporcionar la mejor experiencia de cliente y está transformando su modelo de relación para adaptarse al cambio en el comportamiento de los clientes. Para ello, facilita el acceso a sus productos y servicios con procesos sencillos. El papel de la red comercial está cada vez más centrado en operaciones de mayor valor añadido para el cliente, redirigiendo las interacciones de menor valor añadido a canales de autoservicio, lo que permite reducir el costo unitario y alcanzar una mayor productividad.

La transformación del modelo de relación viene acompañada de un cambio en el modelo operativo, que se centra en la reingeniería de procesos, buscando una mayor automatización

y mejora de la productividad, así como en la velocidad de entrega al mercado de nuevos productos y funcionalidades.

La excelencia operativa incluye la disciplina en la gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros, y la optimización del uso del capital, factores clave para alcanzar de forma recurrente una rentabilidad superior al costo de capital.

5. *El mejor equipo y el más comprometido*

El equipo es un factor clave para el éxito en la estrategia. Un equipo diverso y empoderado, con una cultura diferencial, guiado por el propósito y los valores de BBVA e impulsado por un modelo de desarrollo de talento que proporciona oportunidades de crecimiento para todos.



BBVA trabaja por impulsar el crecimiento y la formación de las personas que conforman el Grupo, de manera que tengan las habilidades, el conocimiento y la experiencia necesarias para lograr los objetivos estratégicos en forma eficiente y efectiva y también, para asegurar que los empleados vivan los valores y comportamientos del Grupo. Las personas quieren ser parte de compañías inspiradas por un propósito, con una cultura atractiva y valores que fomenten la diversidad, la inclusión, la igualdad, el impacto social y el reconocimiento del trabajo.

6. Datos y tecnología

Los datos y la tecnología son claros aceleradores de la estrategia. La apuesta por el desarrollo de capacidades avanzadas de análisis de datos, junto con una tecnología segura y confiable, permiten crear soluciones diferenciales que ayudan a crear ventajas competitivas.

El uso de los datos y las nuevas tecnologías facilitan también procesos cada vez más globales, que puedan ser utilizables en las distintas geografías y fácilmente escalables, reduciendo el coste unitario de procesamiento.

BBVA sigue avanzando para desarrollar un modelo de seguridad y privacidad (ciberseguridad, procesos de negocio, fraude y seguridad de los datos) cada vez más robusto.

Para realizar un seguimiento del avance en la ejecución de las prioridades estratégicas se han definido un conjunto de métricas o Key Performance Indicators (KPIs) estratégicos.

Se trata de indicadores tanto de carácter financiero ligados, por ejemplo, al beneficio atribuido al patrimonio neto tangible por acción (TBV por sus siglas en inglés), o al ratio de



eficiencia, como indicadores de carácter no financiero entre los que se cuentan los referidos a la satisfacción de clientes (NPS), la movilización de financiación sostenible, o las ventas digitales.

Estos KPIs estratégicos están integrados en los diferentes procesos de gestión del Grupo, como la planificación y el proceso presupuestario, en la priorización de recursos e inversiones, así como a efectos del sistema de retribución variable.



2.2 Nuestros Objetivos

Con la ejecución de la estrategia, BBVA persigue:

- Ser un banco de mayor escala y más rentable.
- Ser un banco distinto que destaque por su propuesta de valor diferencial.
- Continuar liderando en eficiencia.

En línea con las prioridades estratégicas y para seguir de cerca el grado de avance en su ejecución, BBVA definió unos ambiciosos objetivos financieros y de negocio para los próximos años en términos de eficiencia, rentabilidad, creación de valor para el accionista, crecimiento en clientes y canalización de negocio sostenible. Estos objetivos fueron comunicados en el **Investor Day** celebrado en noviembre de 2021.



En octubre de 2022, BBVA aumentó de nuevo el objetivo de canalización de negocio sostenible hasta los 300 mil millones de euros para el período 2018-2025, triplicando el compromiso inicial. Esta cifra es un ejemplo tangible del compromiso del Banco con la sostenibilidad.

Durante 2022, BBVA avanzó hacia la consecución de dichos objetivos a largo plazo mostrando un significativo grado de avance.

⁽¹⁾ Excluyendo operaciones interrumpidas y resultados no recurrentes.

⁽²⁾ Clientes objetivo son aquellos clientes con los que el banco quiere crecer y a quienes desea retener, por considerarlos de alto valor, ya sea por su nivel de activos, pasivos o transaccionalidad con BBVA.

2.3

Principales avances en la ejecución de la estrategia

Un banco de mayor escala y más rentable

BBVA busca crecer posicionándose allí, donde estén sus clientes. Para ello, el Grupo presta especial atención a la captación de clientes, ya sea a través de canales propios o a través de canales y acuerdos con terceros. Todo ello, sin perder el foco en el crecimiento rentable, apostando por los verticales de producto y segmentos de valor más relevantes. Así mismo, BBVA sigue avanzando en su apuesta por el crecimiento en nuevos modelos de negocio.

Durante el ejercicio 2022, el Grupo captó 11,2 millones de nuevos clientes a través de canales propios. Como consecuencia de la mejora en las capacidades digitales,

la adquisición de clientes por estos canales sigue aumentando de manera continuada en los últimos años y, en 2022, batió otro nuevo récord histórico, situándose en más de 6.2 millones, lo que representa un 55% del total de los nuevos clientes (+163% desde 2019). Por su parte, los clientes móviles han crecido un 65% desde diciembre de 2019, hasta situarse en 47.4 millones, un 70% del total. Las ventas digitales suponen ya un 78% del total en unidades vendidas¹.

Además, destacar que la adquisición de clientes se está raduciendo en mayores ventas cruzadas (cross-selling, por su terminología en inglés) y en una mayor vinculación de clientes. Como ejemplo, en España más del 70% de los nuevos clientes se convierten en clientes objetivo en seis meses. Se definen como clientes objetivo aquellos clientes en los que el Grupo quiere crecer y retener, por considerarlos de alto valor, ya sea por su nivel de activos, pasivos o transaccionalidad con BBVA.

Para la búsqueda de un crecimiento rentable, BBVA pone el foco en la adquisición de clientes en segmentos de alto valor y en verticales de producto relevantes, que le permiten impulsar los resultados del Grupo:

¹ Datos excluyendo Venezuela

- **Pequeñas y medianas empresas (en adelante, pymes)**

Durante el año 2022, los ingresos generados en el segmento pyme aportaron un 13.4% del margen bruto de BBVA, confirmando su posición como un segmento clave. El Grupo está trabajando en desarrollar una propuesta de valor global que busca mejorar la segmentación y experiencia de cliente. En concreto, avanzamos en tener una mayor capilaridad, en desarrollar nuevos modelos de riesgos y nuevas capacidades remotas y digitales. Todo ello, ofrece ya resultados tangibles, como soluciones de crédito 100% digitales ligadas al TPV (Terminal Punto de Venta) que crecieron un 58% y un aumento del 60% en ofertas preaprobadas.

- **Banca de Empresas Internacionales**

Para impulsar el negocio de Banca de Empresas Internacionales, hace un año se lanzó BBVA Pivot, un ecosistema de soluciones y canales para la gestión de la tesorería de las empresas y corporaciones, renovando la oferta de servicios a través de una solución digital que facilita la gestión diaria de su actividad. Entre las soluciones que se ofrecen se encuentran: pagos, cobros, información de cuentas, reconciliación de costes, liquidación de gastos, financiación de la cadena de suministro o información de préstamos bilaterales y sindicados, todo a través del canal que elijan los clientes: canales directos, web y app.

Este ecosistema opera de forma centralizada en los 14 países en los que está presente BBVA y en 7 países a través de acuerdos con otros bancos. Las empresas que usan estos servicios simplifican su gestión de tesorería y, además, se apalancan en el footprint de BBVA, generando sinergias entre los negocios de todos los países creando, por tanto, una gran vinculación con BBVA. Es una de las mayores palancas de crecimiento a través de distintos indicadores: el margen bruto y las comisiones por la gestión de la tesorería, han crecido un 70% con respecto a 2021. Estas cifras suponen un 37% de las comisiones totales de clientes crossborder de CIB y Banca de Empresas y Corporaciones. Por otro lado, los volúmenes transaccionados han superado los 665 mil millones de euros creciendo un 48% respecto al año pasado.

- **Pagos**

Pagos es un negocio estratégico para BBVA por su contribución al crecimiento de los ingresos, al ser una palanca clave para vincular y desarrollar la relación financiera con los clientes, tanto para comercios, a través del negocio de adquirencia, como para particulares a través de tarjetas y otras soluciones de pagos.

BBVA busca con el negocio de adquirencia ser el socio de referencia de los comercios

con soluciones de pago en tienda y también en comercio digital/electrónico. Además de los productos tradicionales de pagos, BBVA ofrece soluciones de alto valor como financiación en el punto de venta (BNPL -Buy Now Pay Later, por sus siglas en inglés o “Compra ahora, paga después”) o financiación ligada a la facturación del TPV. En México, BBVA cuenta con Openpay, la plataforma de servicios de pago para comercios, que ya está establecida en Colombia, Perú y Argentina, convirtiéndose en un proveedor de servicios de pago clave en Latinoamérica. Gracias a este foco en el negocio adquirente, en 2022, BBVA creció un 26% la captación de nuevos comercios.

En el mundo de particulares, BBVA continúa avanzando en su estrategia de las tarjetas Aqua, una nueva generación de tarjetas sin números impresos y con CVV dinámico que ofrecen una experiencia diferencial y mayor seguridad frente a las tarjetas tradicionales. Aqua es ya una realidad en varias de las geografías donde el Grupo está presente, ascendiendo el número de tarjetas a diciembre de 2022 a 22 millones, triplicando la cifra de 2021 y reduciendo significativamente el fraude e-commerce (i.e. el ratio de fraude sobre ventas es 2 veces menor en España, 5.5 veces en México y 7 veces en Perú). BBVA también consigue el liderazgo en la adopción de pagos móviles en Perú y Colombia al formar parte del grupo de bancos que han adoptado en primer lugar Apple Pay.

- **Seguros**

Seguros es un producto clave para ofrecer un asesoramiento completo a los clientes y tener un impacto en su salud financiera. BBVA ha continuado desarrollando el negocio de seguros con crecimientos relevantes en actividad y resultados, aprovechando las capacidades técnicas en el ramo de seguros de vida y haciendo despliegue de los acuerdos con terceros en el ramo de seguros de no vida que desarrolló en 2021 en algunos mercados. Esto se ha concretado con el lanzamiento de productos modernos, innovadores y ajustados a las tendencias y mejores prácticas en la industria de seguros (por ejemplo, seguros de auto y seguros para pymes en España, seguros de salud en México y Turquía, y seguros de hogar en Colombia, Perú y Argentina).

Por otro lado, BBVA ha continuado desarrollando el negocio de seguros de vida con una oferta de soluciones modulares y adaptadas a las necesidades del cliente en todas las áreas geográficas y el lanzamiento de nuevos productos de ahorro en los principales mercados. Así mismo, BBVA está innovando en el despliegue de modelos de analítica de datos avanzada que permiten proveer a sus clientes de ofertas ajustadas a sus necesidades específicas en cada momento a través de sus distintos canales. Con todo, BBVA logró elevar el crecimiento anual de primas al 17% con respecto a 2021.

- **Banca Privada y gestión de activos**

En 2022, BBVA continuó avanzando para ofrecer a los clientes de Banca Privada un asesoramiento cada vez más personalizado, integral y especializado. En el último año, se extendió este asesoramiento a más de 25.000 nuevos clientes en España y 11.000 en México, con un mayor número de asesores de Banca Privada, a los que se dotó de capacidades remotas para mejorar la conveniencia de los clientes. Por otra parte, se siguió avanzando en una información más detallada para los clientes de su cartera de inversiones. Asimismo, se fortaleció el negocio en Colombia y Perú, con un crecimiento en el número de banqueros y una mejora en la oferta de valor.

Gracias a sus avances hacia un modelo cada vez más global para los clientes con soluciones innovadoras, BBVA recibió en 2022 el premio a la mejor banca privada del mundo en soluciones digitales para sus clientes, según Global Finance.

Por otro lado, gracias a su liderazgo en sostenibilidad, BBVA recibió, de nuevo, el premio a la mejor banca privada del mundo en inversiones responsables por

Global Finance. Destacar que todos los banqueros privados del Grupo han recibido formación específica en materia de ESG.

La innovación es un factor clave de la estrategia de crecimiento rentable de BBVA.

Ejemplo de ello es que el Grupo ha impulsado las inversiones estratégicas en soluciones bancarias digitales para crecer en mercados nuevos y atractivos, como las apuestas por bancos puramente digitales a través de las participaciones en Atom en Reino Unido, Solaris en Europa y Neón en Brasil. De la misma forma, el lanzamiento del negocio 100% digital en Italia ha sido un éxito, avanzando por encima de las previsiones con más de 160.000 clientes desde su lanzamiento, gracias al apoyo de la infraestructura y la app móvil de BBVA en España.

En 2022 BBVA ha dado otro paso adelante en su apuesta decidida por la innovación con la creación de BBVA Spark, que nace con el objetivo de ser el banco de las empresas innovadoras que están definiendo el futuro. Compañías con un modelo de negocio escalable e innovador, basado en la tecnología y que presentan altas tasas de crecimiento.

Con BBVA Spark, el Grupo ofrece una propuesta integral de servicios financieros para acompañar a estas empresas a lo largo de sus distintas etapas de crecimiento. Así, se ha creado una unidad global que está ya operativa en España y México y que se extenderá al resto de países donde opera el Grupo, con el objetivo de

crecer y captar nuevos clientes entre las empresas más innovadoras y con mayor potencial de crecimiento.

La situación de mercado experimentada en el sector tecnológico en la segunda mitad de 2022 ha favorecido la creación de una unidad como BBVA Spark, y ha permitido a BBVA generar una gran acogida en el ecosistema emprendedor. Esto ha sido gracias también a una propuesta de valor diferencial para estas compañías y otros actores como los fondos de “venture capital” que se apoya sobre 3 pilares:

1. Un modelo de relación ad-hoc a través de un equipo de banqueros y especialistas en soluciones de financiación 100% dedicados, con un conocimiento profundo de los negocios y las necesidades de estos clientes.
2. Una oferta completa de productos financieros: desde los más básicos como soluciones de pago, tarjetas, nóminas, seguros o banca online; hasta otras soluciones más sofisticadas relacionadas con la financiación. En especial, con productos como el “venture debt”, o con préstamos para financiar el crecimiento en general.
3. Una fuerte conexión con el ecosistema gracias a la experiencia dilatada del área de Open Innovation y a un equipo dedicado a la gestión de inversiones en fondos de “venture capital” que le permiten a BBVA estar más cerca del ecosistema inversor y tener una gran llegada a algunos de los principales inversores del mundo.

La inversión en fondos de “venture capital” es una parte fundamental de la estrategia del Grupo para aprender sobre nuevas tecnologías y poder generar negocio y rentabilidad financiera. Así, en 2022 el Grupo incrementó sus inversiones en innovación, a través de fondos como Propel, especializado en fintech, o Sinovation Ventures, fondo líder en China. Y también con dos nuevos verticales:

- El primero, enfocado en inversiones relacionadas con tecnologías que abordan el gran reto que supone la descarbonización. Durante 2022, BBVA ha entrado en fondos como Hy24, que busca invertir en proyectos industriales que lleven a escala comercial soluciones basadas en el hidrógeno verde; Lowercarbon, que invierte en empresas que desarrollan tecnologías para absorber el carbono directamente de la atmósfera; o Fifth Wall Climate, líder en “proptech” con un fondo que busca descarbonizar la cadena de valor del sector de la construcción e inmobiliario.
- El segundo, dirigido a inversión en compañías innovadoras y con alto potencial de crecimiento dentro de los mercados en los que opera BBVA. En total se han firmado compromisos con siete fondos entre México y España, entre los que destaca Leadwind, el primer fondo dirigido a “scaleups”² de la Península Ibérica y América Latina.

² Compañías con un alto componente tecnológico en fase de crecimiento acelerado



Un banco diferencial para nuestros clientes con una propuesta de valor única

Así, BBVA Spark, concentra en una sola área global las sinergias con el ecosistema emprendedor que el Grupo BBVA tiene en todo el mundo, tanto de actividad bancaria como de inversión, permitiendo a estas compañías cubrir todas sus necesidades financieras en un mismo lugar, así como contar con productos de financiación adaptados.

BBVA ofrece a sus clientes una propuesta de valor única, brindando asesoramiento para tomar las mejores decisiones financieras y ayudándoles en su transición

hacia un futuro más sostenible. Esta propuesta de valor proporciona una experiencia diferencial, que tiene un impacto directo en la satisfacción de los clientes.

Así, BBVA ocupa las primeras posiciones en el NPS³ en los principales mercados en los que está presente, lo que se refleja en los datos de retención, que muestran una evolución positiva en los niveles de fuga de clientes (minoristas y pymes), y un mayor compromiso de los clientes digitales, cuya tasa de fuga es un 42% menor que la de los clientes no digitales.

A 31 de diciembre de 2022, BBVA mantuvo el liderazgo en el indicador NPS particulares en España y México. En el resto de países, BBVA se situó en segundo lugar, con Turquía, Colombia, Perú y Uruguay manteniendo su posición respecto a 2021, además de Argentina, cuyos planes de acción le permitieron recuperar el segundo lugar en el ranking.

En 2022, BBVA puso foco especial en ayudar a pymes y empresas a continuar recuperándose del impacto de la pandemia. Un modelo de atención cercano y personalizado, acompañado de mejoras en los canales

³ La metodología del Net Promoter Score (NPS, Índice de Recomendación Neta o IReNe), reconocida a nivel internacional, permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de BBVA para los diferentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes de un banco son promotores (puntuación de 9 ó 10), neutros (puntuación de 7 u 8) o detractores (puntuación de 0 a 6) cuando se les pregunta si recomendarían su banco, el uso de un determinado canal o un customer journey concreto a un familiar o amigo. Esta información es de vital importancia para validar la alineación entre las necesidades y expectativas del cliente y las iniciativas implementadas; establecer planes que eliminen los vacíos detectados; y brindar las mejores experiencias.

tecnológicos, posicionó a BBVA como líder del segmento empresas en México, Turquía, Colombia, Perú y Uruguay, junto con España y Argentina en segunda posición. Además, BBVA fue líder en pymes en Turquía, Colombia y Perú, con España, México y Argentina en segundo lugar y Uruguay en tercera posición.

A la vanguardia de la digitalización

La digitalización ha sido uno de los pilares de la estrategia de BBVA desde hace más de una década y, durante este tiempo, ha ido evolucionando su propuesta de valor. En un primer momento, el Grupo se centró en la mejora del servicio proporcionado a los clientes a través de canales digitales con el fin de poner a su disposición sistemas de autoservicio que les permitieran realizar operaciones y contratar productos de una manera sencilla y ágil en un solo click. Posteriormente, el Grupo se centró en el desarrollo de las capacidades necesarias para incrementar las ventas digitales y la captación de nuevos clientes a través de canales remotos. En última instancia, el Banco busca asesorar a sus clientes, a través de los datos y la inteligencia artificial, para tomar las mejores decisiones financieras.

Por ello, en 2022 BBVA trabajó para seguir desarrollando soluciones globales en torno a la salud financiera y con excelentes resultados. A día de hoy, seis de cada diez clientes que se conectan por el móvil interactúan con las funcionalidades de salud financiera.

BBVA afronta el ámbito de la salud financiera desde dos ángulos: el control del día a día y la consecución de los objetivos a medio y largo plazo:



1. Por un lado, acompañando a los clientes en la gestión diaria de sus finanzas, ayudándoles a tener un mejor entendimiento y comprensión de sus ingresos y gastos, con soluciones personalizadas (por ejemplo "Mi día a día", herramienta muy completa que permite la categorización de gastos, predicción de los mismos e incluso del patrimonio financiero), y notificaciones proactivas ante eventos relevantes que, en la medida de lo posible, les permiten tener un mayor control de sus ahorros (más de 40 notificaciones disponibles a finales de 2022, por ejemplo: realizar un traspaso desde otra cuenta en caso de predecir un posible descubierto en cuenta por el pago de la tarjeta de crédito o si se ha tenido un cargo por encima de lo habitual).
2. Por otro lado, asesorando a los clientes en la consecución de los objetivos de medio y largo plazo. Las necesidades de las personas van cambiando a lo largo del tiempo: desde la compra de una vivienda hasta el ahorro para la universidad de los hijos o la planificación de la jubilación son objetivos de largo plazo que requieren un acompañamiento hasta alcanzar la consecución de los mismos. El asesoramiento para alcanzar estos objetivos también se engloba bajo el ámbito de salud financiera. Un ejemplo es "Mis metas", un servicio con el que el cliente puede crear metas de ahorro, marcar el dinero que necesita y fijar el plazo para conseguirlas.

Este alcance proactivo y personalizado es valorado muy positivamente por los clientes de BBVA, lo que se refleja en un mejor índice de recomendación neta (Net Promoter Score) entre los usuarios de las funcionalidades de salud financiera. En España, en el último trimestre del año, el NPS de

los usuarios de esta funcionalidad resultó casi 10 puntos porcentuales superior al del resto de clientes. Igualmente, estas funcionalidades de asesoramiento financiero han sido un elemento clave para la contratación de productos. Así, en España, han contribuido en el 37% del total de contrataciones de fondos de inversión, el 22% de las contrataciones de hipotecas o en el 5% de los préstamos de coche en el año 2022.

También, esta forma diferencial de acompañar al cliente en los canales digitales, ha convertido a BBVA en líder en innovación y experiencia digital. Liderazgo que ha reconocido el mercado con la concesión en 2022 de galardones como el "banco más innovador" en Europa y Latinoamérica, concedido por The Banker, o el "mejor banco digital" de Europa, otorgado por Euromoney. Además, la capacidad de ofrecer estos productos y experiencias de una manera global ha permitido a BBVA ser "el mejor banco global del mundo", según The Banker.

Pioneros en sostenibilidad

La sostenibilidad tiene una larga trayectoria en BBVA desde que en el año 2007 participara en la primera emisión de un bono verde.

Actualmente, la sostenibilidad es un elemento principal de la estrategia de BBVA, siendo una de sus seis prioridades estratégicas: ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible.

La estrategia de sostenibilidad de BBVA tiene una hoja de ruta con tres objetivos:

1. Aumentar el crecimiento del negocio del Grupo a través de la sostenibilidad.
2. Alcanzar la neutralidad de emisiones de gases de efecto invernadero.
3. Impulsar la integridad en nuestra relación con los grupos de interés.

1. Aumentar el crecimiento del negocio del Grupo a través de la sostenibilidad

El cambio climático es uno de los grandes retos a los que se enfrenta la humanidad y requiere grandes volúmenes de inversión. Se estima que la descarbonización en el mundo necesita inversiones de 275 billones de dólares hasta 2050, más de un 8% del PIB mundial anual, en energías limpias, nuevos materiales, infraestructuras, tecnologías agrarias, de captura y almacenamiento de CO₂, etc.⁴

El papel del sector financiero en general, y de BBVA en particular, es fundamental acompañando a los clientes en su transición hacia un futuro sostenible, desarrollando productos específicos para los clientes y financiando esta inversión rentable.

⁴ Fuente: "The net-zero transition: What it would cost, what it could bring", McKinsey & Company, 2022



La sostenibilidad es una palanca de crecimiento para BBVA y tiene un enfoque holístico, con foco en la acción climática y el crecimiento inclusivo, y cubre todos los segmentos.

Para capturar esta oportunidad, se está trabajando en cinco líneas de crecimiento:

- Estrategia sectorial para clientes corporativos: centrada en las tecnologías de baja emisión de carbono y en los sectores de alta emisión para ayudarles en su descarbonización. Se están elaborando planes sectoriales para abordar de forma proactiva la reducción de la huella de

carbono de los préstamos que BBVA concede a sus clientes (alineamiento de carteras) y se están fortaleciendo los equipos especializados en sostenibilidad.

- Impulso del negocio de empresas: desarrollando productos centrados en seis temas (auto, sector inmobiliario, agricultura, cadena de suministro, energía y crecimiento inclusivo), aprovechando los

conocimientos del Banco con clientes corporativos y creando equipos dedicados en todas las geografías.

- Lanzamiento de apuestas para expandir rápidamente el negocio minorista aprovechando la ventaja digital del Banco: esta línea está permitiendo crear una propuesta de valor innovadora y disruptiva en sectores específicos, para lo que se han creado equipos dedicados a desarrollar nuevas soluciones en auto, eficiencia energética y mercados de carbono.
- Financiación de nuevas tecnologías sostenibles, actualmente no bancarizables con las estructuras de financiación tradicionales (hidrógeno, baterías, tecnologías de captura, almacenamiento y uso de carbono, etc.), permitiendo a BBVA ser una referencia en el ecosistema.
- Desarrollo de la capacidad de gestión de riesgos de sostenibilidad: lograr una capacidad superior de gestión de riesgos es un elemento clave para fomentar el crecimiento. El foco está en incorporar la sostenibilidad en toda la cadena de valor de riesgos, desde el marco de apetito al riesgo al proceso de aprobación de préstamos. El desarrollo de herramientas específicas es una prioridad como elemento clave en la toma de decisiones.

En línea con lo anterior, BBVA se fijó un objetivo inicial de canalización de negocio sostenible de 100.000 millones de euros para el período 2018-2025 (Objetivo 2025). Este

objetivo se duplicó en 2021 llegando a 200 mil millones de euros. En el año 2022 se ha vuelto a elevar el objetivo situándose en 300 mil millones de euros, el triple del objetivo inicial fijado en 2018.

Entre 2018 y 2022, BBVA ha canalizado⁵ un total de 135.871 millones de euros en negocio sostenible⁶.

2. Alcanzar la neutralidad de emisiones de gases de efecto invernadero

BBVA es uno de los bancos fundadores de la Net Zero Banking Alliance y, como tal, ha adquirido el compromiso de ser neutro en emisiones de carbono (“Net Zero”) en

⁵ A los efectos del Objetivo 2025 se incluye la canalización de negocio sostenible de las entidades que forman parte del Grupo BBVA a 31/12/2022 así como de la Fundación Microfinanzas BBVA.

⁶ A los efectos del Objetivo 2025, se considera como canalización toda movilización de flujos financieros, de manera acumulativa, hacia actividades o clientes considerados sostenibles de acuerdo fundamentalmente con la normativa existente, estándares internos inspirados en la normativa existente, estándares de mercado tales como los Green Bond Principles, los Social Bond Principles y los Sustainability Linked Bond Principles de la International Capital Markets Association, así como los Green Loan Principles, Social Loan Principles y Sustainability Linked Loan Principles de la Loan Market Association y las mejores prácticas de mercado. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que dicha movilización, tanto en su momento inicial como en un momento posterior, pueda no estar registrada dentro del balance. Para la determinación de los importes de negocio sostenible canalizado se utilizan criterios internos basados tanto en información interna como externa, ya sea pública, proporcionada por los clientes o por un tercero (fundamentalmente proveedores de datos y expertos independientes). BBVA no asume responsabilidad por las opiniones vertidas por los terceros o por cualquier error u omisión en la información proveniente de fuentes externas.

2050. Para ello, el Banco está aplicando la estrategia de alineamiento de cartera y gestión de las emisiones indirectas.

- En cuanto a la gestión de los riesgos y el alineamiento de la cartera, en los últimos años, se han realizado avances relevantes:
 - ◆ Fijando unas metas intermedias de descarbonización para 2030 en seis sectores: generación de electricidad, automóvil, acero, cemento, carbón, y petróleo y gas (este último objetivo se fijó en 2022). También en el año 2022 se fijaron los objetivos de descarbonización para la cartera de Asset Management.
 - ◆ Desarrollando herramientas específicas para medir la transición de los clientes hacia una economía baja en carbono que se integran en las políticas de crédito. Por ejemplo, un Indicador de Riesgos de Transición, que es una combinación de dos métricas (concienciación sobre cambio climático y evaluación de la senda de transición por parte del cliente) que, junto con las políticas de crédito, proporcionan una evaluación integral de la transición de cada cliente.
 - ◆ Implantando un modelo de gobierno que asegure la ejecución y monitorización de los objetivos.
- En cuanto al impacto directo:
 - ◆ Desde 2020, BBVA es neutro en emisiones directas (alcance 1, 2 y parte del alcance 3):

residuos, emisiones de viajes de negocios y desplazamientos de empleados de servicios centrales.

- ◆ Al mismo tiempo, BBVA continúa con su estrategia de reducción de emisiones propias. Por ello, se ha fijado el objetivo de alcanzar un 100% de uso de energía renovable en sus operaciones en 2030, reducir un 68% las emisiones de CO2 de alcance 1 y 2 respecto a 2015 en el año 2025 y ampliar el alcance de medición de las emisiones de CO2 a más actividades de alcance 3.

3. Impulsar la integridad en nuestra relación con los grupos de interés

A través del Compromiso con la Comunidad 2025, en el período 2021-2025, BBVA y a través de fundaciones destinarán 550 millones de euros a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo en los países en los que está presente. Los programas van a alcanzar a 100 millones de personas en dicho período. Se trata del plan social más ambicioso que haya puesto en marcha BBVA hasta la fecha.

Adicionalmente, el Banco tiene un compromiso de generar impacto positivo en el ejercicio de su propia actividad. Para ello, estamos elaborando planes de acción:

- Con los empleados: BBVA está comprometido con los empleados siendo una organización basada en valores que enriquece el talento, con un equipo diverso e inclusivo. Actualmente, el foco es:
 - ◆ Igualdad: BBVA ha dado un paso más hacia la igualdad de género y estableció en 2022 un objetivo de presencia de mujeres en puestos directivos del 35% para 2024. A cierre de 2022, este porcentaje se situaba en el 33.5%.
 - ◆ Concienciación de los empleados y acciones de involucración en materia de sostenibilidad.
 - ◆ Productos de sostenibilidad para empleados.
 - ◆ Formación en sostenibilidad.
- Con los clientes: BBVA promueve una relación íntegra con los clientes basada en la transparencia y la responsabilidad.
- Con la transparencia: BBVA tiene un compromiso para continuar mejorando el reporte relacionado con la sostenibilidad, como lo demuestran los TCFDs (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) y EINF publicados hasta ahora por el Grupo.

Referente a nivel mundial

En 2022, y por tercer año consecutivo, BBVA obtuvo la nota más alta (86 puntos) entre los bancos en Europa y la segunda a nivel global en el último Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Su Corporate Sustainability Assessment (CSA) mide el desempeño de las mayores compañías por capitalización bursátil en materia económica, ambiental y social. El Grupo consiguió la máxima nota (100 puntos) en los apartados de inclusión financiera, información medioambiental y social, materialidad, estrategia fiscal, prevención frente al crimen, influencia pública o **lobby** y derechos humanos.

Así mismo, BBVA fue incluido por quinto año consecutivo en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg (Bloomberg Gender-Equality Index 2022), lo que supone un reconocimiento al compromiso para crear entornos de trabajo de confianza, en los que se garanticen el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades de todos los empleados con independencia de cuál sea su género. La firme apuesta de la entidad por la diversidad y la inclusión permitió mejorar en cinco puntos porcentuales su calificación respecto a la anterior edición. Garanti BBVA, filial del Grupo en Turquía, también forma parte del índice.

BBVA es miembro de los principales índices de sostenibilidad:

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

86 puntos / 100
Miembro del DJSI World y DJSI Europe
1er Banco en Europa y entre sus peers

MSCI
ESG RATINGS



CCC B BB BBB A **AA** AAA

Rating AAA
Miembro de los índices MSCI ESG Leaders
Indexes (1)



FTSE4Good

ESG rating 4,6 / 5
Miembro del FTSE4 Good Index Series

**MOODY'S
ANALYTICS**

ESG Score 57 / 100 (robust)

Rated



MORNINGSTAR SUSTAINALYTICS

ESG Risk Rating 22.5 (medium risk)
(Diciembre 2022) (2)



Bloomberg
Gender-Equality
Index
2021

82,42 puntos / 100
Miembro del Bloomberg
Gender-Equality Index



CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

Score B

(1) La inclusión de BBVA en cualquiera de los índices de MSCI y el uso de los logos, marcas, logotipos o nombres de índices no constituye el patrocinio o promoción de BBVA por MSCI o cualquiera de sus filiales. Los índices de MSCI son propiedad exclusiva de MSCI. MSCI y los índices y los logos de MSCI son marcas registradas o logotipos de MSCI o de sus filiales.

(2) Copyright © [2022] Morningstar Sustainability. Reservados todos los derechos. Este informe contiene información desarrollada por Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Dicha información y datos son propiedad de Sustainalytics y/o sus proveedores externos (datos de terceros) y se proporcionan únicamente con fines informativos. No constituyen un respaldo de ningún producto o proyecto, ni un consejo de inversión y no se garantiza que sean completos, oportunos, precisos o adecuados para un propósito particular. Su uso está sujeto a condiciones disponibles en <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.

Adicionalmente, el Banco forma parte desde 2020 de la Red de Bonos Sostenibles del Nasdaq (NSBN, Nasdaq Sustainable Bond Network, en inglés), plataforma que reúne a los distintos emisores de deuda sostenible del mundo y clara referencia para la inversión socialmente responsable.

Continuar liderando en eficiencia

BBVA trabaja para optimizar su modelo de relación y adquisición de clientes, con el objetivo de lograr crecer en clientes de forma eficiente. En este sentido, el Grupo busca poner a disposición de sus clientes un modelo de autoservicio siempre accesible y dar respuesta así al cambio en los hábitos de los consumidores, cada vez más digitales. Prueba de ello es que las transacciones digitales aumentaron un 26% con respecto a 2021, mientras que las de las oficinas descendieron un 2%.

Esta nueva realidad implica atender a más clientes y generar más crecimiento, optimizando la estructura de costes, con un impacto positivo directo en la productividad de las redes y en la eficiencia. De esta manera, durante el ejercicio 2022, el ratio de clientes activos por empleados de la red ha incrementado un 40% y las ventas por empleado de red un 36% con respecto a 2019.

Adicionalmente, la metodología *Agile* que se ha ido implementando paulatinamente en el Grupo en los últimos años, permite la creación de mejores productos y servicios para los clientes de una manera más rápida y eficiente. Así, las funcionalidades puestas en manos

de los clientes en la aplicación móvil de España se han multiplicado por 3 desde el año 2016. Otro ejemplo es la reducción de un 50% en el número de días necesarios para diseñar e implementar una funcionalidad en México. Esta forma de hacer banca se traduce en equipos más productivos y más comprometidos.

Adicionalmente, BBVA busca apalancarse en la globalidad para desarrollar productos y soluciones más eficientes, que proporcionen respuestas a las necesidades de los clientes. Para ello, el Grupo ha industrializado y homogeneizado la construcción del software de los canales digitales en todos los bancos que forman parte de BBVA, permitiendo que una solución creada en un país se exporte muy rápidamente al resto, lo que ha mejorado significativamente el time to market, la calidad de las soluciones, la eficiencia (se construye una vez para todos los países) y permite dotar a nuestros clientes de las mismas capacidades y experiencia en todas las geografías en las que opera la entidad.

Dos ejemplos son la aplicación móvil para clientes minoristas en la que se ha reutilizado el 81% del código de programación o la aplicación móvil para empresas, que se ha desarrollado en menos de un año reutilizando el 80% de los componentes. De hecho, comenzó lanzándose en España y la misma app líder ya está disponible en México, Perú, Argentina, Colombia y Uruguay.

Por otro lado, el Grupo continúa con su apuesta por la utilización de tecnologías más eficientes y escalables, tecnologías cloud o de la nube, que ya representan más del 50% de la transaccionalidad total de España, México, Perú y Colombia.

La utilización de estas tecnologías está permitiendo contener el coste de procesamiento cuando la transaccionalidad está creciendo de forma exponencial (se ha duplicado en los últimos 4 años) derivado de la digitalización y mayor interacción de los clientes con los canales de BBVA.

Este foco en la excelencia operativa ha llevado al Grupo a afianzar un año más su posición de liderazgo en términos de eficiencia. El ratio de eficiencia de BBVA se situó al cierre de 2022 en el 43,2% (277 puntos básicos mejor que en 2021, en términos constantes) mientras que la media de los competidores europeos era del 62,8% a cierre de septiembre de 2022 (último dato disponible).

La asignación óptima de capital es otro componente fundamental de la excelencia operativa. Para ello, BBVA prioriza la asignación de capital a las oportunidades de negocio de mayor rentabilidad. Además, el Banco cuenta con un modelo que vincula un sistema de fijación de precio dinámico con la asignación de capital por operación individual. Así, para cada préstamo que otorga el Grupo, la transacción debe superar los umbrales mínimos de retorno de capital fijados de antemano.

Este modo diferencial de hacer banca, donde la búsqueda de la rentabilidad está presente en cada operación, tiene una traducción inmediata en las magnitudes financieras del Banco. En concreto, la rentabilidad por activo ponderado por riesgo (en adelante, RORWA, por sus siglas en inglés) a cierre de 2022 se situaba en 2,14%, 13 puntos básicos por encima del cierre del ejercicio anterior.



3.

Nuestros Grupos de Interés



GRI 2-6, 2-29

BBVA busca tener un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y en la sociedad en su conjunto a través de su actividad. Por ello cuenta con un modelo responsable de hacer banca y está comprometido con la creación de valor a largo plazo para los diferentes grupos de interés (clientes, empleados, accionistas e inversores, proveedores, reguladores y supervisores), en diferentes ámbitos de actuación (en la relación con el medioambiente y el desarrollo social, su responsabilidad fiscal, la prevención de conductas contrarias a las normas, los derechos humanos y a través de la participación en iniciativas internacionales).

El Grupo seguirá los siguientes principios generales de actuación en materia de sostenibilidad:

- Apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles actuando como palanca que potencie dichos comportamientos o actuaciones.
- Incorporar progresivamente las oportunidades y riesgos relativos a la sostenibilidad en su estrategia, negocio, procesos y gestión de riesgos.
- Velar por el impacto medioambiental y social directo e indirecto en los ámbitos más relevantes que sus negocios y actividades pudieran generar, promoviendo los impactos positivos y reduciendo los impactos negativos.
- Respetar la dignidad de las personas y los derechos humanos que les son inherentes conforme a distintos compromisos de amplio reconocimiento nacional o internacional a los que se ha adherido.
- Desarrollar programas y actividades de inversión en la comunidad para abordar los retos más relevantes de las comunidades en las que el Grupo está presente, con la aspiración de crear oportunidades para todos.
- Implicarse como agente de cambio social junto con otros grupos de interés (empleados, accionistas, proveedores o sociedad en general) con la aspiración de crear oportunidades para todos, y dedicar para ello sus competencias y conocimiento empresarial, sus capacidades y recursos.

El enfoque para garantizar la participación de los grupos de interés se describe en el siguiente capítulo (Análisis de Materialidad).



4.

Análisis de doble materialidad



BBVA elabora de forma periódica un análisis de materialidad para identificar aquellos asuntos ambientales, sociales y de gobierno que son más relevantes para el Grupo y sus grupos de interés. En 2022, este análisis se ha llevado a cabo siguiendo los nuevos requerimientos del GRI (versión diciembre 2021) y la propuesta de la nueva directiva europea de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD), lo que ha supuesto la incorporación del enfoque de doble materialidad que analiza tanto el impacto que la actividad de BBVA tiene en el entorno y en sus grupos de interés (materialidad de impacto), como el impacto que el entorno y sus grupos de interés tienen en la actividad de BBVA (materialidad financiera).

El alcance de este análisis incluye las principales áreas geográficas en las que BBVA opera (España, México, Turquía, Argentina, Colombia y Perú) y se han tenido en cuenta horizontes temporales a corto, medio y largo plazo.

4.1 Temas materiales

A continuación, se presenta la matriz de doble materialidad para BBVA Colombia:



Como resultado del análisis de doble materialidad del ejercicio 2022, los asuntos materiales más destacados para BBVA Colombia son:

- **Cambio climático:** los grupos de interés tienen entre sus principales preocupaciones el cambio climático y esperan que BBVA contribuya a una transición ordenada hacia una economía baja en emisiones. Esto requiere una gestión adecuada de riesgos y oportunidades.
- **Sencillez, agilidad y autoservicio:** los grupos de interés esperan que BBVA continúe poniendo la tecnología y la digitalización al servicio de los clientes y del negocio. Así, para los clientes será mucho más sencillo y ágil operar con el Banco en cualquier momento y en cualquier lugar. Además, las nuevas tecnologías permitirán a BBVA ser más eficiente en su operativa y crear valor para sus accionistas.
- **Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes:** los grupos de interés esperan que el banco conozca a sus clientes y les proponga soluciones y recomendaciones personalizadas para gestionar mejor sus finanzas y alcanzar sus objetivos vitales. Todo ello de forma proactiva y cada vez más automatizada.
- **Crecimiento inclusivo:** los grupos de interés esperan que el modelo de negocio del banco apoye la inclusión financiera de personas en los países en

los que opera, a los emprendedores y el desarrollo de infraestructuras inclusivas.

Cabe destacar que, con respecto al análisis de materialidad publicado en 2021, se mantienen un total de trece asuntos identificados, si bien se ha dejado de tener en cuenta el asunto “COVID-19” y se ha incorporado “Capital natural”.

Además, se identifica un cambio de los asuntos priorizados por BBVA Colombia frente al período anterior, dejando de priorizar el asunto “Solvencia y resultados financieros” e incorporando “Crecimiento inclusivo”.

Estos asuntos se materializan en tres de las seis prioridades estratégicas del Grupo: “mejorar la salud financiera de los clientes”, “ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible” y “buscar la excelencia operativa”, así como en ambiciosos objetivos en términos de eficiencia, rentabilidad, creación de valor para el accionista, crecimiento en clientes y canalización de negocio sostenible para los próximos años.

La información relativa al desempeño en estos asuntos materiales y del resto de asuntos identificados para BBVA en el ejercicio 2022 se desarrolla en los diferentes capítulos del presente informe.



4.2

Metodología para la determinación de los asuntos materiales

El análisis efectuado se desarrolló durante el ejercicio 2022 en tres fases:

1. Identificación de los asuntos materiales que son relevantes para los grupos de interés y para BBVA.
2. Identificación de los impactos potenciales positivos y negativos, así como de los riesgos y oportunidades para los asuntos materiales identificados.
3. Asignación de pesos y ponderación de los asuntos materiales.

Fase 1: Identificación de asuntos materiales

La identificación de asuntos materiales se llevó a cabo, principalmente, a partir de diversas fuentes internas y externas:

Fuentes internas:

- Listado de asuntos materiales de BBVA de materialidades previas.
- Debida diligencia en materia de Derechos Humanos llevada a cabo por BBVA en 2021.
- Portfolio Impact Analysis Tool for Banks UNEP-FI.

- Consultas a grupos de interés:
 - ◆ Clientes, con un total de 1.192 encuestas realizadas en seis países (Argentina, Colombia, España, México, Perú y Turquía);
 - ◆ No clientes, con un total de 1.140 encuestas realizadas en seis países (Argentina, Colombia, España, México, Perú y Turquía);
 - ◆ Empleados, con un total de 9.243 encuestas realizadas en ocho países (Argentina, Colombia, España, México, Perú, Turquía, Uruguay y Venezuela);
 - ◆ Inversores y accionistas.
- Informes publicados por BBVA (tales como el Informe Anual Grupo BBVA 2021 y el Informe climático (TCFD)).
- Menciones en medios, con más de 155 medios y 17.792 noticias analizadas; y menciones en redes sociales (RRSS).

Fuentes externas:

Como fuentes externas, se han tenido en cuenta marcos de reporting en sostenibilidad tales como: SASB, GRI, World Economic Forum Stakeholder Capitalism Metrics; principales analistas ESG y regulación (Ley 11/2018 y Reglamento Europeo de Taxonomía) así como otras fuentes (UNEP-FI, analistas, índices y estudios de referencia); informes de contexto y tendencias del sector financiero, e informes de ONG de relevancia internacional.

Fase 2 - Identificación de los impactos (positivos y negativos), así como de riesgos y oportunidades

Para cada uno de estos asuntos materiales, se han identificado tanto los impactos potenciales positivos y negativos causados directamente por BBVA o por su cadena de valor en el entorno, como los riesgos y oportunidades que pueden provocar efectos financieros, generando un impacto en los flujos de caja y, por tanto, en el valor de BBVA a corto, medio y largo plazo. Estos aspectos se han desarrollado como resultado de la revisión y contraste interno con áreas expertas, así como con las distintas áreas geográficas.

Con el fin de presentar la información más relevante, en este informe se incluye el análisis de impactos (positivos y negativos), riesgos y oportunidades, únicamente para los asuntos priorizados para BBVA Colombia.

Fase 3 - Asignación de pesos y ponderación de los asuntos materiales

Para priorizar los asuntos materiales con base en la evaluación del impacto que BBVA tiene en el entorno, se ha utilizado como fuente base la herramienta de identificación de impactos de UNEP-FI -Portfolio Impact Analysis Tool for Banks- tanto para Consumer Banking como para Institutional Banking, dando como resultado una medición y priorización de los impactos potenciales positivos y negativos. Los resultados obtenidos han sido complementados con otras fuentes como son el informe TCFD, el proceso de debida diligencia de derechos humanos realizado en 2021, y la herramienta ENCORE (para temas de capital natural) para ponderar los asuntos.

Para priorizar los asuntos materiales con base en el impacto que el entorno tiene en BBVA, se han utilizado diversas fuentes y análisis llevados a cabo por BBVA desde la perspectiva de riesgos y oportunidades de los asuntos. La evaluación de los riesgos se ha llevado a cabo considerando su impacto y probabilidad.

Tras la identificación de los riesgos asociados y la cuantificación de los riesgos de las diferentes fuentes utilizadas, se realiza el agregado del cálculo de la medición de riesgos con respecto a los diferentes asuntos.

Matriz de materialidad

La vinculación llevada a cabo desde un principio entre asuntos potencialmente materiales con el análisis de materialidad de impacto (eje de ordenadas - Y) y materialidad financiera (eje de abscisas - X) permite ordenar estos asuntos en dos ejes en función del impacto de BBVA sobre el entorno e impacto del entorno sobre BBVA. Esto permite identificar los asuntos materiales de mayor relevancia para, de esta manera, priorizar el foco y proceder de la empresa a la hora de tratar los posibles impactos y oportunidades. Los resultados de esta fase dan lugar a la matriz de materialidad presentada en “Temas materiales” del presente informe.

4.3 Impactos, riesgos y oportunidades de los asuntos materiales priorizados

Cambio climático

La lucha contra el cambio climático supone una de las mayores disrupciones de la historia, con consecuencias económicas extraordinarias, a las que todos los actores

(gobiernos, reguladores, empresas, consumidores y sociedad en general) tienen que adaptarse.

El cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen implicaciones relevantes en las cadenas de valor de la mayoría de los sectores productivos, y pueden requerir inversiones significativas en numerosas industrias. Sin embargo, los avances tecnológicos en torno a la eficiencia energética, las energías renovables, la movilidad eficiente o la economía circular suponen una fuente de nuevas oportunidades para todos.

BBVA es consciente del destacado papel de la banca en esta transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera, así como del impacto que ejerce su actividad sobre el medioambiente y la sociedad de manera directa e indirecta.



En concreto, el Grupo quiere contribuir a afrontar retos tan importantes como el cambio climático. La transición energética, en particular, requerirá importantes inversiones durante las próximas décadas para sustituir los combustibles fósiles por otras fuentes de energía más limpias y eficientes. Esto tendrá un impacto sobre prácticamente todas las industrias y la forma en la que las personas se mueven, consumen o acondicionan sus hogares.

Pero, además, el reto de alcanzar el objetivo de cero emisiones netas en 2050 requiere modificar drásticamente los hábitos y comportamientos y desplegar tecnologías libres de emisiones de carbono en todos los sectores, más allá del energético.

En este contexto, este asunto material se refiere a las medidas orientadas a:

- Adaptarse a las consecuencias del cambio climático: establecimiento de políticas, identificación y gestión de riesgos y oportunidades climáticas, definición de metas de descarbonización de la cartera alineado con los objetivos del Acuerdo de París, inclusión de los criterios de sostenibilidad y, en concreto, de cambio climático, dentro del análisis de crédito de las operaciones con clientes.
- Desarrollo de productos que garanticen un uso responsable de los recursos (energía, agua, materiales, etc.), y promoción de productos y servicios con contenido ambiental, alineados con la gestión adecuada de los residuos conforme a la Taxonomía de la UE, que contribuyan a la economía circular y eviten la contaminación.
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, materias primas (papel), agua y energía y generación de residuos en las operaciones propias, con el fin de reducir la huella interna ambiental y de carbono. Incluye las medidas tomadas para promover el desarrollo y fomento de la economía circular y la prevención y gestión de residuos.

Impactos, riesgos y oportunidades del asunto "Cambio climático"

Materialidad de impacto	Impactos positivos	<ul style="list-style-type: none">• Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París, a través de la financiación y apoyo a la transición de clientes/ sectores hacia una economía más baja en carbono.• Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París, a través de dirigir e impulsar la financiación hacia sectores y actividades más sostenibles.• Disminución de los niveles de contaminación, a través de dirigir e impulsar la financiación hacia sectores y actividades más sostenibles.• Disminución de la generación de residuos producidos por las operaciones propias de la entidad, a través de medidas de gestión y de economía circular.• Disminución del consumo de recursos, principalmente agua, energía y papel, de las operaciones propias de la entidad, a través de medidas de gestión y eficiencia.
	Impactos negativos	<ul style="list-style-type: none">• Financiación de clientes sin estrategias de transición hacia una economía más baja en carbono y falta de apoyo en esta transición, que lleve a un incumplimiento de los objetivos de descarbonización fijados por el Acuerdo de París.• Emisiones de GEI de la cartera en general, y por financiación de clientes/sectores/operaciones con emisiones altas de GEI que contribuyen negativamente al cambio climático.• Impactos medioambientales negativos de la cartera por contaminación en general y por la financiación de clientes/ sectores/operaciones altamente contaminantes.• Impactos medioambientales negativos derivados de los residuos producidos por las operaciones propias de la entidad.• Impactos medioambientales negativos derivados de los recursos consumidos, principalmente agua, energía y papel, en las operaciones propias de la entidad.



Materialidad financiera

Riesgos

- Litigios relacionados con el incumplimiento en materia de cambio climático, derivado de mayores exigencias regulatorias.
- Falta de adaptación o adaptación lenta de los productos financieros a los efectos del cambio climático.
- Falta de adaptación de la cartera (especialmente en sectores de alto riesgo) a la transición climática (riesgo de transición).
- Exposición de la cartera a eventos de riesgos físicos agudos y crónicos (tormentas, inundaciones, olas de calor, etc.).
- Amortización y retirada temprana de los activos existentes (daños a propiedades y activos en ubicaciones de “alto riesgo”).
- Greenwashing.
- Reducción de ingresos por financiación/no financiación de productos/sectores altamente contaminantes.
- Reducción del valor de activos fijos (p. ej., activos altamente contaminantes).
- Aumento de los costos y reducción de la demanda de productos y servicios por multas y sentencias.
- Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa.
- Aumento de costes a largo plazo de recursos (circularidad, energía, agua).

Oportunidades

- Financiación de nuevas actividades vinculadas a la transición energética (mitigación y adaptación):
 - ▶▶ Transporte de biocombustibles e hidrógeno, CP
 - ▶▶ Captura de CO2, LP
 - ▶▶ Renovables, CP
 - ▶▶ Hidrógeno verde, MP
 - ▶▶ Fusión nuclear, LP
 - ▶▶ Distribución de paneles solares en construcción e infraestructuras CP
 - ▶▶ Renovación de edificios, CP
 - ▶▶ Infraestructuras de adaptación, CP
 - ▶▶ Transporte de bajas emisiones eléctrico, CP
 - ▶▶ Transporte por hidrógeno, LP
 - ▶▶ Metales para vehículos eléctricos, CP
 - ▶▶ Residuos de agricultura como biogás, CP
 - ▶▶ Energía en plantas agrícolas, MP
 - ▶▶ Productos contra la sequía, MP
 - ▶▶ Mercados de créditos de carbono, CP
 - ▶▶ Otros sectores hacia la neutralidad en carbono, CP.
- Financiación de actividades sostenibles, sin controversias por contaminación.
- Reconocimiento por posicionamiento como empresa eficiente medioambientalmente.
- Ahorro de costes a través de la mejora en eficiencia en el consumo de recursos (agua, energía, papel).

Políticas y compromisos del asunto “Cambio climático”

A finales de 2019, el Grupo BBVA aprobó su actual Plan Estratégico, donde una de las prioridades definidas es “Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible”, esto es, mediante financiación, asesoramiento y soluciones innovadoras con foco principalmente en dos ámbitos: acción climática y crecimiento inclusivo. En el ámbito de acción climática, movilizamos los recursos oportunos para gestionar el desafío del cambio climático.

Es así como el Grupo ha establecido diferentes políticas y compromisos para hacer frente a este asunto material, como:

- La adhesión a los Principios de Banca Responsable promovidos por la ONU, el Compromiso de Katowice y el Compromiso Colectivo de Acción Climática.
- El establecimiento del Objetivo 2025, que define la meta de canalización de negocio sostenible y en 2022 se ha elevado a 300 mil millones de euros.
- El compromiso de reducción en un 30% de las emisiones de su cartera de Petróleo y Gas antes de 2030. BBVA alineará su balance en el sector del Petróleo y Gas de acuerdo con el escenario de cero emisiones netas en 2050 siguiendo la métrica de emisiones absolutas.

- Así mismo, BBVA se ha comprometido a no dedicar financiación directamente vinculada con nuevos proyectos de exploración, perforación y extracción en dicho sector. Con este paso en un sector clave como el energético, el Banco avanza en su objetivo de ser una entidad neutra en emisiones de carbono en 2050, no sólo por su propia actividad, donde ya lo es desde 2020, sino también por la actividad de los clientes a los que financia.
- La actualización en 2022 de su Política General de Sostenibilidad, agregando la Política General de Responsabilidad Social Corporativa y actualizando los objetivos de sostenibilidad del Grupo.
- En el año 2021, BBVA estableció un nuevo Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) para el período 2021-2025, definiendo objetivos más ambiciosos, alineados con su estrategia climática, enfocados a la reducción de impactos directos y a la consecución del Compromiso 2025.

En BBVA Colombia:

- La Política General de Responsabilidad Social Corporativa fue aprobada por las Juntas Directivas de las entidades de BBVA en Colombia (para ampliar la información sobre esta política diríjase a

la sección **“Compromisos y políticas de conducta empresarial responsable”, del capítulo “Informe Anual de Gobierno Corporativo”**. En 2023 se llevará a Junta Directiva la Política General de Sostenibilidad para aprobación local.

- Durante el 2022 BBVA Colombia se encuentra en el proceso para la creación e implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
- BBVA está adherido, desde el 2004, a los Principios de Ecuador.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión del cambio climático se refleja también en la capacitación de nuestra fuerza laboral sobre temas ambientales; es por esto que contamos con la plataforma The Camp Sustainability donde nuestros colaboradores pueden encontrar recursos formativos y sesiones magistrales con expertos.

Información adicional relacionada con medidas adoptadas para gestionar el asunto, los impactos asociados y el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas, está incluida en el capítulo **Compromiso social y Ambiental**.

BBVA busca crecer posicionándose allí donde estén los clientes. Para ello, el Grupo presta especial atención a la captación de clientes, ya sea a través de canales propios o a través de canales y acuerdos con terceros. Como consecuencia de la mejora en las capacidades digitales, la captación de clientes por canales digitales, los clientes móviles y las ventas digitales, siguen aumentando de manera continuada en los últimos años.



Sencillez, agilidad y autoservicio

La digitalización ha sido uno de los pilares de la estrategia de BBVA desde hace más de una década y durante este tiempo ha ido evolucionando en su propuesta de valor. En un primer momento, el Grupo se centró en la mejora del servicio a los clientes a través de canales digitales, con el fin de poner a su disposición sistemas de autoservicio que les permitieran realizar operaciones y contratar productos de una manera sencilla y ágil en un solo clic. Posteriormente, el Grupo se centró en el desarrollo de las capacidades necesarias para incrementar las ventas

digitales y la captación de nuevos clientes a través de canales remotos.

Durante sus más de 165 años de historia, BBVA ha destacado por su apuesta por la innovación y su liderazgo en la transformación de la industria. El Banco ha sido pionero y referente mundial en la digitalización del sector. BBVA es reconocido por el desarrollo de aplicaciones líderes en prácticamente todas las geografías en las que opera, contribuyendo así a la

mejora de la experiencia del cliente mediante un servicio cada vez más ágil y sencillo.

Este asunto material priorizado consiste en ofrecer una buena experiencia para todos los clientes, asegurando la sencillez, agilidad, rapidez y autoservicio de los mismos, además de fomentar la innovación y digitalización del servicio de los clientes y del negocio: desarrollo de nuevas tecnologías disruptivas y consolidación de las *Big Tech*.

Impactos, riesgos y oportunidades del asunto “Sencillez, agilidad y autoservicio”

Materialidad de impacto	Impactos positivos	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución a la transformación hacia una economía digital y conectada. • Acceso a financiación y servicios financieros a través del fomento de nuevos canales, productos y servicios digitales (indirecto). • Acceso a financiación y servicios financieros a través de facilitar la accesibilidad, sencillez y agilidad en las gestiones de los clientes (indirecto).
	Impactos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos negativos indirectos en el acceso a financiación y servicios financieros derivados de posibles exclusiones de algunos colectivos vulnerables que puedan no adaptarse a la digitalización (p.ej. tercera edad). • Exclusión de grupos con menor adaptabilidad a los cambios orientados a las nuevas tecnologías (p.ej. personas mayores, zonas rurales).
Materialidad financiera	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de adaptación o adaptación lenta a las expectativas en materia de transformación digital. • Pérdida de negocio por competencia de players digitales que presten servicios financieros. • Costes asociados a las inversiones consecuentes del acercamiento y facilitación de los servicios. • Implantación de soluciones, productos o servicios percibidos como no adecuados.
	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de nuevos productos y servicios financieros innovadores y digitales. • Posicionamiento y reconocimiento por los grupos de interés, especialmente clientes, como compañía innovadora y digital. • Posicionamiento y reconocimiento por los grupos de interés, especialmente clientes, como compañía que ofrece un servicio sencillo, ágil y rápido. • Posicionamiento y reconocimiento por los grupos de interés – especialmente clientes – como compañía que proporciona y facilita el acceso a personas de grupos vulnerables (personas con discapacidad, tercera edad) a sus instalaciones.

Políticas y compromisos del asunto “Sencillez, agilidad y autoservicio”

Dentro de las prioridades estratégicas del Grupo BBVA, tres de ellas tienen mayor relación con este asunto material:

1. Crecer en clientes.
2. Buscar la excelencia operativa: BBVA está comprometido con proporcionar la mejor experiencia y está transformando su modelo de relación para adaptarse al cambio en el comportamiento de los clientes. Para ello, facilita el acceso a sus productos y servicios con procesos sencillos.
3. Datos y tecnología: la apuesta por el desarrollo de capacidades avanzadas de análisis de datos, junto con una tecnología segura y confiable, permite crear soluciones diferenciales de gran calidad.

Entre las políticas relacionadas con este tema material se encuentran:

- Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno de producto.
- El Código de Conducta.
- Política General de Responsabilidad Social Corporativa.

Nuestras políticas y compromisos encaminados a garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes también hacen parte de la gestión para asegurar la sencillez, agilidad y autoservicio a nuestros clientes (Plan de experiencia, metodología NPS).

Información adicional relacionada con medidas adoptadas para gestionar el asunto, los impactos asociados y el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas está incluida en:

- La sección **“Prioridades estratégicas”** del capítulo “Estrategia”.
- El capítulo **“Compromiso con clientes”**.

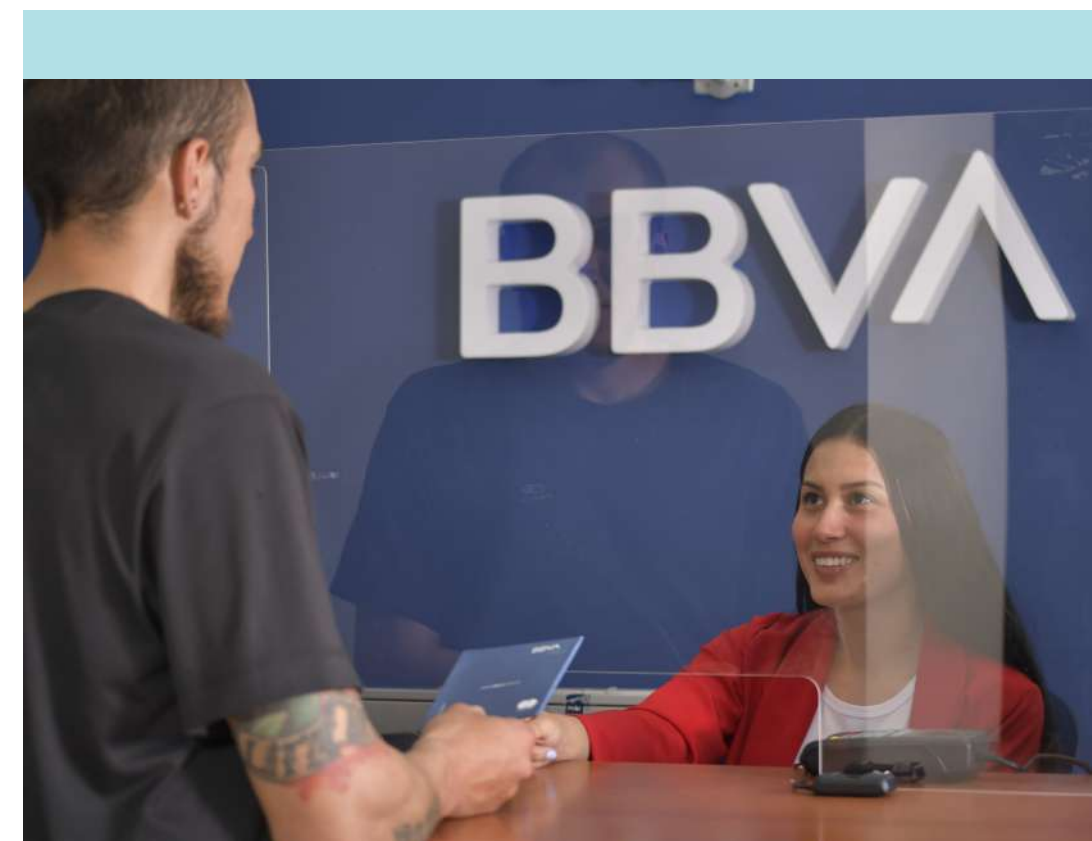
Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes

La gestión del dinero es una de las mayores preocupaciones de las personas. BBVA aspira a ser el socio financiero de confianza de sus clientes para ayudarles a mejorar su salud financiera y tomar las mejores decisiones financieras, mediante un asesoramiento personalizado, gracias a la tecnología y al uso de los datos.

En cuanto al ámbito de salud financiera, BBVA lo afronta desde dos ángulos: por un lado, acompañando a los clientes en la gestión diaria de sus finanzas, ayudándoles a tener un mejor entendimiento y comprensión de sus ingresos y gastos; por otro lado, asesorándolos en la consecución de los objetivos de medio y largo plazo.

Este asesoramiento personalizado es valorado muy positivamente por los clientes de BBVA, lo que se refleja tanto en un mejor Índice de Recomendación Neta (Net Promoter Score), como en la mejora de indicadores de contratación de productos.

En este asunto material se incluye la gestión de las relaciones con los clientes, a saber: canales utilizados para la medición de satisfacción al cliente, canal de reclamaciones, propuesta de soluciones y recomendaciones personalizadas para mejorar su salud financiera y alcanzar sus objetivos vitales.



Impactos, riesgos y oportunidades del asunto “Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes”

Materialidad de impacto	Impactos positivos	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución positiva a la salud de la economía a través del acceso a servicios financieros de calidad y personalizados. • Contribución positiva a la salud financiera y bienestar de los clientes. • Contribución positiva a la protección del consumidor (indirecto). • Educación financiera a clientes y sociedad en general; y específica para colectivos desfavorecidos y/o vulnerables (indirecto). • Acceso a productos y servicios financieros de calidad.
	Impactos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • Efectos negativos en la salud de la economía por la falta de calidad y personalización de los servicios financieros. • No contribución o contribución negativa en la salud financiera y bienestar de los clientes. • No contribución o contribución negativa a la protección del consumidor (indirecto).
Materialidad financiera	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño inadecuado del catálogo de productos y servicios, por falta de inclusión de productos y servicios con orientación ESG, o falta de inclusión de criterios ESG en productos y servicios (asociado al incumplimiento de las necesidades del cliente). • Gestión inadecuada de las reclamaciones / quejas de clientes.
	Oportunidades	Posicionamiento y reconocimiento entre los clientes como compañía de confianza y que responde a sus necesidades.

Políticas y compromisos

Una de nuestras prioridades estratégicas es “1. **Mejorar la salud financiera de nuestros clientes**”.

Nuestras políticas y compromisos encaminados a garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes también hacen parte de la gestión para contribuir a la mejora de la salud financiera de nuestros clientes (Plan de experiencia, metodología NPS, atención de PQR, propuesta de soluciones y recomendaciones personalizadas a nuestros clientes para mejorar su salud financiera y alcanzar sus objetivos vitales).

Los siguientes compromisos y políticas también contribuyen a la gestión de este tema material:

- Sistema de Atención al Consumidor que se asegura de mantener un asesoramiento personalizado para el cliente.
- Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno de producto.
- Política General de Responsabilidad Social Corporativa.

Información adicional, relacionada con medidas adoptadas para gestionar el asunto, los impactos asociados y el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas, se encuentra en:

- La sección “**Prioridades estratégicas**” del capítulo “Estrategia”.
- El capítulo “**Compromiso con clientes**”.

Crecimiento inclusivo

El entorno actual permite desarrollar nuevas oportunidades de negocio que favorezcan el desarrollo económico inclusivo, apoyando a los sectores desfavorecidos mediante inclusión financiera, infraestructuras inclusivas, así como la bancarización masiva apalancada en canales digitales y nuevos modelos de relación.

BBVA quiere contribuir al crecimiento inclusivo de las sociedades en las que está presente y lo hace a través de prácticas e iniciativas que generan impactos positivos y reducen los impactos negativos.

Este asunto material se enfoca en:

- Fomentar el acceso a las fuentes de financiación a poblaciones con bajos ingresos y a pequeñas empresas/profesionales con menos recursos y posibilidades.
- El desarrollo de nuevos productos con la ayuda de las nuevas tecnologías que abran nuevos mercados anteriormente inaccesibles por el factor riesgo,

sumado a los esfuerzos por mejorar la educación financiera de los clientes para asegurar la toma de decisiones fundada.

- Los compromisos de la empresa con la sociedad, las poblaciones y el territorio en que está presente, en el empleo y el desarrollo local a través de las actividades filantrópicas llevadas a cabo por la compañía.



Impactos, riesgos y oportunidades del asunto "Crecimiento inclusivo"

Materialidad de impacto	Impactos positivos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a financiación y servicios financieros en zonas de menor acceso (p. ej. zonas rurales). • Acceso a financiación y servicios financieros a colectivos vulnerables y desfavorecidos, tanto a través de oferta de financiación en general, como de la oferta de productos orientados a estos colectivos. • Educación financiera a clientes y sociedad en general y específica para colectivos desfavorecidos y/o vulnerables. • Accesibilidad de los productos financieros. • Productos orientados a pymes y autónomos con menor acceso a financiación y modelos de negocio sostenibles. • Impacto positivo sobre la sociedad y comunidades; a través del fomento de alianzas.
	Impactos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de acceso a financiación y servicios financieros en zonas de menor acceso (p. ej. zonas rurales). • Falta de acceso a financiación y servicios financieros a colectivos vulnerables y desfavorecidos, tanto a través de oferta de financiación en general, como de la oferta de productos orientados a estos colectivos. • Falta de educación financiera a clientes y sociedad en general; y específica para colectivos desfavorecidos y/o vulnerables. • Falta de accesibilidad de los productos financieros. • Falta de productos orientados a pymes y autónomos con menor acceso a financiación y modelos de negocio sostenibles.
Materialidad financiera	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida reputacional por falta o insuficiencia de medidas de inclusión financiera. • Pérdida de competitividad / ingresos por excesiva atención a la inclusión financiera. • Riesgo reputacional por falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social.
	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento y reconocimiento por los grupos de interés, especialmente clientes, como compañía que proporciona y facilita el acceso a financiación para grupos vulnerables, zonas desfavorecidas y que promueve la dinamización de la economía local y regional. • Desarrollo de nuevos productos y servicios orientados a colectivos desfavorecidos y/o vulnerables, o zonas desatendidas. • Impulso de financiación a pymes y autónomos con menor acceso a financiación. • Posicionamiento y reconocimiento por los grupos de interés como compañía filantrópica.

Políticas y compromisos

Una de las prioridades estratégicas del Grupo BBVA es “Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible”, lo que incluye una oportunidad en el desarrollo del crecimiento inclusivo.

En el ámbito de la contribución al desarrollo de las sociedades en las que el Grupo está presente, BBVA cuenta con el Compromiso con la Comunidad 2025, por el cual destinará 550 millones de euros entre 2021 y 2025 a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo de dichas sociedades. Este compromiso se estructura en torno a tres grandes ámbitos de actuación y persigue contribuir al cumplimiento de determinados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- Reducir las desigualdades y promover el emprendimiento,
- Crear oportunidades para todos a través de la educación y,
- Apoyar la investigación y la cultura.

Además, el Objetivo 2025, que define la meta de canalización de negocio sostenible de BBVA, incluye la financiación de actividades de “crecimiento inclusivo”, agrupadas en tres ámbitos: inclusión financiera, infraestructuras inclusivas y apoyo a emprendedores.

Finalmente, la Política General de Responsabilidad Social Corporativa también establece lineamientos relacionados con este asunto material.

Información adicional relacionada con medidas adoptadas para gestionar el asunto, los impactos asociados y el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas está incluida en el capítulo **Compromiso social y Ambiental**.

BBVA cuenta con el Compromiso con la Comunidad 2025, por el cual destinará 550 millones de euros entre 2021 y 2025 a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo de dichas sociedades.



4.4

Objetivos y grado de progreso para los asuntos materiales

A continuación, se detallan los objetivos y grado de progreso de los indicadores que tiene establecido el grupo BBVA para gestionar los asuntos materiales más relevantes, entre los cuales se encuentran los asuntos priorizados por BBVA Colombia. Esta información se complementa a través de las actividades, cifras y resultados descritos en los diferentes capítulos del presente informe.

OBJETIVOS Y GRADO DE PROGRESO DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA BBVA 2022			
Asunto material	Indicador	Objetivo	Progreso 2022
Cambio Climático y Crecimiento Inclusivo	Movilización negocio sostenible	300 mil millones de euros entre 2018-2025 ⁽¹⁾	136 mil millones de euros acumulados 2018-2022 ⁽²⁾
Cambio climático	Indicadores de alineamiento de la cartera con el Acuerdo de París	Se han establecido objetivos intermedios de descarbonización a 2030 para cinco sectores (generación de electricidad, petróleo y gas, automoción, acero y cemento) y para el sector carbón un phase-out hasta 2030 para países desarrollados y 2040 para el resto de países. Para más información sobre los objetivos y el progreso sobre el alineamiento de la cartera con el Acuerdo de París, véase el apartado "Identificación, medición e integración del riesgo de cambio climático en la gestión de riesgos" en el capítulo "Gestión de riesgos asociados con el cambio climático y factores ambientales".	
	Fuentes energía procedente de energía renovable	70% en 2025 y 100% en 2030	92 %
	Emisiones CO2 (alcances 1 y 2)	Reducción -68% en 2015-2025	-81%
Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes	NPS particulares	Ser el mejor Banco en todas las áreas geográficas en las que BBVA está presente.	A 31 de diciembre de 2022, BBVA mantuvo el liderazgo en el indicador NPS particulares en España y México. En Turquía, Colombia, Perú, Uruguay y Argentina, BBVA se situó en segundo lugar.
	NPS de los clientes que utilizan herramientas de Advice en España.	NPS superior a los clientes que no utilizan herramientas de Advice en España.	El NPS de clientes que utilizan herramientas de Advice en España es un 31% superior al de clientes que no las utilizan.
	Tasa de Fuga de los clientes que utilizan herramientas de Advice en España vs los que no las usan.	Tasa de fuga inferior a los clientes que no utilizan herramientas de Advice en España.	La tasa de fuga de clientes que utilizan herramientas de Advice en España es un 44% inferior a la de clientes que no las utilizan.

OBJETIVOS Y GRADO DE PROGRESO DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA BBVA 2022			
Asunto material	Indicador	Objetivo	Progreso 2022
Solvencia y resultados financieros	Capital regulatorio: ratio CET 1 fully loaded	2022: 11,5%-12%	12,61%
	ROTE 2024:	14%	15,3%
	TBV/Acción + Dividendos	2024: 9%	7,8%
	Ratio de eficiencia	2024: 42%	43,2%
Gobierno corporativo	% de mujeres en Consejo de Administración	40% de mujeres Consejeras	40%
Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes	Crecer en Clientes Objetivo ⁽³⁾	2021-2024: 10 millones de clientes	6.2 millones
	% Ventas Digitales (PRV) ⁽⁴⁾	59,44%	61 %
Diversidad y conciliación	% de mujeres en puestos directivos	35% de mujeres en puestos directivos en 2024	33,5%

⁽¹⁾ A los efectos del Objetivo 2025 se incluye la canalización de negocio sostenible de las entidades que forman parte del Grupo BBVA a 31/12/2022 así como de la Fundación Microfinanzas BBVA.

⁽²⁾ A los efectos del Objetivo 2025, se considera como canalización toda movilización de flujos financieros, de manera cumulativa, hacia actividades o clientes considerados sostenibles de acuerdo fundamentalmente con la normativa existente, estándares internos inspirados en la normativa existente, estándares de mercado tales como los Green Bond Principles, los Social Bond Principles y los Sustainability Linked Bond Principles de la International Capital Markets Association, así como los Green Loan Principles, Social Loan Principles y Sustainability Linked Loan Principles de la Loan Market Association y las mejores prácticas de mercado. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que dicha movilización, tanto en su momento inicial como en un momento posterior, pueda no estar registrada dentro del balance. Para la determinación de los importes de negocio sostenible canalizado se utilizan criterios internos basados tanto en información interna como externa, ya sea pública, proporcionada por los clientes o por un tercero (fundamentalmente proveedores de datos y expertos independientes). BBVA no asume responsabilidad por las opiniones vertidas por los terceros o por cualesquiera errores u omisiones en la información proveniente de fuentes externas.

⁽³⁾ Clientes objetivo son aquellos clientes en los que el banco quiere crecer y retener, por considerarlos de alto valor, ya sea por su nivel de activos, pasivos o transaccionalidad con BBVA.

⁽⁴⁾ Product Relative Value como un proxy de valor de las unidades vendidas.

5.

Informe Anual de Gobierno Corporativo



5.1

Estructura de Gobernanza y Composición del Gobierno Corporativo

GRI 2-9

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia (en adelante, el “Sistema”) se encuentra en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales y corporativas. Sus principios, elementos y prácticas se recogen en diferentes instrumentos que orientan la estructura y funciones de los órganos sociales, como lo son los Estatutos Sociales, el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas, el Reglamento de la Junta Directiva y los Reglamentos de los Comités de apoyo a la Junta.

El Sistema también está integrado por las normas internas de conducta que se encuentran contenidas en el Código de Conducta de BBVA, el Código de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores y el Código de Conducta para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, que contienen los postulados que rigen las actuaciones de sus Directivos, miembros de Junta Directiva, administradores y empleados.

Adicionalmente, el Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia, se concibe como un proceso dinámico en continua revisión, con un enfoque de mejoramiento y adaptabilidad a las nuevas realidades del Banco y sus filiales, tomando como referente la normativa y

recomendaciones en materia de mejores prácticas de gobierno corporativo.

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA, cuenta con la siguiente estructura organizacional:



Composición de la Junta Directiva

La composición de la Junta Directiva de BBVA Colombia es uno de los elementos clave de su sistema de Gobierno Corporativo. De acuerdo con la Política de Selección, Nombramiento y Sucesión de la Junta Directiva, se procura que en su composición exista un equilibrio adecuado entre los diferentes orígenes de los miembros de la Junta Directiva (en adelante “miembros de la Junta Directiva” o “Directores”), siendo mayoría los de origen patrimonial e independiente respecto de los ejecutivos.

La Junta Directiva y sus Comités de apoyo deben contar con una composición adecuada y diversa. De este modo, deben incluir personas con experiencia y conocimiento del Grupo BBVA, sus negocios y el sector financiero en general; así mismo, deben contar con formación, competencias, conocimientos y experiencia en ámbitos y sectores que permitan lograr el adecuado equilibrio en la composición para el mejor desempeño de sus funciones. En el año 2022 la Junta Directiva estuvo conformada por 5 Directores, 3 de origen independiente, 1 patrimonial y 1 ejecutivo, así:

Director	Origen	Cargo	Fecha de Primer Nombramiento	Fecha de última Reelección	Pertenencia a otras Juntas Directivas
Carlos Eduardo Caballero Argáez	Independiente	Presidente de la Junta Directiva	Nombramiento	Fecha de	Promigás
Xavier Queralt Blanch	Patrimonial	Primer Vicepresidente de la Junta Directiva	Última Reelección	Pertenencia a otras Juntas Directivas	No aplica
Camila Escobar Corredor	Independiente	Segundo Vicepresidente de la Junta Directiva	26/03/2021	16/03/2022	Procafecol, Corferias y ANDI Seccional Cundinamarca y Boyacá.
Luis Julián Carranza Ugarte	Independiente	Miembro de la de la Junta Directiva	16/03/2022	No aplica	No aplica
Mario Pardo Bayona	Ejecutivo	Miembro de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo del Banco	28/02/2020	16/03/2022	Asociación Bancaria de Colombia y Cámara de Comercio de España en Colombia

Perfiles de los Directores de la Junta Directiva de BBVA Colombia

Carlos Eduardo Caballero Argáez

Presidente de la Junta Directiva

Origen independiente

Ingeniero Civil de la Universidad de Los Andes, con Magíster en Ciencias de la Universidad de California y en Asuntos Públicos de la Universidad de Princeton, con Maestría en Historia en la Universidad de Los Andes. Se desempeñó como Director de Fedesarrollo, Asesor de la Junta Monetaria, Presidente de la Asociación Bancaria, Director de Proexpo, Presidente de Bancoldex, Presidente de la Bolsa de Bogotá, Ministro de Minas y Energía y Miembro de la Junta Directiva del Banco de la República. Es columnista de El Tiempo y de El Colombiano, escritor, autor de varios libros, asesor de empresas y miembro de las juntas directivas de Promigás y BBVA Colombia.

En el año 2006 fue designado primer director de la Escuela de Gobierno “Alberto Lleras Camargo” de la Universidad de los Andes, cargo que ocupó hasta el año 2016.

Actualmente se desempeña como Profesor Titular en la misma Universidad.

Camila Escobar Corredor

Segundo Vicepresidente de la Junta Directiva

Origen independiente

Ingeniera Industrial de la Universidad de los Andes con maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Harvard.

Cuenta con más de 15 años de experiencia profesional, desempeñándose en los siguientes cargos: Asociado de verano en Mckinsey & Company; Analista de Negocios en Mckinsey & Company; Asociado en Estrategias de Gestión de Riesgo; Analista de Gestión de Riesgo en la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia; Gerente de Mercadeo e Inteligencia de Negocios en Belcorp; Actualmente es la CEO de Procafecol (Juan Valdez Café).

Es miembro de las Juntas Directivas de Corferias y ANDI Seccional Cundinamarca y Boyacá.

Perfiles de los Directores de la Junta Directiva de BBVA Colombia

Luis Julián Martín Carranza Ugarte

*Miembro de la Junta Directiva
Origen independiente*

Licenciado en Economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú; cuenta con maestría y Doctorado de la Universidad de Minnesota.

Se ha desempeñado como Gerente de Estudios Económico de BBVA Banco Continental – Perú; Viceministro de Hacienda y miembro del Directorio del Banco Central del Perú; Economista jefe para América Latina y Países Emergentes BBVA; Ministro de Economía y Finanzas del Perú; Consejero de BBVA Chile; Director de Sigma Capital y Presidente Ejecutivo CAF – Banco de Desarrollo de América Latina.

Xavier Queralt Blanch

*Primer Vicepresidente de la Junta Directiva
Origen patrimonial*

Licenciado en Derecho de la Universidad Central de Barcelona con estudios en el Programa Ejecutivo para la Estrategia del Sector Financiero de la Escuela de Negocios de Londres, y programas de Liderazgo adelantados en Axialent e INSEAD.

En BBVA S.A. ha desempeñado cargos de dirección de la Banca Corporativa de España y Portugal; Director de Productividad, Organización y Compliance, y Director Territorial de Cataluña. Asimismo, ocupó los cargos de Consejero Delegado de UNNIM Banc y del Banco Catalunya Caixa. Presidió el Consejo de Administración de las Compañías de seguros UNNIM Vida y CX Vida.

Mario Pardo Bayona

*Presidente Ejecutivo
Origen ejecutivo*

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales del ICADE; se incorporó a BBVA en 2008 tras acumular más de una década de experiencia en algunos de los principales bancos de inversión del mundo.

Desde su llegada a BBVA trabajó en M&A dentro de CIB, posteriormente asumió el rol de Director de Estrategia y Transformación para CIB; en 2017 ocupó el cargo de Director de Enterprise Clients dentro del equipo corporativo de Client Solution. Actualmente es el Presidente Ejecutivo de BBVA Colombia.

Actualmente preside la Junta Directiva de Asobancaria y es miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de España en Colombia.

Los perfiles completos de los miembros de la Junta Directiva de BBVA Colombia se encuentran publicados en la página web, en el enlace: Atención al inversionista/ Gobierno Corporativo/

Junta Directiva:

<https://www.bbva.com.co/personas/atencion-al-inversionista/gobierno-corporativo/junta-directiva.html>

Funciones de la Junta Directiva

La Junta Directiva de BBVA Colombia es responsable de las funciones generales de definición estrategia, supervisión, gobierno y control de materias clave de la entidad.

Cuenta con la facultad de aprobar las políticas generales que guían la actividad de la entidad, tales como, el plan estratégico, políticas financieras y de inversión y políticas relacionadas con el gobierno corporativo, entre otras.

La Junta Directiva nombra los funcionarios clave y demás ejecutivos a quienes se les otorgue la Representación Legal del Banco. Adicionalmente, supervisa y controla lo relacionado con SARLAFT, gestión de riesgos, conflictos de interés y criterios aplicables a las relaciones económicas con partes vinculadas.

El reglamento de la Junta Directiva con el detalle de las funciones se puede encontrar en la página web del banco en el enlace Atención al inversionista/ Gobierno Corporativo / Junta Directiva.

Durante el año 2022, los Comités de apoyo a la Junta directiva estuvieron conformados así:

Comités	Director					
	Mario Pardo Bayona	Carlos Caballero Argáez	Camila Escobar Corredor	Antonio del Campo de los Santos (*)	Luis Julián Carranza Ugarte (**)	Xavier Queralt Blanch
Auditoría (Trimestral)		PTE	√	√	√	
Integral de riesgos (Trimestral)		PTE		√	√	√
Gobierno, sostenibilidad y responsabilidad social (Trimestral)		PTE	√	√	√	√
Diversidad nombramientos y retribuciones (Trimestral)			PTE	√	√	√

PTE: Presidente

(*) Hasta el 16 de marzo de 2022

(**) A partir del 16 de marzo de 2022

Composición de Comités de apoyo de la Junta Directiva

1. Comité de Auditoría: asegura que la Entidad esté cumpliendo las leyes y regulaciones pertinentes y que en los negocios se mantengan los controles efectivos frente a los conflictos de interés de los empleados y el fraude.
2. Comité Integral de Riesgos: asiste a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus funciones en materia de control y gestión de riesgos; analiza y valora las estrategias y las políticas corporativas para cada tipología.
3. Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social: en la agenda del Comité se hace seguimiento de manera trimestral a la gestión del Banco y a las políticas en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.
4. Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones: apoya a la Junta Directiva en la supervisión y asesoramiento de los procesos de gestión de talento, promoviendo la diversidad cultural, de género, de habilidades, de orientación sexual, entre otras.

Actividades de los Comités de la Junta Directiva

Para el mejor desempeño de sus funciones de gestión y control, y para contar con un adecuado proceso de toma de decisiones, la Junta Directiva ha constituido cuatro comités con funciones asignadas en su reglamento, que asisten a la Junta en las materias propias de su competencia.

Los comités cuentan con amplias facultades y plena autonomía en su gestión, pudiendo convocar las reuniones que estimen necesarias, participar en la elaboración del orden del día y contar con la asistencia de expertos externos cuando así lo consideren oportuno; así como, el acceso directo a los ejecutivos del Banco, quienes de manera recurrente reportan tanto a los Comités como a la Junta Directiva.

De este modo, el Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia permite un control por parte de los Directores a las propuestas, a la implementación y desarrollo de las cuestiones que han sido aprobadas por Junta, apoyándose para ello de manera fundamental el trabajo que se desarrolla en los comités.

En cumplimiento de sus respectivos reglamentos, los comités elaboran su informe de gestión anual, el cual incluye las actividades realizadas durante el período.

5.2

Designación y selección del máximo órgano de gobierno

GRI 2-10

Proceso de nombramiento de los Directores

BBVA Colombia cuenta con una Política de Selección, Nombramiento y Sucesión de la Junta Directiva, aprobada por la Asamblea General de Accionistas en reunión ordinaria del 17 de marzo de 2016.

Esta Política prevé que la Junta Directiva está integrada por un número de Directores que, dentro del marco establecido por la Ley y los Estatutos Sociales, sea determinado por la Asamblea General de Accionistas. La designación corresponde al máximo órgano de administración y las personas que se propongan deberán reunir los requisitos de idoneidad necesarios para ejercer el cargo, tener los conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, evitar las situaciones de conflicto de interés y cumplir con el régimen de incompatibilidades y limitaciones.

BBVA Colombia propende por la participación de los accionistas en la proposición de las listas presentadas a consideración de la Asamblea de Accionistas, y garantiza que

el proceso de selección de los miembros de la Junta Directiva se ajuste a la ley, las políticas y estrategias de BBVA Colombia.

Las propuestas de nombramiento o reelección de Directores y las postulaciones que se realicen para la cobertura de vacantes se presentan a consideración del Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social, que apoya y asesora a la Junta Directiva en el ejercicio de sus funciones decisorias asociadas al nombramiento y remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

Este Comité evalúa el equilibrio de conocimientos, competencias y experiencia en la Junta Directiva, así como las condiciones que deban reunir los candidatos para cubrir las vacantes que se produzcan, valorando la dedicación de tiempo que se considere necesaria para que puedan desempeñar adecuadamente su función como miembros de Junta Directiva.

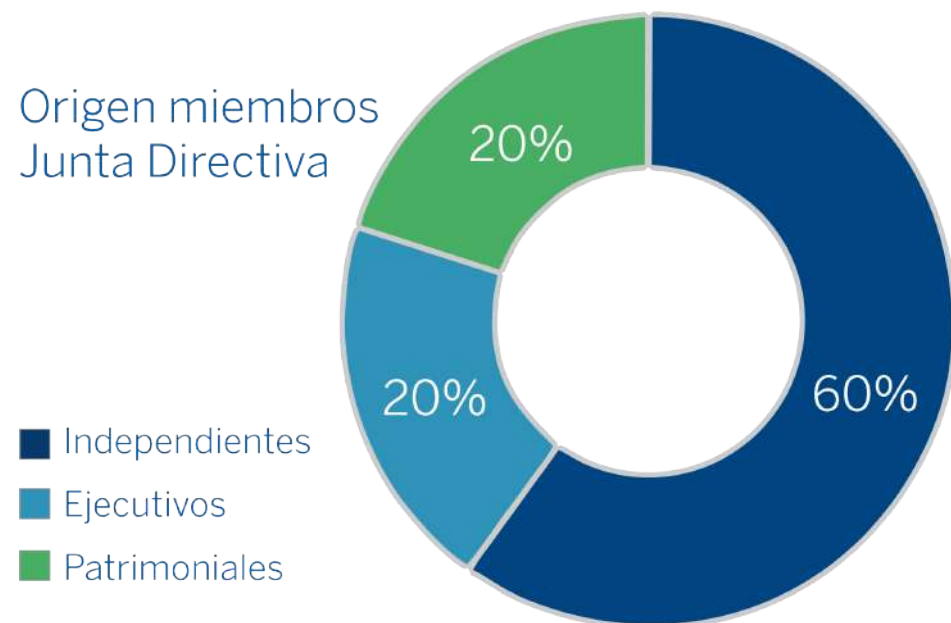
En el desempeño de sus funciones, el mencionado comité puede acudir a la contratación de servicios externos de selección de potenciales candidatos, cuando así lo considere necesario o conveniente. Así mismo, el Comité puede tomar en consideración las solicitudes formuladas por los miembros de la Junta Directiva y accionistas acerca de potenciales candidatos para cubrir las vacantes que se hubieran producido.

La información relacionada con los aspirantes, así como el informe que para el efecto realice el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social, el cual incluirá la evaluación de incompatibilidades

e inhabilidades de carácter legal y el cumplimiento de los requisitos para ser miembro de la Junta, debe estar a disposición de los accionistas con anterioridad a la celebración de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, junto con todo el material necesario (información de las calidades personales, idoneidad, trayectoria y experiencia de los aspirantes) para facilitar la toma de decisiones informadas al momento de la votación.

Finalmente, para la elección de los Directores se aplica el cociente electoral de conformidad con la ley y los Estatutos Sociales y se lleva a cabo por la Asamblea General de Accionistas en una sola votación, siempre y cuando las listas que se presenten tengan el número mínimo de Directores de origen independiente exigido por la ley. En caso contrario, se deberán llevar a cabo dos votaciones, una de ellas para elegir a los Directores independientes exigidos legalmente, y otra para la elección de los Directores restantes.

A continuación, se mencionan los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno, en donde se tienen en cuenta criterios como independencia, idoneidad y diversidad:



Características principales de la composición de la Junta Directiva

Independencia

La Ley 964 de 2005 establece que por lo menos el 25% de los Directores deben tener origen independiente.

Por lo anterior, el Reglamento de Junta Directiva de BBVA Colombia dispone en el numeral 6 que para catalogar la independencia de los miembros se evalúa, además del cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 964 de 2005 (o aquella que la modifique o sustituya), las relaciones o vínculos de cualquier naturaleza del candidato a miembro independiente con accionistas controlantes o significativos y sus partes vinculadas, nacionales y del exterior, exigiéndose para tal fin, una doble declaración de independencia:

1. Del candidato ante la sociedad, sus accionistas y miembros de la Alta Gerencia, instrumentada a través de su Carta de aceptación y,
2. De la Junta Directiva respecto a la independencia del candidato.

Este alto nivel de independencia favorece el adecuado ejercicio de las funciones de gestión, supervisión y control de los Órganos Sociales, garantizando la objetividad e independencia de criterio en las decisiones.

Director	Género	Nacionalidad	Profesión
Carlos Eduardo Caballero Argáez	Masculino	Colombiano	Ingeniero Civil
Xavier Queralt Blanch	Masculino	Español	Licenciado en Derecho
Camila Escobar Corredor	Femenino	Colombiana	Ingeniera Industrial
Luis Julián Carranza Ugarte	Masculino	Peruano	Licenciado en Economía
Mario Pardo Bayona	Masculino	Español	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales

Diversidad

Otro de los elementos que caracteriza la composición de la Junta Directiva de BBVA Colombia es su diversidad. A estos efectos, este órgano colegiado cuenta con una composición diversa que combina perfiles con experiencia y conocimiento del Banco y sus filiales, sus negocios y del sector financiero en general, y perfiles con experiencia empresarial, conocimiento del entorno y mercado local.

Actualmente la Junta Directiva de BBVA Colombia, presenta diversidad de género, nacionalidad y profesión, como se indica a continuación:

Idoneidad

La Junta Directiva, de conformidad con lo establecido en su Reglamento y la normativa aplicable, exige, como principio general, que sus miembros cuenten con la idoneidad necesaria para el desempeño del cargo.

BBVA Colombia vela para que los miembros que conforman tanto la Junta Directiva como los comités de apoyo cuenten con amplia experiencia, trayectoria profesional y la idoneidad que es requerida para el correcto desempeño de sus funciones para ejercer un buen gobierno de la Entidad.

El Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social es el encargado de supervisar que se cumpla en todo momento los requisitos y procedimiento de selección de los miembros de la Junta Directiva, evaluando las competencias, inhabilidades,

limitaciones, trayectoria profesional y académica, y en general realizando un estudio de idoneidad de los candidatos y personas que ocupan el cargo de miembros de este órgano social.

Durante el ejercicio 2022 no se conoció ninguna circunstancia que afecte a la idoneidad de los Directores para el desempeño de su cargo.

Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio 2022

En reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas de 16 de marzo de 2022 se aprobó la designación de Luis Julián Martín Carranza Ugarte como miembro independiente en reemplazo de Antonio del Campo de los Santos. La posesión del designado fue autorizada por el Comité de Posesiones de la Superintendencia Financiera de Colombia en sesión del 21 de abril de 2022. Conforme a lo estipulado en el artículo 32 de los Estatutos Sociales, en sesión del 27 de abril de 2022 se instaló la Junta Directiva elegida en la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, para el período estatutario de marzo de 2022 a marzo de 2024.

Los Directores de BBVA Colombia no integran las Juntas Directivas ni ocupan puestos ejecutivos en las filiales.

Órgano Social/ Director	Junta Directiva	Comité de Auditoría	Comité Integral de Riesgos	Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social	Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones
Carlos Eduardo Caballero Argáez	93%	100%	100%	100%	100%
Xavier Queralt Blanch	100%	100%	100%	100%	100%
Camila Escobar Corredor	100%	100%	100%	100%	100%
Luis Julián Martín Carranza Ugarte	100%	100%	100%	100%	100%
Mario Pardo Bayona	100%	100%	100%	100%	100%

Asistencia y quórum de la Junta Directiva

Durante el año 2022 la Junta Directiva se reunió 14 veces, cumpliendo con el cronograma establecido a principios del año. A continuación, se relaciona la asistencia de los Directores a las sesiones de Junta Directiva y Comités durante el año 2022:

De conformidad con su Reglamento, la Junta Directiva deliberó y decidió válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros.

5.3

Presidente del máximo órgano de gobierno

GRI 2-11

El presidente del máximo órgano de gobierno no es un alto directivo de la organización, el Presidente de la Junta Directiva es de origen independiente.

La Junta Directiva, en sesión del 27 de abril de 2022, llevó a cabo la instalación del Directorio y la elección de dignatarios, nombrando a Carlos Caballero Argáez como su presidente. Las funciones del presidente de la Junta Directiva y sus responsabilidades se encuentran incorporadas en los Estatutos Sociales - artículo 43 y en el Reglamento interno de la Junta Directiva numeral 11A; estos documentos pueden consultarse en la página web del Banco a través de los siguientes enlaces:

Estatutos Sociales:

<https://www.bbva.com.co/meta/atencion-al-inversionista/estatutos-sociales/>

Reglamento de la Junta Directiva: <https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/gobierno-corporativo/junta-directiva/Reglamento-de-la-Junta-Directiva.pdf>

Secretario de la Junta Directiva (funciones y temas claves)

De conformidad con los Estatutos Sociales - artículo 43 Bis, el Banco cuenta con un funcionario en el cargo de Vicepresidente Ejecutivo de Servicios Jurídicos, designado por la Junta Directiva y que se desempeña a su vez como su Secretario General.

En ese sentido, la Junta Directiva en sesión del 27 de abril de 2022 reeligió a Ulises Canosa Suárez, Vicepresidente Ejecutivo de Servicios Jurídicos y Secretario General, como el Secretario de la Junta Directiva de BBVA Colombia.

Sus funciones se encuentran incorporadas en el Reglamento interno de la Junta Directiva en el numeral 11B, documento que puede consultarse en la página web del Banco en el siguiente enlace: <https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/gobierno-corporativo/junta-directiva/Reglamento-de-la-Junta-Directiva.pdf>

Relaciones de la Junta Directiva con el Revisor Fiscal

Durante el ejercicio 2022 la Junta Directiva y el Comité de Auditoría establecieron un espacio de interacción con la Revisoría Fiscal, Ernst & Young Audit S.A.S., elegida en Asamblea General de Accionistas del día 16 de marzo de 2022, en el que se ha suministrado a estos órganos de administración la información directa en todas las sesiones.

El Comité de Auditoría conoció y dio su conformidad al Plan de Trabajo 2022 de la Revisoría Fiscal, y siguió con el desarrollo de los trabajos en curso, las recomendaciones formuladas y los planes adoptados por la Entidad para su implementación.

Manejo de la información de la Junta Directiva

Para el correcto ejercicio de sus funciones, y de acuerdo con lo establecido en el numeral 10.4 del Reglamento Interno de Junta Directiva, los Directores tienen acceso a la información relacionada con las sesiones, procurando una anticipación mínima de cinco (5) días comunes a la respectiva sesión.

La información se pone a disposición de los Directores a través de Google Drive con acceso restringido, permitiendo un manejo seguro y adecuado de la información confidencial, y a la que acceden los Directores desde cualquier lugar y dispositivo, utilizando para ello el usuario y clave asignados. Lo anterior, permite la toma de decisiones informadas por parte de los Directores, al tener accesibilidad permanente y oportuna de los reportes.

5.4 Función de la Junta Directiva en la gestión de impactos e Informe de Sostenibilidad

GRI 2-12 Función de la Junta Directiva en la supervisión de la gestión de los impactos

La Dirección de Sostenibilidad reporta los avances en la estrategia y el planteamiento de nuevos KPI's, al Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social trimestralmente. Mensualmente se realiza seguimiento al cumplimiento de los KPI's en el Comité de Dirección, conformado por la Alta Gerencia.

La Junta Directiva del Banco es el órgano encargado de la supervisión y control de la entidad, teniendo dentro de sus funciones la responsabilidad de realizar un control periódico del desempeño de los negocios del Banco, seguimiento al plan estratégico, a los niveles de liquidez y a la gestión de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad según su naturaleza y funciones. Se encarga, también, de la aprobación de las políticas relacionadas con la inversión, comunicación con los accionistas, entre otros. De esta manera, los temas materiales, que impactan en la economía, el medio ambiente y las personas son puestos a consideración, deliberación y aprobación de la Junta Directiva.

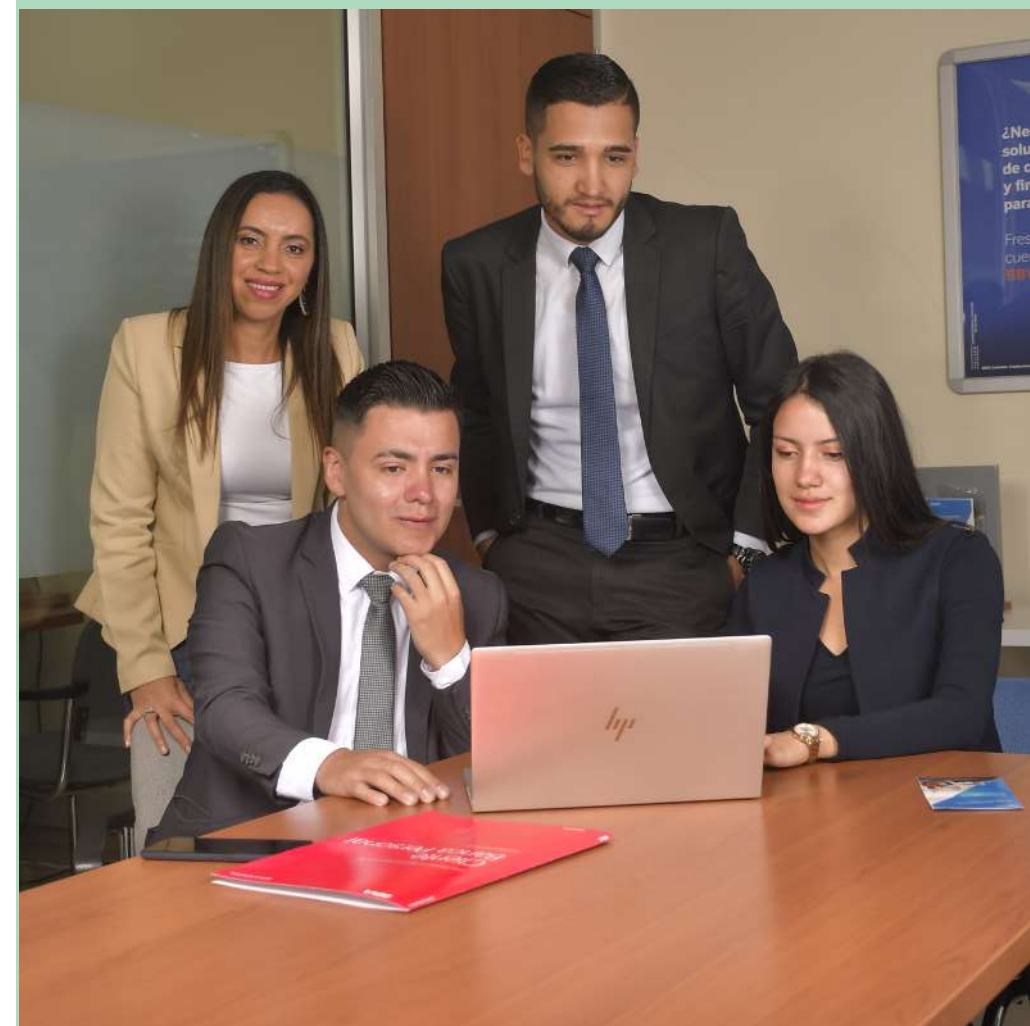
La Junta Directiva realiza seguimiento mensual de los temas materiales que se ponen a su consideración en virtud de las funciones descritas y atribuidas estatutariamente.

GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

La Junta Directiva ha delegado en el área de Sostenibilidad, que es una dirección que depende de la vicepresidencia de Client Solutions, la responsabilidad del negocio verde y social y la procura de la comunicación entre todas las vicepresidencias y áreas que hacen parte de los 14 workstreams estratégicos de sostenibilidad en el grupo, los cuales son:

- Área corporativa
- Retail y pymes
- Empresas
- Social
- Data y Tecnología
- Procesos
- Riesgos
- Marketing
- Impacto directo
- Public engagement
- Talento y cultura
- Asset management
- Reporte y transparencia
- Standard

Dentro de la gestión de los impactos en las personas, con un foco interno, refiriéndonos a los colaboradores de la entidad, el Banco cuenta con una política de diversidad, equidad e inclusión la cual sigue el propósito “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”



El seguimiento de la agenda, los planes de trabajo y el cumplimiento de metas relacionados con sostenibilidad y negocio responsable se hace a través del Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Adicionalmente, dentro de la gestión de los impactos en las personas, con un foco interno, refiriéndonos a los colaboradores de la entidad, el Banco cuenta con una política de diversidad, equidad e inclusión la cual sigue el propósito “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”, objetivo que lleva implícitas las acciones para promover una cultura de respeto a la equidad, diversidad, la inclusión y la igualdad para todos los colaboradores. Lo que implica el desarrollo de acciones enfocadas a la igualdad de oportunidades para los colaboradores de diferentes orígenes étnicos, o pertenecientes a diversas razas, buscando con ello la eliminación de barreras o sesgos originados en la multiculturalidad de nuestro país.

El seguimiento en el cumplimiento y la aplicación de esta Política se revisa, entre otros temas, en la agenda (i) del Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones – conformado por miembros de la Junta Directiva, (ii) del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión - conformado por los miembros de la Alta Gerencia, y (iii) del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión interno – conformado por miembros de la Vicepresidencia de Talento y Cultura.

La gestión de los impactos de la entidad en la economía se presenta y analiza en la Junta Directiva de manera ordinaria una vez al mes, mediante el informe de

la situación económica y el informe del Presidente Ejecutivo. Los impactos en el medio ambiente y las personas son reportados trimestralmente a los Comités de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social y al Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones; este último se encarga de los impactos relacionados con los colaboradores del Banco.

GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

El presente Informe Anual, donde se incluye el informe en asuntos de sostenibilidad, es revisado y aprobado por la Junta Directiva, para posteriormente ser presentado a la Asamblea General de Accionistas.

En cuanto a materialidad, hasta 2022 el análisis de materialidad se realiza desde Holding. En 2023 llevaremos a cabo este análisis en Colombia para: 1) contrastar los resultados obtenidos por el Grupo; 2) tener espacios de relacionamiento con nuestros grupos de interés y 3) incorporar algunas recomendaciones resultantes del ejercicio de materialidad llevado a cabo desde Holding. Los resultados de este ejercicio serán compartidos con la Junta Directiva en el transcurso de 2023.

Los temas de Sostenibilidad y Negocio Responsable son reportados al Comité Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social, el cual apoya a la Junta Directiva haciendo seguimiento a la agenda, los planes de trabajo y el cumplimiento de metas planteadas por la Entidad al respecto, y en donde se debaten los

resultados presentados por la administración y se insta para que continúen los esfuerzos y acciones dirigidos a materializar la prioridad estratégica de la entidad, encaminada a ayudar a nuestros clientes en esta transición hacia un futuro sostenible.

5.5 Conflictos de interés

GRI 2-15

En el Reglamento de Junta Directiva, Capítulo II, se incluye el numeral 4 -Conflictos de Interés, en el cual se señala el deber de los directores de evitar situaciones de conflicto de interés y se establece un procedimiento donde se realizan previsiones sobre actuaciones u operaciones que el Miembro de Junta debe abstenerse de realizar, ya sea directamente o con partes vinculadas.

BBVA Colombia también cuenta con el Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores, que regula las situaciones de conflicto de interés en el numeral 5. De este modo, su objeto es controlar posibles Conflictos de Intereses, aplicándolo a las Persona Sujetas, incluyendo Miembros de Junta Directiva.

Finalmente, el artículo 67 de los Estatutos Sociales, establece el mecanismo de prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés, indicando que los administradores y directivos del Banco deberán informar sobre los posibles conflictos de interés que se

presenten en el ejercicio de sus cargos y abstenerse de tomar decisiones, realizar transacciones o intervenir en operaciones, a menos que sea autorizado según el procedimiento establecido para el efecto.

En el Informe de Gobierno Corporativo que hace parte del Informe Anual, se revela si se presentó alguna situación de conflicto de interés relevante, que haya obligado a algún miembro de Junta abstenerse de votar en la reunión. El informe anual se publica en la página web del Banco.

5.6 Comunicación de inquietudes críticas

GRI 2-16

Las inquietudes críticas son comunicadas directamente a la Junta Directiva por los miembros de la Alta Gerencia mediante los informes mensuales, si son temas que se presentan en los reportes periódicos que se llevan a consideración y deliberación de la Junta. De lo contrario, se comunican mediante una solicitud de inclusión del tema a tratar en Junta Directiva o es tratado por los Comités de Apoyo a Junta Directiva dentro de su agenda trimestral.

Durante el ejercicio 2022 fueron comunicadas a la Junta Directiva 8 inquietudes críticas, referentes a temas de riesgo operacional, administración integral de riesgos, financiación, liquidez, cumplimiento de órdenes de autoridades y aprovisionamiento de cartera.

5.7

Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno

GRI 2-17

La entidad tiene como propósito: “Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”, un propósito que persigue tener un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. Así, el compromiso de BBVA con la sostenibilidad es una de las formas más claras de materializar esta meta y ayudar a sus clientes en esta transición hacia un futuro sostenible. Una estrategia para conseguirlo es consolidar el conocimiento del órgano de gobierno en este aspecto, que se fortalecerá a través de diferentes líneas de acción.

Una estrategia para conseguir este propósito es consolidar el conocimiento del órgano de gobierno en este aspecto. En el año 2022 la Junta Directiva fue informada de manera trimestral, de los planes de trabajo y seguimiento a la estrategia en temas de sostenibilidad, negocio responsable, inversión en la comunidad y gobierno corporativo, a través del Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social. Adicionalmente, se hizo seguimiento a los temas relacionados con diversidad e inclusión a través del Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones. Mediante la revisión de estos reportes, los miembros de la Junta se involucran y fortalecen sus conocimientos en los temas de ESG, por sus siglas en inglés (Environmental, Social and Governance).

En el año 2023 se fortalecerá el conocimiento del órgano de gobierno a través de diferentes líneas de acción, que incluyen la capacitación en temas de sostenibilidad.



5.8

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

GRI 2-18

Información sobre realización de procesos de evaluación de la Junta Directiva

Autoevaluación Junta Directiva

De conformidad con el artículo 38 numeral 7 de los Estatutos Sociales de BBVA Colombia, es función de la Junta Directiva organizar el proceso de evaluación anual del Directorio de acuerdo con metodologías generalmente aceptadas de autoevaluación o evaluación que pueden considerar la participación de asesores externos.

Para el ejercicio 2022 la Junta Directiva aprobó implementar la metodología de autoevaluación que consiste en un cuestionario que permite conocer la percepción de los Directores respecto al funcionamiento

de la Junta Directiva y de los Comités de apoyo, como órgano colegiado y los Directores individualmente considerados, entre otros aspectos.

Las auto evaluaciones fueron diligenciadas por cada uno de los Directores y con base en ellas el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social, en el marco de sus funciones, elaboró el respectivo informe con la finalidad de revisar los resultados del proceso y formular sugerencias para el mejor funcionamiento de la Junta Directiva.

Los ejes de la evaluación se midieron con una escala de cinco puntos, donde “5” significa totalmente de acuerdo y “1” totalmente en desacuerdo.

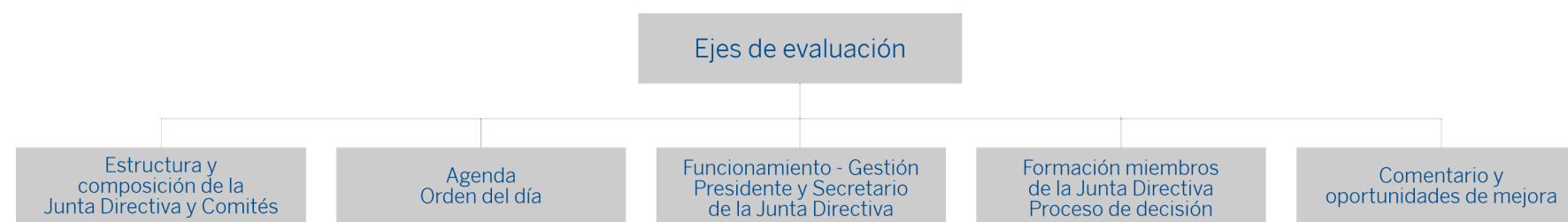
El resultado de la evaluación del año 2022 fue positivo y permitió constatar que la Junta Directiva ha cumplido sus funciones de manera adecuada.

Se destaca que los comités apoyaron la toma de decisiones por parte de la Junta Directiva y que en las sesiones se abordaron todos los temas de su competencia, dedicando el tiempo necesario al debate de los temas incluidos en el orden del día de cada sesión, o los que de forma extraordinaria fueron presentados.

La evaluación de la Junta Directiva se realiza en modalidad de autoevaluación y de manera anual.

De conformidad con las recomendaciones solicitadas por los miembros de la Junta Directiva en el marco de la evaluación anual, la Alta Gerencia del Banco preparó con mayor tiempo la información que se pone a disposición de los miembros para deliberar en las sesiones. La agenda de los Comités de Apoyo a Junta Directiva fue reforzada haciendo seguimiento a las metas y avance del plan de los temas relacionados con Sostenibilidad, Responsabilidad Social, Gobierno Corporativo y Diversidad.

El cuestionario se estructuró de la siguiente manera:



5.9

Políticas y procesos para determinar la remuneración

GRI 2-19 Políticas de remuneración

Junta Directiva

BBVA Colombia cuenta con una Política de Remuneración de la Junta Directiva, aprobada por la Asamblea General de Accionistas en reunión ordinaria del 17 de marzo de 2016. Esta política distingue entre el sistema retributivo de los directores de origen ejecutivo y no ejecutivo, así:

La remuneración del director ejecutivo, es decir aquel que es representante legal y que participa en el giro ordinario de los negocios del Banco y que a su vez forma parte de la Junta Directiva, se rige por los mismos principios aplicables al colectivo de empleados de la alta dirección, cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo del grupo o ejercen funciones de control.

Para remunerar a su alta dirección, BBVA sigue los siguientes criterios: i) el nivel de responsabilidad de sus funciones; y ii) que la remuneración sea competitiva frente a funciones equivalentes de instituciones financieras pares existentes en el mercado local. En

consecuencia, al Director de origen ejecutivo no se le reconoce una remuneración adicional a la que devenga como empleado de BBVA Colombia.

En relación con los directores no ejecutivos, independientes y patrimoniales, el sistema retributivo se basa en los criterios de responsabilidad, dedicación, inhabilidades e incompatibilidades inherentes al cargo que desempeñan.

Este sistema comprende:

1. Retribución fija mensual en dinero efectivo por pertenencia y asistencia a la Junta Directiva y a los diversos Comités de apoyo a Junta y;
2. Remuneración en especie, la cual comprende las primas de pólizas de seguros para directores y administradores, vida y de accidentes.

Adicional a lo anterior, los directores de origen patrimonial, domiciliados en el exterior, reciben los viáticos y emolumentos necesarios para la asistencia a las sesiones que deban ser presenciales.

En cuanto a la retribución del Presidente de la Junta Directiva, y en razón al alcance de sus funciones específicas y la mayor dedicación de tiempo exigido, podrá tener una retribución fija mayor dentro de los márgenes que manejan las instituciones financieras pares dentro del mercado local.

Finalmente, de conformidad con los Estatutos Sociales, corresponde a la Asamblea General de Accionistas fijar

la asignación anual que el Banco debe reconocer a sus Directores.

Alta Gerencia

La política de remuneración tiene como uno de sus elementos fundamentales el avance en el alineamiento con la estrategia del Grupo y con la creación de valor a largo plazo. Con este objeto, la política mantiene un adecuado equilibrio entre los componentes fijos y variables de la remuneración; incluye elementos que garantizan la gestión prudente del riesgo, la sostenibilidad y la fortaleza del modelo de negocio, así como el crecimiento solvente y la rentabilidad del mismo; y se desarrollará a través de una serie de indicadores para el cálculo de la retribución variable anual que se alinean con las prioridades estratégicas definidas por el Grupo.

El objeto de esta política es regular las remuneraciones de los empleados y altos directivos de BBVA y se basa en los siguientes principios:

- ◆ La creación de valor a largo plazo,
- ◆ La consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos,
- ◆ La atracción y retención de los mejores profesionales,
- ◆ Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional,
- ◆ Velar por la equidad interna y la competitividad externa,

- ◆ Velar por la igualdad retributiva entre hombres y mujeres, y
- ◆ Asegurar la transparencia del modelo retributivo.

La **retribución fija** tiene en cuenta el nivel de responsabilidad, las funciones desarrolladas y la trayectoria profesional de cada empleado, los principios de equidad interna y el valor de la función en el mercado, constituyendo una parte relevante de la compensación total. La concesión y el importe de la retribución fija se basan en criterios objetivos predeterminados y no discrecionales.

Asimismo, los empleados podrán percibir otros beneficios o complementos salariales de naturaleza fija como parte de su paquete retributivo, establecidos dentro del marco regulatorio local, las prácticas habituales de mercado y/o a criterio de BBVA o las Entidades del Grupo, cuando así se estime oportuno para atraer y retener talento y/o motivar a sus empleados, y cuyo pago podrá ser realizado en efectivo o en especie.

La **retribución variable** estará constituida por aquellos pagos o beneficios adicionales a la retribución fija, monetarios o no, que giren sobre parámetros variables, y comprenderá tanto la retribución variable anual (en los términos que se detallan a continuación) como, en su caso, la retribución variable plurianual u otros componentes variables que BBVA o las Entidades del Grupo, en cada momento, pudieran conceder a su personal o a determinados colectivos de empleados.

Otros tipos de remuneración no aplican, como por ejemplo bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación, indemnizaciones por rescisión del contrato y/o reembolsos. Vale la pena mencionar que las prestaciones de jubilación se aplican únicamente lo establecido en el régimen de pensiones establecido por el sistema general de seguridad social del país.

El Plan Estratégico en BBVA establece la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas, razón por la que se está impulsando la integración de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático en el día a día de los negocios y actividades del Grupo, estableciendo objetivos que faciliten su ejecución, y la supervisión y seguimiento de su evolución. En este contexto los objetivos individuales de cada ejecutivo se vinculan al plan estratégico del Banco y del Grupo. El Banco está incorporando métricas relacionadas con la sostenibilidad y los riesgos “ESG” (Environmental, Social, Governance) en los esquemas de retribución variable de sus empleados y la Alta Dirección de BBVA.

La evaluación de desempeño individual es la herramienta principal para la medición de la aportación de los resultados del Banco, que a su vez vincula dentro de su valoración el cumplimiento de los KPI´s definidos, permitiendo diferenciar las aportaciones en los resultados excepcionales de los objetivos y los valores.

La Política de Remuneración de los miembros de Junta Directiva, se basa en los principios de (i) atracción y retención de los mejores profesionales, (ii) la recompensa al nivel de responsabilidad y trayectoria

profesional y (iii) el aseguramiento en la transparencia en su política retributiva. Así mismo, la Política tiene en cuenta la imparcialidad en cuanto al género, al reflejar una compensación igualitaria por las mismas funciones o funciones de igual valor, y no instaurar diferencia o discriminación alguna por razón de género.

Lo anterior, con el fin de lograr la generación recurrente de valor para la entidad, que a su vez implica que los objetivos fijados en relación con los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, está siendo gestionado por Directores altamente calificados y comprometidos con su labor.

La Política fue analizada y aprobada por la Junta Directiva para asegurar que está alineada con los intereses de los empleados y accionistas, con una gestión prudente del riesgo y al desarrollo de la estrategia definida al respecto por la Entidad.

GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración

Remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia

En reunión ordinaria de Asamblea General de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2022 se aprobó la fijación de honorarios para los miembros no ejecutivos de la Junta Directiva la suma de ocho millones quinientos mil pesos (COP \$8.500.000,00); para el presidente de la Junta, Carlos Eduardo Caballero Argáez, teniendo en

cuenta las funciones adicionales que desempeña, se fijó la suma de diez millones quinientos mil pesos (COP \$10.500.000,00). El pago será mensual por concepto de honorarios por pertenencia, asistencia y participación en la sesión de Junta Directiva y en los diferentes comités de apoyo.

En consecuencia, la Asamblea de Accionistas acordó fijar para el pago de honorarios aprobados, y el presupuesto, así como demás gastos que requiriera este órgano de administración para su funcionamiento.

Con base en lo anterior, el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social verificó la observancia de la Política de Remuneraciones de la Junta Directiva, así como las apropiaciones aprobadas para el ejercicio 2022, determinando que BBVA Colombia pagó por concepto de remuneración a la Junta Directiva la suma total de cuatrocientos setenta y siete millones quinientos cincuenta y ocho mil novecientos treinta y seis pesos (\$477.558.936) discriminados así:

Concepto	Total
Retribución fija	455.666.469
Retribución en especie (viáticos)	21.892.467
Total	477.558.936

Adicionalmente, los miembros de la Junta Directiva se encuentran amparados con una póliza global D&O, seguro de Responsabilidad Civil que se encarga de cubrir las indemnizaciones de las que sean legalmente responsables los altos Directivos por daños y perjuicios presuntamente causados a terceros en el ejercicio de sus funciones y los honorarios legales por su defensa.

El detalle de la remuneración percibida por los directores, se encuentra revelado en la nota denominada "Transacciones con partes relacionadas" de los Estados Financieros.

La propuesta de remuneración a los miembros de Junta Directiva fue aprobada por los accionistas en la sesión ordinaria de la Asamblea, llevada a cabo el día 16 de marzo de 2022, estando presente el siguiente quórum:

Total acciones ordinarias del Banco

13.907.929.071

Total acciones ordinarias representadas en la reunión

13.397.290.747

Porcentaje acciones ordinarias representadas en la reunión

96.328%



5.10

Alta Gerencia

La Alta Gerencia del Banco está en cabeza del presidente ejecutivo, los vicepresidentes ejecutivos y los directores de las áreas Staff del banco:



MARIO PARDO BAYONA
PRESIDENTE EJECUTIVO

VICEPRESIDENCIAS EJECUTIVAS



CARLOS ALBERTO
RODRÍGUEZ LÓPEZ
Corporate and
Investmen Banking



JORGE ALBERTO
HERNÁNDEZ MERINO
Talento y Cultura



GUILLERMO ANDRÉS
GONZÁLEZ VARGAS
Client Solutions



ESTHER DAFAUCE
VELÁZQUEZ
Financiera



MIGUEL ÁNGEL
CHARRIA LIÉVANO
Dirección de Redes



GREGORIO
BLANCO MESA
Ingeniería



ALFREDO LÓPEZ BACA
CALO
Riesgos



ULISES CANOSA
SUÁREZ
Servicios Jurídicos y
Secretaría General

STAFF



JUANA TÉLLEZ
BBVA Research



CARLOS TOLOSANA
GÓMEZ
Auditoría Interna



SANDRA MILENA
MESA CUERVO
Control Interno y
Cumplimiento



CONSTANZA GARCÍA
Comunicación e Imagen

Perfiles que conforman la Alta Gerencia



Mario Pardo Bayona
Presidente Ejecutivo

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales del ICADE; se incorporó a BBVA en 2008 tras acumular más de una década de experiencia en algunos de los principales bancos de inversión del mundo, como Lehman Brothers International y Goldman Sachs International. Desde su llegada a BBVA trabajó en M&A dentro de CIB, posteriormente asumió el rol de Director de Estrategia y Transformación para CIB; en 2017 ocupó el cargo de Head of Enterprise Clients dentro del equipo corporativo de Client Solution; a partir de 2020 se desempeña como Presidente Ejecutivo de BBVA Colombia.



Carlos Alberto Rodríguez López
Vicepresidente Ejecutivo de Corporate & Investment Banking

Economista, especialista en finanzas y magister en economía de la Universidad de Los Andes, con MBA del Insead de Fontainebleau, Francia. Cuenta con una amplia experiencia profesional, desempeñando entre otros cargos, la Vicepresidencia de Finanzas Corporativas de ISA, la Vicepresidencia Internacional de Bancolombia y la Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados de la Bolsa de Valores de Colombia. Así mismo, se desempeñó como director general de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Hoy en día es el Vicepresidente Ejecutivo de Corporate & Investment Banking.



Jorge Alberto Hernández Merino -
Vicepresidente Ejecutivo de Talento y Cultura

Profesional con más de 20 años de experiencia en el Sector Financiero, quien se ha desempeñado como miembro de Junta Directiva de Credibanco - Visa y BBVA Seguros. Al interior del Banco ha sido Gerente de Oficina, Gerente de Zona, responsable de la Banca de Empresas e Instituciones, Responsable del Área de Marketing y Gerente Territorial. Es médico veterinario de la Universidad de La Salle, con especialización en Gerencia de Empresas de la misma Universidad y diplomados y cursos en Alta Gerencia y Dirección Eficaz. Actualmente es el Vicepresidente Ejecutivo de Talento y Cultura.



Guillermo Andrés González Vargas
Vicepresidente Ejecutivo de Client Solutions

Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional de Colombia, Magister en Ingeniería de la Universidad de los Andes, con estudios de dirección por las Escuelas de Negocio INALDE, IESE y Wharton, así como diplomados en calidad, proyectos y finanzas. Tiene más de 15 años de experiencia en el sector financiero, todos ellos en BBVA donde ha desempeñado diferentes cargos en las áreas de Organización, Calidad y Proyectos Estratégicos, ha sido director de las áreas de Planeación estratégica y Desarrollo Comercial, director de Business Execution. Actualmente se desempeña como el Vicepresidente Ejecutivo de Client Solutions



Esther Dafaue Velázquez
Vicepresidente Ejecutiva del Área Financiera

Esther Dafaue Velázquez es licenciada en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid, cuenta con más de 20 años de experiencia internacional y para Latinoamérica. Entre el año 2000 y 2009 laboró como Auditora Senior para KPMG en España y como Manager Audit – KPMG en Calgary, posteriormente se vinculó al grupo BBVA, ocupando los siguientes cargos: Market Audit Manager – IA, Process Audit Manager para América del Sur y Real Estate – IA en Madrid (España); Directora de Auditoría Interna en BBVA Argentina; CFO en BBVA Provincial en Venezuela y desde 2019 hasta la fecha ocupa la Secretaría Técnica y Coordinación Finance Latam con sede en Caracas – Venezuela. Actualmente es la Vicepresidente Ejecutiva del área Financiera de BBVA Colombia.



Miguel Ángel Charria Liévano
Vicepresidente Ejecutivo de la Dirección de Redes

Miguel Ángel Charria Liévano es profesional en Finanzas y Comercio exterior de la Universidad Sergio Arboleda y especializado en Finanzas Corporativas del CESA. Tiene además con formación académica en Programas de Dirección Empresarial del Inalde de la Universidad de La Sabana y Gestión de Riesgo y Crédito de la Universidad de los Andes. Cuenta con 25 años de experiencia en el sector financiero nacional e internacional. Ha ocupado diferentes cargos en BBVA Colombia en el área de Riesgos, fue nombrado Director de Riesgos Minoristas y Gestión Global del Riesgo para América del Sur del Grupo BBVA en España y posteriormente asumió distintas responsabilidades al interior de la Fundación Microfinanzas BBVA, posiciones que desempeñó hasta marzo de 2017, cuando regresó al país para ocupar la Presidencia Ejecutiva de Bancamía S.A.



Gregorio Blanco Mesa

Vicepresidente Ejecutivo de Ingeniería

Licenciado en Matemáticas de la Universidad de Sevilla; lleva más de diez años vinculado a BBVA, inicialmente como responsable desde Accenture del proyecto del nuevo core bancario de BBVA en USA, incorporándose después al Grupo para liderar en una primera etapa el despliegue de la nueva plataforma Nextgen para América y pasando posteriormente a desempeñar el rol de Executive Director para Enterprise Digital Products, dentro del equipo de Arquitectura. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Ejecutivo del Área de Ingeniería.



Alfredo López Baca Calo

Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgos

Ingeniero de la Universidad Panamericana de México, con un MBA del Ipade Business School, (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa), cuenta con más de 20 años de experiencia en BBVA, con una destacada trayectoria y gestión en las diferentes posiciones que ha ocupado en el Área de Riesgos del Grupo. Se desempeñó como responsable Wholesale Credit Risk en BBVA Bancomer. En la actualidad es el Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgos.



Ulises Canosa Suárez

Vicepresidente Ejecutivo Servicios Jurídicos y Secretario General

Abogado de la Universidad Libre, con especializaciones en Derecho Financiero y Derecho Procesal de la Universidad del Rosario, en Derecho Comercial de la Universidad Externado de Colombia y en Derecho Constitucional de la Universidad de Salamanca (España), entre otros estudios. Cuenta con amplia experiencia en el sector financiero, desempeñándose como Subgerente Jurídico del Banco de Bogotá S.A., Vicepresidente y Gerente Jurídico de Bancolombia S.A. y Vicepresidente Ejecutivo de Servicios Jurídicos y Secretario General del BBVA Colombia S.A., cargo que ocupa desde el año 2001. Adicionalmente, ha sido miembro principal de Junta Directiva de diferentes entidades financieras y catedrático universitario.



Juana Téllez
BBVA Research

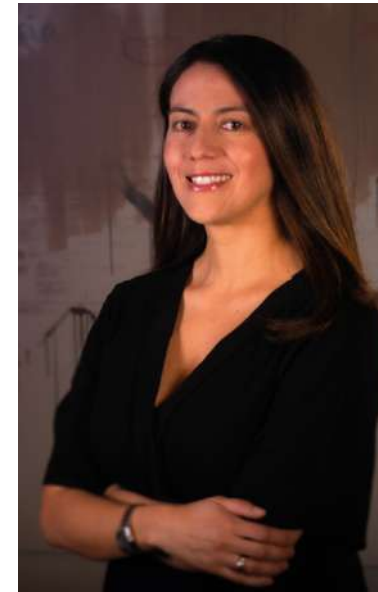
Economista de la Universidad Javeriana con maestría y doctorado en Economía de la Queen Mary University of London. Cuenta con amplia experiencia en el sector financiero, desempeñándose como Asesora en la Gerencia General del Banco de la República y cuenta con más de 15 años de experiencia en BBVA Colombia, en donde ocupa el cargo de Economista Jefe.



Carlos Tolosana Gómez
Auditoría Interna

Director con más de 20 años de experiencia en actividades de auditoría. Ha coordinado grupos de auditoría en la mayoría de los países y áreas del Grupo BBVA. Ha dado cursos de entrenamiento a más de 400 auditores en España, Latino América y Estados Unidos. Relaciones con reguladores financieros, tales como: ECB, BdE, Superintendencia Financiera de Colombia, Asobancaria, IAI, Isaca, entre otros.

Cuenta con más de 17 años de experiencia en BBVA, donde se ha desempeñado como Gerente Senior de la dependencia IT y Procesos de Auditoría Interna, Jefe de procesos digitales y IT de la Auditoría Interna Española, Gerente del Programa Global de Desarrollo de Soluciones de Auditoría. Actualmente es Director de Auditoría Interna de BBVA Colombia.



Sandra Milena Meza Cuervo
Control Interno y Cumplimiento

Abogada de la Universidad Javeriana, con especialización en Mercado de Capitales (Derecho Financiero y Mercado de Valores) de la misma universidad. Con experiencia de más de 4 años como Compliance Officer en BBVA Colombia. Con amplio conocimiento en derecho financiero, comercial y en administración de riesgos asociados a la función de cumplimiento y riesgos no financieros.



Constanza García
Comunicación e Imagen

Comunicadora social y periodista de la Universidad de la Sabana, con especialización en Economía de la Universidad de los Andes, con máster en Gestión de la Reputación Online y Community Manager de la Universidad de Barcelona. Con experiencia en la gestión integral de comunicación corporativa, manejo de crisis, relaciones interinstitucionales y estrategia de redes sociales.

Cuenta con más de 10 años de experiencia en BBVA Colombia donde se ha desempeñado como Analista de Comunicación Externa, jefe de prensa y actualmente como Directora de Comunicación y Negocio Responsable.

5.11 Operaciones con partes vinculadas

En relación con las operaciones con partes vinculadas, la Junta Directiva hizo seguimiento mensual con el apoyo del Comité Integral de Riesgos, determinándose que, en todos los casos, para todos los efectos y en todo tipo de operaciones, ya sea de derivados o cualquier otra operación activa con la matriz, filiales o vinculadas, se hubiera verificado el cumplimiento de las normas sobre límites al otorgamiento de crédito o cupos máximos de endeudamiento o concentración de riesgo, vigentes en la fecha de aprobación de estas operaciones.

Adicionalmente, se confirmó que las operaciones se hubieran realizado en condiciones generales de mercado vigentes para transacciones similares con terceros, excepto en los casos de préstamos para educación, vivienda, transporte y salud hechos a funcionarios del Banco, las cuales se realizaron de acuerdo con las políticas de la entidad y conforme a lo permitido expresamente por las disposiciones legales que regulan la materia.

El detalle de las operaciones con partes vinculadas se encuentra en los estados financieros en la nota "Transacciones con Partes Relacionadas".

De otra parte, se hizo seguimiento con el área de Cumplimiento, a través de verificación directa y

considerando la información recibida de los miembros de Junta Directiva, sobre las actuaciones y operaciones que, por cuenta propia, en el mercado de valores, fueron realizadas por los miembros de Junta Directiva y sus equiparados, sin incidencias en cuanto a información privilegiada u otros aspectos.

El área de Cumplimiento estuvo atenta a las situaciones de conflictos de interés en que eventualmente pudieran estar inmersos los miembros de Junta Directiva y representantes legales.

5.12 Sistema de gestión de riesgos

El Modelo General de Gestión y Control de Riesgos que incluye la Política de Riesgos, su aplicación y la materialización de los riesgos, así como los planes de respuesta y supervisión de los principales riesgos, se encuentra detallado en el Informe de Gestión, acápite Informe de Riesgos.

En cuanto al Sistema de Control Interno, su modelo y demás aspectos relacionados se encuentra detallado también en el presente Informe de Gestión, acápite Modelo de Control Interno, acogidos por la Junta Directiva y publicados en la página web del Banco.

5.13 Información a los accionistas y comunicación con los mismos

Trato equitativo a los accionistas e inversionistas

BBVA Colombia cuenta con normativa como los Estatutos Sociales, el Código de Gobierno Corporativo y el reglamento de la Asamblea de Accionistas, documentos que se encuentran publicados en la página web del Banco, que contienen los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de accionistas, donde, se señala que todos los accionistas e inversionistas tienen derecho a recibir de los administradores y demás directivos del Banco un tratamiento equitativo, respetando los derechos de información, inspección y convocatoria establecidos en la ley, en los estatutos y en el Código de Gobierno Corporativo. Este mismo documento, prevé que en el evento que se facilite a algún accionista información que pueda ponerlo en ventaja, la información se pondrá también a disposición de los demás accionistas a través de una publicación en la página web de la Entidad.

Igualmente, a través de su página web en el enlace "Atención al Inversionista", BBVA Colombia publica periódicamente

información concerniente al funcionamiento del Sistema de Gobierno Corporativo de la entidad, destacando las decisiones tomadas por la Asamblea General de Accionistas, la composición de la Junta Directiva y la hoja de vida de sus integrantes, el informe anual que incluye el informe de gestión del ejercicio inmediatamente anterior, las acciones en circulación ordinarias y preferenciales y el precio de cotización en bolsa, emisiones e información relevante y financiera.

En cumplimiento de las directrices establecidas en la Resolución 116 de 2002, expedida por la Superintendencia de Valores, hoy Superintendencia Financiera de Colombia, BBVA Colombia revela en el enlace “Información Relevante” y comunica al interior de la entidad la obligación de actuar con neutralidad frente a los distintos accionistas, con el objetivo de asegurar un trato equitativo y garantizar la participación efectiva de todos los accionistas y el ejercicio pleno de sus derechos en la Asamblea General de Accionistas.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un procedimiento concreto para que el accionista pueda relacionarse con la sociedad, acceda a la información, se resuelvan solicitudes de información, tenga canales de comunicación, y pueda ejercer el derecho de inspección. En virtud de este procedimiento, el Banco cuenta con una Oficina de Atención a Accionistas e Inversionistas, la cual tiene como función brindar información clara y objetiva relacionada con el Banco, que les permita tomar las decisiones a que haya lugar.

Asamblea General de Accionistas

BBVA Colombia realizó el 16 de marzo de 2022 la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, la cual se llevó a cabo manera mixta (presencial y no presencial), los accionistas que decidieron participar de forma no presencial, se conectaron a través de la plataforma Webex Events de conformidad con lo establecido en el artículo 422 del Código de Comercio, el artículo 19 de la ley 222 de 1995, modificado por el artículo 148 del Decreto 019 de 2012 y el Decreto 398 de 2020; para participar de manera presencial, los accionistas acudieron a la Dirección General del Banco ubicada en la carrera 9 No. 72 – 21 - Piso 12 de la ciudad de Bogotá.

Tema	Fecha
Publicación de la convocatoria	En el diario Portafolio edición de fecha 11 de febrero de 2022 y página web del Banco www.bbva.com.co
Derecho de inspección	A partir del 22 de febrero.
Publicación de la información relacionado con el orden del día de la Asamblea	En la página web de BBVA Colombia, con 15 días de antelación a la reunión.
Quorum deliberatorio y decisorio	96,17%
Publicación de la Asamblea	Publicación de las decisiones en la página web y en el RNVE.
Envío de la copia de acta a la SFC	7 de abril de 2022.
Envío por parte del Revisor Fiscal	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la reunión ordinaria de Asamblea de Accionistas.
Publicación de Estados Financieros	Dentro del mes siguiente a la reunión ordinaria de Asamblea de Accionistas se publicó en la página web los Estados Financieros de propósito general, comparados con igual período del ejercicio anterior, sus notas y el dictamen de Revisoría Fiscal.

Principales acuerdos tomados en la Asamblea General de Accionistas 2022

En la reunión se presentaron y aprobaron los siguientes documentos y proposiciones:

- ◆ Aprobar el informe de gestión por el ejercicio 2021, presentado por la Junta Directiva y el Presidente Ejecutivo a los accionistas y demás informes regulatorios.
- ◆ Aprobar los Estados Financieros Separados y Consolidados a 31 de diciembre de 2021 con sus respectivas notas.
- ◆ Aprobar el Proyecto de Distribución de Utilidades correspondiente al ejercicio 2021, propuesto en la reunión de Asamblea.
- ◆ Aprobar la destinación del equivalente al 1% de las utilidades del ejercicio de 2021 para continuar adelantando el Programa de Responsabilidad Corporativa del Banco durante el ejercicio 2022.
- ◆ Nombrar la Junta Directiva de BBVA Colombia para el período estatutario 2022 - 2024, que estará conformada por los siguientes miembros: Carlos Caballero Argáez, Camila Escobar Corredor, Xavier Queralt Blanch y Mario Pardo Bayona, que continúan como miembros y Luis Julián Martín Carranza Ugarte, que se incorpora a la Junta. Adicionalmente se aprobaron los honorarios.

- ◆ Elegir a ERNST & YOUNG AUDIT S.A.S. por los ejercicios anuales de 2022 y 2023 como la firma de Revisoría Fiscal del Banco y sus filiales; adicionalmente se aprobaron los honorarios y demás apropiaciones necesarias por la suma de hasta dos mil seiscientos noventa y tres millones trescientos diez mil pesos (COP\$2.693.310.000,00) más IVA.
- ◆ Aprobar la reelección de Guillermo Enrique Dajud Fernández y Francisco Javier Perdomo Londoño como Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente de BBVA Colombia, por el período 2022-2024.

El Banco tiene a disposición de sus accionistas una oficina exclusiva para su atención, que constituye a su vez el enlace con los órganos de gobierno y cuyo objetivo es brindar información clara y objetiva relacionada con el Banco y otros temas para la toma de decisiones informadas.

Adicionalmente, en cumplimiento del Anexo 49 de la Circular Única de la Bolsa de Valores de Colombia, denominado "Acreditación de la adopción de mejores prácticas iniciativa reconocimiento emisores IR", se elabora una agenda en la que se programan eventos de entrega de resultados trimestrales y anuales donde se presentan los resultados de la entidad y se muestra el desempeño de los negocios.

Reporte de implementación Nuevo Código País ejercicio 2022

BBVA Colombia diligenció y transmitió el 27 de enero de 2023, a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas-Nuevo Código País correspondiente al ejercicio 2022, que se encuentra disponible en la página Web del Banco, en el siguiente enlace: <https://www.bbva.com.co/personas/atencion-al-inversionista/gobierno-corporativo/encuesta-codigo-pais.html>

El Reporte presenta la misma estructura del Código País, esto es, dividido en cinco áreas: 1) Derechos y trato equitativo de accionistas; 2) Asamblea General de Accionistas; 3) Junta Directiva; 4) Arquitectura de Control y, 5) Transparencia e Información Financiera y No Financiera. Cuenta con 33 medidas que se desarrollan en 148 recomendaciones, que pueden ser adoptadas por los emisores de valores.

La metodología de diligenciamiento del reporte se basa en el principio "cumpla o explique". Atendiendo a este principio, el Banco dio respuesta "Sí" cuando la recomendación fue adoptada e indicando los soportes donde se encontraba consignada la respectiva recomendación, y la respuesta "No", en aquellos casos en que para el período 2022, la recomendación no estaba implementada, con su respectiva justificación. Para el período objeto de reporte, se implementaron 145 medidas.

5.14

Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations)⁷

BBVA Colombia nuevamente cuenta con el Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations) otorgado por la Bolsa Valores de Colombia a los emisores que voluntariamente adoptan mejores niveles de revelación de información, y certifican el cumplimiento de las mejores prácticas en materia de: i) Relación con los inversionistas; ii) Revelación de información a los inversionistas y al mercado en general y; iii) Gobierno Corporativo. De acuerdo con el estudio realizado por el CESA y la BVC, se evidenció que durante el año 2021 el Banco cumplió con el 89.7% del estándar de revelación de información y de prácticas de Gobierno Corporativo.

Este reconocimiento indica que BBVA Colombia cuenta con un canal de comunicación directo con los inversores como grupo de interés que le permite posicionarse como el principal Banco extranjero en el país, y reiterar su compromiso con la implementación de buenas prácticas en materia de revelación de información y Gobierno Corporativo, fortaleciendo la seguridad, confianza y credibilidad entre la comunidad inversionista nacional e internacional.

⁷ El Reconocimiento Emisores – IR otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia S.A., no es una certificación sobre la bondad de los valores inscritos ni sobre la solvencia del emisor.

5.15

Capital y estructura de la propiedad de BBVA Colombia

BBVA Colombia cuenta con un capital autorizado de \$645.000'000.000 de pesos colombianos, dividido en 103.365.384.615 acciones, de las cuales 88.977.695.544 se encuentran en reserva y 14.387.689.071 en circulación.

De las acciones en circulación, 13.907.929.071 son ordinarias y 479.760.000 son acciones con dividendo preferencial. A corte 31 de diciembre de 2022 BBVA Colombia registró 65.121 accionistas.

Composición Accionaria BBVA Colombia

Nombre	Nro. acciones ordinarias	Nro. de acciones con dividendo preferencial	Porcentaje de participación
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	10.766.099.008	196.857.652	76,20%
BBV América SL.	2.511.124.962	256.150.000	19,23%
Otros	630.705.101	26.752.348	4,57%
Total	13.907.929.071	479.760.000	100,00%

Distribución del capital social

Tipo de acciones	Número de acciones	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Acciones ordinarias	13.907.929.071	64831	96,67
Acciones con dividendo preferencial	479.760.000	290	3,33
Total	14.387.689.071	65.121	100

BBVA COLOMBIA	
Accionistas	Participación
BBVA S.A.	76,20%
BBVA AMERICA S.L.	19,23%
OTROS	4,57%

BBVA ASSET MANAGEMENT S.A.	
Accionistas	Participación
BBVA COLOMBIA	94,51%
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.	2,74%
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.	2,74%
OTROS	0,01%

BBVA VALORES S.A.	
Accionistas	Participación
BBVA COLOMBIA	94,44%
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.	2,77%
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.	2,77%
OTROS	0,02%



BBVA Colombia tiene registrada una situación de control y grupo respecto de sus filiales BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria y BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa, siendo la estructura de la propiedad la siguiente:

Información de las acciones cuyos propietarios son miembros de la Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva no son titulares de acciones de BBVA Colombia.

Relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de las participaciones significativas y BBVA Colombia

Los principales accionistas de BBVA Colombia son Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y BBV América, SL.

El detalle de las relaciones comerciales y/o contractuales de estos accionistas con el Banco se encuentra en la Nota de los Estados Financieros denominada “Transacciones con Partes Relacionadas”.

Negociación de acciones de propiedad de los miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia

En el ejercicio 2022 no se presentaron negociaciones de acciones emitidas por BBVA Colombia con los miembros de la Alta Gerencia, ni con los miembros de la Junta Directiva.

Acciones propias en poder de BBVA Colombia

BBVA Colombia no tiene acciones propias.

5.16 Otros asuntos de Gobierno Corporativo

GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas

Para el período 2022 no se presentaron casos de incumplimiento de carácter legislativo ni normativo y, en consecuencia, no se incurrió en ninguna multa de este tipo.

Mediante Resolución No. 0716 de 17 de junio de 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia resolvió el

recurso de apelación interpuesto contra la Resolución No. 0602 de 25 de junio de 2021, reduciendo la multa impuesta de COP \$450 millones a COP\$300 millones. La sanción tiene su origen por incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la obligación de mantener en la red de oficinas información relacionada con los paquetes de productos y/o servicios sin costo y respecto a la regulación de cobros por operaciones que resultaron fallidas por causas ajenas al banco.

GRI 2-21 Ratio de compensación total anual

A continuación, se presentan los ratios de compensación para BBVA Colombia:

Tabla ratio de compensación	Millones de pesos (COP)
Compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización	3.418.361.128
Mediana de la compensación total anual de todos los empleados de la organización, sin incluir a la persona mejor pagada	1,1%
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización	3.10

Fuente de Datos: información de retribución salarial para BBVA Colombia al cierre de 2022

Tabla ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual	Unidad	Resultado
Porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización	%	6,15%
Mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados de la organización, sin incluir a la persona mejor pagada	%	10%
Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual	Ratio	0.615

Nota: excluida la persona mejor pagada

El ratio del porcentaje de incremento de la remuneración total anual salarial se realizó con base en la mediana de incremento de la compensación de los colaboradores de Banco 6.15% durante el año 2022 frente a la persona mejor pagada en BBVA Colombia registra un incremento en la compensación del 10%.

El cálculo del porcentaje se realizó con base en lo siguiente:

El salario base (Paga Fija).

La compensación directa, que es la suma de la compensación total en efectivo.

Compromisos y políticas de conducta empresarial responsable

GRI 2-23 Compromisos y políticas y 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas

BBVA cuenta con políticas para una conducta empresarial responsable que proporcionan las pautas de comportamiento que se encuentran en línea con nuestros principios y valores corporativos.

Las entidades de BBVA en Colombia tienen un compromiso firme con la legalidad y sus principios que requieren actuar con la mayor honestidad, prudencia, integridad y transparencia. Las actuaciones de los empleados definen a BBVA y se reflejan en su desempeño con clientes, agentes, intermediarios, proveedores, socios comerciales, instituciones públicas o privadas y otros terceros.

BBVA cuenta con políticas internas y un Código de Conducta con el objetivo de establecer mecanismos para prevenir, detectar y promover la comunicación de prácticas corruptas, situaciones de riesgo o que sean consideradas contrarias a la normativa o que puedan ser éticamente cuestionables; así como fijar pautas concretas de comportamiento en actividades o áreas sensibles, facilitar el reconocimiento de supuestos que exijan una especial cautela y, en caso de duda, proporcionar el adecuado asesoramiento.

Política General de Responsabilidad Social Corporativa

BBVA entiende la responsabilidad social corporativa como la responsabilidad que le corresponde al Banco por el impacto de su actividad en la vida de las personas, las empresas y en la sociedad en su conjunto.

BBVA integra en sus negocios y actividades las preocupaciones de sus grupos de interés, entre otras, sobre cuestiones sociales, medioambientales, sobre diversidad, responsabilidad fiscal, respeto a los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales. La Política General de Responsabilidad Social Corporativa de BBVA en Colombia pretende crear el marco de referencia para tener en consideración el impacto de su actividad en estos ámbitos en las políticas, normas y procesos de toma de decisiones de las entidades del BBVA en Colombia. Asimismo, esta Política pretende favorecer la consecución de los objetivos estratégicos de BBVA mediante prácticas responsables.

La política establece:

1. Los principios generales de actuación en materia de responsabilidad social corporativa, que son: a) La orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad; b) el respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que le son inherentes; c) la inversión en la comunidad; y d) la implicación como agente de cambio social.
2. Disposiciones respecto a la relación con todos los grupos de interés (empleados, clientes, accionistas e inversores, proveedores, reguladores y supervisores, comunidad y sociedad).
3. Disposiciones con relación a los distintos ámbitos de actuación: a) Medio ambiente y desarrollo social inclusivo y sostenible; b) responsabilidad fiscal; c) prevención de conductas ilegales y de la corrupción; d) compromiso con los Derechos Humanos y e) participación en iniciativas internacionales.

Las entidades de BBVA en Colombia seguirán los siguientes principios generales de actuación en materia de responsabilidad social corporativa (en adelante, los "Principios"):

1. Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad.
2. Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes.

3. Inversión en la comunidad.
4. Implicación como agente de cambio social.

Respecto al segundo principio, las entidades del BBVA en Colombia actuarán conforme a distintos compromisos de amplio reconocimiento nacional o internacional a los que se ha adherido, tales como la Carta Internacional de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales o los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, entre otros.

Además, la política establece unas disposiciones en relación con distintos ámbitos de actuación, donde se incluye:

Compromiso con los Derechos Humanos: BBVA velará por el cumplimiento de todas las leyes aplicables y por el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos en todas sus relaciones con empleados, clientes, accionistas, proveedores y, en general, con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

- ◆ BBVA cuenta con un compromiso con los derechos humanos, que tiene como objetivo garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes, y que constituye un requisito indispensable de su actuación.

- ◆ Este compromiso se articula en torno a los grupos de interés con los que se relaciona BBVA: empleados, clientes, accionistas, proveedores o sociedad, en línea con los tres pilares en los que los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas sientan sus bases y que son:
- ◆ El deber de proteger de los Estados;
- ◆ la responsabilidad de respetar los derechos humanos por parte de las empresas; y
- ◆ El deber conjunto de encontrar mecanismos que aseguren la reparación de posibles abusos a los derechos humanos

Con el objetivo de cumplir con los citados Principios Rectores de Naciones Unidas, y con la finalidad de prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos a los derechos humanos, BBVA realiza procesos de diligencia debida que contribuyen a reforzar la detección y evaluación de riesgos desde la perspectiva de los derechos humanos, y como consecuencia de los cuales se establecen los planes de acción y de mejora que se estimen convenientes.

La Política ha sido coordinada por el Área de Comunicación e Imagen, en particular por su unidad de Responsabilidad Corporativa, con la colaboración de las siguientes áreas: Control Interno y Cumplimiento Normativo, Client Solutions, Banca Corporativa y de Inversión, Talento & Cultura, Finanzas, Legal, y

Secretaría General, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

Adicionalmente, Responsabilidad Corporativa, se encarga de dar a conocer los principios, actualizarlos según sea exigible o conveniente en atención a la normativa de aplicación o mejores prácticas nacionales o internacionales sobre la materia, y asesorar a las distintas áreas ejecutivas responsables para que estos puedan quedar integrados en las actividades del día a día del Grupo y en la normativa interna que lo regula, impulsando así su ejecución e integración en los negocios y su aplicación en las interacciones con los distintos grupos de interés.

El director de Comunicación e Imagen y Negocio Responsable será el responsable, en el ámbito ejecutivo, de la presente Política y se encargará, así mismo, de someterla a aprobación, conocer su grado de implantación en el Grupo y promover su conocimiento por parte de las personas sujetas a la misma y, en su caso, de su extensión a las filiales correspondientes dentro del Grupo.

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno, llevará a cabo, directamente o a través de la Comisión Delegada Permanente, la supervisión de la aplicación de la Política, sobre la base de los informes periódicos o ad hoc recibidos, tanto por parte del director de Comunicación e Imagen, o del responsable de la unidad de Responsabilidad Corporativa, de las diferentes áreas de las entidades del BBVA en Colombia que incorporarán los Principios en el día a día de sus negocios y actividades

y, en su caso, de los responsables de las distintas funciones de control existentes en BBVA.

El control sobre el grado de cumplimiento, tanto de esta Política como de su desarrollo, se llevará a cabo de acuerdo con el modelo de control establecido en el Grupo, dirigido a una adecuada gestión de los riesgos en el mismo, que se articula sobre la base de tres líneas de defensa, independientes entre sí.

Todas las áreas incorporarán en sus normas y procedimientos los aspectos necesarios para la consecución de los principios y objetivos establecidos en esta Política. Los procesos definidos se ajustarán para incorporar los controles necesarios que aseguren su adecuada gestión, siguiendo los marcos de mitigación y control establecidos por los especialistas, y el detalle de los roles y responsabilidades de los distintos intervinientes en el proceso, de acuerdo con el modelo de control del Grupo.

Dentro de las disposiciones de la Política, en relación con grupos de interés y otros colectivos, se describe cómo aplica la política a cada uno de los grupos de interés. A continuación, se describe cómo aplica la política a los clientes, accionistas e inversores y proveedores.

- ◆ **Los clientes:** las entidades del BBVA en Colombia sitúan a los clientes como centro de su actividad y tiene como una de sus finalidades establecer una relación responsable con ellos, ayudándoles a alcanzar sus objetivos vitales y profesionales y teniendo con ellos una relación



basada en la transparencia, la claridad y la responsabilidad. Para cumplir con esta finalidad, BBVA se ha dotado de normativa interna, entre la que destaca el Reglamento para la defensa del cliente y el Código de Conducta, documentos que pretenden regular los aspectos fundamentales de nuestra relación con los clientes.

Las entidades del BBVA en Colombia han definido estándares de transparencia, claridad

y responsabilidad para guiar los procesos de desarrollo de soluciones, así como la relación comercial con los clientes. Las entidades del BBVA en Colombia también impulsan el desarrollo de productos y servicios para mejorar la salud financiera de sus clientes, promoviendo la inclusión y educación financieras con un acceso responsable a los servicios financieros.

- ◆ **Accionistas e inversores:** las entidades del BBVA en Colombia realizan una permanente labor de diálogo con sus accionistas e inversores para facilitar el conocimiento de aquellas cuestiones que puedan resultar de su interés para permitir el adecuado ejercicio de sus derechos de voto y toma de decisiones de inversión.

Para ello, las entidades del BBVA en Colombia publican la información de manera continuada, periódica, oportuna y disponible en el tiempo. Además, se tiene una Política de comunicación y contactos con accionistas e inversores de BBVA, en la que, entre otras cuestiones, se promueve la transparencia y veracidad en la difusión de información a sus accionistas e inversores, la igualdad de trato entre accionistas, y se contemplan los canales de comunicación, participación y diálogo con los accionistas e inversores.

- ◆ **Proveedores:** BBVA integra los principios de esta Política en su relación con los

proveedores, proporcionando información completa y transparente en los procesos de aprovisionamiento, velando por el cumplimiento de los requisitos legales en materia laboral y de medio ambiente, respetando los derechos humanos y estimulando la demanda de productos y servicios socialmente responsables.

Estos compromisos se incluyen en diversa normativa interna de las entidades del BBVA en Colombia, que define los principios generales de aprovisionamiento de BBVA, así como el código ético de proveedores en el que se establecen los principios fundamentales que deben respetar todos los proveedores con los que cualquier sociedad o entidad del Grupo BBVA se relaciona.

Política General para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

BBVA es plenamente consciente del papel fundamental que juegan las entidades financieras en la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Las entidades de BBVA en Colombia desarrollan sus actividades en múltiples entornos sociales con cuyo bienestar se encuentran comprometidas. Por lo tanto, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (en adelante, "AML", por sus siglas en inglés) se encuentra plenamente integrada en la cultura corporativa de BBVA, y su aplicación se encuentra recogida en el Código de Conducta de BBVA, en el Sistema y Estatuto de la Función de Cumplimiento, y en el Marco de Apetito al Riesgo de BBVA.

BBVA se ha dotado de un modelo para la gestión del riesgo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (en adelante, el “Modelo de AML”), que va dirigido a evitar la utilización con fines ilícitos de los productos y servicios que este ofrece.

El diseño, implantación y seguimiento del Modelo de AML se enmarca en la Función de Cumplimiento de BBVA, que constituye una de las bases en las que el Grupo afianza el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso de la normatividad vigente en cada momento, de acuerdo con estrictos cánones de comportamiento ético y mediante una gestión proactiva de los riesgos.

La Política tiene como finalidad establecer los criterios comunes y el marco de actuación general que habrá de seguir todas las entidades de BBVA para identificar, medir y gestionar el riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y constituye la formalización de dicho Modelo de AML y establece un marco homogéneo para la gestión de este riesgo en BBVA. De esta política general se desprende un marco normativo robusto, con normas y procedimientos para prevenir los riesgos de LAFT. Esta es una política que no es de uso público.

Dentro de las disposiciones de la política, se establece el compromiso por parte de BBVA de cumplir con los programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales, cuyo objetivo es luchar contra, entre otros, el terrorismo y su financiación, la proliferación de

armas de destrucción masiva y su financiación, el narcotráfico y las violaciones de los derechos humanos y libertades civiles.

La política además hace referencia a las siguientes regulaciones en materia de AML:

- ◆ Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo;
- ◆ Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (ley española);
- ◆ Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de terrorismo;
- ◆ El Reglamento Delegado (UE) 2019/758 de la Comisión Europea;
- ◆ Guías emitidas por la Autoridad Europea Bancaria (EBA, por sus siglas en inglés);
- ◆ Guías del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BIS, por sus siglas en inglés);
- ◆ Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)
- ◆ Estándares emitidos por el grupo Wolfsberg para la prevención del blanqueo de capitales.

A nivel local:

- ◆ Circular Básica Jurídica (Parte I Título IV Capítulo IV) de la Superintendencia Financiera de Colombia,
- ◆ Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano “EOSF” (Decreto 663 de 1993)
- ◆ Demás normatividad vigente que adicione o complemente la regulación local en la materia.

Dentro de la Política se establecen distintas disposiciones en las cuales se incluyen directrices para la realización de una debida diligencia, como:

La identificación del cliente:

La adecuada identificación y conocimiento del cliente es uno de los procesos con mayor impacto mitigador en el riesgo de ML. Las unidades de negocio serán responsables de realizar el proceso de identificación y conocimiento de los clientes con los que mantengan relaciones de negocio y de dotarse de una infraestructura tecnológica suficiente que les permita cumplir con esta obligación. Se deberán aplicar medidas de diligencia debida con respecto a los clientes:

- ◆ Por medios presenciales o no presenciales;
- ◆ Con anterioridad al establecimiento de una nueva relación de negocios o la ejecución de una transacción ocasional;
- ◆ Que permitan conocer y, en su caso, verificar el origen de sus fondos y el propósito de su relación de negocio con la entidad;
- ◆ De forma periódica, de modo que la información disponible del cliente se encuentre actualizada.

La segmentación de clientes por nivel de riesgo:

El Banco deberá definir un procedimiento que permita segmentar a sus clientes de acuerdo con el nivel de

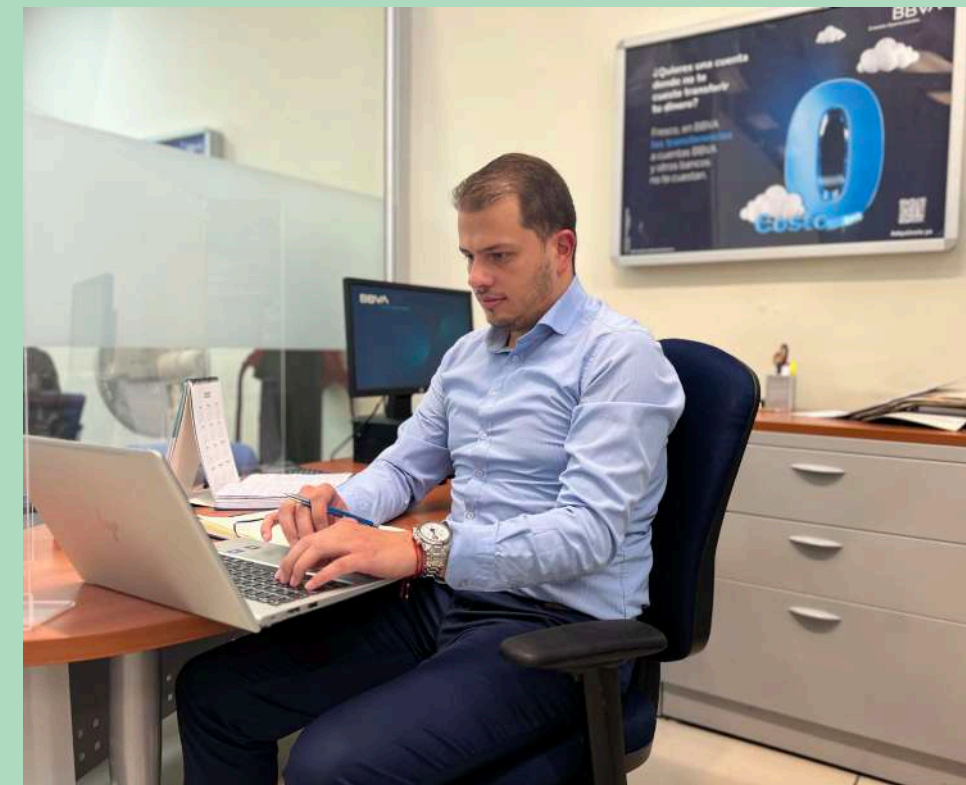
riesgo de ML que presenten, de forma consistente con el Modelo de AML corporativo y la legislación local vigente.

La calificación de riesgo de los clientes deberá ser objeto de permanente actualización, como consecuencia del seguimiento continuo de la relación de negocio, y determinará el tipo y exhaustividad de las medidas de diligencia debida a aplicar al cliente.

En el ámbito ejecutivo:

Donde se establece que la prevención del riesgo de ML es responsabilidad no sólo de las unidades técnicas de AML, sino también de las unidades comerciales, las redes de negocio y las distintas líneas de actividad, al ser las que definen los productos y los canales de distribución, se relacionan con los clientes y aplican las medidas de diligencia debida a los clientes, por lo que deben implicarse muy activamente en la función de prevención.

BBVA cuenta con un modelo de gobierno para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la entidad estructurado en torno a tres líneas de defensa, de acuerdo con el Modelo de Control Interno de BBVA descrito en la Política General de Gestión de Riesgos No Financieros de BBVA. En dicho modelo se establecen las principales responsabilidades asignadas a los distintos Órganos Sociales de BBVA, así como de los principales intervinientes en el ámbito ejecutivo en la gestión del riesgo de AML, donde se incluyen las funciones de:



- ◆ La Junta Directiva
- ◆ La Comisión de Riesgos y Cumplimiento
- ◆ El Corporate Assurance
- ◆ El Responsable de Regulación y Control Interno (Global Head of Regulation & Internal Control), como máximo responsable de la Función de Cumplimiento en el Grupo.
- ◆ El Órgano de Control Interno Holding, compuesto por las distintas áreas de negocio y de control de BBVA a nivel corporativo.

BBVA adopta las medidas oportunas para que sus empleados reciban la formación necesaria en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Estas medidas incluyen la aprobación de planes de formación y comunicación que contienen acciones formativas, dirigidas a difundir el contenido de la regulación aplicable sobre AML, instruir sobre la detección de las operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y dar las pautas necesarias sobre la forma de proceder en estos casos.

- ◆ El Global Head of Compliance
- ◆ El Responsable Local de Cumplimiento (Local Head of Compliance)
- ◆ La primera línea de defensa, y
- ◆ La tercera línea de defensa.

A nivel global, la Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de BBVA, previo análisis por parte de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento.

A nivel local, la Política fue aprobada por las Juntas Directivas de las entidades de BBVA Colombia (Banco, Valores, Fiduciaria y Compañías de Seguros), como máximo órgano de Gobierno de la entidad.

Con la aprobación de las Juntas Directivas, la Política y la normativa aplicable al ámbito de SARLAFT se encuentran publicadas en el Portal de Regulación Interna. Adicionalmente, las pautas generales aplicables sobre la materia, se incluyen en los cursos obligatorios que cada funcionario debe realizar al momento de la vinculación como en la actualización anual.

Adicionalmente, las pautas se incluyen en las capacitaciones que realiza el área de Cumplimiento a las nuevas vinculaciones de las entidades de BBVA en Colombia, como a colectivos específicos como funcionarios de la red, todo esto acompañado de piezas de comunicación que se remiten a los funcionarios y en el Portal de Negocio Bancario (acceso de toda la red).

La Política General para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo aplica para todas las entidades de BBVA Colombia y para todas las relaciones que se llevan con clientes, proveedores, y en general, todas las relaciones comerciales que tiene BBVA en Colombia con terceros, encaminada a identificar y gestionar los riesgos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

A nivel operativo, el Código de Conducta, a partir de los señalado en el numeral 5.1 establece los parámetros generales para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y de ahí que se diseñen políticas, normas y procedimientos encaminados a generar las pautas y normas aplicables a la prevención del riesgo.

Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno de producto

La Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno de producto define y establece los principios y disposiciones a tener en cuenta para atender adecuadamente los intereses de los clientes cuando se les prestan servicios o se les ofrecen productos, a través de cualquiera de los canales de distribución, y considerando así mismo, el ciclo de vida del producto o servicio.

Esta política recoge los principios y disposiciones que las entidades de BBVA en Colombia tienen en cuenta para atender adecuadamente los intereses de los clientes durante la oferta, provisión y, en su caso, recomendación

de productos y servicios, así como en los fondos de inversión colectiva, través de los distintos canales de distribución y no contiene estipulaciones en materia de debida diligencia desde los ámbitos de SARLAFT.

Los instrumentos intergubernamentales a los que la Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno hace referencia son los siguientes:

- ◆ Constitución Política de Colombia artículo 74.
- ◆ Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (C 029 de 2014).
- ◆ Ley 1328 de 2009.
- ◆ Decreto 663 de 1993.
- ◆ Decreto 2555 de 2010.
- ◆ Ley 964 de 2005.
- ◆ Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ◆ Circular 019 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y
- ◆ demás normatividad vigente que adicione o complemente la regulación local en la materia.

La Política indica expresamente que BBVA desarrolla su actividad basándose en los principios de:

- ◆ Integridad.
- ◆ Prudencia en la gestión de riesgos.
- ◆ Transparencia.
- ◆ Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo.
- ◆ Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento.

Adicionalmente, indica los principios que aplican en la relación con clientes

- ◆ Oferta adecuada y responsable de productos y servicios.
- ◆ Transparencia en la publicidad y en la información que se proporciona a los clientes sobre los productos y servicios.
- ◆ Gestión de las posibles situaciones de conflictos de intereses que se identifiquen y que puedan menoscabar los intereses de los clientes.
- ◆ Inclusión financiera y accesibilidad de los clientes a los productos y servicios ofrecidos por BBVA, considerando sus circunstancias personales y evitando cualquier discriminación injustificada.
- ◆ Atención y resolución ágil y diligente de las consultas, quejas o reclamaciones de los clientes.
- ◆ Adecuada formación del personal involucrado en la fabricación y distribución de productos y en la prestación de servicios a clientes.

A nivel global, la Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de BBVA y en Colombia fue validada por las Juntas Directivas de las entidades de BBVA Colombia (Banco, Valores, Fiduciaria y Compañías de Seguros), como máximo órgano de Gobierno de la entidad.

Con la aprobación de las Juntas Directivas, la Política se encuentra publicada en el Portal de Regulación Interna del Banco y en FARO de cada una de las filiales. Adicionalmente, las pautas generales aplicables sobre la materia se incluyen en los cursos obligatorios que cada funcionario debe realizar al momento de la vinculación como en la actualización anual. Adicionalmente, se incluye en las capacitaciones que realiza el área de Cumplimiento a las nuevas vinculaciones de las entidades de BBVA en Colombia como a colectivos específicos como funcionarios de la red.

El ámbito de aplicación de la Política establece que es de aplicación local y transversal a todas las entidades de BBVA en Colombia en lo que respecta a la fabricación y distribución de productos a clientes o en la prestación de servicio, incluido la gestión vehículos de inversión colectiva. Aplica a todas las relaciones comerciales con clientes, es aplicable a todas las etapas de gobierno de producto y se integra con el cuerpo normativo que tiene la entidad en materia de protección al consumidor financiero, reforzando los principios a tener en cuenta en materia de conducta con el cliente y parámetros en materia de gobierno de producto.

El Código de Conducta establece un apartado con las pautas en materia conducta con el cliente y la importancia que todos los funcionarios o personas que actúen en nombre de BBVA velen por el conocimiento del cliente, el cumplimiento de los principios de transparencia, trato justo y adecuación. Adicionalmente, en materia de protección al consumidor se incluyen las pautas y lineamientos en las formaciones obligatorias, el Manual SAC y comunicaciones de mejores prácticas que se envía a los funcionarios. Se trata de una política interna, no es una política de acceso público que se encuentra a disposición de todos los funcionarios de las entidades de BBVA en Colombia a través del Portal de Regulación Interna.

Política General Anticorrupción

Las Entidades de BBVA tienen un compromiso firme con la legalidad y sus principios requieren actuar con la máxima honestidad, integridad y transparencia, tanto dentro de la Entidad, como con clientes, agentes, intermediarios, proveedores, socios comerciales (incluyendo aquellos que puedan interactuar en nombre o por cuenta de BBVA con Administraciones Públicas), instituciones públicas o privadas, y otros terceros con los que se relacione la Entidad.

La Política General Anticorrupción emana del Código de Conducta de BBVA y es la norma sobre la que se asienta el Programa de Prevención de la Corrupción de BBVA y tiene como objetivo establecer el marco de actuación de las Entidades de BBVA para prevenir, detectar y promover la comunicación de prácticas corruptas o situaciones de riesgo, fijar pautas concretas de comportamiento en actividades o áreas sensibles, facilitar el reconocimiento de supuestos que exijan una especial cautela y, en caso de duda, proporcionar el adecuado asesoramiento.



Los instrumentos intergubernamentales a los que la política hace referencia son los siguientes:

- ◆ Ley de prácticas corruptas en el extranjero de los Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act),
- ◆ Ley contra el soborno del Reino Unido (UK Bribery Act)
- ◆ A nivel local: el Código Penal colombiano y demás normativa vigente aplicable en Colombia
- ◆ Adicionalmente, se ha tomado como referencia la ISO 37001:2016 sobre Sistemas de gestión antisoborno.

La política establece las pautas generales y específicas de actuación y procesos de debida diligencia a implementar para prevenir la corrupción en distintas actividades, como:

- ◆ En el ofrecimiento, entrega y aceptación de regalos o beneficios personales
- ◆ En eventos promocionales
- ◆ En donaciones y patrocinios
- ◆ En las relaciones con proveedores, agentes, intermediarios y socios comerciales (fusiones, adquisiciones y Joint Ventures)
- ◆ Disposiciones sobre pagos de facilitación
- ◆ En la contratación del personal

- ◆ Disposiciones relacionadas con los gastos
- ◆ En la contabilización y registro de operaciones

La Política es de obligatorio cumplimiento para todos los administradores, directivos y empleados en todas las actividades derivadas de su posición o cargo en BBVA y pueden ser extensivos a terceras personas o entidades, siempre que mantengan alguna vinculación empresarial o profesional con la Entidad y su actuación represente un riesgo o responsabilidad para la entidad o pueda afectar directa o indirectamente a su representación o buen nombre y aplica a todas las relaciones con clientes, empleados, proveedores, autoridades públicas, y en general a las relaciones comerciales.

La cabeza del área global de Regulación y Control Interno será el responsable, en el ámbito ejecutivo, de la Política. Los responsables de las áreas afectadas por la Política facilitarán, en sus respectivos ámbitos de responsabilidad y cuando corresponda, la dotación de los medios, sistemas y organización suficientes para su cumplimiento.

El encargado de la Política conocerá su grado de aplicación, apoyándose en la información proporcionada por los responsables de las áreas a las que aplique, y adoptará las medidas necesarias en caso de que no se esté aplicando adecuadamente, reportando de ello según corresponda.

El área de Cumplimiento atenderá aquellas consultas que puedan llegar en la materia regulada por la Política, a

través de los canales de comunicación definidos para el efecto.

El control sobre el grado de cumplimiento tanto de esta Política como de su desarrollo se llevará a cabo de acuerdo con el modelo de control interno de tres líneas de defensa de BBVA:

- ◆ **Primera línea de defensa:** compuesta por las Áreas de Negocio y de Soporte, son responsables de la gestión de los riesgos operacionales implícitos en su actividad y de la ejecución de los controles para su mitigación. Cada área cuenta con un Risk Control Assurer, que tiene la responsabilidad de velar por la adecuada gestión del riesgo operacional en su área, monitorizando su correcta implantación y efectividad.
- ◆ **Segunda línea,** compuesta por: 1. Las áreas de Riesgos no Financieros, que diseñan y mantienen el modelo de gestión de riesgo operacional de BBVA y valoran su grado de aplicación. 2. El área de Cumplimiento y los Especialistas de Control (Risk Control Specialists), que definen el marco de mitigación, control y monitorización en los riesgos de su ámbito de especialidad y lo contrasta con el implantado por la primera línea.
- ◆ **Tercera línea:** desempeñada por Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente del modelo de control, verificando el cumplimiento y la eficacia de las políticas corporativas establecidas.

La Junta Directiva, como máximo órgano de vigilancia de la Sociedad, llevará a cabo la aprobación y supervisión de la aplicación de la Política, sobre la base de los informes recibidos de los responsables del área de Cumplimiento, del área de Auditoría Interna y, en su caso, de los responsables de las distintas funciones de control existentes en BBVA.

A los efectos de garantizar el conocimiento de esta Política y de la Regulación Interna que la desarrolle, se desarrollará e implantará un programa de formación en materia de anticorrupción. Al respecto se cuenta con formación sobre la materia, se incluye en los temas de la formación anual obligatoria y se refuerza mediante comunicaciones dirigidas a todos los empleados de BBVA en Colombia.

Código de Conducta

Los valores del Grupo BBVA definen nuestra identidad y marcan las actitudes que nos permiten hacer realidad nuestro propósito: “Poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era”.

Dentro de nuestra cultura corporativa la integridad debe estar en el centro de todo lo que hacemos, con unos principios de actuación que implican: vivir nuestros valores; actuar con responsabilidad, respeto y honestidad en nuestra relación con clientes, compañeros, sociedad y con la propia empresa; conocer y respetar los límites siguiendo las leyes y normativas vigentes en cada momento y, evitar y actuar ante comportamientos inadecuados.

Por lo tanto, su objetivo es establecer las pautas de comportamiento a seguir por parte de todas las personas que hacemos parte del Grupo BBVA, aplicables a las relaciones con clientes, compañeros, la empresa, proveedores, terceros y la sociedad en general, para ajustar la conducta a los valores del Grupo; esto es: de manera íntegra y responsable, con respeto a las leyes y normas aplicables con prudencia y profesionalidad, de acuerdo al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que nuestros clientes y accionistas han depositado en nosotros.

El numeral 5.5 del Código de Conducta, establece expresamente el compromiso de la entidad de BBVA en Colombia a los derechos humanos:

“Actúa siempre respetando la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes, tal como establece uno de los principios generales de la política de responsabilidad social corporativa del Grupo BBVA. Este compromiso toma como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, así como otros marcos internacionales tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.”

El Código es de aplicación en todas las entidades que forman parte de BBVA y, en consecuencia, es de obligatorio cumplimiento para todos sus administradores, directivos y empleados en todas las actividades derivadas de su posición o cargo en BBVA y

pueden ser extensivos a terceras personas o entidades, siempre que mantengan alguna vinculación empresarial o profesional con la Entidad y su actuación represente un riesgo o responsabilidad para la entidad o pueda afectar directa o indirectamente a su representación o buen nombre.

El Código de Conducta también se aplica a los miembros de la Junta Directiva BBVA y a los miembros nombrados a propuesta de BBVA en cualquier sociedad, en lo que proceda de acuerdo con la naturaleza de las funciones desempeñadas en la sociedad y, en todo caso, respetando lo previsto en la normativa que les sea de aplicación, incluyendo los reglamentos u otros documentos que regulan sus funciones, derechos u obligaciones.

- ◆ Todas las personas que hacen parte del Grupo BBVA deben aplicar en su conducta individual las pautas establecidas en el Código, así como promover su aplicación en toda la organización.
- ◆ La Función de Cumplimiento tiene la labor de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que el Grupo BBVA actúe con integridad.
- ◆ La Unidad de Cumplimiento debe promover el conocimiento y aplicación del Código, así como resolver las dudas de interpretación que se susciten y gestionar el Canal de Denuncia. El Canal de Denuncia es el medio por el cual se pueden reportar, de manera segura (y si

se quiere, confidencialmente) los posibles comportamientos inadecuados identificados, como conductas ilegales sospechosas o profesionalmente poco éticas, entre otros.

- ◆ El Comité de Gestión de la Integridad Corporativa tiene como función impulsar la integridad y velar por la efectiva aplicación del Código.

A nivel global, el Código ha sido aprobado por el Consejo de Administración de BBVA, y en Colombia por las Juntas Directivas de las entidades de BBVA Colombia (Banco, Valores, Fiduciaria y Compañías de Seguros), como máximo órgano de Gobierno de la entidad.

En la revisión realizada al Código de Conducta del año 2022, se fortalecieron las pautas y lineamientos de comportamiento con los clientes en materia de transparencia, inclusión y responsabilidad financiera, confidencialidad, uso de los datos, sostenibilidad y la herramienta del canal de denuncia, a la que cualquier empleado, cliente, proveedor o tercero puede comunicar de manera confidencial conductas de empleados que considere son contrarias al Código y/o a la regulación vigente.

El Código de Conducta se encuentra publicado en la página web de BBVA en el siguiente enlace: <https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/gobierno-corporativo/codigo-de-conducta/Codigo-de-conducta-bbva-3.pdf>

GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos

Para BBVA es fundamental atender y remediar los impactos negativos que pueda causar, es por esto que cuenta con diferentes canales de comunicación con sus diferentes grupos de interés que se describen a continuación:

- ◆ Quejas y reclamos

Las PQR en BBVA se canalizan a través de 3 grandes fuentes:

- 1. Derechos de Petición recibidos por la red de oficinas:** en este caso los funcionarios, luego de haber aplicado protocolos de mitigación, hacen la radicación en la herramienta a través de un formulario. De manera centralizada las recibe el equipo validador, quienes hacen la revisión de su tipología y datos generales, los asigna a un analista para que continúe con el proceso hasta su finalización.
- 2. Derechos de Petición o solicitudes recibidas por el Call Center:** los agentes aplican los protocolos de solución en primer contacto, cuando no es posible resolver la inconformidad, se radica la PQR a través de la herramienta. De manera centralizada las recibe el equipo validador, quienes hacen la revisión de su tipología y datos generales, lo asignan a un analista para que continúe con el proceso hasta su finalización.

- 3. Traslado de entes de control:** entiéndase Superintendencia Financiera de Colombia y Defensoría del Consumidor Financiero. Estos requerimientos se radican centralizadamente y se asignan al grupo de analistas según su grupo de trabajo, para continuar con el proceso hasta su finalización. Las respuestas se ponen a disposición de cada entidad.

Estos eventos se centralizan en la herramienta Salesforce para el segmento personas naturales y Khronos para personas jurídicas.

Los líderes de experiencia del Banco, el área de procesos de ingeniería y la gerencia de PQR´s tiene a su cargo el diseño de los planes de acción transversales para que el proceso de atención garantice el respeto de los derechos a los consumidores financieros a tener una respuesta final, clara, completa, comprensible y oportuna. Todos estos planes se enmarcan en cronogramas de trabajo medibles a través de KPIs estratégicos.

El proceso de atención en BBVA es tercerizado, es decir, que los distintos proveedores son los encargados del proceso desde su radicación hasta su finalización. Pese a esto, cada grupo de trabajo tiene al frente un líder del Banco, con el objeto de garantizar su cumplimiento y realizar los controles propios de la actividad.

Además del grupo de analistas, es indispensable para algunas tipologías de PQR contar con un concepto de terceros experto, atendido por las áreas centrales del

Banco dentro de la misma herramienta, quien hace los escalamientos y alertamientos necesarios.

La alta dirección del Banco hace seguimientos periódicos a través de los Comités de Seguimiento, semanal, quincenal y mensual con distintas áreas para medir el comportamiento de las PQR's, sus temas de mayor impacto, las áreas con mayor concentración, los tiempos de respuesta, las afectaciones monetarias, los eventos incidentales etc.

Se llevan indicadores de PQR o KPIs propios de: (I) Réplicas, para medir la completitud de la respuesta inicial, su enfoque y solución. (II) Prórrogas, para identificar el tipo de gestión dentro del término inicial y la ampliación de los plazos de forma justificada y (III) Calidad, para garantizar que las respuestas dadas sean acordes a lo solicitado, que se apliquen los mecanismos de comunicación TCR y que las bases de datos tengan la información correcta.

Remediación de impactos

Se procede a remediar de la siguiente forma los impactos negativos que se llegaren a causar:

- Cuando el Banco identifica directamente algún impacto negativo, se procede a solucionar proactivamente mediante mesas de trabajo lideradas por el área de Quejas y Reclamos en las cuales participan las áreas involucradas en la incidencia presentada generando conjuntamente protocolos de atención y solución a aplicar en los

diferentes canales de atención.

- Cuando se trata de la manifestación de insatisfacción reportada por el cliente mediante la radicación de solicitudes quejas o reclamos, estos son atendidos en los diferentes niveles que ha diseñado el Banco para dar ágil y efectiva respuesta.
- Los impactos identificados en los verbatims recibidos con ocasión de las respuestas a encuestas de satisfacción (NPS), estos impactos negativos son gestionados mediante el protocolo de cierre de círculo el cual es gestionado directamente por el gerente de la oficina generadora de las calificaciones detractoras, con la aplicación de este protocolo buscamos recomponer la relación con el cliente.

Adicional a lo mencionado, se aplica:

- Protocolo de montos menores: el Banco estableció unos montos que son susceptibles de reintegrar en los casos en que ese sea el objeto de reclamo, devolución que se encuentra sujeta a validaciones de segmento, temporalidad (si se han presentado reclamaciones por el mismo concepto en determinado período de tiempo), tipología de la reclamación y monto reclamado.
- Circuito de Solución en Primer Contacto: el Banco ha identificado unas tipologías que son posibles de ser atendidas o solucionadas de forma directa en canales de atención como oficinas y línea de



servicio al cliente, de forma inmediata o en corto tiempo.

- Cada área genera información enviada a través de Notired (comunicación que llega a la red comercial del Banco) en ella se da instrucciones a la red de oficinas para atender determinadas situaciones que se considera puedan generar en los clientes inquietudes o necesidad de información adicional.
- Cuando las áreas consideran van a generar algún tipo de impacto al cliente, el Banco (Marketing) les envía comunicados informando el detalle de lo que

se ha previsto les pueda llegar a generar alguna necesidad de información adicional puntual en el cliente.

Mensualmente, a través del comité de Dirección se hace seguimiento a la evolución de las PQRs recibidas por los diferentes canales de recepción, la Defensoría del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera y directamente por el Banco, se hace también el seguimiento del comportamiento de las tipologías de mayor impacto en el mes y a las acciones implementadas para la atención, prevención y posteriores afectaciones por el mismo concepto.

Empleados

Desde la segunda línea de defensa se tienen previstas normas que desarrollan los contenidos del Código de Conducta en materia de protección a los derechos humanos y del consumidor financiero en la realización de las actividades propias de las entidades de BBVA en Colombia. En la revisión realizada al Código de Conducta del año 2022, se fortalecieron las pautas y lineamientos de comportamiento con los clientes en materia de transparencia, inclusión y responsabilidad financiera, confidencialidad, uso de los datos, sostenibilidad y la herramienta del canal de denuncia, a la que cualquier empleado, cliente, proveedor o tercero puede comunicar de manera confidencial conductas de empleados que considere son contrarias al Código y/o a la regulación vigente.



Respecto al riesgo de conducta que ha sido incorporado por la Superintendencia Financiera de Colombia a través del White Paper, a lo largo del año 2022 se continuó fortaleciendo la cultura de cumplimiento y los principios de transparencia, adecuación y trato justo frente a los consumidores financieros, en cumplimiento con los compromisos asumidos con OCDE en la protección de los derechos humanos, la gestión de los riesgos de conducta con los clientes y la promoción de actividades ESG, para los que las se ha efectuado:

- La adopción de la Política de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto, la cual dota de un marco único de referencia en el ámbito de conducta con el cliente estableciendo principios y disposiciones para la debida atención de los intereses de los clientes en la oferta, provisión o recomendación de productos y servicios.
- La aprobación de la Norma de Transparencia en la información a Clientes con directrices internas en relación con las obligaciones de información que se deben cumplir en todo el ciclo del producto o servicio que se ofrece o distribuye a través de las entidades de BBVA en Colombia.
- La revisión y adecuación a los nuevos lineamientos del Marco de Regulación Interna de la Política General de Conflictos de Interés. La incorporación en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financieros-SAC disposiciones tendientes a la prevención, identificación y gestión del Riesgo de Conducta y el cumplimiento de

la normativa expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto a la actividad de asesoría en el mercado de valores, el cual debe administrarse en cumplimiento de las pautas establecidas en el Código de Conducta, la Política General Anticorrupción, la Política de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, Política General de Conflictos de Interés y demás disposiciones que los desarrollen al interior de la entidad.

- Seguimiento a indicadores en materia de gobierno de producto que permiten hacer realidad el principio corporativo del “Cliente es lo primero”.
- Presentación ante el Comité de Dirección, Junta Directiva y Comités de Experiencia de la evolución de las quejas y reclamaciones recibidas por los diferentes canales disponibles para la evaluación de las causas y definición de planes de acción correspondientes.
- Implementación del reporte a la Superintendencia Financiera a través del desarrollo tecnológico de Smartsupervision, permitiendo remitir información oportuna y actualizada sobre la gestión de peticiones y reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros en la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia.

GRI 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear preocupaciones

Para BBVA es importante garantizar los espacios de participación de sus grupos de interés (internos y externos), los cuales se describen a continuación:

Consumidor financiero

Los consumidores Financieros en BBVA tienen garantizados sus derechos en el marco de la Ley 1328 de 2009, cuentan con la información publicada en la página web cuyo enlace es <https://www.bbva.com.co/personas/servicio-al-consumidor-financiero.html>, a través del cual se exponen ente otros los mecanismos para presentación de PQR´s, directamente y se incluye la información del Defensor del Consumidor Financiero, lo cual denota la seriedad en conducta empresarial del Banco.

En el contexto global Colombia mantuvo en 2022 un desempeño sobresaliente gracias al dinamismo de la demanda interna y a la recuperación progresiva de las exportaciones

Colaboradores BBVA

Las entidades de BBVA en Colombia cuentan con el Canal de Consultas y el Canal de Denuncia, mecanismos independientes que permiten al colaborador solicitar asesoramiento sobre el alcance de las disposiciones contenidas en el Código de Conducta, la Política Anticorrupción y demás normativa aplicable en materia de conducta y cultura de Cumplimiento y comunicarse de manera segura, confidencial, y si se desea de forma anónima, los comportamientos inadecuados o que contraríen la normativa interna o externa, desconozcan los principios y valores de BBVA o que de cualquier forma se consideren profesionalmente poco éticos.

Las entidades de BBVA en Colombia tienen un compromiso firme con la legalidad y sus principios requieren actuar con la mayor honestidad, prudencia, integridad y transparencia. Las actuaciones de los empleados definen a BBVA y se reflejan en su desempeño con clientes, agentes, intermediarios, proveedores, socios comerciales, instituciones públicas o privadas y otros terceros.

BBVA cuenta con un Código de Conducta, Política Anticorrupción y políticas internas con el objetivo de establecer mecanismos para prevenir, detectar y promover la comunicación de prácticas corruptas, situaciones de riesgo o que sean consideradas contrarias a la normativa o que puedan ser éticamente

cuestionables; así como fijar pautas concretas de comportamiento en actividades o áreas sensibles, facilitar el reconocimiento de supuestos que exijan una especial cautela y, en caso de duda, proporcionar el adecuado asesoramiento.

Para realizar la comunicación de forma segura y confidencial, las entidades de BBVA en Colombia cuentan con un canal de denuncia, como el principal mecanismo para la gestión del riesgo de conducta en BBVA, disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año desde cualquier ordenador o móvil y está también disponible para terceros no pertenecientes a BBVA. El Canal permite establecer un diálogo seguro con el gestor de la denuncia manteniendo la confidencialidad y anonimato en todo momento.

El área de Cumplimiento al tener dentro de sus objetivos la promoción y aplicación de las pautas establecidas en el Código de Conducta, adicionalmente cuenta con el Canal de Consultas, por medio del cual se pone a disposición de los funcionarios la herramienta para elevar las inquietudes o dudas respecto de la aplicación del Código y normativa interna del área.

Asimismo, se realizan permanentemente campañas de comunicación para la difusión de los canales de denuncia y consultas, y se incluye información de los mismos dentro del material de formación obligatoria que deben realizar todos los funcionarios al ingreso a las entidades,

y en todo caso, en la actualización que debe realizar la totalidad de la plantilla de forma anual.

Por otro lado, en el año 2022 se adelantó la revisión y proceso de modificación del Código de Conducta, el cual fue aprobado por las Juntas Directivas de las entidades de BBVA en Colombia. Esta modificación tuvo por objeto introducir aquellas mejoras identificadas durante su período de aplicación, adaptar el Código a las mejores prácticas de la industria, y realizar su adaptación al Marco de Regulación Interna.

Como resultado del análisis se incluyeron nuevas temáticas relacionadas con la responsabilidad en la gestión de los riesgos, normas aplicables al relacionamiento con instituciones y empleados públicos, pautas en materia de calidad y uso de los datos, y el compromiso de la lucha contra el fraude. Además, se actualizaron las pautas ya contempladas en el Código de Conducta, como, por ejemplo, en estilos de gestión, diversidad e inclusión, aceptación o entrega de regalos o beneficios personales, libre competencia, compromiso con la sostenibilidad, y las herramientas del Canal de Denuncias y Consultas del Código de Conducta.

GRI 2-28 Membresía a asociaciones

BBVA Colombia sigue perteneciendo a las siguientes asociaciones: Asobancaria, Asobolsa, Asofiduciarias, Consejo Privado de Competitividad.

6.

Desempeño económico

6.1 Entorno macroeconómico

La economía global enfrentó fuertes y variados choques durante 2022 que, en su mayoría, tuvieron como resultado niveles de inflación inusualmente elevados. Al inicio del año, el enfrentamiento entre Rusia y Ucrania interrumpió muchas de las principales cadenas de suministro de alimentos, fertilizantes, combustibles y algunos metales, entre otros, presionando al alza el precio de las materias primas e impulsando nuevos aumentos en la inflación mundial.

La política para combatir el Covid-19 implementada en China, en medio de una demanda global de productos en el momento aún elevada a pesar de la desaceleración, mantuvo vigentes los cuellos de botella tanto en el abastecimiento de los productos industriales y agrícolas como en la logística del transporte marítimo, retrasando la normalización de los costos logísticos que venían siendo altos desde 2020, con consecuencias al alza en los precios globales.


Luego, la interrupción de la oferta de gas de Rusia a Europa incrementó aún más los precios de la producción de energía y los servicios públicos en ese continente, evitando que la inflación europea mostrara señales de moderación, como sí empezó a notarse en Estados Unidos en el cuarto trimestre del año. En Estados Unidos,

el mercado laboral se mantuvo dinámico, con bajas tasas de desempleo y un elevado número de vacantes, determinando presiones salariales al alza que también implicaron una tendencia inflacionaria durante la mayor parte del año. Finalmente, los bancos centrales de Europa y Estados Unidos endurecieron las condiciones monetarias, no solo incrementando las tasas de interés, sino también reduciendo (o dejando de aumentar) los niveles de liquidez en el mercado.

El objetivo de la política monetaria fue reducir los riesgos de desanclaje de las expectativas de inflación y los efectos de segunda ronda en la formación de los precios. En efecto, el tono que caracterizó la comunicación de estos bancos centrales es que no dudarían en hacer lo necesario para controlar la inflación a medio y largo plazo.

La tasa de interés de la Fed (Reserva Federal) cerró 2022 en 4,5%, dejando la ventana abierta para más incrementos en 2023, aunque ya está cerca al final de su ciclo de incrementos. Mientras tanto, el Banco Central Europeo, en un contexto de demanda menos robusta y riesgo de fragmentación financiera, ubicó su tasa de interés en 2,5% al final del año y parece tener mayor espacio que la Fed para seguir subiendo sus tasas en 2023.

Como resultado de estos choques y de la respuesta de la política monetaria, el crecimiento del PIB global se desaceleró hasta un estimado de 3,3%, desde el 6,2% observado en 2021. En esta moderación de la actividad mundial, Estados Unidos mostró resiliencia



En 2022, con datos al cierre del primer semestre, el 72% de las operaciones financieras de los clientes o usuarios de las entidades financieras se hicieron mediante canales digitales,

inicialmente, no solo por la fortaleza de su gasto interno, en parte impulsada por el destacado comportamiento del mercado laboral, sino también por el aumento del comercio internacional. No obstante, fue inevitable que los indicadores económicos empezaran a reflejar una menor capacidad de expansión en la segunda mitad del año, en medio de unas tasas de inflación e interés elevadas. Con todo, el PIB del año anterior se expandió un 2,1%.

Por su parte, la economía de la Eurozona, que tuvo un

comportamiento destacado en el primer semestre de 2022, tuvo un gradual proceso de desaceleración posterior por los mayores costos de los insumos de producción, las interrupciones más persistentes en las cadenas de suministro, el significativo empeoramiento de la confianza y el endurecimiento de las condiciones financieras. Así, la economía creció alrededor de 3,5%.

Finalmente, la economía de China experimentó una recuperación desigual tras el levantamiento del bloqueo de Shanghai, pues la política de “Covid Cero” siguió obstaculizando la recuperación del consumo, el mercado inmobiliario se deterioró significativamente, las altas temperaturas redujeron la capacidad hidroeléctrica de producción de energía y el estímulo monetario y fiscal fue más prudente. Con todo, el PIB de 2022 creció un 3,0% y el motor de crecimiento de esta economía se transfirió de las exportaciones a la industria manufacturera y las infraestructuras a lo largo del año.

(FOTO STOCK BBVA)

En el contexto global Colombia mantuvo en 2022 un desempeño sobresaliente gracias al dinamismo de la demanda interna y a la recuperación progresiva de las exportaciones. En el primer caso, el consumo privado y la inversión en maquinaria y equipo crecieron por encima del PIB. El consumo fue impulsado, entre otras cosas, por el aumento de los ingresos laborales y el ingreso disponible de los hogares, el alto nivel de las remesas externas, el incremento de las exportaciones de café, la expansión del crédito y la reducción del ahorro familiar. La inversión en maquinaria, a su vez, fue explicada por el

buen resultado de las ventas industriales en el mercado interno y externo, la recuperación de la inversión extranjera directa y los mejores precios de las materias primas. En efecto, a lo largo del año, las exportaciones de bienes y servicios tuvieron una importante recuperación, no solo en bienes relacionados con la minería y los productos básicos, sino también en rubros no tradicionales del comercio externo.

Al contrario, la inversión en la construcción se mantuvo rezagada con respecto a los demás componentes del PIB, especialmente por la baja ejecución de las obras civiles y las edificaciones no residenciales, las cuales se ubicaron en niveles inferiores a los reportados antes de la pandemia, pese a mostrar un proceso lento y progresivo de recuperación. En el caso de la inversión en vivienda, aunque se superaron las unidades construidas en 2019, su mayor concentración en vivienda de interés social durante 2022, que tiene un bajo valor de venta, redujo el valor agregado que aporta el sector al PIB.

La dinámica de la demanda interna determinó un incremento más que proporcional en las importaciones, sobre todo porque el consumo en bienes durables y la inversión en maquinaria se hacen, en un alto porcentaje, en bienes importados. Como resultado, el país tuvo por segundo año consecutivo un déficit externo que se estima en alrededor de 6% del PIB, pese al aumento significativo en las exportaciones totales y las remesas. En el tramo final de 2022, gracias a la desaceleración del gasto interno, el desbalance en la cuenta corriente se redujo progresivamente, pero aún se mantiene en niveles elevados y exigentes para la consecución del

financiamiento externo equivalente.

La desaceleración de la economía se dio principalmente en el mercado de bienes, más que en los servicios: las actividades económicas relacionadas con la producción mostraron, en general, una moderación más marcada que aquellos sectores relacionados con la provisión de servicios. Como un reflejo de esto, cuando se analiza el PIB por la demanda, el gasto de los hogares tuvo una trayectoria menos positiva en los bienes semidurables y durables, mientras que el gasto en servicios y bienes no durables (alimentos) mostró ser más resiliente.

Este comportamiento tiene, al menos, dos explicaciones. En primer lugar, el aumento de las tasas de inflación e interés redujo la capacidad de compra de los hogares (y empresas), sobre todo en bienes susceptibles de ser financiados con crédito, tales como bienes durables (vehículos o maquinaria). En segundo lugar, el ciclo de expansión de los bienes inició antes, porque cuando se terminaron las restricciones más rígidas de los confinamientos por la pandemia, las personas que conservaron los ingresos y acumularon ahorro lo dedicaron en buena parte a la adquisición de bienes. En ese momento, las restricciones a la interacción social aún impedían un elevado gasto en servicios, tales como restaurantes, hoteles y viajes. Estos últimos se reactivaron mucho después. Por lo tanto, su ciclo de expansión tiene menor duración y tardó más en revertirse.

En total, el crecimiento del PIB de 2022 se ubicó en 7,5%. Esta cifra se explica por una expansión de 9,5% en el

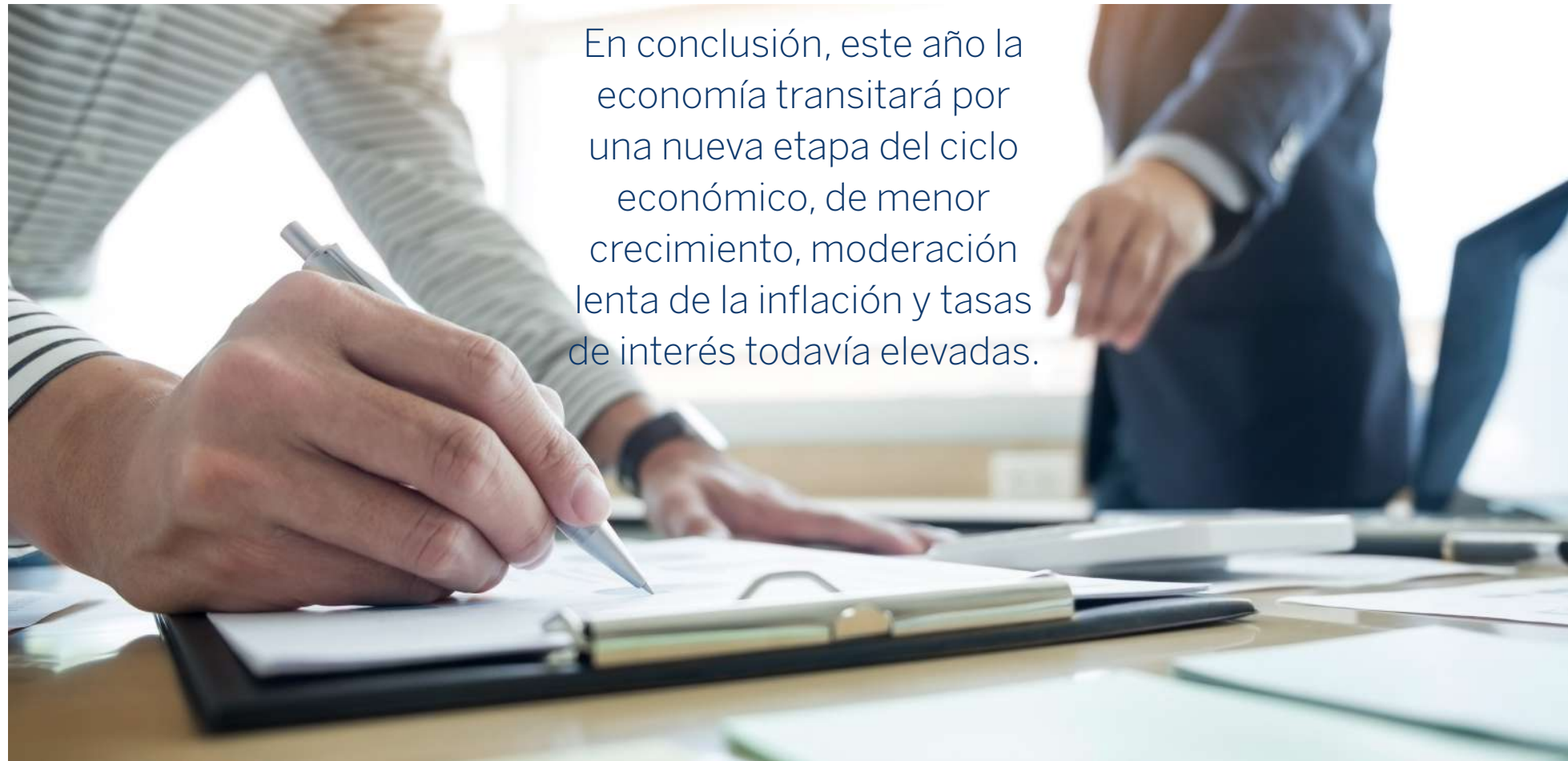
consumo privado, 11.8% en la inversión fija y 1,4% en el consumo público, con lo cual se logró un crecimiento de 10% en la demanda interna. La demanda externa neta volvió a aportar negativamente al crecimiento, pese al buen resultado de las exportaciones, por el fuerte dinamismo de las importaciones.

Por otra parte, la inflación, como en el resto del mundo, se aceleró durante 2022 como resultado de varios factores que se combinaron. Primero, las presiones de precios internacionales se reflejaron en mayores costos en insumos agrícolas e industriales, principalmente desde los fertilizantes y metales. Segundo, la devaluación del tipo de cambio y el fuerte incremento de las importaciones aumentaron el traspaso de los precios externos a la inflación interna. Tercero, la demanda aún vigorosa, desde el consumo y la inversión, permitió que los mayores costos se trasladaran a los precios finales de los bienes y servicios. Cuarto, los fenómenos climáticos redujeron la oferta agrícola de productos y, junto con los mayores costos de las materias primas, incrementaron los precios de los alimentos. Quinto, la inercia inflacionaria del país, por la indexación de algunas tarifas y precios, impulsó al alza la inflación del inicio del año y dificultó su reversión posterior. De esta manera, la inflación al consumidor terminó el año en 13,12%, con un registro muy elevado en la inflación de alimentos (27,8%) y una tendencia creciente en la inflación básica hasta 9,99% en diciembre.

Como respuesta a las presiones inflacionarias, las sorpresas sucesivas en esta, el riesgo de desanclaje de las expectativas de inflación, el elevado crecimiento

económico, la reducción del ahorro, el desbalance externo y la presencia de algunos riesgos financieros en los hogares y empresas el Banco de la República siguió incrementando la tasa de interés de intervención. Incluso, lo hizo a un ritmo elevado durante dos de sus reuniones de política monetaria del año anterior, cuando la aumentó a razón de 150 puntos básicos (reuniones de junio y julio) cada mes. Un ritmo de incrementos sin precedentes desde que el Banco de la República usa su tasa de interés como el instrumento de la política monetaria. Al final del año anterior, la tasa de interés de política se ubicó en 12%.

Por otra parte, Colombia no fue ajena a los aumentos de la volatilidad internacional. Durante 2022, las primas de riesgo de los países emergentes aumentaron considerablemente, el dólar se apreció contra casi todas las demás monedas al ser un activo de refugio y las monedas emergentes se depreciaron pese al incremento del precio de las materias primas. El peso colombiano se devaluó un 21% durante el año, continuando el proceso de devaluación que inició a mediados de 2021, cuando la economía colombiana perdió el grado de inversión, profundizado por los elevados déficits fiscal y externo que se mantuvieron desde entonces y por la incertidumbre que se escaló en el país durante 2022. De hecho, la prima de riesgo



En conclusión, este año la economía transitará por una nueva etapa del ciclo económico, de menor crecimiento, moderación lenta de la inflación y tasas de interés todavía elevadas.

del país, medida a través del CDS a 5 años, aumentó en 70 puntos básicos este año.

Al mismo tiempo, el costo de financiamiento de la deuda pública siguió aumentando, tanto en el mercado interno como en el externo. Específicamente, la curva de los TES se desvalorizó alrededor de 576 puntos básicos en el plazo de referencia a 10 años desde mayo de 2021, de los cuales alrededor de 476 puntos básicos fueron este año. Incluso, este aumento era mayor en octubre pasado, desde cuando los mercados empezaron a revertir algunas de las pérdidas que tuvieron a lo largo del año. También el tipo de cambio corrigió parcialmente desde entonces.

En medio de este panorama más exigente para los flujos de financiamiento externo, Colombia logró seguir atrayendo capitales del resto del mundo. Las entradas de capital de portafolio, según la balanza cambiaria, se ubicaron en 2.377 millones de dólares, muy por encima de los apenas 107 millones que entraron en 2021. Además, el gobierno emitió bonos externos por 1.624 millones de dólares, manteniendo un nivel de demanda aceptable, aunque a mayor costo. Y la inversión extranjera directa se ubicó en cerca de 15 mil millones, creciendo desde los 9.400 que entraron al país un año atrás.

La digitalización y el cambio en el comportamiento del cliente

La digitalización del sistema financiero se ha consolidado en los últimos dos años, después del fuerte impulso en

los momentos más difíciles del confinamiento. En 2022, con datos al cierre del primer semestre, el 72% de las operaciones financieras de los clientes o usuarios de las entidades financieras se hicieron mediante canales digitales, similar al 73% observado en el primer semestre de 2020, cuando las restricciones a la movilidad estuvieron en sus niveles máximos, y al 70% de igual período de 2021. Antes de la pandemia, al primer semestre de 2019, esta participación fue del 64%. La telefonía celular se sigue posicionando como el principal canal de operación de los clientes, siendo responsable del 58% de las operaciones financieras en el primer semestre de 2022, frente al 53% observado en el mismo período de 2020. Internet, por su parte, es el canal por donde se transan los mayores montos, participando con el 46% del total (COP 5.329 billones) de los montos transados por los clientes financieros en el primer semestre de 2022.

La digitalización también se ha consolidado en el país, con un acceso a internet en niveles elevados en 2022, siendo el acceso fijo a internet, ese año, muy superior al de 2020. A junio de 2022 el total de accesos fijos se ubicó en 16,21 por cada 100 habitantes, muy superior al 14.87 de junio de 2020 y similar a los 16.26 de junio de 2021. Además, el uso del internet para transacciones bancarias y otros servicios financieros ha aumentado, con un 24,5% de las personas de 5 años o más usándolo para este fin en 2021 (último dato disponible), frente al 19,2% observado en 2020.

El proceso de bancarización se sigue afianzando en el país. En junio de 2022, el 91,8% de los adultos accedía

al menos a un producto financiero formal, es decir, 34,2 millones de adultos estaban bancarizados. Frente a junio de 2021, la bancarización aumentó en 2,4 puntos porcentuales y en 1,3 millones de adultos.

Perspectivas económicas para 2023

En 2023, la economía colombiana profundizará la desaceleración que empezó a mediados de 2022, eso sí, desde niveles de actividad que son máximos cuando se comparan con los registros del período pre-pandemia o con otros países de similar o mayor grado de desarrollo. Además, es una moderación que es saludable para el balance financiero de los hogares, las empresas y el sector externo.

Los niveles de crecimiento que se venían observando no eran sostenibles en el mediano plazo, impulsaban la inflación más allá de los choques de costos, reducían drásticamente el ahorro interno y generaban desbalances que exigían un fuerte esfuerzo en la consecución de financiamiento interno y externo. Por lo tanto, un ritmo de crecimiento más moderado podría preparar el camino para una recuperación posterior más equilibrada.

En total, se espera que el PIB crezca un 0,7% este año y no se descarta que haya dos trimestres consecutivos con variación inter-trimestral negativa. Al final de 2023 se iniciará un lento proceso de recuperación.

El consumo privado será el principal determinante de esta nueva etapa del ciclo económico, pues el gasto

de los hogares pasará de crecer a dos dígitos, en promedio, durante 2021 y 2022, a caer un 1,6% este año. La moderación se dará principalmente en los bienes durables y semi-durables, los cuales agotaron su etapa de expansión, en parte por el efecto de las mayores tasas de interés. Al contrario, el gasto privado en bienes no durables y servicios se mantendrá ligeramente creciente.

El deterioro del mercado laboral, el estancamiento en la entrada de las remesas externas y la desaceleración del crédito, entre otros, explicarán el comportamiento del consumo privado. En particular, mientras que en 2022 se crearon 1,6 millones de empleos, este año el empleo permanecerá relativamente estable. Y no solo eso. Mientras que el año anterior buena parte de los nuevos ocupados eran formales, este año la informalidad será la característica principal. Incluso, se espera una caída en el número de empleados formales durante 2023.

Por otra parte, las exportaciones tendrán apenas una ligera caída este año. La menor demanda desde los países desarrollados —Estados Unidos y la Eurozona tendrán una recesión leve y corta a mediados de este año— será casi compensada por una buena dinámica de las ventas a los países de la región, estos últimos impulsados, como Colombia, por los aún elevados precios de las materias primas, respecto a los niveles históricos, que se darán este año.

Los empresarios responderán a esta menor demanda interna y externa a través de una reducción en la inversión privada, en medio de una caída simultánea de la inversión extranjera directa desde alrededor de 15 mil

millones de dólares en 2022 a cerca de 11 mil millones de dólares en 2023. Por lo tanto, se espera que el gasto en maquinaria y equipo caiga más de 10% este año y que el crecimiento de la construcción de vivienda sea nulo durante los próximos trimestres. En total, la inversión fija caerá un 2,5% este año.

La menor demanda de consumo y la reducción de la inversión determinarán una caída en las importaciones. Como resultado, después de dos años de contribuciones negativas, este año la demanda externa neta sumará al crecimiento del PIB. Así mismo, ayudarán a que el déficit de la cuenta corriente se reduzca desde niveles superiores al 6% del PIB en 2022 a poco más de 4% este año.

Este comportamiento de la demanda interna hará que los sectores económicos que están más relacionados con los servicios se mantengan en terreno positivo y, en cambio, podría llevar a que algunos sectores productivos, tales como la industria y la minería, o los relacionados con el consumo de bienes, tal como el comercio, tengan pequeñas caídas en su actividad.

La construcción, por su parte, tendrá un comportamiento heterogéneo, pues mientras que se espera que la inversión privada esté rezagada, el final de los gobiernos municipales y departamentales garantiza una elevada inversión en obras civiles, como ha sido usual en el pasado. De hecho, es esta actividad la que más impulsará el PIB de 2023.

Por otra parte, la inflación se mantendrá en niveles elevados, si bien se espera que su senda sea decreciente conforme avance el año. La inflación promedio se ubicará en 11,7%, mientras que en diciembre será de 8,7%. La inflación de alimentos liderará esta corrección, pues la normalización de las condiciones climáticas desde el segundo trimestre de 2023 y los menores cuellos de botella globales moderarán los incrementos de sus precios.

No obstante, a diferencia de otros ciclos de aumento de la inflación de alimentos que fueron sucedidos de una caída rápida de los precios, esta vez no esperamos estas reducciones sino simplemente una desaceleración de la inflación. Esto se debe a que aún se mantendrán vigentes algunas restricciones en las cadenas globales de suministro y a que la producción agrícola tendrá un bajo crecimiento en 2023. A su vez, la inflación básica seguirá creciendo hasta mediados del año, en buena parte por la inercia inflacionaria y los reajustes tarifarios al inicio del período.

Sobre esto último, el gobierno emitió un decreto que indexa estos ajustes al nivel de inflación y no al valor del salario mínimo. Sin embargo, el elevado incremento de los precios al cierre de 2022 es, en todo caso, exigente y determinante de reajustes importantes.

Finalmente, el Banco de la República mantendrá el nivel actual de la tasa de interés de intervención hasta el tercer trimestre. En ese momento, la desaceleración económica, la senda de reducción de la inflación, el mayor anclaje de las expectativas de inflación y el menor

desbalance externo le darán espacio para iniciar el ciclo de disminución de la tasa de interés. Se espera que este año la tasa cierre en 11,5%, siendo todavía un nivel restrictivo para la economía. Unos mejores resultados en materia de inflación podrían darle espacio al emisor para mayores reducciones.

En conclusión, este año la economía transitará por una nueva etapa del ciclo económico, de menor crecimiento, moderación lenta de la inflación y tasas de interés todavía elevadas. En ese contexto, se espera una reducción del ritmo de expansión del crédito y unas condiciones desafiantes en los mercados financieros. No obstante, este nuevo perfil del crecimiento es necesario y saludable para mejorar los balances económicos e iniciar el siguiente ciclo de recuperación con menores desequilibrios internos y externos.

6.2

Comportamiento de los principales índices bursátiles durante el 2022

Durante el año 2022, el COLCAP registró una variación negativa de 9,1% (había caído 2,0% en 2021). Al inicio del año, durante los cuatro primeros meses, el índice tuvo un

comportamiento positivo, alcanzando su valor máximo el 20 de abril. Posteriormente, cayó en mayo y, a pesar de la recuperación que presentó en los primeros días de junio, su caída se prolongó hasta inicios de octubre, alcanzando su valor mínimo en la última semana de septiembre.

Este comportamiento del índice mostró una desvinculación del desempeño generalizado de la economía, que creció en promedio 9,4% en el año corrido a septiembre. Además, la incertidumbre global (indicios de recesiones en varios países y conflicto Rusia – Ucrania), las elecciones presidenciales locales y las decisiones de las autoridades monetarias externas pueden ser los elementos que afectaron las cotizaciones en la bolsa de valores de Colombia, impidiendo que los buenos resultados de las empresas fuesen en efecto absorbidos por el mercado financiero.

El índice COLCAP cerró el año en 1.286 puntos. Las acciones con los mejores resultados dentro de la canasta del indicador fueron Bancolombia (+34,6%), Nutresa (+25,8%), Preferencial Bancolombia (+25%) y Grupo Sura (+18,7%). Por otro lado, las de menor desempeño fueron Preferencial Cementos Argos (-3,8%), Promigás (-3,3%) y Grupobol (-2,9%).

Por su parte, los índices COLEQTY, COLIR y COLSC tuvieron un comportamiento y tendencia similar a la registrada por el MSCI COLCAP. El COLIR tuvo el peor resultado con una variación negativa de 13%, seguido del COLEQTY (-12,7%) y el COLSC (-5,72%).

Evolución de la cotización de la acción de BBVA Colombia

La cotización de la Acción ordinaria cerró en el 2022 a COP \$350, aumentando en un 9,37% si se tiene en cuenta la cotización al 31 de diciembre de 2021 siendo esta COP \$320.

La acción ordinaria de BBVA Colombia es considerada por la Bolsa de Valores de Colombia con modalidad de Instrumento por Continuo por su presencia bursátil.

Esta misma dinámica está presente con la cotización de la Acción con dividendo preferencial sin derecho de voto, cerró en el 2022 a COP \$350, decreciendo en su valor en un 9,09% si se tiene en cuenta la cotización al 31 de diciembre de 2021 siendo esta COP \$385, este tipo de acciones son consideradas con modalidad de Instrumento por Subasta.

El capital flotante del Banco es de 4,57% y se detalla a continuación:

Capital flotante del Banco

Tipo de acción	Cantidad
Ordinaria	630.705.101
Dividendos preferenciales sin derecho de voto	26.752.348

Capitalización bursátil de BBVA Colombia (en millones de pesos)

Año	2019	2020	2021	2022
Monto Cap. Bursátil	5.386.273	4.440.533	4.635.244	5.035.691

Evolución de la Cotización Bursátil de BBVA Colombia

Año	2019	2020	2021	2022
Acción Ordinaria -Cotización final	374	306	320	350
Acción preferencial sin der a voto -Cotización final	385	385	385	350

Tabla 6. La acción de BBVA Colombia y ratios bursátiles

Concepto	12/31/20	12/31/21	12/31/22
Número de accionistas	65.169	65.182	65.121
Número de acciones en circulación	14.387.689.071	14.387.689.071	14.387.689.071
Cotización máxima (Acción ordinaria)	425	340	398
Cotización final (Acción ordinaria)	306	320	350
Cotización mínima (Acción ordinaria)	281	286	320
Cotización máxima (Acción Preferencial sin der a voto)	385	385	390
Cotización final (Acción Preferencial sin der a voto)	385	385	350

Concepto	12/31/20	12/31/21	12/31/22
Cotización mínima (Acción Preferencial sin der a voto)	320	385	350
valor contable por acción	347,26	395,29	428,62
Capitalización bursátil (Millones de pesos)	4.440.533	4.635.244	5.035.691
Precio / Valor contable -- Acción ordinaria	0.881	0.810	0.817
Precio / Valor contable -- Acción con div preferencial	1.109	0.974	0.817
Per (Precio/beneficio) -- Acción ordinaria	5.96	9.80	5.62
Per (Precio/beneficio) -- Acción con div preferencial	7.50	11.79	5.62
Rentabilidad por dividendo (Dividendo / Precio) Acción ordinaria	0.0839	0.0510	0.0886
Rentabilidad por dividendo (Dividendo / Precio) Acción con div preferencial	0.0666	0.0424	0.0886
Dividendos decretados	25.66	16.32	31
Beneficio por acción	51.3195	32.6534	62.2227

Desde el año 2007 y de manera consecutiva, la Asamblea General de accionistas ha aprobado el pago de los dividendos en efectivo para los dos tipos de acciones tanto las acciones con dividendos preferenciales sin derecho de voto, como las acciones ordinarias y el payout ha sido del 50%.

Los dividendos decretados durante el 2022 fueron a razón de COP \$31 por acción pagaderos en dos contados, en junio y en octubre de 2022.

En acción climática, BBVA Colombia ha canalizado en 2022 un total de COP 2,2 billones, que incluyen importantes actividades y proyectos que aportan a la movilidad sostenible

6.3

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

BBVA asume el compromiso de maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas y el conjunto de la sociedad, a través de su política de Responsabilidad Social Corporativa. Un valor sostenible y compartido que, en conjunto y de acuerdo con la metodología que establece GRI, se puede medir y detallar como valor económico generado, distribuido y retenido por BBVA Colombia.

Valor económico generado y distribuido (Millones de pesos)

Indicador de Valor	2022	2021	2020
Valor económico Generado (VEG)	\$ 4.178.376	\$ 3.682.433	\$ 3.550.513
Margen de Intereses	3.402.719	3.155.633	3.092.598
Comisiones Netas	509.136	428.547	324.976
ROF	473.883	279.4 03	300.179
Otras ganancias o pérdidas netas (1)	-\$207.362	-\$181.150	-\$167.239
Valor Económico Distribuido (VED)	\$ 2.525.823	\$ 2.071.506	\$ 1.616.153
Dividendos	\$443.831	\$425.635	\$224.190
Resultados Atribuidos a la Minoría	\$21.254	\$20.383	\$10.735
Proveedores y otros Gastos Administración (Excluidos Sueldos y Salarios)	\$ 694.260	\$ 531.440	\$ 500.780
Impuestos	\$ 567.788	\$ 490.695	\$ 294.639
Gastos de Personal	\$ 798.689	\$ 603.352	\$ 585.809
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	\$1.652.553	\$ 1.610.928	\$ 1.934.360
Reservas	\$ 468.428	\$ 449.224	\$ 234.925
Provisiones y Amortizaciones (2)	\$ 1.184.125	\$ 1.158.819	\$ 1.699.435

Tabla 2. Creación de valor directo tangible: detalle por grupo de interés (Millones de pesos)

Grupo	Indicador de Valor	2022	2021	2020	Tasa de crecimiento
Accionistas	Dividendos	\$465.086	\$ 446.019	\$ 234.925	4,3
Empleados	Gasto de personal	\$816.056	\$ 648.650	\$ 618.502	25,8
Clientes	Intereses y cargas asimiladas	\$3.306.989	\$ 1.382.468	\$ 1.899.076	139,2
Proveedores	Otros gastos de administración	\$1.190.109	\$ 981.319	\$ 850.744	21,3
Sociedades	Contribuciones, impuestos sobre beneficios y otros impuestos	\$625.319	\$ 532.111	\$ 335.026	17,5

importantes actividades y proyectos que aportan a la movilidad sostenible, la eficiencia energética, el despliegue de las energías renovables, la economía circular y la restauración de ecosistemas.

Por otro lado, se logró una canalización de COP 1,1 billones en **crecimiento inclusivo**, que incluyen la financiación de infraestructuras inclusivas en salud, vivienda y educación, así como productos y servicios para la inclusión financiera de comunidades vulnerables.

En la siguiente tabla se presentan algunos de los principales proyectos de canalización sostenible financiados en 2022, relacionados con infraestructuras y servicios apoyados.

6.4 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

GRI 203-1

BBVA incorpora la sostenibilidad en su día a día, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos. En este sentido, la definición y ejecución de la estrategia, que incorpora la sostenibilidad como una de sus prioridades, tiene carácter transversal a toda la organización.

De esta manera, el modelo de Banca responsable conduce a BBVA, por un lado, a contar con productos y servicios diferenciales para la financiación de actividades de alto impacto social y ambiental, mediante la canalización de negocio sostenible (que incluye los ámbitos de acción climática y crecimiento inclusivo); por otro lado, a contar con una estrategia sólida de Responsabilidad Social Corporativa que incorpora dentro de sus principios la “Inversión en la comunidad” para abordar los retos más relevantes de las comunidades en las que el Grupo está presente, con la aspiración de crear oportunidades para todos.

En **acción climática**, BBVA Colombia ha canalizado en 2022 un total de COP 2,2 billones, que incluyen

Descripción	Tipo de inversión	Monto (COP)
Infraestructura para el Sistema Integrado de Transporte Público (Bogotá D.C)	Crédito	\$230.577 millones
Vivienda sostenible	Crédito hipotecario y leasing habitacional	\$281.979 millones
Electrificadora de Santander	Crédito	\$56.000 millones
Central hidroeléctrica de Caldas	Crédito	\$15.000 millones
Solarpack: construcción de plantas fotovoltaicas	Garantía	\$ 177.527 millones
Viviendas de interés social - primera vivienda (personas naturales)	Crédito	\$71.765 millones
Constructores de viviendas de interés social	Crédito	\$232.219 millones
Infraestructura educativa	Crédito	\$110.764 millones

Finalmente, en 2022 **invertimos COP \$6 mil millones** e impactamos a más de **368 mil colombianos en condición de vulnerabilidad**, mediante proyectos y acciones centradas en la reducción de desigualdades sociales, el crecimiento inclusivo, el acceso a educación de calidad, entre otras acciones sociales que tienen como objetivo impulsar el desarrollo económico y social del país.

En el capítulo “Compromiso social y ambiental” puede ampliar la información sobre estas inversiones.

6.5 Impactos económicos indirectos

203-2 Impactos económicos indirectos significativos, Propio BBVA-4, FS-8, FS-7

Como entidad financiera, BBVA ejerce un impacto sobre el medioambiente y la sociedad de manera directa, a través del uso de los recursos naturales y la relación con sus grupos de interés; y de manera indirecta, a través de su actividad crediticia y los proyectos que financia.

La estrategia global de reducción de impactos directos se articula en torno a cuatro grandes ejes: (I) reducción de consumos a través de iniciativas de eficiencia energética; (II) uso de energía de origen renovable; (III) concienciación e involucración de los empleados y otros grupos de interés en el camino hacia una economía baja en carbono; y (IV) compensación de su huella ambiental mediante la compra de créditos de proyectos del Mercado Voluntario de Carbono para cumplir con el compromiso adquirido en 2020 de ser una compañía neutra en carbono.

En cuanto a los impactos indirectos, BBVA aborda los riesgos ambientales y sociales desde la perspectiva de la prevención y la mitigación de impactos. Para ello utiliza herramientas como el Marco Ambiental y Social o los Principios de Ecuador que tienen un enfoque ambiental y social. La gestión de los impactos que los

clientes generan en el medioambiente forma parte del Objetivo 2025 relacionado con la canalización de negocio sostenible.

En el capítulo “Compromiso social y ambiental” puede ampliar la información acerca de la gestión de BBVA sobre sus impactos indirectos.

BBVA cuenta con un modelo general de gestión y control de riesgos adecuado a su modelo de negocio y a su organización, que le permite desarrollar su actividad en el marco de la estrategia y cuerpo normativo, como también adaptarse a un entorno económico y regulatorio cambiante.

BBVA asume la definición de riesgo operacional establecida por el Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS): “Riesgo operacional es aquél que puede provocar pérdidas como resultado de errores humanos,

procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos”.

Esta definición incluye el riesgo legal, de cumplimiento y conducta y de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional. No obstante, la gestión del riesgo reputacional, encomendada a la unidad de Comunicación e Imagen, se realiza de forma coordinada con la de los riesgos operacionales en la medida en que éste se produzca como consecuencia de eventos operacionales.

BBVA ha desarrollado esta definición de riesgo operacional con el fin de delimitar el ámbito de gestión del mismo: “El riesgo operacional se materializa en pérdidas provocadas como resultado de errores humanos; procesos internos inadecuados o defectuosos; conducta inadecuada frente a clientes, en los mercados

o contra la entidad; blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; fallos, interrupciones o deficiencias de los sistemas o comunicaciones, robo, pérdida o mal uso de la información, así como deterioro de su calidad, fraudes internos o externos incluyendo, en todos los casos, aquellos derivados de ciberataques; robo o daños físicos a activos o personas; riesgos legales, riesgos derivados de la gestión de la plantilla y salud laboral, e inadecuado servicio prestado por proveedores así como perjuicios derivados de eventos climáticos extremos, pandemias y otros desastres naturales”.

La gestión del riesgo operacional de BBVA está amparada bajo el modelo de control interno del Grupo, el cual se estructura en tres (3) líneas de defensa diferenciadas, que constituyen la estructura organizativa del modelo de control interno del Grupo, y tiene como objetivo la gestión integral del ciclo de vida del riesgo, como se describe a continuación.

7.

Control Interno y Cumplimiento

7.1 Modelo de Tres Líneas de Defensa

El modelo de gestión se estructura en tres líneas de defensa:

i) Primera línea (1LdD): compuesta por las Áreas de Negocio y de Soporte, encargadas de la gestión de los riesgos operacionales en sus productos, actividades, procesos y sistemas; quienes realizan la identificación y la evaluación de los riesgos operacionales, para lo cual deben ejecutar los controles y los planes de mitigación de aquellos riesgos con nivel residual superior al asumible. Para apoyar a las unidades en la gestión de los riesgos y garantizar un entorno de control en su interior se cuenta con la figura del Risk Control Assurer (RCA).

ii) Segunda línea (2LdD): es liderada por el Área Control Interno y Cumplimiento, que reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva y está compuesta por:

- ◆ Control Interno y Riesgo Operacional País: se ocupa de diseñar y mantener el modelo de gestión de riesgo operacional y valorar el grado de aplicación en el ámbito de las distintas Áreas; y las Unidades Especialistas de Control (en lo sucesivo, Risk Control Specialists - RCS), en los ámbitos de cumplimiento, riesgos, finanzas,

procesos, seguridad tecnológica, seguridad física, seguridad de la información y los datos, legal, personas y terceros.

- ◆ Risk Control Specialists (RCS): definen el Marco de Mitigación, Control y Monitorización en su ámbito de especialidad y lo contrastan con el implantado por la primera línea. Actúan de forma transversal, ejerciendo su función sobre aquellas áreas en las que se puedan materializar los riesgos operacionales de su ámbito de especialidad.
- ◆ Comunicación e Imagen: es responsable de la gestión del Riesgo Reputacional, de forma coordinada con el modelo de control interno en aquellos casos en que el Riesgo Reputacional derive de eventos operacionales.

iii) Tercera línea (3LdD): desempeñada por Auditoría Interna, quien realiza una revisión independiente del modelo de gestión.

7.2 Modelo de Gobierno de Riesgo Operacional

BBVA Colombia cuenta con un modelo de gobernanza específico para la gestión de riesgo operacional que se concreta mediante diferentes comités:

i) Comité Corporate Assurance: tiene como función principal proveer a la Alta Dirección una visión integral y homogénea sobre la situación de: a) los principales riesgos no financieros, b) situaciones relevantes del entorno de control, c) el resultado de la autoevaluación de los principales riesgos reputacionales, d) supervisión del Volcker Rule y e) actividad del comité de Data Security & Protection. El conocimiento de lo anterior le permite tomar decisiones de forma ágil y anticipada para implantar medidas que permitan mitigar dichos riesgos, o bien asumirlos dentro de los umbrales de apetito definidos por el Grupo.

En línea con la relevancia de los aspectos tratados y alcance de las decisiones, el foro está conformado por la Presidencia Ejecutiva (Presidente) y Comité de Dirección, con la asistencia de la unidad de Control Interno y Riesgo Operacional País (Secretaría).

Los principales riesgos no financieros y temas relevantes a los que se enfrenta BBVA Colombia, denominados "issues", surten un proceso de escalamiento y tratamiento en instancias previas (grupos de trabajo) con la asistencia de las tres (3) líneas de defensa, que permite anticipar las medidas y planes de acción tendientes a mitigar sus efectos.

Las principales responsabilidades de este comité se centran en:

- Analizar los issues, aprobar el plan de acción propuesto, asignar la prioridad y designar el

responsable de coordinación, efectuar seguimiento hasta que considere que los riesgos se encuentran mitigados y aprobar el cierre de los issues.

- Tomar decisiones sobre las propuestas de asunción de riesgos que le sean elevados.
- Seguimiento del cumplimiento de la Volcker Rule y de la actividad del Comité de Data Security & Protection.
- Realizar un seguimiento del modelo de Non-Financial Risks.
- Seguimiento de las recomendaciones “críticas” y “significativas” vencidas y próximas a vencer.
- Realizar un seguimiento de las recomendaciones o aspectos relevantes de auditores externos y supervisores que le sean elevados.
- Seguimiento de los riesgos que existen en la implementación de los requerimientos regulatorios más relevantes.

ii) Comité de Admisión de Riesgo Operacional y Gobierno de Producto (CARO&GP): tiene como objetivo asegurar la adecuada evaluación de iniciativas con riesgo operacional significativo (nuevos negocios, productos, externalizaciones (outsourcing)), transformación de procesos, nuevos sistemas, entre otros) desde la perspectiva del riesgo operacional y la aprobación del marco de control propuesto. En la misma línea, propende

por el cumplimiento de la Política de Gobierno de Producto en aras de proteger los intereses de los clientes y cumplir con la regulación en materia de protección al consumidor financiero en todas las Entidades de BBVA en Colombia.

La admisión como etapa propia del ciclo de vida del riesgo operacional ha evolucionado integralmente en procura de apalancar los procesos de negocio y contribuir al crecimiento sostenido del Grupo. En este sentido, se han efectuado mejoras tendientes a la optimización del flujo de admisión, tales como:

- Definición anticipada de iniciativas sujetas de paso por el flujo de admisión de riesgo operacional.
- Formalización de controles para asegurar que el marco y las demandas de control definidas (condicionantes) se implanten previo a su puesta en producción y/o operación.

iii) Comité de Control Interno y Riesgo

Operacional de Área: tiene como objetivo asegurar la correcta implantación del modelo de gestión del riesgo operacional en las áreas e impulsar su gestión activa, tomando decisiones de mitigación en caso de identificación de debilidades de control y su seguimiento. Además, se realiza monitoreo a las normativas y/o regulaciones relevantes internas y/o externas, en vigor o que van a entrar en vigor, que afecten los procesos de las áreas, incluyendo la relación con clientes o de estos con terceros, y en consecuencia el entorno de control.

El comité debe contar con la asistencia del equipo directivo de la unidad con capacidad ejecutiva para tomar decisiones durante su celebración y de los Risk Control Specialist que den cobertura a los principales riesgos presentados.

7.3 Riesgo de Cumplimiento

El Grupo BBVA cuenta con un Código de Conducta que establece que “todos cuantos integramos BBVA debemos comportarnos con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que nuestros accionistas y clientes han depositados en nosotros”. Así mismo, establece que BBVA tiene el compromiso de actuar con honestidad, respeto y responsabilidad en su relación con clientes, empleados, sociedad y con la propia empresa; y de conocer y respetar los límites, actuando de acuerdo con la ley, el Código de Conducta y nuestra regulación interna.

Para llevar a la práctica este compromiso, BBVA se apoya en un modelo de control en el que se incluyen elementos que intervienen en la gestión de los riesgos no financieros, entre los que se encuentra el **Sistema de Cumplimiento**, integrado por el conjunto de políticas, normas y procedimientos (regulación interna); esquema organizativo, gobierno, herramientas y soluciones tecnológicas puestos en marcha para propiciar que las

conductas de la organización y sus empleados se ajusten a los valores del Grupo.

Este Sistema trata de prevenir, mitigar y gestionar el llamado **Riesgo de Cumplimiento y Conducta**, entendido como el “riesgo de pérdida significativa financiera o de reputación que BBVA puede sufrir: (i) como consecuencia de incumplir leyes o regulaciones en materia de prevención del lavado de dinero, de conducta con el cliente, de conducta en los mercados o protección de datos personales; (ii) como consecuencia de incumplimientos de estándares de Regulación Interna; o (iii) como consecuencia de comportamientos que supongan incumplimientos atribuibles a la entidad, que puedan incidir en un perjuicio a clientes, empleados, integridad de los mercados o de la propia empresa”.

De acuerdo con la definición del Riesgo de Cumplimiento y Conducta enunciada anteriormente, se entienden como cuestiones de cumplimiento y conducta integradas en la prevención, mitigación y gestión de dicho riesgo, las que a continuación se enumeran:

- La **prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**, así como el cumplimiento de las sanciones y restricciones impuestas por el derecho nacional e internacional.
- La conducta en el mercado de valores y la prevención del **abuso de mercado**, incluyendo la aplicación del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.
- La **protección del cliente** en la generación o

distribución de productos bancarios o financieros o en la prestación de servicios bancarios o de inversión, incluyendo (i) la transparencia en la información proporcionada, (ii) la adecuación de los productos a su perfil y necesidades y (iii) el trato justo del cliente.

- La **integridad de la conducta** dentro de BBVA, entendida como la difusión, promoción, aplicación e impulso de su mantenimiento actualizado, del **Código de Conducta** y su normativa de desarrollo, incluyendo (i) la prevención de la corrupción, (ii) la defensa de la competencia, y (iii) la prevención de los conflictos de intereses.
- La **protección de datos personales**, según los requisitos legislativos y regulatorios aplicables en cada momento.
- La coordinación e impulso de los estándares de **Regulación Interna** en el Grupo.

Durante el año 2022 continuamos fortaleciendo el Sistema de Cumplimiento para dar mayor independencia a las funciones de la segunda línea de defensa, promoviendo un nivel organizativo acorde con el modelo de control interno.

Con una estructura organizativa adecuada y una clara asignación de roles y responsabilidades, el área de Cumplimiento en BBVA Colombia logró a cabalidad los objetivos, que se enfocaron en aspectos como: gestionar y mitigar adecuadamente los riesgos de sus ámbitos, participar activamente en el Comité de Admisión de

Riesgo Operacional y Gobierno de Producto.

Dichos objetivos también se centraron en brindar apoyo y acompañamiento a la gestión comercial de BBVA en Colombia, enviar con estricto cumplimiento los reportes internos y externos, atender oportunamente los requerimientos de las entidades de control y vigilancia del Estado, mantener estrategias de formación y comunicación en temas de cumplimiento para afianzar aún más la cultura ética en la entidad y efectuar la revisión de los contenidos de las políticas, procedimientos y manuales relacionados con la función, con el propósito de verificar la eficacia de las medidas preventivas propuestas, su vigencia y efectivo cumplimiento, haciendo las modificaciones que se encontraron precedentes en cada caso.

Así mismo, durante el año se participó en la preparación y puesta en producción del Portal de Regulación Interna en el que se dispuso dar publicidad a la normativa interna de las Entidades de BBVA en Colombia, procurando homogeneizar el manejo de los principios y pautas de actuación aplicables a los funcionarios en las actividades que les son propias, dentro de unos parámetros corporativos acorde con el Marco de Regulación Interna y la norma que lo desarrolla.

Con ocasión de la implementación de las nuevas formas de trabajo híbrido, remoto y presencial, se hicieron necesarios ajustes para garantizar la continuidad de la función, logrando mantener así un marco de control acorde con las exigencias y para el cumplimiento de la normativa y requerimientos locales.

Integridad en los Negocios

El año 2022 fue importante para BBVA Colombia en su permanente compromiso con la integridad en los negocios, continuando sus esfuerzos para el mejoramiento continuo de las políticas y prácticas para asegurar una relación con todos los grupos de interés basada en la integridad y que está presente en los valores de BBVA, el modelo de liderazgo y Código de Conducta. Durante el año desarrollamos, entre otras, las siguientes actividades:

Continuamos con la gestión tendiente al seguimiento de la implementación y valoración del Programa Anticorrupción, en atención a los lineamientos corporativos y de la Junta Directiva de BBVA, fortaleciendo y documentando las medidas y controles nuevos y existentes, que permiten mitigar los riesgos de corrupción de manera adecuada, así como participando en la promoción de las medidas tendientes a atender las oportunidades de mejora detectadas en los ejercicios de auditoría relacionados con la materia.

Seguimos con la gestión del Canal de Denuncia en cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Conducta relacionados con la protección al denunciante de buena fe, la confidencialidad de las denuncias y los denunciados, así como de la objetividad e imparcialidad en los trámites y se impulsó la capacitación y comunicación permanente a los funcionarios sobre el contenido del Código y el uso del Canal.

Adicionalmente, en consideración a la aprobación por parte de la Junta Directiva del Código de Conducta en abril de 2022, continuamos con la difusión de los contenidos del Código y de la herramienta del Canal de Denuncia y consulta del mismo, aplicable a todas Entidades de BBVA, con base en los parámetros actualizados permitiendo el registro, seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones, garantizando la confidencialidad y el anonimato de las denuncias recibidas en el área de Cumplimiento.

En virtud de las modificaciones del Código de Conducta, dimos continuidad al impulso de la herramienta para el Registro de Regalos y Eventos que tiene por objeto detectar influencias indebidas o de terceros, con la realización de campañas formativas y el seguimiento de indicadores en la materia en el Comité de Dirección, Comité de Gestión de Integridad Corporativa y en las Juntas Directivas de las Entidades de BBVA en Colombia.

Adicionalmente, avanzamos en el diseño, implementación y seguimiento de indicadores individuales y sintéticos para la prevención y detección de eventuales malas prácticas de venta, incumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor financiero y para el análisis causal de las reclamaciones presentadas por los clientes de BBVA.

Remitimos al corporativo los reportes solicitados, relacionados con: Código de Conducta, Canal de Denuncia, Reclamaciones y Normativa aplicable en materia de protección al consumidor, protección de datos personales, temas de competencia, White

Paper, Smartsupervision e Indicadores de Customer Compliance.

Continuamos con el proceso de incorporación del ámbito de Protección de Datos Personales a la Gerencia de Integridad en los Negocios, con el propósito de fortalecer las funciones que, como segunda línea de defensa, se establecieron con el fin de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que las Entidades de BBVA en Colombia obtienen de sus clientes, accionistas, empleados, administradores, proveedores, usuarios, o de cualquier otra persona con la que se relacionen, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales,

Participamos en la revisión de los riesgos y controles tendientes a la actualización de las matrices de los ámbitos de Corporate Compliance, Customer Compliance y su adaptación, de acuerdo con las directrices corporativas, para alinearlos con los criterios metodológicos, estructuras y nuevas herramientas implementadas en la entidad.

Seguimos con la revisión del marco normativo y la matriz de riesgos en materia de Protección de Datos Personales, en procura de una aplicación homogénea de la normativa que permita adoptar estándares y herramientas en las Entidades de BBVA en Colombia.

Debido a la labor continua y a la permanente mejora de la función, y soportados en la revisión y análisis de riesgos, se reforzaron controles y se establecieron medidas para

el fortalecimiento del modelo de tres líneas de defensa, con ocasión del risk assessment de los riesgos del área, participando en el diseño de planes de acción a seguir, acorde con las oportunidades de mejora detectadas.

Efectuamos la revisión de la normativa aplicable a los ámbitos de Integridad y actualizamos contenidos y vigencias del Marco de Regulación Interna, así como su publicación en el Portal, previsto para tal efecto por el Corporativo.

7.4 Control Interno y Riesgo Operacional País

Control Interno y Riesgo Operacional País, es la unidad encargada de definir los instrumentos, las metodologías y los procedimientos para que la entidad administre efectivamente los riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos previstos en la regulación local de riesgo operacional y control interno, recogidas particularmente en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera y en la Parte I, Título I, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica.

Cuenta con un enfoque anticipatorio y preventivo (ex ante) del análisis de las causas para su mitigación, y otro que mide las consecuencias (ex post) a través de la efectividad de los controles establecidos, de cara a definir planes de acción transversales y lograr una mejora continua del entorno de control.

Esta metodología permite: i) identificar los riesgos operacionales potenciales y reales a partir de la revisión de los procesos, de las normas y regulaciones vigentes aplicando técnicas de autoevaluación que se completan

y contrastan con otra información relevante interna y externa. ii) generar análisis para priorizar los riesgos con el objetivo de separar los riesgos críticos de los que no lo son. iii) la identificación, documentación, prueba de los mitigantes y controles que contribuyen a la reducción de los riesgos que permiten, en función de su efectividad, calcular el riesgo residual.

Apetito de Riesgo Operacional

BBVA Colombia cuenta con un Marco de Apetito de Riesgo integrado en el Modelo General de Control y Gestión de Riesgos aprobado por la Junta Directiva. Es el elemento fundamental en la gestión de los riesgos y es el nivel que se está dispuesto a asumir para alcanzar los objetivos expresados en términos de solvencia, siendo revisado anualmente.

La gestión del riesgo operacional está orientada a la identificación de su causa raíz, con la finalidad de prevenir su ocurrencia y mitigar sus posibles consecuencias mediante el establecimiento de marcos de control y monitorización, y el desarrollo de planes de mitigación. Lo anterior, con objeto de minimizar las pérdidas económicas, sus consecuencias reputacionales y el impacto sobre la generación recurrente de resultados. A efectos de medir esta gestión se cuenta con:

i) El Indicador de Apetito de Riesgo Operacional (IRO), muestra la relación entre el importe de las pérdidas materializadas por eventos de riesgo operacional sobre el margen bruto. Su cálculo y seguimiento se realiza

de forma mensual y su límite es aprobado por la Junta Directiva.

ii) Management Limits asociados a riesgos relevantes (fraude digital y físico, gestión de personas, procesamiento de transacciones, tecnología, seguridad de la información, cumplimiento y conducta, contingencias legales, terceras partes e impuestos) con seguimiento en diferentes comités de control, comités ejecutivos, Junta Directiva y órganos corporativos.

CARO & GP

Durante la vigencia 2022 cursaron por el flujo de admisión 79 iniciativas, las cuales se admitieron en tres instancias:

- 52 en el foro de CARO&GP (outsourcing: 26, producto: 8, nuevos servicios: 4, nuevos canales: 1, reingeniería de procesos: 4 y riesgos propios: 1); adicionalmente se efectuaron 8 seguimientos de iniciativas relevantes.
- 11 se aprobaron en 2LdD, presentadas en foro de WG y aprobadas por la Secretaría del CARO&GP bajo las consideraciones de los RCSs (outsourcing: 7, reingeniería de procesos: 3 y riesgos propios: 1).
 - □16 en 1LdD presentadas en foro de WG y aprobadas por el RCA bajo las consideraciones de los RCSs y la revisión de la secretaría (outsourcing: 3, producto: 3, nuevos servicios: 1, nuevos canales: 3, reingeniería de procesos: 5 y cambios tecnológicos: 1)

El desarrollo de la actividad en el 2022 se tradujo en la generación de 361 condicionantes por parte de los Risk Control Specialist cómo consideraciones necesarias y de estricto cumplimiento por la Primera línea (1LdD) que permiten a su vez, garantizar, blindar y fortalecer de posibles riesgos no financieros a las iniciativas en su puesta en producción.

Registro de Eventos de Alta Calidad

La Circular Externa 025 emitida el 07 de julio de 2020 por la Superintendencia Financiera acerca del Sistema de Administración del Riesgo Operacional y particularmente lo indicado en el numeral 3.2.5.1 establece que "... para la administración del riesgo operacional, todas las entidades deben contar con un registro de eventos de riesgo operacional de alta calidad..." BBVA Colombia dio inicio a un proyecto en 2021 para implantar cambios en los procesos internos, complementos en las normativas relacionadas, desarrollos de software y adquisición de soluciones informáticas a fin de dar cumplimiento con solvencia a lo referido.

Surtido el proceso de solicitud, mesas de trabajo y sustento de las políticas y procedimientos internos en julio de 2022 la Superintendencia impartió la autorización para que el Banco emplee el registro de eventos de pérdidas de riesgo operacional en el cálculo del componente de pérdidas.

Obtenida la certificación el Banco utiliza el registro de eventos de riesgo operacional para determinar componente de pérdida a partir de agosto del 2022

(insumo requerido para el cálculo del "Valor de la exposición al riesgo operacional" VerRo).

Herramienta MIGRO (Marco Integral de Gestión de Riesgo Operacional)

Se dio continuidad y mantuvo una dedicación relevante al proyecto de implantación del aplicativo global MIGRO en las fases previstas. Este facilita el desarrollo homogéneo de la nueva metodología de gestión de riesgos denominada BowTie, a partir de la identificación de la causa raíz, sus controles y posibles consecuencias como también las medidas de mitigación para prevenir el escalamiento de un riesgo tras su materialización.

De cara a homogeneizar la identificación de los riesgos, se implanta el concepto de riesgos librería, como conjunto de riesgos existentes en cada uno de los procesos teóricos de la taxonomía de procesos del Grupo. Se avanzó en varios hitos relevantes y módulos atinentes a la admisión de riesgo operacional, evaluación de riesgos y controles, calculadora del riesgo inherente, gestión de debilidades y reporting para acompañar la integración del modelo de control de tres líneas de defensa con los nuevos componentes metodológicos de gestión de riesgos.

Cultura de Riesgo Operacional

Con relación a la cultura para la prevención, en conjunto con el área de Talento & Cultura se realizaron actividades de formación dirigidas para la plantilla.

Se dejó a disposición de los funcionarios los cursos

virtuales y legales que incluyen aspectos relacionados con el Sistema de Administración de Riesgo Operacional SARO y Gestión de Terceros con enfoque a la gestión de riesgos de outsourcing. La formación SARO a terceros prestadores de servicios de outsourcing, se realizó a través de Asobancaria y culminó en octubre con la participación de un formador experto de la entidad.

Third Party - Risk Control Specialist

La función de RCS de Third Party tiene por objeto asegurar el cumplimiento de la normativa en términos de especialidad de control y disciplina, a nivel geográfico para todas las Entidades de BBVA en Colombia. Desarrolla su marco de actuación para las externalizaciones que comprenden en su ámbito de actuación, los Outsourcing, Vendors y Third Parties.

La responsabilidad como especialidad de control se orienta a la generación de marcos de mitigación y control, y realizar el challenge a lo implantado brindando un mayor soporte a las unidades a fin de minimizar las materializaciones de los riesgos derivados de una gestión inadecuada de las relaciones con terceros (interrupciones y/o niveles inadecuados en la prestación de los servicios, facturación incorrecta, pérdidas financieras, experiencias negativas de los clientes, entre otros).

La disciplina gestiona lo relativo a la admisión de riesgo operacional en materia de outsourcing, implantando las políticas y metodologías definidas, asegurando la adecuada actualización de las herramientas para

garantizar el seguimiento y reporting a las instancias locales y corporativas desplegando las mejores prácticas.

Marco Regulatorio Implantado

De cara a las mejores prácticas en la gestión de riesgos de terceros y dar cumplimiento regulatorio se implantó:

i) Adaptación local de la “Norma para la gestión del ciclo de vida de las externalizaciones” que nos permite desarrollar un marco de actuación, control y mitigación que se adecua en mejor manera con los desafíos y particularidades propias de la geografía.

(i) Aspectos contenidos en Circular Externa 025/2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia que amplía las exigencias para contratar a personas naturales y/o jurídicas bajo la modalidad de tercerización.

Proyectos de Aseguramiento

En aras de desplegar el marco de control de la especialidad priorizamos los servicios en función de su criticidad, la valoración técnica del proveedor y relevancia sobre los procesos externalizados para validar que cumplen con el seguimiento de ANS, el contraste de facturación y cuentan con la información actualizada y disponible en las herramientas de gestión de riesgos y controles.

Processes - Risk Control Specialist

Tiene como objetivo principal promover el marco general de mitigación y control definido para los riesgos propios

de su ámbito, a efectos de su gestión y adaptación por la 1LdD, tanto en los procesos de admisión de riesgo operacional como en el modelo de riesgos en general.

Processes RCS como especialidad de control, cubre principalmente los riesgos por:

- Fraud: Fraude externo cometido por un tercero en relación a un producto o proceso en canales presenciales, presentado por aportación de documentación fraudulenta o suplantación de identidad y fraude interno por actividades no autorizadas realizadas por empleados o el uso o divulgación de información interna operativa o de negocio.
- Transaction Processing: Deficiencias en el diseño de productos, diseño e implantación errónea de procesos, modelos y parametrización de aplicaciones; ejecución inadecuada, incompleta o fuera de plazo de procesos y deficiencias en la entrega de productos, servicios o ejecución de instrucciones del cliente; errores en comunicaciones de información operativa y extravío de documentación en canal presencial.
- Data Management: Riesgos por deficiencias en el gobierno del dato no relacionadas con aspectos tecnológicos, englobando las dimensiones: riesgo de falta de ownership, desconocimiento del contenido, falta de calidad, y desde el punto de vista funcional falta de integridad y riesgo de indisponibilidad.

Para coadyuvar en el refuerzo de los elementos de control vinculados al proceso de aprovisionamiento de bienes y servicios, al amparo del Proyecto Kaizen, liderado por el Área de Corporativa de Finanzas, se avanzó en las siguientes líneas de acción:

- Seguimiento a la implantación de los planes directores, aseguramiento del mapeo de riesgos y controles para asegurar su monitoreo y seguimiento futuro por las capas de control.
- Aprovisionamientos fuera de perímetro (AFdP): monitorización y seguimiento a documentación de los procedimientos, operativización en herramientas de gestión, apoyo a las unidades de negocio y soporte en el relevamiento del mapa de riesgos y controles (marco de control).
- Seguimiento al aseguramiento del marco de gobierno, organización y control de las GLGs, orientado a subsanar las oportunidades de mejora detectadas en el Issue de Gestión de Terceros.

Control Interno de Riesgos - Risk Control Specialist

El área de Control Interno de Riesgos actúa como unidad de control en las actividades del área de Riesgos y en general, aquellas actividades relativas a la gestión de riesgos y controles de los riesgos financieros (crédito, mercados y estructurales). En este sentido, verifica que el marco normativo y las medidas de gestión y control establecidas son suficientes y adecuados a cada tipología de dichos riesgos.

Asimismo, controla su aplicación y funcionamiento, y confirma que las decisiones del área de Riesgos se realizan con independencia de las líneas de negocio. Además, en el modelo de control implementado actúa como Risk Control Specialist (RCS) realizando el challenge de los riesgos de los que es propietario. Por último, actúa de forma transversal, ejerciendo su función sobre aquellas áreas en las que se puedan materializar los riesgos operacionales de su ámbito de especialidad.

Cuenta con las siguientes dependencias:

i) CIR Procesos: Responsable de revisar que el funcionamiento de los procesos de control y gestión de los riesgos financieros es adecuado y acorde con la normativa, detectando posibles oportunidades de mejora. Para esto, cuenta con un plan de trabajo anual y una metodología principal de trabajo a través de assessments enmarcados en cada tipología de riesgo (Crédito, Emisor, Contrapartida, Liquidez, IFRS9, entre otros) con cobertura en Banco, Joint Venture y Filiales donde se originen y se gestionen este tipo de riesgos.

ii) Secretaría Técnica (ST): Responsable de impulsar la consistencia y completitud de la normativa; coordina la definición y estructura de comités de Riesgos, contrasta su aplicación y adecuado funcionamiento. En este sentido, la labor en el área de Riesgos se enmarca sobre ocho (8) comités establecidos para la toma de decisiones sobre la gestión de riesgos financieros en cuanto a: políticas, procesos, delegación crediticia, normativa y admisiones crediticias de los clientes en todos los segmentos.

iii) Validación Interna (VI): Tiene como función principal realizar un contraste independiente a los modelos del área de Riesgos, con objeto de garantizar su exactitud, robustez y estabilidad. Para esto, se establece un plan anual cuya actividad pretende cubrir los modelos con foco en los regulatorios y los de mayor relevancia y/o materialidad. En todo caso, es deber garantizar una cobertura total de los modelos según tierización, materialidad y desactualización.

Las sinergias entre las tres dependencias permiten el ejercicio de la función de forma robusta, destacando adicionalmente, la asistencia a comités del Área de Riesgos (como Secretario o miembro) de la unidad a efectos de anticipar riesgos potenciales adicionales o necesidades de refuerzos en los entornos de control asociados.

En la gestión para el año 2022, nos ocupamos de efectuar trabajos de aseguramiento en materia de riesgos financieros a través de una metodología de assessment específicos que en total ascendieron a quince (15), para valorar principalmente: admisión, delegaciones y gestión recuperatoria crediticia, cumplimiento del marco de apetito al riesgo, gestión del riesgo de mercado, de la liquidez y en general, de los riesgos estructurales, cumplimiento del gobierno de comités, gestión normativa interna, Seguimiento & Reporting y Asset Allocation.

En materia de validación de modelos efectuamos actividades de aseguramiento en 58 modelos relativos a: cálculo de provisiones, consumo de capital económico,

con principal foco en el cierre de brechas por modelos no validados de tiempo atrás, como por ejemplo valor intrínseco, modelos comportamentales, EWS alertas tempranas, Sector Público, entre otros.

El cumplimiento fue del 100% de la actividad planeada, y hemos originado trece (13) planes de acción; cinco (5) significativos y ocho (8) moderados. Además, se han resuelto ocho (8), la mayoría correspondientes al riesgo de crédito retail y en la nueva definición de default (nDoD). En total, al cierre de 2022 existen doce (12) planes abiertos, de los cuales cinco (5) están vencidos; sin embargo, con gestión continua y en temas relativos a: a) falta de actualización del rating en cartera pymes, b) incidencias en la integridad de los datos de IFRS 9 por cartera de particulares sin modelo asociado y c) aplicación completa de metodología nDoD a las reestructuraciones forzosas.

Contamos, además, con un tablero de indicadores "CIR Indicators" con el que, a través de una valoración "constante" de (31) indicadores podemos contar con un estatus sobre el funcionamiento de las actividades al interior de Riesgos.

Podemos concluir con base en lo anterior, que en términos generales el funcionamiento ha sido adecuado; si bien, se han detectado algunas oportunidades de mejora que cuentan con una gestión continua de aseguramiento.

En cuanto a las labores de la Secretaría Técnica, se cumplieron con objetivos que buscaban mejoras en la

eficiencia de los comités y en la estructuración de las normas corporativas aplicables a las geografías con redacciones más sintéticas así como el cumplimiento estricto de plazos sobre las adhesiones/transposiciones.

IT - Risk Control Specialist

La Dirección de RCS IT gestiona los riesgos de Technology Security (cubre los riesgos por una inadecuada gestión del cambio tecnológico, por fallos en los sistemas de IT, el riesgo por disponibilidad, y rendimiento IT, el riesgo por integridad de los sistemas IT, entre otros), Information & Data Security (entre otros cubre los riesgos por accesos no autorizado, modificación o destrucción de la infraestructura, los riesgos por pérdida, robo o mal uso de la información y los ciberataques que afecten a la privacidad / confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información) y Physical Security (riesgos de una inadecuada gestión de la seguridad física de activos y personas).

Durante el año 2022 nuestra gestión y challenge se centró en los siguientes principales focos de riesgo:

i) Gestión preventiva de riesgos tecnológicos en iniciativas y externalizaciones presentadas en el Circuito de Admisión WG/CARO. Realizamos challenge a 53 proyectos durante 2022, generando 173 condicionantes (12% bloqueantes para paso a producción y 88% necesarios para gestionar durante las diversas etapas del proyecto), con un grado de implementación del 77% al cierre del año. Por otro lado, gestión sobre

la implantación de marcos de mitigación de control cubriendo un 18% de controles nuevos formales en la herramienta MIGRO con un testing de aseguramiento para identificar la correcta mitigación del riesgo asociado.

ii) Gestión del riesgo de la posible fuga de información, falta de integridad de los datos y fallos en los sistemas de información que soportan la operación, sobre activos tecnológicos no administrados por la Vicepresidencia de Ingeniería ("Shadow IT"). Logramos gestionar con apoyo de la 1 LdD y los RCA de cada dominio para Banco y Filiales, la mitigación de los activos tecnológicos con mayor riesgo activos con riesgo Alto Crítico (95%) y Crítico (80%).

iii) Afianzamos los conocimientos de gestión de riesgo tecnológico en la primera línea de defensa, mediante diversos mecanismos, tales como: Campañas de cultura de riesgo, capacitaciones a funcionarios de negocio, RCAs y equipos técnicos, envío de "short lines" o "píldoras". En general tuvimos un alcance a más de 5.000 funcionarios (1.800 funcionarios técnicos, 1.200 funcionarios de filiales y los restantes equipos de negocio del Banco).

iv) Mejoramos la satisfacción de nuestro cliente interno mediante el lanzamiento del web-site de RCS IT, donde logramos centralizar información primordial para el acompañamiento on-line a la primera línea de defensa respecto a los riesgos tecnológicos más frecuentes, circuitos de admisión, mapas de calor del riesgo tecnológico, campañas de cultura de riesgo y otros

temas de interés.

Finance - Risk Control Specialist

La especialidad de Control del Riesgo Financiero está encargada principalmente de mantener un entorno de mitigación y control adecuado relacionado con el riesgo de reporting impreciso, incompleto o a destiempo, el riesgo por deficiencias en la interpretación y aplicación de criterios contables y fiscales.

Dentro de las principales actividades realizadas en el año 2022 para mejorar y fortalecer el entorno de control del riesgo financiero, se encuentran:

i) Implementación de nuevos marcos de mitigación y control para los procesos de Volcker Rule, Liquidez (ALM), Activación de Software, Responsabilidad Corporativa, Nueva Definición de Default (NDoD), entre otros.

ii) Assessment al proceso de administración de los Activos Fijos en el Banco con el fin de evaluar el marco de control interno establecido y validar su adecuado control y registro contable.

iii) Diagnóstico realizado al área Financiera para evaluar desde 5 ámbitos el estado del modelo de gobierno, control y gestión de riesgos de cada una de las disciplinas y gerencias del área.

iv) Coordinación del proceso de testing SOX emitiendo las instrucciones respectivas, calendario y documentación de conclusiones, así como el

aseguramiento del relevamiento de evidencias para la evaluación del diseño y funcionamiento de controles realizada el RCA de las áreas involucradas, y/o realizar un testing directamente sobre los controles de los proceso afectado.

People - Risk Control Specialist

A cargo de la especialidad de People, se encuentra la gestión transversal en toda la organización, de los riesgos que se originan por el incumplimiento de derechos laborales de empleados; deficiencias en la gestión de personal; y litigios de empleados (discriminación, acoso, admisión forzosa, fuga de talento, reclamación de indemnizaciones de exempleados). En esta línea, definimos el marco general de mitigación y control, y supervisamos la adaptación del mismo.

Durante el año 2022, se desarrollaron varios assessment en Banco y Filiales, a partir de los cuales: i) se identificaron oportunidades de mejora en algunos procesos con escalado al comité de Corporate Assurance, ii) se promovieron acciones dirigidas a socializar la relevancia de los riesgos de People, y las consecuencias que ante una eventual materialización se pueden llegar a generar para la entidad logrando un mayor conocimiento de los riesgos y posicionamiento de la función.

En complemento, se participó en el desarrollo de los proyectos: i) Workday, herramienta core de Talento & Cultura, ii) fuga de talento (en proceso de implementación) y iii) aseguramiento del control de

los riesgos, impulsando el desarrollo de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de la regulación vigente.

Legal - Risk Control Specialist

La Especialidad Legal tiene en sus principales objetivos:

- i) Liderar la gestión de riesgos asociados a la especialidad legal, mediante la definición del Marco de mitigación, control y monitorización.
- ii) Contrastar que el entorno de mitigación, control y monitorización implantado funciona conforme al marco general definido y es efectivo para mantener los riesgos legales en un nivel consistente con el apetito establecido.
- iii) Efectuar un seguimiento periódico al perfil de riesgos legales con el fin de asegurar que se mantengan dentro de los parámetros de gestión definidos en coordinación con Control Interno y Riesgo Operacional País.
- iv) Participar en los Comités de Admisión del Riesgo Operacional verificando que las iniciativas presentadas cuentan con una adecuada identificación de los riesgos legales y el marco de mitigación, control y monitorización necesario.

En las gestiones efectuadas en el 2022, resaltar:

- i) Assessment PQR's: se finalizó el ejercicio, cuyas conclusiones estuvieron enfocadas a buscar planes de acción para optimizar la calidad en las respuestas de las PQR por parte de los proveedores existentes.

ii) Aseguramiento proceso de contratación bancaria: se aseguró una reducción significativa de condicionantes en el CARO&GP atados a la elaboración de los contratos de outsourcing, y se definieron qué cláusulas del contrato están ligadas a una especialidad de riesgo para tenerlo en cuenta al momento de la negociación de los mismos.

iii) Plan de Capacitaciones: se adelantaron 6 sesiones de formación, llegando a más de 300 asistentes. Durante dichas capacitaciones se desplegó a los RCAs de otras áreas el alcance de los risk types legales, se socializaron los marcos estándar de control (producto y outsourcing), entre otros temas de trascendencia;

iv) Seguimiento de riesgos legales locales: se finalizó la depuración de los riesgos y controles legales al interior de SSJJ Banco, pasando de 57 controles a 25.

Nuestros colaboradores son el pilar fundamental de la cultura interna. Gracias a nuestro equipo, nuestros valores culturales definidos por el Grupo, principios y prácticas, hemos seguido avanzando en la transformación que nos ha permitido avanzar y afrontar los acontecimientos mundiales y del mercado que han impactado el 2022.

Ahora bien, las palancas movilizadoras de Talento y Cultura -T&C- evolucionan continuamente para estar acordes con las necesidades de la organización y de las personas. Ellas son una referencia para articular los planes de mejora continua necesarios para lograr nuestros objetivos. Con base en ello, continuamos fluyendo como una organización que impulsa el cuidado hacia las personas y sus familias apoyando la flexibilidad laboral.

Transformación organizativa

Durante el año 2022 generamos iniciativas que apalancan los proyectos estratégicos de transformación de productos y servicios en BBVA Colombia. Por ejemplo, la reestructuración de la Banca Comercial a través del Nuevo Modelo de Oficinas (NMO) buscando ser el mejor aliado de nuestros clientes, potencializando nuestro enfoque comercial, disminuyendo la transaccionalidad en las oficinas y fortaleciendo nuestros canales digitales. Así mismo, en áreas como Client Solutions e Engineering creamos mayores capacidades con enfoque de transformación y digitalidad apalancados en la estrategia trazada. Finalmente, nos hemos propuesto crecer y trabajar en temas relacionados con la sostenibilidad que

son claves para tener impactos positivos en el futuro.

Por otro lado, a través de las Estructuras Organizativas se continuamos trabajando y profundizando en las metodologías ágiles, permitiendo potenciar el trabajo en equipo en torno al E2E de Proyectos, facilitando la comunicación de las personas intervinientes en el proceso y el visual management para la toma de decisiones. Así mismo, se trabajó en el liderazgo y empoderamiento de las personas por medio talleres con foco en la creación de equipos de alto rendimiento.

8.1 Empleo

GRI-401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal, GRI-401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

A cierre de diciembre 31 de 2022, la plantilla fue de 5.253 personas, donde el 57% está compuesto por mujeres. En la fuerza laboral del equipo BBVA Colombia se refleja una importante diversidad generacional (ver gráfico a continuación), destacando la importante representatividad de los Millenials y la Generación X. Esta composición nos permite potenciar el rendimiento de los equipos e impulsar el compromiso de los empleados.

Distribución generacional de la fuerza laboral

Apoyando la transformación y la implementación del modelo ágil, BBVA cuenta con nueve Scrum Master,

los cuales acompañan a los diferentes grupos en materia de coaching, mentoring y la facilitación en los equipos. Así mismo, apoyan la transformación digital, con lo cual BBVA Colombia ha fortalecido las new capabilities. El 83,5% del total de las contrataciones en las áreas de tecnología están distribuidas en 3 perfiles (desarrolladores, soporte y arquitectos) aquellos que hoy en día son los más competidos en el mercado.

Nuevas contrataciones de empleados (altas)

Género	Menores 30				Entre 30 y 50		Mayores a 50	
	Total	Tasa de nuevas contrataciones	Total	Tasa de nuevas contrataciones	Total	Tasa de nuevas contrataciones		
Mujeres	260	149	2	411	13,31%			
Hombres	199	218	9	426	16,67%			
Total	459	367	11	837				
Tasa de nuevas contrataciones				36,00%	11,81%			
1,28%				15,93%				

Funcionarios retirados (bajas)

Género	Menores 30				Entre 30 y 50		Mayores a 50	
	Total	Tasa de rotación	Total	Tasa de rotación	Total	Tasa de rotación		
Mujeres	122	224	103	449	14,54%			
Hombres	90	198	90	378	14,79%			
Total	212	422	193	827				
Tasa de rotación				16,63%	13,58%			
22,42%				15,61%				

8.

Compromiso con nuestra fuerza laboral

En cuanto a las condiciones de retribución y beneficios, el sueldo de enganche para el Banco está 2,34 veces por encima del salario mínimo colombiano. Adicionalmente, el Banco cuenta con beneficios para el empleado, entre los que se destacan las primas extralegales, de antigüedad y de vacaciones junto con los auxilios ópticos, educativo para hijos y empleados, de maternidad, funerario por fallecimiento de padres, hermanos, cónyuge o hijos. Adicionalmente, se cuentan con beneficios exclusivos para los cargos de auxiliares, como lo son la alimentación para funcionarios que laboran en jornada continua y el incentivo para cajeros.

Relación salario de enganche y salario mínimo legal

Salario mínimo BBVA Colombia 2022 SMLV Relación Salarios

\$2.349.584. \$ 1.000.000 2,34

Beneficios sociales a empleados

Beneficio Valor Pagado (Cifras en Millones COP)

Auxilio Alimentación 949,9

Auxilio Cirugía Ojos 95,2

Auxilio Defunción 96,6

Auxilio Educativo Hijos 822,5

Auxilio Educativo Hijos Discapacidad 28,8

Auxilio Maternidad 131,2

Auxilio Óptico 1937,6

Crédito De Estudio Posgrado 1107,9

Crédito De Estudio Pregrado 916,8

Incentivo Cajeros 519,9

Prima De Antigüedad 7466,5

Prima de Vacac Benef Anti 293,7

Prima De Vacaciones 10381,9

Prima Extralegal 76280,1

8.2 Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados, 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres, 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Como parte de la transformación impulsamos la cultura de equidad, igualdad, diversidad e inclusión. Por medio del Comité de Dirección de BBVA se promueven acciones que generan un impacto positivo a los colaboradores y clientes como las siguientes:

□ Equidad de género: Periódicamente se revisa la participación de género en todos los niveles de la organización, sobre todo en los niveles directivos, que busca mantener una equidad interna. Para ello, se desarrollaron planes formativos para las mujeres

reconocidas por su valoración y desempeño como Top Talent, que permite eliminar las barreras internas que puedan tener en materia formativa y así impulsar su crecimiento laboral.

□ Participación de etnias: Se mantuvo para el año 2022 un programa formativo con el SENA, cuyo objetivo es formar a jóvenes bachilleres en condiciones de vulnerabilidad y pertenecientes a grupos poblacionales étnicos Negros, Afrocolombianos, Raizales, Rom e Indígenas, para hacer un programa como Desarrolladores de Software. En la primera fase formativa se tuvieron buenos resultados académicos.

□ LGBT+: Lanzamos varios manuales a nivel interno que habilitan el respeto a las diferencias en materia de identidad sexual. Adicionalmente, nos postulamos ante la Cámara de la Diversidad (Antigua Cámara de Comerciantes LGBT) obteniendo el sello Friendly Biz, lo que representa un reconocimiento en materia de diversidad e inclusión para BBVA Colombia.

□ Inclusión intergeneracional: Continuamos desarrollando acciones para la población de empleados más jóvenes, buscando mejorar su engagement en BBVA, con iniciativas de bienestar, formación y charlas psicosociales. De la misma forma, acompañamos la línea de acción enfocada en personas de mayor edad donde se trabaja en la formación para la baja laboral y se dan pautas en el ámbito emocional, socio familiar, proyecto de vida y economía familiar.

□ Personas con discapacidad: Detallamos la

situación de nuestros colaboradores actuales y nos esforzamos para mejorar sus condiciones y limitar las diferentes barreras que se puedan presentar en esta inclusión. Adicionalmente, habilitamos escenarios de formación con aliados, para internamente dar un mejor manejo a los sesgos que con las personas con discapacidad podemos tener como personas.

□ Por último, impulsamos acciones para la conciliación laboral y familiar, la desconexión laboral y el respeto a los horarios de trabajo, como el buen uso del tiempo de descanso, alimentación, entre otros, para cuidar los tiempos familiares.

Desglose plantilla por categoría laboral y edad

Cargos de 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Total	%
Management Level II		6	4	10	0,19%
Management Level III	1	130	46	177	3,37%
Management Level IV	189	1196	253	1638	31,18%
Management Level V	637	1267	223	2127	40,49%
Management Level VI	448	514	339	1301	24,77%

Total general	1275	3113	865	5253
%	24,27%	59,26%	16,47%	

Desglose plantilla por categoría laboral y género

Cargos	Mujeres	Hombres	Total	%
Management Level II	2	8	10	0,19%
Management Level III	78	99	177	3,37%
Management Level IV	818	820	1.638	31,18%
Management Level V	1.278	849	2.127	40,49%
Management Level VI	806	495	1.301	24,77%
Total general	2.982	2.271	5.253	100%
%	56,77%	43,23%	100%	

Nota: la anterior tabla contempla funcionarios con contrato a término indefinido. Adicionalmente, al cierre de diciembre 2022, BBVA tenía contratados 221 personas entre aprendices SENA y practicantes (135 mujeres y 86 hombres) y 711 trabajadores en misión (645 mujeres y 66 hombres) que fundamentalmente soportan a la red de oficinas en la cobertura de ausencias por vacaciones, incapacidades, licencias, entre otros, garantizando de esta forma un adecuado servicio al cliente y en el resto de la organización en la realización de

proyectos o apoyos operativos eventuales.

Relación salarial entre género desglosado por categoría profesional

Cargos	Femenino	Masculino	Promedio ingreso fijo anual	Relación salario mujer/hombre
Management Level II	\$ 1.153.869.032	\$ 1.444.512.303	\$ 1.386.383.649	0,80
Management Level III	\$ 218.251.189	\$ 273.978.726	\$ 249.420.829	0,80
Management Level IV	\$ 106.914.588	\$ 124.899.837	\$ 115.918.192	0,86
Management Level V	\$ 67.234.981	\$ 71.483.650	\$ 77.874.168	0,86
Management Level VI	\$ 53.877.020	\$ 55.810.954	\$ 58.959.947	0,91
Promedio de salario en BBVA Colombia	\$ 79.192.020	\$ 104.094.320	\$ 89.959.942	0,76

Para el año 2022 en BBVA Colombia se presentó un caso de discriminación:

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Caso	Estatus	Acciones emprendidas
1	Cerrado	Se accionó el Comité de Convivencia laboral.

8.3 Formación y Desarrollo

404-1 Media de horas de formación al año por empleado

En el 2022 los colaboradores de BBVA Colombia recibieron un total de 203.275 horas de formación. Sumado a las horas de formación de temporales, aprendices y practicantes, corresponde a un promedio de 34,49 horas de formación por persona a lo largo del año 2022 (Acumulado).

Horas de formación discriminadas por género

Género	Horas	Promedio
Mujeres	115.654	33,96
Hombres	87.621	35,23
Total	203.275	34,49

Horas de formación discriminadas por categoría laboral

Categoría de empleado	Horas	Promedio
G1 (Management Level I, II y III)	9184	44,80
G2 (Management Level IV)	67.527	41,56
G3 (Management Level V)	73.262	33,29
G4 (Management Level VI)	53.302	28,63
Total	203.275	34,49

Nota: Actualizado a Dic 2022. Se incluye Management Level I en datos de reporte agrupado.

404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

BBVA tiene como prioridad estratégica tener “el mejor y más comprometido de los equipos”, por esa razón se ha estructurado el modelo de desarrollo profesional que facilita al empleado ser protagonista en el desarrollo de su plan de crecimiento a través de las etapas de conócete, mejora y explora.

1. Conócete

Esta parte del modelo de desarrollo profesional tiene las herramientas que facilitan a cada empleado decidir el enfoque de su desarrollo profesional y para ello primero debe conocer de dónde parte. De esta forma, identificará sus áreas de mejora y fortalezas, para tomar las mejores

decisiones profesionales.

Lo que se espera de él, la valoración de personas, los objetivos anuales y la evaluación de desempeño individual son algunos de los elementos que se ponen a su disposición para apoyarlo en este camino de conocimiento.

1.1 Roles

El término rol hace referencia a las principales funciones, responsabilidades y habilidades requeridas para el desempeño adecuado de un puesto en el Grupo BBVA. Los roles se han establecido de forma homogénea y objetiva, en función de las distintas unidades y geografías, para establecer criterios objetivos y facilitar su comparabilidad.

1.2 Valoración Anual

Proceso por medio del cual se realiza la valoración de personas, evaluación individual de desempeño y el cálculo del mapa de talento.

1.2.1 Valoración de personas

La valoración de personas ayuda al empleado a conocerse mejor al comparar el perfil profesional con lo requerido en el rol. Con esta valoración de personas se obtiene una visión de 360 grados del responsable, pares, colaboradores, staffer/people leader o compañeros del proyecto sobre las habilidades intrínsecas en función del rol, identificando la capacidad para seguir creciendo profesionalmente y asumir nuevas responsabilidades.

1.2.2 Desempeño individual

El nivel de desempeño individual se determina teniendo en cuenta en qué medida se han alcanzado los objetivos del año, fijados por el responsable, y cómo se viven los valores del Grupo, que se verá reflejado en la retribución variable en una escala de 1 a 5.

1.2.3 Mapa de Talento

Es una herramienta de gestión y desarrollo donde, como resultado del desempeño sostenido y la valoración de habilidades intrínsecas de las personas, se realiza una agrupación del talento en nueve cajas. En el eje horizontal se mide el nivel de habilidades relativo de la persona, comparando con otras personas con roles de un nivel requerido similar; en el eje vertical se representa el desempeño sostenido de los últimos años. Cada caja se define por tanto, como el resultado de la relación entre ambas variables.

1.2.4 Project Review

Project Review es una herramienta diseñada para facilitar el proceso de retroalimentación y valoración para los equipos que trabajan por proyectos. El Project Review cuenta con:

- Ciclos de valoración trimestrales, en línea con los ciclos de ejecución de los proyectos.
- Participación de las personas de Solution Development (proyectos) asignadas a los proyectos aprobados por la Single Digital Agenda y de personas de

otras áreas blocks asignadas a los proyectos.

- Valoración de los objetivos comunes para todo el equipo.
- Valoración entre los miembros del equipo, sobre la contribución al proyecto.
- Alineación de la estrategia con la ejecución, a través de la valoración cualitativa bidireccional entre las disciplinas y los miembros del equipo involucrados en el proyecto.

2. Mejora

Es el camino para trabajar las áreas de perfeccionamiento y afianzar las fortalezas utilizando todos los elementos para mejorar las capacidades y habilidades para desempeñar adecuadamente los diferentes roles, enfocándose en el desarrollo continuo para crecer profesionalmente en el rol actual. También permite explorar otras oportunidades, centrarse en ellas y formarse en las capacidades que requieran esos otros nuevos roles.

2.1 Plan de crecimiento

Los planes de crecimiento son una herramienta útil para el desarrollo profesional. Antes de decidir qué acciones tomar, es necesario realizar un proceso de retroalimentación con los líderes sobre las posibles elecciones de desarrollo y establecer juntos los objetivos

de acuerdo con el análisis derivado del rol y de la valoración de personas. Luego, decidir sobre el tipo de formación que se va a realizar y agregar las acciones definidas.

2.2 Campus BBVA

BBVA cuenta con una plataforma abierta de formación LMS (Learning Management System) por medio de la cual ofrecen más de 20 mil recursos para el desarrollo y formación profesional. En esta herramienta se integra la estrategia relacionada con los procesos de Up y Re Skilling por medio de rutas de formación incorporadas en The Camp, una experiencia gamificada que mejora el ejercicio de aprendizaje, una escuela de aprendizaje de segundo idioma (inglés) y un marketplace que asegura el acceso a formación a la totalidad de la plantilla sin ningún tipo de restricción para su desarrollo; adicionalmente, acorde a nuestras políticas se sugiere a los líderes facilitar espacios dentro del horario laboral para llevar a cabo actividades de formación requerida para el desarrollo de las funciones. Vale la pena mencionar que no se realiza ninguna acción formativa masiva fuera de los horarios laborales.

2.3 Open Mentoring

BBVA cuenta con la plataforma Chronus por medio de la cual se ofrece la posibilidad de desarrollo profesional a todos sus funcionarios por medio de un esquema de mentores y mentees en una plataforma diseñada para potenciar las habilidades de comunicación y liderazgo, compartiendo conocimientos y experiencia.

3. Explora

Conjunto de herramientas que facilita el proceso de búsqueda de nuevos caminos de interés y las áreas de mejora, tales como las nuevas disciplinas, conocimientos y habilidades que se generan en este contexto de transformación.

Para ello se tiene a disposición elementos que permiten conocer los diferentes roles dentro del Grupo, aplicar a ofertas de empleo, ver trayectorias profesionales e incluso crear el camino a seguir.

3.1. Mobility

Todos los empleados de BBVA pueden aplicar a un cambio interno de rol en su país o incluso acceder a un nuevo rol en otro país cumpliendo con las políticas y principios de movilidad interna, por medio de una plataforma donde se comunica y se habilita la presentación de candidatos de todas las posiciones disponibles a nivel global.

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

En talento y cultura creamos oportunidades por medio de la consolidación del mejor y más comprometido de los equipos, desarrollando las capacidades necesarias

para poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. Para ello, durante 2022 continuamos apalancando esta prioridad estratégica por medio de la consolidación del modelo de desarrollo profesional a través de una mayor interacción con las áreas gracias a la capilaridad brindada por nuestro equipo de front y la estructura líquida que ha generado una mayor proximidad con las necesidades de cada una de las áreas, mayor profundización en la propuesta de valor y el acompañamiento a los diferentes equipos de trabajo.

En 2022 se logró una mayor profundidad en el conocimiento del modelo de desarrollo profesional, sus herramientas y se avanzó hacia la autogestión y el empoderamiento de los líderes y miembros de los diferentes equipos de trabajo en cada una de las etapas de Conócete, Mejora y Explora alcanzando hitos en cada una de estas etapas de la siguiente forma:

Explora: Los retos para 2022 fueron importantes en este campo ya que era fundamental para el desarrollo de los planes estratégicos trazados por BBVA Colombia, debido a la necesidad de atraer nuevos talentos en áreas clave, el cubrimiento de posiciones estratégicas con perfiles idóneos que generen valor por medio de la incorporación de nuevas capacidades en un contexto de cambio de la economía, tecnología y sociedad, que terminaron por impactar el mercado laboral creando una mayor competencia por el talento humano.

Acciones

1. Fortalecimiento del proceso de Mobility el

cual permitió identificar el talento interno brindando oportunidades de desarrollo profesional, este se realizó por medio del cambio de la estrategia de endomarketing, fortalecimiento del equipo de selección, mejoras al proceso y el fortalecimiento de nuestras 10 políticas de movilidad interna.

2. Dinamización del proceso de atracción y búsqueda de talento externo. Este fue uno de los hitos con mayor impacto debido a la necesidad de atraer talento que contará con habilidades y conocimientos específicos vinculados a cada uno de los proyectos estratégicos del Banco. Para este punto se continuó el proceso de fortalecimiento del equipo de selección, mejora del relacionamiento con las áreas usuarias y los hiring manager para obtener perfiles más ajustados a las necesidades, implementación de nuevas estrategias de marca empleadora que permitiera tener foco en mercados específicos y continuar con el proceso de data driven creando cuadros de mando que faciliten el seguimiento de las posiciones vacantes.

Conócete: Esta etapa es el insumo central para que el empleado decida el enfoque de su desarrollo profesional, identificando el punto de partida para cumplir con los objetivos propuestos y de esta forma, identificar las fortalezas y áreas de mejora, para tomar las mejores decisiones profesionales.

Por ello, las acciones se centraron en la profundización del conocimiento de las herramientas y la mejora del proceso de evaluación anual, con el fin de obtener resultados que aporten valor a cada uno de los

empleados de BBVA a través de un mejor conocimiento de su desempeño y desarrollo de habilidades.

Acciones

Proceso de evaluación anual desarrollado desde el mes de noviembre en el cual con el acompañamiento de los T&C Advisors y Unit Partner se desarrolló la valoración de personas y la evaluación de desempeño que serán la base de la construcción del mapa de talento 2022 que será publicada desde el mes de febrero 2023.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño

Categoría de empleado	Mujeres	%	Hombres
G1 (Management Level I, II y III)	54	36,24%	95
			63,76%
G2 (Management Level IV)	649	46,93%	734
			53,07%
G3 (Management Level V)	1544	60,48%	1009
			39,52%
G4 (Management Level VI)	865	64,99%	466
			35,01%
Total General	3112	57,46%	2304
			42,54%

(*) Se incluye Management Level I en datos de reporte agrupado.

Mejora: Tener el mejor y más comprometido de los equipos es una acción que se construye desde la evolución de los conocimientos y habilidades de los empleados cerrando las brechas frente a su rol actual o el deseado. Por esa razón a lo largo de 2022 se profundizaron las acciones relacionadas con los planes de crecimiento, open mentoring y se avanzó en la construcción de propuestas formativas diferenciales para las diferentes áreas basados en las necesidades de BBVA.

Acciones:

1. Creación del programa Conquistando la Cima, Managers por naturaleza, apoyamos a los managers a ser catalizadores del cambio y dueños de desarrollo de su equipo, que por motivación e inspiración los empodera, emprende y hace accountability.
2. Impulso de la plataforma The Camp, la cual está diseñada sobre procesos de gamificación que permite a los empleados certificar sus conocimientos en liderazgo, data, ciberseguridad, behavioral economics, design thinking, operaciones, digital sales & marketing, agilidad, salud financiera y sostenibilidad, cursando una serie de elementos formativos especializados en cada una de estas áreas y obteniendo certificaciones en niveles valle (básico), montaña (intermedio) y cumbre (experto), impulsando de esta forma los procesos de Up y Reskilling necesarios para la adquisición de capacidades centrales para el desarrollo de valor en BBVA.

3. Certificaciones de Banca de Empresas, Banca de Gobierno, Banca Comercial y Pyme, que complementan la oferta formativa para los principales roles de la dirección de redes y así contar con un catálogo robusto de elementos formativos que facilitan la adaptación a los diferentes roles y reducir la curva de aprendizaje, y de esta forma aportar a la mejora de la experiencia de los clientes de BBVA Colombia.

4. Continuidad en los procesos de planes de crecimiento, open mentoring, coaching y sharing, los cuales facilitan los procesos de crecimiento de los empleados en BBVA.

5. Programa Travesía enfocado a la preparación para la jubilación de los colaboradores que están a un año de alcanzar su edad para pensionarse.

Resultados:

1. Evolución del total horas de formación de 419.880 en 2021 a 495.956 en 2022 con un crecimiento del 18,33%, este total de horas incluye las 203.275 de los funcionarios BBVA, más las horas de formación de temporales, aprendices y practicantes.
2. Programa conquistando la cima con un total de 3.858 horas de formación para los Managers de oficinas de la Dirección de Redes
3. Programa Certificación del cargo - Dirección de redes: 2.197 empleados certificados (total inscritos)

2.573) para un total del 85.39% de los funcionarios certificados en el cargo.

4. 3.666 planes de crecimiento creados por los empleados de BBVA Colombia

5. 562 de 805 equivalentes al 69.81% de líderes certificados en valle dentro de la ruta de formación lidera.

6. 10.990 horas de formación en temas de sostenibilidad apoyando a nuestros funcionarios a conocer las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio que maneja el BBVA.

7. 240 horas del programa Travesía, con un total de 30 participantes

8.4 Salud y Seguridad en el Trabajo

403-9 Lesiones por accidente laboral, 403-10 Dolencias y enfermedades laborales, 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

En BBVA Colombia contamos con la implementación integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y velando por un entorno seguro de trabajo para los colaboradores. Así mismo, a través de la Estrategia Nacional de Prevención del Riesgo se da cobertura a

todos los centros de trabajo de la organización ubicados a nivel nacional y se gestionan las diferentes necesidades en materia de salud y seguridad, control y eliminación de riesgos y peligros, al igual que formaciones enfocadas en emergencias, autocuidado, prevención, hábitos de vida saludable y demás estrategias que tienen como objetivo aportar de manera positiva a nivel ergonómico, psicosocial y físico en el bienestar de las personas.

Contamos con un programa de administración de casos de salud apalancados en una política de reincorporación, la cual permite la gestión y seguimiento de aquellos colaboradores que tienen recomendaciones médico-laborales o que retornan al ambiente laboral posterior a incapacidades prolongadas. En este programa se contempla la validación de la situación con base en el examen médico ocupacional, socialización del concepto médico a la persona, su líder y con el apoyo de T&C, logrando así garantizar las medidas de protección a las personas; para los casos de afectación en la esfera mental se incluye el acompañamiento por parte de profesional en psicología de la ARL.

De esta información se puede precisar:

Lesiones por accidente laboral

Concepto BBVA 2022

Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral Fallecimientos: 0

El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)

Accidentes: 0

Tasa de lesiones por accidente laboral: 0

El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables Accidentes: 66

Tasa de lesiones por accidente laboral: 4,25%

Principales tipos de lesiones por accidente laboral Golpe, contusión o aplastamiento son las principales lesiones que se presentan derivadas de los accidentes de trabajo.

Número de horas trabajadas 10.316.440 horas al año

Peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias En los ambientes de trabajo de BBVA no se cuenta con la presencia de peligros que puedan representar un riesgo de lesión con grandes consecuencias.

¿Cómo se determinan dichos peligros? A través de la Estrategia Nacional de Prevención del Riesgo, donde se visita la totalidad de los centros de trabajo, se realiza la actividad de actualización de las matrices de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.

¿Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el período objeto del informe? Durante el año 2021 no se han presentado accidentes graves. Sin embargo, se identifica que el mecanismo de accidentalidad más relevante son las caídas al mismo

nivel.

Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control Actividad lúdica para todos los trabajadores enfocada en prevención de caídas al mismo nivel. Envío de piezas de comunicación con información relacionada a la prevención de caídas.

Todos los empleados (tasa calculada x 1000000)

Accidentalidad

Tipos de Accidentes	Con Incapacidad	Sin Incapacidad	Total
---------------------	-----------------	-----------------	-------

Número	32	34	66
--------	----	----	----

Índice de frecuencia de accidentalidad 1,25

Tasa de Absentismo 2,65%

Dolencias y enfermedades laborales

Concepto BBVA 2022

El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral Fallecimientos: 0

El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables Casos: 5

Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales
Enfermedad laboral reportada por lesión osteomuscular y psicosocial

Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control Continuidad en la estrategia de pausas activas y cognitivas. Entrega de aditamentos ergonómicos (apoya pies - bases para pantallas), suministro de máquinas contadoras de dinero. Ajustes a mobiliarios de trabajo. Desarrollo de programas de Promoción y Prevención. Visitas a todos los centros de trabajo mínimo 3 veces por año con profesionales especialistas en Seguridad y Salud en el Trabajo donde se implementan actividades preventivas en riesgo biomecánico, riesgo psicosocial y emergencias.

La participación de nuestros colaboradores en temas de seguridad y salud en el trabajo se fomenta de la siguiente manera:

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Concepto BBVA 2022

Descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante Los trabajadores se encuentran involucrados en los diferentes ámbitos del

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la siguiente forma:

1. Representación en el Copasst.
2. Participación en las diferentes actividades y estrategias de salud y seguridad.
3. Rendición de cuentas del SGSST a los trabajadores.
4. Entrega de resultados a la Alta Dirección de acuerdo con la normatividad legal vigente.

Existencia de algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre BBVA Colombia cuenta con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst) el cual se encuentra conformado por 4 representantes de los Trabajadores y 4 representantes del Empleador, con sus suplentes correspondientes. El Comité sesiona de manera mensual o extraordinaria en caso de requerirse y aborda diferentes temas enfocados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en donde se contempla la promoción de la salud y seguridad de los trabajadores, prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, entre otros. Durante el año 2022 se efectuó el proceso de elección del comité para el período 2022-2024, mediante votación abierta y pública, lo que garantiza la participación de todos los colaboradores eligiendo a sus representantes y en conjunto con los designados por BBVA conforman el

COPASST. En cada reunión se deja constancia de los temas en acta y las decisiones que se toman van por lo general por consenso.

8.5 Inmuebles y Plan Retorno

Con el levantamiento de las medidas de distanciamiento derivadas de la pandemia, durante el 2022 se dio inicio al "Plan Retorno" en áreas centrales, bajo un modelo de flexibilidad y alternancia para aquellos roles que apoyados en los sistemas de información y equipos de cómputo no requirieron de la asistencia al 100%, es así como cerca de un 85% de la plantilla de este colectivo se acogió al modelo de teletrabajo suplementario y nos permite hoy en día recibir aproximadamente a 2.490 empleados en la sede de Dirección General para BBVA y sus filiales en Colombia.

Se dotó de sillas ergonómicas a los colaboradores que se acogieron al modelo de trabajo suplementario y se les asignó auxilio de conectividad como apoyo económico.

Con motivo del plan retorno, que inició el 01 de marzo de 2022, se adoptó en la entidad la modalidad de teletrabajo suplementario/modelo híbrido, lo que permitió que de forma voluntaria y con el mutuo acuerdo, los colaboradores asignados a las áreas centrales, puedan laborar algunos días de la semana desde su casa o

lugar de trabajo a distancia y otros en las instalaciones del BBVA, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones cuando con estas se puedan realizar el cargo a distancia. El objetivo principal de esta iniciativa fue ratificar la intención del Grupo de generar esquemas de conciliación entre la vida laboral con la personal y familiar, además de facilitar las condiciones de movilidad de las personas ante las dificultades que se tienen por los medios de transporte existentes.

BBVA entonces estableció que el número de días semanales con asistencia presencial para las áreas centrales correspondería al 40% y el restante, esto es el 60% en casa o el lugar de trabajo a distancia.

Cuando el colaborador asista a las principales sedes de áreas centrales, debe reservar previamente su puesto de trabajo a través de la App Solicita, una herramienta diseñada corporativamente que, adicional a optimizar espacios y controlar los aforos, busca que los colaboradores se programen y se coordinen para que esa asistencia presencial se base en la integración, el trabajo colaborativo y la cohesión de los equipos.

Con la nueva modalidad de trabajo (Teletrabajo -Suplementario) y en aprovechamiento de la optimización de espacios, en agosto de 2022 se traslada BBVA Seguros de la sede Venados a la sede Dirección General, liberando un área de 1200 M2 (206 estaciones de trabajo) y reubicándolos en 750 M2, donde el modelo híbrido ha permitido la ubicación de 250 personas en 116 estaciones de trabajo, beneficiándose además de

los otros servicios con los cuales cuenta la sede de Dirección General como Zona EAT (restaurante), Zona Fit (gimnasio), mayor disponibilidad de salas para reuniones, parqueaderos y demás espacios colaborativos del edificio.

9. Compromiso con clientes

El Banco sitúa a los clientes en el centro de su actividad, teniendo una visión holística del cliente, no solo financiera, y busca establecer con ellos una relación responsable, ayudándoles a tomar las mejores decisiones financieras para alcanzar sus objetivos vitales y profesionales.

En este sentido, existen unos pilares básicos con los que BBVA aspira a ser el socio de confianza de sus clientes, tanto en la gestión como en el control de sus finanzas, a partir de un asesoramiento personalizado y con el objetivo de mejorar la salud financiera de sus clientes.

Por su parte, la seguridad de la información debe ser un pilar fundamental para garantizar la resiliencia operacional de cualquier organización. Por ello, el Grupo ha establecido políticas, procedimientos y controles en relación a la seguridad de las infraestructuras globales, los canales digitales y los métodos de pago, con un enfoque holístico y basado en la inteligencia artificial para enfrentarse a los retos actuales.

9.1 Avances en nuestra transformación y digitalización

Dentro del proceso de transformación, el banco se ha enfocado en robustecer sus procesos digitales, afianzando la contratación de productos E2E y evolucionando los productos según las necesidades del cliente. Se ha fortalecido la capacidad de comunicación, automatización y personalización de campañas y productos para tener ofertas diferenciales a cada colombiano. Se destacan los siguientes hitos en la operación de ventas digitales:

- Se ha afianzado el tech stack de marketing, incorporando diferentes tecnologías de personalización y experimentación que permiten la creación ágil de mensajes y creativos para llegar a todos los colombianos. De igual forma se ha trabajado en mejorar el conocimiento de los clientes para prepararnos a un mundo sin cookies, alineándose a los nuevos modelos de marketing y ventas digitales para continuar con una operación exitosa. Esto se ha realizado gracias a la incorporación de tecnologías propias (datio) que permite el tratamiento y almacenamiento de grandes volúmenes de información tanto anónima como de usuarios conocidos.
- Gracias al gran trabajo interdisciplinario de las diferentes áreas del banco, logramos romper paradigmas de producto y crecer exponencialmente en ventas digitales E2E. Esto principalmente se evidencia en TDC aqua, donde en el 2021 vendimos 8.000 tarjetas y pasamos a vender más de 100 mil tarjetas en 2022, vinculando más de 20 mil clientes nuevos por este

producto. Esto, sumado a nuestra cuenta Nómina con apertura 100% digital, donde logramos vincular a más de 128 mil clientes en el 2022 por este medio. Esto, gracias al enfoque que se le dio durante todo el año al producto, logrando evolucionar y mantener buenos niveles de venta durante todo el año.

- Dada la apuesta al banco por las ventas digitales, y la operación en plataformas digitales pagas que esto conlleva, se logró optimizar el costo por adquisición de los diferentes productos y servicios, logrando optimizar los costos de adquisición hasta un 44%. Siempre alineados con la rentabilidad de los diferentes productos.
- A través de herramientas de experimentación de venta digital y un equipo dedicado al monitoreo y planteamiento de hipótesis, se han logrado identificar falencias en los procesos y la generación de Tests que permitan entender las fricciones de los usuarios al momento de contratar un producto y con base en esto mejorar sistemáticamente. Se destacan experimentos en donde la influencia social ha permitido mejorar la interacción a los canales digitales y por ende la venta del producto. Logramos tener una mejoría en tasa de conversión del 19% para uno de nuestros productos digitales. Se realizaron más de 30 experimentos en las diferentes capacidades digitales para optimizar la interacción de cada uno de los canales.
- Se han realizado diferentes automatizaciones de procesos y comunicaciones hacia el cliente, en búsqueda de mantenerlos informados con las novedades de seguridad y productos, al igual que comunicar a

los clientes sus fechas de pago de productos. Esto en búsqueda de garantizar un pago en el momento debido y evitar la mora del cliente. De igual forma avanzamos en el entendimiento del cliente para lograr una personalización en las comunicaciones afín a cada una de sus preferencias. Se hicieron más de 100 millones de envíos de correos electrónicos personalizados.

- A través de la analítica digital, se han evidenciado insights que han permitido identificar oportunidades de mejora dentro de los procesos, y a su vez aumentar el volumen de contrataciones que se dan por medios digitales. Esto, sumado a la incorporación de herramientas digitales a las áreas de monitoreo, han permitido evidenciar incidencias en tiempos más cortos, dando una capacidad de reacción y resolución más ágil.

Todo esto permitió consolidar la operación de ventas digitales al interior, logrando cifra récord en el 2022, donde el 53% de las contrataciones se realizaron por medios digitales, un incremento del 36% vs 2021. El 2022 fue un año de crecimiento en digitalización, donde logramos crecer un 23% en comparación al 2021, logrando tener más de 1,6 millones de clientes móviles digitales activos.

Se destacan también los mecanismos de seguridad que BBVA ha implementado para mitigar el fraude y la suplantación. Por un lado, se implementaron procesos biométricos en la cuenta para garantizar que el usuario que apertura la cuenta es el correcto, y por otro lado el

CVV dinámico en los diferentes medios de pago el cual permite realizar compras de forma segura y mitigar cualquier riesgo de fraude.

En 2022 finalizó el despliegue de la nueva aplicación móvil para empresas, que aglutina las mejores prácticas del banco en esta materia. Por otro lado, pero en la misma línea, en diciembre se comenzó la publicación de la nueva aplicación móvil para clientes retail, que estará disponible los primeros meses de 2023.

Continuaremos reforzando la oferta digital, en donde en el primer semestre de 2023 estaremos migrando a nuestros clientes a nuestra nueva y mejorada App BBVA, buscando simplificar los procesos de contratación de productos, en pro de que los clientes se autogestionen en procesos amigables y sencillos.

9.2 Relación con los clientes

Para el año 2022, el Sistema de Atención al Consumidor (SAC) en el compromiso de dar continuidad en el aseguramiento de la prestación de los servicios financieros de forma incluyente, renovó el contrato de intérprete virtual de señas y de guías intérpretes para que todas las oficinas aseguren la atención adecuada a los consumidores financieros sordos y sordociegos respectivamente. Durante el 2022 se atendió una visita de inspección judicial en Bucaramanga, la cual aún sigue en proceso de revisión por parte del juez, correspondiéndonos como Banco asegurar que todas nuestras oficinas en esta zona cumplieran

con el protocolo establecido para la atención de los consumidores financieros con discapacidad; por tanto, se reforzó su capacitación.

Con la Defensoría del Consumidor Financiero, BBVA mantiene una comunicación constante, recibiendo para el mes de junio el informe de gestión anual, cuyo resumen se compartió en la Junta Directiva del mes de octubre de 2022.

Finalmente, en materia de PQR's, la evolución de los KPI's ha sido satisfactoria, apalancada en la disminución del stock que nos permitió de manera transversal atacar todos los indicadores. Para el mes de julio, entró en operación la plataforma Smart Supervisión por parte del ente regulador y cuyo proyecto ha resultado satisfactorio a nivel técnico y de grandes retos en la gestión, como también los tiempos de atención y la reportería. A fin de mitigar el impacto, implementamos nuevos controles que nos permitieran asegurar el envío y recepción de información diaria. Sin embargo, los tiempos de gestión se vieron impactados debido al nuevo modelo de atención de los requerimientos que llegan a través del defensor del consumidor financiero, dado la prioridad de la decisión del defensor para poder dar cierre al requerimiento radicado.

Experiencia

Continuamos trabajando por garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes. Es así como dentro del plan de experiencia, a través de la metodología NPS,

medimos la satisfacción y recomendación de nuestros clientes en los canales y productos ofrecidos en los segmentos de clientes particulares, pymes y empresas. Realizamos puntualmente la medición de la satisfacción de nuestros clientes en el canal de oficina y la relación con los ejecutivos asignados a la atención preferente de los segmentos Banca personal, pymes y empresas, así como también medimos la percepción de los procesos de apoyo que prestan las áreas centrales del banco a la red comercial. Todo ello en procura de generar los planes de acción que nos comprometan a entregar un servicio cada vez más alineado a la necesidad de nuestros clientes.

Mediante las sinergias establecidas con las áreas responsables, establecimos los KPI's principales de seguimiento mensual, modulando acciones tácticas y estratégicas alineadas a la mejora de las principales palancas de neutro detracción.

En 2022 el plan de experiencia estuvo enfocado en las siguientes Tipologías de PQR's:

- Revisión y/o liquidación.
- Transacción no reconocida.
- Cobro de comisiones.
- Otras tipologías.

Igualmente se establece el plan contingencia PQR a fin de entregar el lineamiento del circuito establecido de Peticiones, Quejas y reclamos y su activación una vez determinada la situación crítica que amerite su

accionar a fin de garantizar la calidad, oportunidad, emisión y entrega de respuestas a clientes, entes externos de vigilancia y control, alta dirección y áreas de valor en BBVA Colombia, ante la ocurrencia de eventos imprevistos.

Como planes transversales dimos continuidad al Plan de Cultura Organizacional - Soy BBVA haciendo énfasis en el segmento de Banca Personal dentro de los cursos legales y la atención del protocolo de líneas rojas en integridad. Los Planes de experiencia “Ser y Parecer” y “Yo apporto” tuvieron el reconocimiento del Corporativo Global como mejores prácticas dentro de las geografías.

Seguridad de nuestros clientes

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios, 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

En BBVA trabajamos para entregarle valor a nuestros clientes mediante una experiencia positiva y segura con cada una de las soluciones que diseñamos para ellos.

Es por ello que desde seguridad tenemos cubiertos y analizados el 100% de los canales transaccionales por los cuales BBVA pone a disposición los productos o servicios financieros para nuestros clientes: ATM, Wallet, Banca Movil (Glomo), Net empresarial - web, Net personas – Web, Netcash Movil.

Durante 2022 no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

Para más información ver capítulo de Retos en tecnología e innovación.

Marketing y etiquetado

417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios, 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

A través de diferentes canales de comunicación (mails, contenidos, página pública, etc) entregamos a clientes y no clientes el conocimiento, las herramientas y las recomendaciones proactivas que les ayudarán a tener un buen equilibrio para afrontar su presente y su futuro con calidad de vida, tranquilidad y seguridad.

Por otro lado, aseguramos que nuestras comunicaciones sean transparentes, claras y responsables. Nada nos importa más que tengamos a un cliente informado y empoderado para que tome sus mejores decisiones financieras.

Nuestro programa Finanzas para el futuro busca que todas las personas puedan acceder a conocimientos para la administración adecuada del dinero, la planificación financiera, las inversiones a corto y largo

plazo, los hábitos de ahorro y la seguridad bancaria para ello contamos con nuestros cursos en: Ahorro, Salud Crediticia, Vivienda y Ciberseguridad.

Por último, a través de “Líneas rojas”, un proyecto de integridad global que busca mitigar los posibles riesgos de transparencia y toma de decisiones no informadas, evaluamos nuestras comunicaciones para poner a nuestro cliente y su bienestar en primer lugar.

Durante el 2022 no se presentaron incidentes fruto del incumplimiento relacionado con la información y etiquetado de nuestros productos y servicios, ni de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.

Gestión de Quejas y Reclamaciones

BBVA-6 Tiempo de resolución de los reclamos. BBVA-7 Porcentaje de reclamos resueltos a tiempo, BBVA-8 Porcentaje de PQR gestionado por el SPC. 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

La gerencia de Peticiones, Quejas y Reclamaciones -PQR's- a partir del mes de marzo pasó a depender de la vicepresidencia de ingeniería bajo la dirección de operaciones, reorganizando para el último periodo del año la gobernanza enfocada en tres pilares: Plan de anticipación, Plan Identificación Causa Raíz y el Plan de Transformación aprobado por la presidencia del banco

para la continuidad en el 2023.

En cuanto a la gestión de PQR's, los retos de este año generaron excelentes resultados. La reducción del stock permitió mitigar un poco los impactos anteriores y el alto volumen que se presentó en algunas tipologías específicas como transacciones no reconocidas, con nuevas modalidades de fraude que se pudieron detectar gracias al trabajo conjunto con el área de seguridad y fraude, y sobre las que se implementaron protocolos de atención que nos permitieran cumplir los tiempos de atención.

La tipología Revisión y Reliquidación se vio impactada principalmente en el segundo semestre, debido a la creación de nuevos formatos de reporte ante la DIAN y centrales de información; para el primer caso debido a la falta de preparación previa en el área de operaciones e impuestos, y en la última con mayor fuerza en los 3 primeros trimestres del año de acuerdo con la entrada en vigor de la ley de borrón y cuenta nueva, que, aunque se sancionó en octubre del 2021, mantuvo durante un año el período de gracia. El ingreso de la plataforma Smart Supervisión nos generó mayor volumen y represamiento en los tiempos de atención debido a la categorización de quejas express creadas por la SFC.

Continuamos en la senda de la reducción de Quejas y Reclamos en las tipologías de mayor impacto, contrastando las mejores prácticas de la industria en la atención y gestión para conseguir la mejor experiencia y recomendación de nuestros clientes. De esta manera, se dio continuidad al Comité de Experiencia, con la

participación de las áreas responsables de la generación de las principales tipologías a fin de establecer el plan de trabajo derivado del análisis de las causas raíz evidenciadas en los puntos de dolor manifestados por nuestros clientes en los diferentes canales de atención (PQR, Contact Center, RRSS, Canales). Sobre estas causas se llevó el seguimiento a través del work plan, determinando el impacto de las acciones establecidas en la disminución de los KPI's primarios (Llamadas al Contact Center y número de Quejas y Reclamos). Durante el último Q se trabajó en un plan de mejora en el proceso enfocado principalmente en reducción de tiempos.

Top 5 de tipología y tiempos de resolución

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Sep	Oct	Nov	Dic	Tot casos				

Tx no reconocidas

#

Gestionadas	1467	1665	3186	1780	1656	2142
	2350	2511	2271	2154	2089	25680

Gestionadas a tiempo	1458	1621	3154	1764
	1632	2055	2286	2470
	2229	2140	2076	2374
	25259			

% oportunidad	99,4%	97,4%	99,0%	99,1%
---------------	-------	-------	-------	-------

98,6%	95,9%	97,3%	99,4%	98,2%
99,4%	99,4%	98,5%	98,4%	

Revisión y/o liquidación

#

Gestionadas	1348	1837	2127	1965	1923	2307
	2234	2783	3252	2592	2222	1870
	26460					

Gestionadas a tiempo	1309	1720	2051	1913
	1900	2273	2212	2771
	3242	2579	2213	1855
	26038			

% oportunidad	97,1%	93,6%	94,4%	97,4%	98,8%
	98,5%	99,0%	99,6%	99,7%	99,5%
	99,6%	99,2%	98,4%		

Cajero Automático

#

Gestionadas	557	660	820	940	617	891
	1.093	1055	1043	951	882	1404
	10.913					

Gestionadas a tiempo	554	654	811	933	616
	890	1092	1050	1041	951
	881	1403	10876		

% oportunidad	99,5%	99,1%	98,9%
	99,3%	99,8%	99,9%
	99,5%	99,8%	100,0%
	99,9%	99,7%	

Reportes centrales de riesgo

#

Gestionadas	730	724	828	720	787	656	520
	670	575	551	548	417	7726	

Gestionadas a tiempo	708	673	812	711	776			
	654	520	669	575	549	548	415	7610

% oportunidad	97,0%	93,0%	98,1%	98,8%	
	98,6%	99,7%	100,0%	99,9%	100,0%
	99,6%	100%	99,5%	98,5%	

Cobro, servicios o comisiones

#

Gestionadas	538	835	599	645	571	603	640
	678	763	794	726	615	8007	

Gestionadas a tiempo	529	812	575	627	567			
	602	638	676	763	794	726	614	7923

% oportunidad	98,3%	97,2%	96,0%			
	97,2%	99,3%	99,8%	99,7%	99,7%	100%
	100%	100%	99,8%	99,0%		

Fallas en internet

#

Gestionadas	297	357	390	360	381	367	426
	445	386	433	372	460	4674	

Gestionadas a tiempo	291	350	373	352	375			
	364	421	441	385	431	364	455	4602

% oportunidad	98,0%	98,0%	95,6%			
	97,8%	98,4%	99,2%	98,8%	99,1%	99,7%
	99,5%	97,8%	98,9%	98,5%		

A pesar de los impactos informados se tomaron las acciones necesarias para obtener excelentes resultados.

Nuestro Modelo de Atención de Reclamos busca fortalecer nuestro equipo de Front Services y así generar calidad en los productos y servicios por medio de los siguientes pasos:

- Identificar: prioridad en la atención por canal y segmento.
- Liderar: equipo de trabajo para la atención, formación en todos los productos y canales Assessment.
- Alinear procesos: redefinición política de montos menores, análisis causa raíz y definición de acciones, cumplimiento SAC.
- Orientar y seguir: Definición planes de mitigación, seguimiento indicadores calidad en la respuesta, informes de Gestión PQR's.

Nuestros canales de PQR's cuentan con 2 niveles de atención. El primer nivel es atendido por el proveedor de Call Center Teleperformance, en donde se atienden

en primer contacto las quejas de forma inmediata o en máximo 48 horas con protocolos y atribuciones definidas. En el segundo nivel se escalan las quejas de mayor complejidad o en las que se necesita apoyo de otras áreas centrales para su atención.

Para la mejora continua de nuestros canales de atención, ejecutamos un plan de trabajo dividido en 3 fases:

1. Fase I: Apunta a reforzar la calidad integral en las respuestas y su objetivo es la disminución de réplicas. Para esto el grupo resolutor se encuentra en constante capacitación, y se mantiene actualizados los protocolos de respuesta, controles, comités de seguimiento y el proceso de Catas de Calidad, el cual consiste en informes de resultados semanales al área de PQR's para la toma de decisiones y retroalimentación a los resolutores.
2. Fase II: Apunta a la oportunidad y cumplimiento de la promesa y se enfoca en crear circuitos de atención de PQR's más efectivos dando soluciones de primer contacto, analizando las radicaciones y réplicas y reforzando las oficinas con mayor concentración de reclamos.
3. Fase III: Busca el reintegro inmediato en las tipologías monetarias de mayor impacto reforzando el circuito contable y las atribuciones de las oficinas.

Teniendo en cuenta que durante el primer semestre del 2022 se evidenció una mayor cantidad de inconformidades por la aplicación de los programas de acompañamiento al consumidor financiero, en consecuencia, se incrementaron los requerimientos

del regulador con tiempos de atención reducidos, lo que implicó: (I) La reorganización de los equipos de trabajo, (II) La forma colaborativa de hacerlo junto a las diferentes áreas, (III) La creación de squads con los responsables de los procesos de mayor demanda. Todo con el fin de atender con calidad y rapidez los casos.

Se continuó profundizando el uso de la herramienta Salesforce para la atención de PQR´s persona natural, con el objetivo de evitar duplicidad en los casos (para el segmento de jurídicas se sigue manejando a través de la herramienta Khronos). En este momento la plataforma está estabilizada, pero con la entrada en producción de Smart Supervisión, se tuvieron que desarrollar varios ajustes durante el segundo semestre de 2022 como la homologación de tipologías y la inclusión de nuevos campos y se espera seguir realizando ajustes en dicho aplicativo.

En cuanto a las cifras de cierre de año, se obtuvieron excelentes resultados debido a la reducción en quejas en un -8.9% frente al año 2021, disminución en las tipologías de mayor impacto, apalancando el cumplimiento de los KPI´s estratégicos (Prórrogas, Réplicas y Calidad).

Tiempo de resolución de reclamos

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
2021	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio			

Días	2.4	3.9	3.9	3.7	4.7	5.1	5.3	6.2
	5.3	5.1	5.6	6.4	4.8			

2022

Días	4.0	6.2	8.2	8.0	6.6	6.2	5.8	5.2
	5.7	5.1	5.6	5.7	6.1			

*Para este cálculo sólo se tienen en cuenta reclamos, solicitudes no.

El promedio del tiempo de atención incrementó debido a los impactos mencionados anteriormente. La entrada de la plataforma Smart Supervisión por parte del ente regulador plantea nuevas definiciones del proceso con el defensor del cliente, lo que implica dejar abierta la queja hasta tanto el defensor no se pronuncie a través de la decisión.

Porcentaje de reclamos resueltos a tiempo

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug
2021	Sep	Oct	Nov	Dic	Tot			

2021

Total gestionados	9,014	10,927	11,280	8,907
	9,685	10,097	10,598	9,332
	7,369	7,292	110,335	

Total gestionados a tiempo	8,954	10,766
	11,111	8,740
	9,489	9,805
	10,300	9,093
	7,043	7,117
	7,075	107,910

Oportunidad	99.3%	98.5%	98.5%
	98.1%	98.0%	97.1%
	97.2%	97.4%	97.7%
	97.6%	96.6%	97.0%
	97.8%		

2022

Total gestionados	6.406	8178	10751	9260	8668
	9878	10563	11027	11675	10276
	11992	10119	118793		

Total gestionados a tiempo	6246	7715	10342
	9002	8550	9701
	104440	10983	11587
	10231	11907	10036
	116740		

Oportunidad	97,5%	94,3%	96,2%	97,2%
	98,6%	98,2%	98,8%	99,6%
	99,2%	99,6%	99,3%	99,2%
	98,3%			

A pesar de los eventos materializados y proyectos iniciados durante el 2022 se tomaron las acciones necesarias para minimizar los impactos y evitar vencimientos, logrando aumentar el porcentaje de reclamos resueltos a tiempo pasando de 97,8% en 2021 a 98,3% en 2022.

Porcentaje de quejas y reclamos gestionados por SPC (solución primer contacto)

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug
2021	Sep	Oct	Nov	Dic	Tot			

2021

Reclamos radicados SPC 7,849 8,417 8,247 6,740
7,521 7,433 6,341 4,656 4,182 3,713 3,676 3,583
72,358

Reclamos gestionados SPC 2,061 2,427 2,294
1,653 2,381 2,049 2,745 2,454 2,485 2,263 2,366
2,283 27,461

Participación SPC 26.3% 28.8% 27.8%
24.5%31.7% 27.6% 43.3% 52.7%59.4%60.9%
64.4%63.7%38.0%

2022

Reclamos radicados SPC 3336 3600 4294 3543
3442 4372 4358 4364 5235 6617 3877 3871
50909

Reclamos gestionados SPC 2261 2733 3287
3547 2785 3682 3746 4234 3749 3594 4268
4086 41972

Participación SPC 68% 76% 77% 100% 81%
84% 86% 97% 72% 54% 110% 106% 82%

Los resultados de atención en Solución Primer Contacto (SPC), en trabajo estructurado con el Call Center, fue uno de los mayores logros para incrementar una atención más ágil, dando mayor atribución, diseñando nuevos protocolos de atención y migrando más tipologías al primer nivel, lo que permitió pasar del 38% en participación en 2021 al 82% en 2022 para todos los reclamos gestionados en primer contacto (SPC).

Ley de protección de datos personales

En las siguientes tablas se relaciona el número de reclamaciones recibidas con relación a la Ley de protección de datos personales.

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug
Sep	Oct	Nov	Dic	Tot casos				

Ley de protección de datos personales 2021

9	1	4	2	2	1	2	16	13
	4	4	12	70				

2022

14	6	8	13	11	20	23	21	29
	18	12	13	188				

Reclamaciones recibidas por entidades regulatorias

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug
Sep	Oct	Nov	Dic	Tot casos				

Ley de protección de datos personales 2021

1				1				
				2				

2022

9	11	1	6	5	8	7	6	18
		4	7	82				

Se presenta incremento en la radicación principalmente impactado por la Ley de borrón y cuenta nueva que generó expectativas a los clientes sobre reportería o eliminación de sus datos en las bases de información lo cual se trató de minimizar con la elaboración de protocolos de atención en los primeros niveles, pero el cliente con estas expectativas creadas escalaba directamente a los entes de control.

9.3 Operaciones por canales

BBVA-9

En el 2022 la transaccionalidad de las oficinas aumentó en un 7%, en comparación con el 2021 debido al crecimiento de clientes y su transaccionalidad. Por otro lado, en canales digitales, nuestra aplicación Banca Móvil registra crecimiento del 7,97% y la Net del 56,4%, apalancado en la movilización de uso que se ha realizado en los clientes.

A lo largo de 2022 construimos un plan de mercadeo y comunicación que nos permitió estar presentes y mostrarnos relevantes de cara a los actuales y potenciales clientes a través de un mix de medios orientado a generar diferenciación, relevancia y notoriedad en el mercado.

Nuestras campañas Hero alcanzaron a cerca de 17 millones de colombianos a través de la televisión. Dos de estas campañas impulsaron uno de los principales productos open market del portafolio:

1. Tarjeta de Crédito Aqua | Seguridad

Haciendo tangible nuestra plataforma de marca, unimos el contexto del mercado y la necesidad de nuestros clientes respecto a la seguridad y les entregamos nuestro CVV dinámico, como una forma digital, innovadora y segura de hacer compras online sin preocuparse. Esta campaña fue parte de las palancas que, de cara al negocio, nos permitió crecer exponencialmente las ventas de producto digital, al cierre de año.

2. Puntos BBVA | Programa de lealtad

Contamos con uno de los más poderosos programas de lealtad, permitiéndole a los clientes ir más allá en los beneficios; nuestros puntos valen más que el resto, así que viajar con ellos es no solo viable, sino asequible con nuestra plataforma de Viajes BBVA. Esta campaña nos ayudó a ser el país de la región con la mayor tasa de conversión (10,84%) en Viajes BBVA.

El impulso de estas campañas y todos los esfuerzos hechos desde la comunicación, nos ayudaron a lograr un crecimiento en el Brand Power que no habíamos tenido en los últimos años.

En paralelo impulsamos como ejes transversales y estratégicos, iniciativas y soluciones de sostenibilidad, además de dar acompañamiento a nuestros clientes

con miras a guiarlos para que logren una mejor salud financiera.

Seguimos trabajando en acercar a nuestros clientes a canales físicos de manera más conveniente mediante ATM y corresponsales bancarios. A finales de 2022 expandimos nuestra red de ATM llegando a un total de 1.495 cajeros; durante el año se instalaron 60 ATM de Expansión, 48 ATM de Reubicación y 16 ATM de Renovación. Adicionalmente, gracias a nuestras alianzas con corresponsales de transacciones en efectivo como Gelsa PagaTodo, Supergiros, Apuestas Cúcuta - JJPita cerramos el año con 36.449 puntos, cubriendo más del 85% de los municipios del país. Los corresponsales bancarios nos permiten acceder cada vez a más negocios que no podíamos atender al no contar con un canal físico para los clientes y son un eje importante que permite migrar aquellas transacciones que congestionan las oficinas. En este canal se realizaron 5.285.000 transacciones por valor de \$1.718 millones, con un crecimiento transaccional del +130% frente al año anterior.

Respecto a la red de oficinas, el área de Inmuebles intervino la Banca Personal Medellín, sede que requería mejoras y adecuaciones físicas para brindar un mayor confort y mejorar los espacios de trabajo y atención a los clientes. Se efectuó el traslado y ampliación de la agencia Tolemaida atendiendo las necesidades comerciales y de servicio para nuestras fuerzas militares. Además, se adecuaron 146 puestos de trabajo a nivel nacional con el fin de mejorar los espacios de las áreas de negocio, en línea con la estrategia comercial.

Continuamos reforzando nuestros servicios digitales enfocados a clientes empresariales facilitando la contratación digital de la tarjeta de crédito, y el botón de click and pay para pagos de nómina, proveedores, impuestos y/o capital de trabajo a corto plazo desde el Net Cash y el link de cobro de BBVA Móvil. En esta misma línea, implementamos la aplicación móvil de empresas GEMA con funcionalidades para consultas, transferencias, pagos de servicios públicos y Mis Ventas, que cuenta con más de 600 convenios de recaudo disponibles para el cliente, una apuesta para seguir creciendo en el segmento Pyme en el mercado.

En cuanto a las contrataciones de portal, se cerró el año con 4.932 nuevos portales (TAM 71%) dados de alta a través del circuito de contratación asistida y en cuanto al App Net Cash Móvil se registraron 3.613 nuevos clientes (TAM 42%).

Porcentaje de participación de las operaciones en cada canal

Concepto	2021	2022
H2H	37.4%	37.5%
ATM Propio	16.6%	13.4%
POS	19.3%	21.3%
Net Cash	7.1%	7.4%
Banca Móvil	11.5%	9,1%

Oficinas 3.2% 2.4%

Net 3.5% 4.9%

Red no Bancaria 1.3% 2.7%

Fuente: Elaboración propia (Datastudio de canales)

GRI FS-13

Nuestra red de oficinas tiene cobertura en 29 de los 32 departamentos de Colombia y, mediante nuestros demás canales físicos (ATM's y corresponsales bancarios), estamos presentes en todos los departamentos del país.

Tabla 13. Distribución de BBVA Colombia por departamentos en el 2022

Departamento	ATM	CBs	Oficinas
AMAZONAS	4	8	1
ANTIOQUIA	167	1861	59
ARAUCA	9	51	3
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	3	19	
ATLÁNTICO	70	2700	18
BOGOTÁ, D.C.	371	12121	109
BOLÍVAR	53	2493	12

BOYACÁ 28 575 8

CALDAS 31 1159 9

CAQUETÁ 16 436 5

CASANARE 20 149 5

CAUCA 21 1224 5

CESAR 35 1147 10

CHOCÓ 6 284 1

CÓRDOBA 37 1072 9

CUNDINAMARCA 85 3141 18

GUAINÍA 3

GUAVIARE 2 12 1

HUILA30 307 7

LA GUAJIRA 29 710 5

MAGDALENA 36 1596 8

META 32 914 9

NARIÑO 24 783 6

NORTE DE SANTANDER 36 592 8

PUTUMAYO 14 26 4

QUINDÍO 2 131 1

RISARALDA 34 187 11

SANTANDER94 956 22

SUCRE 20 81 4

TOLIMA 43 422 8

VALLE DEL CAUCA 139 1276 40

VAUPÉS 2

VICHADA 4 11 1

TOTAL 1.495 36.449 407

Bancas

Particulares

El comportamiento de la inversión del segmento de particulares en el 2022 ha presentado una curva positiva de crecimiento de saldos del 11%, apalancado por el portafolio de consumo y libranza, donde logramos un aporte de \$3,4b al saldo. Para el logro de estos resultados nuestro principal foco fue la profundización de nuestros clientes de consumo con ofertas personalizadas y en libranza, la profundización del sector público con la inclusión de segunda libranza en la oferta y el fortalecimiento del sector privado, donde logramos vincular más de 143 nuevas empresas a BBVA.

Los recursos del segmento de particulares para el año 2022 lograron un crecimiento de \$2.1 billones de

pesos, apalancado principalmente por la captación y estabilización de saldos en productos estables como CDT's con un crecimiento del 82% dado gracias al enfoque comercial, ajustes de incentivación y oferta de precio competitiva. Para nuestra línea de ahorros se trabajó en el fortalecimiento de nuestra oferta de valor a clientes de nómina y pensionados, mejoras en nuestra cuenta online, impulso y optimización a nuestros procesos de bancarización pensional aportando cerca de 18.000 pensionado con cuenta y logrando sumar 593 mil clientes de nóminas este año.

Bancaseguros

Durante el año 2022 el área de Bancaseguros enfocó su labor en obtener mejores condiciones económicas en los seguros deudores para sus clientes. Como resultado, logramos una disminución promedia del 4% en la tasa de colocación del seguro de vida deudor en créditos hipotecarios y operaciones de leasing habitacional y un 12% en la tasa de colocación del seguro de incendio deudor para esta misma cartera.

En paralelo, trabajamos en la optimización de los procesos de suscripción de seguros, logrando robustecer las condiciones asegurabilidad, los amparos automáticos para la contratación del seguro, las coberturas, deducibles y sublímites. Asimismo, apuntamos a una disminución en los tiempos de respuesta para el proceso de suscripción y contratación de seguros. Producto de ello, garantizamos la cobertura de seguros a: 102.717

clientes en vida deudor hipotecario, 75.193 garantías en incendio deudor, 710.887 clientes en vida deudor consumo y aseguramos 914.968 tarjetas de crédito ante los riesgos de Muerte e Incapacidad Total y Permanente.

A la par, buscamos fortalecer el proceso de reclamación en caso de siniestro, logrando en conjunto con las compañías de seguros, atender 188 siniestros en vida deudor hipotecario por valor de 12 mil millones, 100 siniestros en incendio hipotecario por valor de 809 millones, 2.138 reclamaciones por siniestro de vida deudor en créditos de consumo por valor de 51 mil millones y 2.199 siniestros en vida deudor en tarjetas de crédito por valor de 8 mil millones.

Finalmente, y entendiendo los riesgos a los que se exponen nuestros clientes, orientamos nuestra labor a la comercialización de productos que protejan de forma integral los intereses de nuestros clientes, gracias a ello en lo corrido del año 2022, se emitieron 77 mil pólizas de Hurto Tarjetas y 3 millones setecientas pólizas de Hurto ATM y se pagaron 7.269 siniestros por un valor superior a \$16 mil millones. De igual manera se atendieron 15 casos presentados por la ola invernal por valor de 116 millones.

Personas Jurídicas

Clientes PYMES

Propio BBVA-2 Número de clientes PYMES, Propio BBVA-3 Número de financiación de clientes PYMES

En el año 2022 la Banca Pyme mejoró la experiencia de nuestros clientes de la micro, pequeña y mediana empresa en toda nuestra red de oficinas y canales, igualmente nos posicionamos como referentes en el mercado, siendo el Banco del Segmento Pyme con mayor crecimiento en cuota. Como parte del plan de mayor capilaridad contamos con el rol de ejecutivo Pyme Junior ubicado en oficinas con mayor potencial con el objetivo de vincular y crear cartera con nuevos clientes, y con un programa de formación a nuestros equipos comerciales en refuerzo del portafolio Pyme. Este año logramos aumentar la fuerza comercial especializada y nuestro número total de clientes activos ascendió a 98.968 de los cuales 63.533 pertenecen a PJ y 32.435 a PNN. En el 2022 en inversión crecimos \$630mM (21,3%), en recursos obtuvimos un crecimiento de \$827mM (19,5%).

Continuamos con el acompañamiento del área de riesgos para temas de actualización de la política de compra de cartera, ampliación del cupo de capital de trabajo, continuidad de un circuito ligero para clientes con ventas inferiores a \$2000 millones, y con ello logramos eliminar los estados financieros para el portafolio básico hasta \$80 millones en los productos de tarjeta empresarial, Credipyme, Capital de trabajo y sobregiro. Se logró simplificar el proceso de Admisión, disminuyendo el ingreso anual para productos del activo.

En ofertas de Preaprobados este año tuvimos más de 26.000 ofertas, con más de 3.400 contrataciones por \$853mM, en las siguientes líneas: Capital de trabajo, leasing, retanqueo, compra de cartera, crédito virtual y

tarjeta de crédito empresarial.

En oferta digital, el 2021 cerró el Programa de apoyo al empleo formal (PAEF), sin embargo, en el 2022 se dio continuidad al programa de generación de nuevos empleos, con un consolidado de más de 7.000 postulaciones y se encontrará vigente hasta agosto 2023.

En sostenibilidad se mantuvo los productos de financiación como Leasing Verde, Agroindustria Sostenible, Constructor y Capital de trabajo, logrando una facturación de \$97.225 millones. Adicionalmente, se lanzaron nuevas líneas como Pyme Mujer.

El 2022 tuvimos participación en más de 10 eventos, donde reforzamos nuestro relacionamiento comercial con gremios empresariales, adicionalmente se logró la vinculación de 8.711 clientes, obteniendo un crecimiento del 11% respecto al 2021.

Desde Data y tecnología se implementaron pilotos para el respectivo análisis de nuestros clientes como el Modelo Attrition que nos permite identificar los clientes posibles a fugarse del target, y el Recomendador de productos que nos ayuda a la profundización de clientes. Se lanzaron nuevas herramientas para el CRM de nuestros clientes como DWP, apoyando a los Ejecutivos Pyme en una gestión comercial focalizada.

Por último, seguimos ocupando el puesto #5 en Cuota Pyme a nivel nacional, logrando ser el banco con mayor crecimiento en 117pb respecto al año anterior, por encima de Davivienda.

Banca Empresas

En el año 2022 la banca de empresas se destacó por continuar generando valor a los clientes, brindando soluciones financieras que permitieron acompañarlos en sus planes estratégicos de corto y largo plazo, ganando cuota de mercado tanto en cartera como en depósitos.

Para apoyar el crecimiento en cuota de cartera, se definieron planes segmentados según el tamaño y la actividad económica de las empresas, identificando clientes con alto potencial de profundización y necesidades de financiación a corto y largo plazo. Esto permitió diversificar el portafolio de inversión crediticia y lograr un crecimiento histórico en saldos de cartera. Es importante mencionar que parte de ese crecimiento, está alineado con uno de los pilares del grupo BBVA, la financiación sostenible, donde se destinaron más de 770 mil millones en proyectos que buscan disminuir el impacto al medio ambiente.

Para la atracción de pasivos, por medio del portafolio transaccional se ofrecieron soluciones de tesorería a clientes poco profundizados, buscando traer sus recursos operacionales, productos como el recaudo ACH, una mayor oferta en corresponsales bancarios y ajustes al producto de transporte de efectivo, nos permitieron aumentar el ratio de profundización transaccional.

Aprovechando la presencia de la banca de empresas de BBVA en diversos países, se impulsó el programa Cross Border, donde se profundizaron los clientes de Colombia

con operaciones en países donde BBVA tiene presencia y se vincularon clientes referidos de otras geografías del grupo. Esto permitió atender las necesidades financieras de empresas multinacionales de una manera más ágil tanto a nivel local como global. Como resultado se tuvo un crecimiento del 27% en el margen bruto de este negocio y se alcanzaron más de 230 soluciones globales con estos clientes.

Buscando ofrecer un portafolio integral a los clientes, se trabajó en sinergia con diferentes áreas del banco y con las filiales del grupo en productos como FX, coberturas, seguros y fondos. Además, para vincular y profundizar a los empleados de nuestros clientes, se implementó una oferta especial de nómina y libranza logrando crecimientos del 9% en el stock de cuentas de nómina y del 64% en los saldos medios de libranzas.

Banca Gobierno

El año 2022 se caracterizó por la consolidación del modelo de gestión de la Banca de Gobiernos, crecimiento en cuota y cumplimiento de los principales KPIS de la Banca.

En medio del entorno económico y político se posesionó el nuevo presidente de la República y se hicieron cambios en cargos directivos del Orden Nacional, se dio inicio al período del Congreso de la República y trámite de nuevas iniciativas legislativas. Adicionalmente, se consolidó la estrategia estatal de reactivación económica mediante el aprovisionamiento de recursos a las regiones a través de

Findeter para que esta entidad gestione operaciones de crédito como banco de primer piso.

La estrategia se enfocó en el desarrollo de acciones y acompañamiento especializado a nuestros clientes y prospectos, buscando en todo momento la gestión integral, generando valor a través de una oferta con alcance a los empleados y/o pensionados de la entidad.

La Banca de Gobierno se logró posicionar en el primer lugar de inversión crediticia de departamentos con el 27,9% y en Municipios mantuvo el segundo lugar con el 20,73%, en ambos casos ganando cuota vs el mismo periodo del año anterior.

En el pasivo la estrategia estuvo enfocada en el crecimiento de recursos de bajo costo, desconcentrando las puntas de tesorería y profundizando los recursos transaccionales en nuevos colectivos.

A nivel transaccional, el foco fue el recaudo de impuestos y la migración a canales digitales buscando ofrecer una mejor experiencia al usuario y descongestionar el hall bancario.

Corporate and Investment Banking

Corporate and Investment Banking es el área encargada de dar soluciones financieras a las necesidades de las compañías más relevantes del país, como las grandes

corporaciones y las instituciones financieras. Desde Corporate and Investment Banking ofrecemos a nuestros clientes soluciones mediante un portfolio diversificado de productos y servicios de alto valor agregado, siendo diferenciadores tanto a nivel local e internacional.

Durante el año 2022 se presentaron eventos políticos y económicos tanto globales como locales, que generaron altas volatilidades respecto al tipo de cambio y tasas de política monetaria. El área de Corporate and Investment Banking, logró superar ampliamente las expectativas, desarrollando una estrategia resiliente a estas condiciones. Alcanzamos niveles máximos de cuota, ubicándonos en uno de los primeros lugares en el posicionamiento de cartera con nuestros clientes a nivel local.

1. Mejorar la salud financiera de los clientes

BBVA se ha destacado por el apoyo cercano a nuestros clientes, respondiendo a esta prioridad estratégica que apunta a mejorar su salud financiera. Así, el 2022 trajo una serie de oportunidades que permitieron cumplir hitos muy relevantes para Corporate and Investment Banking, tales como un máximo histórico en saldos de cartera, que nos permitió incrementar nuestra cuota de mercado y ganar posicionamiento.

2. Ayuda a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible

El objetivo en CIB es lograr que el ángulo de sostenibilidad sea parte fundamental de las operaciones del día a día y generar productos de valor agregado, que nos sigan posicionando como el mejor aliado en temas sostenibles para nuestros clientes. En el 2022 logramos operaciones muy destacables tales como garantías sostenibles y colocación de Bonos Sociales. En BBVA estamos comprometidos con un futuro sostenible y continuaremos dedicando esfuerzos para que nuestros clientes puedan seguir creciendo en este propósito, al participar en negocios de alta relevancia y notoriedad en el país con productos ESG (Environmental, Social and Governance) Destacamos haber sido pioneros en el cierre del primer IRS (Interest Rate Swap) derivado en Colombia vinculado a sostenibilidad, innovando en el mercado de instrumentos de inversión sostenibles con Colombina. Adicional fuimos nuevamente uno de los principales colocadores de TES (Títulos de Deuda Pública) verdes.

3. Crecer en clientes

En el 2022 se llevó a cabo una estrategia que tenía como objetivo incrementar la actividad de Corporate and Investment Banking con clientes poco profundizados y clientes nuevos. Esto nos permitió un crecimiento significativo en negocios potenciales, que nos llevó a diversificar más nuestro portafolio de inversión en compañías robustas y con perspectivas muy interesantes. Además, continuamos potenciando las sinergias con otras áreas y segmentos, en productos

como ventas digitales, nóminas y libranzas. También, desde Corporate and Investment Banking seguimos promoviendo la innovación en productos, servicios y procesos, para destacarnos a través de una oferta de valor agregado orientada a la digitalidad y que nos permita seguir creciendo en nuestra base de clientes.

4. Buscar la excelencia operativa

En BBVA durante el año 2022 se implementó el modelo de trabajo híbrido en las diferentes áreas del banco, cumpliendo con todos los requerimientos de bioseguridad y garantizando la continuidad de la operación de manera exitosa y sin incidencias tecnológicas. En Corporate and Investment Banking llevamos la excelencia como pilar de la gestión del día a día y los proyectos se encaminan en la búsqueda de una transformación que nos permita dar un mayor valor agregado a nuestros clientes.

5. El mejor equipo y el más comprometido

Desde CIB impulsamos de manera constante la atracción y retención de personal de alto desempeño, así como también el desarrollo, formación continua (Campus BBVA) y la promoción del equipo. Para el 2022 destacamos que la percepción que tienen los empleados frente al ambiente laboral de la compañía se mantiene en niveles altos, lo cual genera orgullo y un mayor sentido de pertenencia, en un año con retos importantes para el

trabajo en equipo. En Corporate and Investment Banking nos aseguramos de que todos los miembros cuenten con las herramientas necesarias tanto para realizar sus labores de manera híbrida, así como para continuar en su plan de formación. También garantizamos que los protocolos de bioseguridad fueran acatados por el equipo, para el bienestar individual y el de las personas en sus entornos.

6. Datos y tecnología

Siguiendo el paso de las nuevas tendencias que tiene el mercado, hemos centrado los esfuerzos en hacer de la analítica de datos una herramienta indispensable para localizar nuevas oportunidades de negocio y así mismo crear y potenciar productos que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes. Durante el año, gracias a la analítica de datos, se ha consolidado un análisis riguroso de las tendencias de mercado en diferentes productos, que nos ha permitido anticiparnos y ofrecer mejores soluciones a nuestros clientes. Adicional a lo anterior, continuamos identificando oportunidades en productos como factoring y confirming entre los diferentes segmentos de clientes, lo que permite seguir ideando y ejecutando acciones comerciales estratégicas. Desde CIB, también se ha trabajado en la creación de nuevas estrategias de recaudo, esto a través de un análisis detallado de nuestros clientes, para así poder brindarles soluciones más diversificadas y efectivas para cada una de sus necesidades.

BBVA Fiduciaria

BBVA Asset Management (en adelante AM) se posiciona como una de las primeras 5 fiduciarias en administración de Fondos de Inversión Colectiva (sin fondos de capital privado) con una oferta de producto diferenciada, siendo un aliado estratégico para nuestros clientes que requieren estructuras fiduciarias. El éxito de BBVA AM radica en el equipo de personas que lo componen, los procesos de inversión y control de riesgos globales que aplican, el control integral en la estructuración de los negocios de fiducia y en su ejecución y, la búsqueda de performance consistente en el tiempo para sus clientes.

El año 2022 fue un año lleno de desafíos para la Industria de AM, debido a la presión local y global que hubo en los activos financieros generando volatilidad en el mercado y nuestros portafolios. BBVA AM realizó una buena gestión en la administración de recursos, cerrando en un saldo punta de 5,31 billones administrados en fondos de inversión colectiva que representa un incremento de +19% frente a 2021 y una ganancia de +49 puntos básicos en cuota de mercado.

En partícipes el resultado fue también positivo con una variación anual de +7% cerrando en 88,570. El total de activos administrados bajo gestión ascendió a \$20,06 billones COP (Negocios Fiduciarios y Fondos de Inversión).

BBVA AM en línea con las prioridades estratégicas del grupo y con el objetivo de impulsar la rentabilidad del negocio, estableció como foco prioritario el impulso de las métricas digitales, el mejoramiento de la experiencia del cliente y el lanzamiento de nuevos productos, sociales y Gobierno Corporativo, esto con el objetivo de ser referencia en el mercado y el mejor aliado de nuestros clientes. BBVA AM en 2022 ha logrado ser un referente en la Industria, posicionando la marca entre las entidades en recomendación de clientes particulares y jurídicos de fondos de inversión colectiva y fiducia estructurada. Esto es consecuencia del cambio en la transformación del negocio gracias a la estrategia desarrollada por la entidad que tiene como eje principal la experiencia del cliente mejorando la atención, calidad del servicio y transparencia.

BBVA Valores Colombia S.A.

Filial de BBVA Colombia, ofrece servicios de asesoría, inversión y acompañamiento en el mercado de capitales colombiano, dirigidos a clientes de las bancas premium, banca corporativa, banca privada y banca personal de BBVA en Colombia, así como a clientes directos o clientes internacionales con intereses en el mercado de renta fija y renta variable local. BBVA Valores, a través de su equipo de Banca de Inversión y Finanzas Estructuradas, se encarga de proveer el acompañamiento y asesoría estratégica a las empresas en Colombia y la región.

Las prioridades estratégicas de BBVA Valores para el año 2022 se desarrollaron de la siguiente manera:

- Proporcionar la mejor experiencia posible al cliente: Durante 2022, BBVA Valores mejoró su relación con los clientes trabajando de la mano con los banqueros de la red del Banco y ofreciendo alternativas de inversión personalizadas y ajustadas a las necesidades de cada uno de ellos, logrando una mejor interacción al interior del grupo y buscando siempre atender y dar solución a todas las necesidades de los clientes.
- Impulso a las ventas digitales: Se adelantó un cambio de plataforma tecnológica de la Comisionista, de manera que permitiera mejorar la experiencia y atención al cliente. Este cambio de plataforma facilitó la visibilidad 360 de todos los productos del cliente en el Grupo en la plataforma del banco, permitiendo un mejor manejo de sus recursos.
- Nuevos modelos de negocio: BBVA Valores pensando siempre en las necesidades de los clientes, continua en el proceso de implementación de su plan estratégico iniciado en 2020, encaminado a lograr la profundización de sus tres líneas de negocio que refuerzan la labor de la Comisionista y complementan la labor del Grupo en Colombia. Con niveles de atención y asesoría diferenciadas y acordes a cada una de las líneas de negocio, se busca transmitir a los clientes todo el potencial que un grupo global como BBVA les puede ofrecer.
- Liderazgo en eficiencia: Mediante el trabajo en

equipo y apoyando la labor de los banqueros y la red del Banco, BBVA Valores facilitó a lo largo del año el ofrecimiento de productos de inversión de portafolio y productos puntuales como la intermediación de bonos, CDT's y Tidis, acciones y su Fondo de Inversión Colectiva Money Market. Durante el año, amplió sus servicios para proveer ejecución a clientes institucionales locales e internacionales en el mercado de renta fija y renta variable local, apoyándose en la relación de BBVA con estos clientes a nivel local y global.

De otro lado, y fruto de la relación con el Grupo, BBVA Valores cuenta con acuerdos con los proveedores de BBVA Colombia, asegurando que la prestación de los servicios sea de alta calidad a la vez que logra optimizar costos gracias a esta relación de grupo.

El mejor equipo: BBVA Valores cuenta con un equipo de personas integral y comprometido con los objetivos del Grupo, que, trabajando como un solo equipo, crea oportunidades para ofrecer un excelente servicio a todos los clientes. Las áreas internas propias de la Comisionista trabajan y cooperan permanentemente con todas las filiales del Grupo en Colombia, enfocadas siempre en el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, así con en dar siempre el mejor servicio.

La cultura de colaboración, emprendimiento y transparencia promovida desde el Grupo hacia todas las áreas buscan mejorar la experiencia del cliente, son y seguirán siendo primordiales.

9.4 Retos en tecnología e innovación

A continuación, se presentan los avances, logros y retos en tecnología e innovación para el año 2022.

Systems

Continuamos con el robustecimiento de las aplicaciones móviles, para clientes jurídicos GEMA se implementaron más de 40 funcionalidades, masificando su uso con 32.000 usuarios activos y logrando el apagado de la aplicación antigua, para Glomo se logró el objetivo de cerrar 2022 con 22.000 clientes migrados y con un total de 173 funcionalidades operativas, entregando una móvil con mejor experiencia de cliente y alineándonos al modelo de experiencia global de BBVA.

Dentro de Netcash entregamos 2 productos de alto impacto para los negocios: Adelanto de Venta, un producto innovador en el mercado (y reconocido por "The Innovators 2022" Global Finance) que ha logrado más de \$12.300 millones de pesos en colocación y Crédito Virtual a 1 click con desembolsos por \$22.800 millones; esto nos permite contar con una oferta robusta de productos de contratación digital disponibles en Netcash y próximamente en GEMA.

En el ámbito transaccional implementamos el pago masivo y domiciliación de servicios, implementamos más de 15 servicios web con nuestros aliados y construimos

la funcionalidad de Recaudos ACH para que nuestros convenidos puedan ser pagados desde cualquier banco, haciendo más fácil para sus usuarios el pago de sus obligaciones.

Factoring implementó la nueva plataforma de Plan Mayor para aumentar nuestra competitividad en el negocio de Vehículos y se reforzó la oferta en las otras líneas de negociación de facturas integrándonos con el sistema RADIAN colombiano y automatizando las manualidades con mayor impacto en el proceso. Lanzamos Leasing Verde en tiempo récord, iniciativa que hace parte del Plan de Sostenibilidad del Banco.

Desde el ámbito de CIB logramos la migración de Murex 2 a Murex 3 en los tiempos estipulados, logrando una fusión con equipos globales impecable, además de alinearnos a las soluciones globales, en este mismo ámbito se implementó el botón PSE en netcash, permitiendo la venta de divisas con recursos de otros bancos, ampliando la cobertura de venta de dicho producto y sumando cuota al negocio.

En nuestros ATM's realizamos mejoras en el performance aplicativo de cara a brindar una mejor experiencia al cliente en tiempo y dispensación del efectivo, homologando inclusive nuevas máquinas para habilitar depositarios a nuestros clientes, además tuvimos un crecimiento en corresponsalía del 77%, pasando de 9 a 12 aliados, de 620 mil tx anuales a 1,100 mm, habilitando las transacciones de pago de préstamos y tarjeta de crédito para contribuir al plan de migración de transacciones.

En enero de 2022 iniciamos la evolución de IVR y gestión remota, en septiembre se inició la operación, donde todos los clientes son identificados en el IVR, de un promedio de abandono de 6,9% estamos en 2,5%, y de 93% de llamadas contestadas ahora estamos en un 97%, la llamada en ningún momento es suspendida y damos paso a asesor remoto para venta de productos.

Data

En Data Ingeniería trabajamos durante 2022 en los siguientes focos:

□ Normativo Banco Central Europeo (BCBS239)

Se lanzaron planes de trabajo para mejorar el ratio de cumplimiento de los procesos Tier I, TIER II y TIER III priorizados para 2022 por los dominios de Riesgos y Finanzas; pasando de 3.21/4 a 3.51/4, el objetivo Global a 2024 es que tengamos todos nuestros procesos Full Compliance según la norma europea.

Para 2023 seguiremos con el cierre de brechas según los Assessment y Reassessment ejecutados en 2022 con foco en temas de FINREP y liquidez.

□ Finalizamos el apagado del aplicativo Regional LAR dejándolo activo para asegurar el cierre del año 2022 y a partir del cierre de enero trabajaremos 100% con la información generada desde Datio, transformando los procesos asociados a segmentación, campañas y target de nuestros clientes.

- Se ha cumplido al 100% el KPI Data Holding 2022 de primer nivel asociado a los DBB y KUC, objetivo 35.9 puntos, logrados 39 puntos. (Princing, Rating y Pre aprobados).

- A nivel de casos de uso locales en los dominios de Client Solutions, C&B, Risk y Finance se ha dado foco en temas de Pricing (pasivo, hipotecario, libranzas, Pymes y centro de gravedad), ajuste en modelos de Rating, Comportamental Particulares e Implementación de motores regulatorios en modelo global CDD; para 2023 se espera .

- Apoyados en el modelo de DWP de Empresas y Gobiernos se han creado el modelo para Banca Pymes y Banca Personal entregado en el 4Q de 2022, siendo palanca de apoyo a la gestión de nuestros clientes y sus campañas.

Infraestructura

Durante el 2022, desde I&O se trabajó en 3 frentes principales:

- Disminución de la obsolescencia tecnológica (HW y SW base) en 4 frentes: Obsolescencia HW local, Obsolescencia HW HUB, Obsolescencia SW base local, Obsolescencia SW base HUB, este último en niveles de riesgo del 49% al inicio del 2022. Finalizamos el año en una obsolescencia consolidada del 25,01% (desde el 38,1% a enero 2022) y la Obsolescencia SW HUB finalizó en 30,47% y ya se tienen en ejecución los

planes para llevar el indicador al 22% en el 2023. Esto aunado en el fortalecimiento de procesos, políticas de gestión, controles en el marco de mitigación y control y la estrategia de los services owners. En total fueron 27 proyectos implantados para renovar la tecnología y migrar los servicios TI a versiones no obsoletas, reduciendo el riesgo de indisponibilidad de servicios.

- Fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo y gestión de eventos, mediante la implementación de herramientas avanzadas como Dynatrace, Movizzon, Nagios, mejorar la comunicación y respuesta proactiva a incidencias y problemas, y la reducción del tiempo medio de recuperación en un 60%.

- Consolidación del nuevo proceso de gestión de incidentes y problemas holding, unificando los diferentes ámbitos del uso de la tecnología en una sola herramienta de gestión, dando una visión detallada de la salud de la producción a través de dashboards que han permitido generar acciones de mejora, nuevas formas de trabajo y agilidad en la operación de los servicios TI.

- Finalización del ejercicio de análisis de impacto a negocio BIA, identificando los procesos críticos del Banco como base para la gestión de la continuidad que abarca estrategias de BRS, identificación de puntos únicos de fallo, health check de los sistemas de información relevantes y de cara al cliente.

- Reducción de las vulnerabilidades en nuestros sistemas en un 12% mejorando la visibilidad de los componentes de configuración en las herramientas

de escaneo de vulnerabilidades, priorizando las vulnerabilidades críticas y conteniendo los incidentes de seguridad.

- Implementación de las Granjas de PCs que posibilita el trabajo híbrido a un número mayor de colaboradores.

Arquitectura

Dando continuidad al proceso de transformación que se viene impulsando desde el área de Arquitectura y en línea con las prioridades estratégicas del grupo, en 2022 se logró la habilitación de capacidades tecnológicas NextGen alrededor de los mecanismos de seguridad global y la transformación del modelo de datos CORE bajo una visión global, que aceleró la implementación de proyectos estratégicos como Glomo, Gema, y el despliegue de funcionalidades en diferentes canales, abriendo así camino para otras geografías.

De igual manera, la integración de capacidades NextGen condujo a un incremento del 10% en la adopción de la transformación en los canales, cerrando el año con el 55% en adopción de la transformación. Se logró un avance significativo en la migración del 41% de la transaccionalidad online del Banco hacia tecnologías de bajo costo, más eficientes y escalables. Por otro lado, se registraron eficiencias por un valor de €770 mil, producto de la transformación a infraestructura NextGen y de bajo costo, cifra que supera en 92% la meta proyectada para 2022. Se actualizó el software base de las oficinas

sobre los 650 servidores del total de sucursales del país, corrigiendo vulnerabilidades y habilitando capacidades técnicas que permiten crecer en la integración de la oficina con el resto del ecosistema digital del banco.

En temas de confiabilidad sobre la infraestructura que soporta los canales del Banco, se logró una reducción de incidentes críticos en un 16% frente al año anterior, gracias a una serie de iniciativas que persiguen el robustecimiento de la infraestructura a través de sus pilares principales como lo son los procesos, la tecnología y las personas.

Cerrando un año retador, el foco de optimización en 2022 fueron las líneas estratégicas que continúan en 2023, en dónde la transformación de la gestión de proyectos es la fuerza del cambio y la innovación, en esta línea se redujeron las manualidades documentales en un 25%; simplificando procesos con eliminación de canales de gestión con la masificación del uso de JIRA como herramienta única. Manteniendo la obsesión por automatizar se logró la primera experiencia en testing automático reduciendo el tiempo por caso de prueba en el 86%, esto aplicado en los principales canales digitales se busca aumentar la productividad, time to market y por tanto la entrega de valor ágil al principal objetivo: el cliente.

BPE

En 2022, BPE ha contribuido a la transformación en diferentes líneas, obteniendo logros que contribuyen a la evolución de los canales de distribución, la operación y

la gestión de áreas centrales, y por ello destacamos los siguientes:

□ Segmento Retail: Se inició la transformación de la red de oficinas en su primera fase, enfocando esfuerzos en la descarga operativa eliminando tareas improductivas, manualidades, automatizaciones y centralización de operaciones. Resultado de ello, se ha reconducido el rol del subgerente hacia la gestión comercial, potencializando los equipos comerciales. Se ha finalizado la homologación de ATMS recicladores lo cuales nos permitirá migrar el 60% las transacciones de Pago de Tarjeta de Crédito y 40% transacciones de depósitos en efectivo en Caja. Así mismo, quedó en producción el alta de personas para productos del pasivo, lo que permite ahorrar 14 min por operación y liberar 7500 horas mensuales de gestión operativa a la Red, no conformes, se han hecho ajustes al proceso de autenticación de nuestros clientes, pasando de 3 validaciones biométricas a una en el alta de productos, y en línea con la sostenibilidad, se ha eliminado la impresión de más de 6M de comprobantes de caja en lo corrido del año.

□ Segmento Pymes: Se logró apoyar la transformación procesos asociados a la atención operativa a Clientes de estos segmentos disminuyendo el uso de buzones en la Red para trasladar consultas de clientes a áreas centrales y en cambio activando dichas consultas para ser atendidas directamente desde el Call Center, (70% de buzones eliminados en Banca Pymes con atención directa a Clientes por el Call Center). Así mismo, se realizó la transformación del proceso de

constitución de garantías volcando el mismo hacia un proceso centralizado y acompañando de controles.

□ Transformación de la operación: Cierra el año con el control del flujo de iniciativas con impacto en la operación 100% implementado, mitigando la generación de nuevas manualidades en 19 iniciativas, adicional 54 servicios productivos en Wizard, aumentando en un 85% la trazabilidad en los servicios de Leasing y administración de activos disminuyendo riesgo operacional en su ejecución y 3 Olas de ejecución, con 68 iniciativas definidas, 8 finalizadas y el restante a trabajar durante 2023 y 2024.

□ Transformación de procesos de áreas centrales: Se centraron esfuerzos en cuatro líneas relacionadas a procesos críticos. El primero, proceso de atención de novedades/incidentes cuya transformación ha permitido disminuir el tiempo de espera en llamadas al Centro Profesional de Apoyo pasando de 12 a 3 minutos promedio y con ello atender el 90% de llamadas entrantes. Así mismo, se dispuso Aranda como único canal de radicación de novedades/incidentes masivos, logrando con ello que los casos sean atendidos con prioridad según criticidad e impacto a los Clientes. El segundo, proceso de CARO, se cerró el análisis local del proceso y se establecieron 14 iniciativas a implementar en 2023 con el fin de reducir el lead time en un 50%. El tercer foco, la puesta en producción de un robot para Finance (cargas masivas OPS) y de dos robots para Operaciones (línea triangular y carga masiva OPS para medios de pago). El cuarto foco, se llevó a cabo el assessment para la transformación del proceso de PQR,

logrando definir tres líneas de trabajo (Anticipar PQR, identificar causa raíz y transformar E2E proceso PQR), cada una con su KPI definido para 2023, y la definición y puesta en marcha del gobierno con el cual se ejecutarán las líneas de trabajo.

Finalmente, desde la arquitectura de procesos, se mantuvo el impulso a los equipos de las distintas vicepresidencias, acompañándolos y formándose sobre la cultura de procesos, haciendo disponible para ellos el inventario de procesos documentado en un 70% y la definición del 100% de áreas y process owners responsables. Lo anterior, como punto de partida para apoyar la transformación, optimización y la continuidad de los procesos críticos (BIA). Así mismo, se logró también la implementación de la nueva herramienta corporativa de Regulación Interna donde se han llevado los documentos rectores del país cerrando el 2022 con el 93,2% de los documentos migrados y disponibles.

RCS (Risk Control Specialist)

La Dirección de RCS IT gestiona los riesgos de Technology Security, Information & Data Security y Physical Security. Durante el año 2022 nuestra gestión y challenge se centró en: i) la gestión preventiva de riesgos tecnológicos; ii) la gestión del riesgo de la posible fuga de información, falta de integridad de los datos y fallos en los sistemas de información que soportan la operación; iii) afianzar los conocimientos de gestión de riesgo tecnológico en la primera línea de defensa y iv) mejorar la

satisfacción de nuestro cliente interno.

La descripción completa de nuestra gestión y logros se detalla en IT - Risk Control Specialist, que hace parte del capítulo Control interno y cumplimiento.

Operaciones

Adicional a la atención y mantenimiento del funcionamiento operativo back office, se ejecutaron diferentes acciones tácticas y estratégicas que contribuyeron al mejoramiento continuo y cumplimiento de planes específicos durante el 2022:

UpTime ATM's: Implementando más de 40 iniciativas, logramos aumentar nuestro indicador de disponibilidad en nuestras ReD de ATM's en más de 4 puntos porcentuales, pasamos de 92% a 96% y en el segmento de nómina +8 puntos (de 88 a 96%), nos posicionamos entre los canales más reconocidos por nuestros clientes (NPS) siendo al final de año número 1 en canal de USO (85,28%) y el 2 lugar en IRENE con 70,49 ptos, generamos aumento de cupo en más del 40% de la ReD, descargamos la ReD de oficinas en + 1350 horas/mes quitando la operativa E2E de aprovisionamiento y cuadro de 48 ATM's dejándolos en responsabilidad de TdV, creamos procesos predictivos para identificar comportamiento de módulos, mantenimientos y cambios proactivos, Cash dinámico y construimos bots de alertamiento por desviación transaccional, envío de novedades recurrentes y warning in cash.

Efectivo: Logramos en el 2022 mantener en nuestros fondos de efectivo alrededor de \$54B y suplimos nuestra necesidad en \$47B, dotando ATM's (81% / \$39B), Oficinas (18% / \$8B) y clientes e inhouses (1% - \$317mM), mantuvimos efectivo de calidad máxima y apta para el aprovisionamiento de nuestros 1.200 ATM's nivel 7, en el último bimestre/2022 y para prepararnos para la temporada incrementamos nuestro almacenamiento en un 40% y mitigamos la compra al Banco de la República posterior a la eliminación de la exención de comisión (cobro de \$21 por cada \$10.000).

Entrega de plásticos: Aplicación de diferentes acciones estratégicas de sourcing y optimización del proceso de entrega de plásticos pasamos del 50% de entregas efectivas en 2021 al 83% en 2022; Así mismo lideramos el proyecto de entrega inmediata de plásticos en oficina pionero en Colombia, logrando que el cliente contrate el producto y en minutos tenga la tarjeta activa para su uso, incrementando el margen de utilidad del producto y mejorando la experiencia del cliente. En 2023 esperamos en entregas de tarjeta un objetivo superior al 90% con una velocidad de entrega máximo en 30 días.

Centralización de desembolsos Pymes: Creamos un equipo especializado en desembolsos para empresas, migrando carga operativa de la oficina a los equipos centralizados de Fábricas Masivas, completando el proceso de contratación pymes, mediante validaciones estandarizadas y acuerdos de nivel de servicio orientados a la necesidad del cliente.

En 2023 continuaremos con la centralización para los desembolsos de Redescuento, optimizando la operativa, en tiempos, gasto y riesgo operacional.

□ CAP Libranza: Continuamos apoyando la migración de todas las fuerzas de venta al modelo de venta CAP para libranza pasando del 10% de radicaciones CAP en 2021 al 80% en 2022, reduciendo la carga operativa de las fuerzas de venta y red de oficinas. En 2023 continuaremos apoyando los procesos transformacionales de la venta de productos financieros a particulares fortaleciendo el producto de Libranza aportando a lograr ser nuevamente el Banco #1 en libranza del país.

□ Cobertura Operativa: Durante el 2022 continuamos con la migración de procesos operativos clave al equipo experto de Operaciones, recibimos el 100% de la operativa de Quejas y Reclamos y el Centro Profesional de Apoyo a la red, generando sinergias internas en los equipos soportados en el conocimiento experto de la operación buscando reducir la cantidad de reclamaciones desde su causa raíz, así como brindando apoyo técnico y funcional para fortalecer la base de conocimiento del CPA. En 2023 apuntamos a cubrir más procesos operativos descargando a la Red de Oficinas y demás Áreas Centrales.

□ Grado de Madurez: Logramos avances en el modelo de excelencia operativa diseñado por los equipos de Holding, llegando al 65% de grado de madurez operativa, apalancado en la adopción y mantenimiento de buenas prácticas en los dominios principales de las

Operaciones Globales, con un modelo documentado de servicios ofrecidos, control de procesos internos y externos, seguimiento continuo de actividad, costes, acuerdos de nivel de servicio, formación y prácticas Agile. En 2023 nuestro objetivo es llegar al 75% de madurez apalancado en un modelo completo de gestión de la demanda que nos habilite a atender nuevas necesidades de manera rápida, controlada y eficiente.

□ Implantación Métricas de Calidad: Debido a las buenas prácticas evidenciadas y un modelo de sourcing complejo, el Holding nos seleccionó para participar en las definiciones y piloto del programa de métricas de calidad globales, lanzado desde 2023 para el resto de las geografías, impulsando la mejora continua de niveles de servicio al cliente interno y externo desde métricas de cumplimiento, KPIs estratégicos y encuestas de satisfacción en las principales línea de servicio operativo. Dentro de nuestros objetivos corporativos para 2023, se encuentra optimizar el 10% de nuestros ANS en servicios clave mediante acciones ambiciosas de transformación operativa entre otros.

Seguridad

Nuestra prioridad es brindar a nuestros clientes transacciones seguras y confiables por todos los canales físicos y digitales dispuestos por el Banco. El modelo de seguridad de BBVA Colombia está compuesto por diferentes capas de protección que aseguran las tecnologías, los procesos y la información que

intervienen en la operativa bancaria.

Gracias a este modelo, desde seguridad tenemos cubiertos y analizados el 100% de los canales transaccionales por los cuales BBVA pone a disposición los productos o servicios financieros para nuestros clientes:

- ATM
- Wallet
- Banca Móvil (Glomo)
- Net empresarial - web
- Net personas – Web
- Netcash Móvil

Estos procesos de seguridad se realizan por medio de HE y ajustes en las condiciones de la herramienta de monitoreo de Fraude Monitor plus. Llevamos a cabo un escaneo de vulnerabilidades y detección de debilidades las cuales se pueden corregir u optimizar.

En el caso de requerirse un ajuste al canal el cual se deba realizar mediante un ajuste a su código esta se gestiona mediante el ciclo de desarrollo de BBVA, el cual contempla una radicación de petición de desarrollo al área de Systems para que esta sea solucionada.

Ahora en el escenario que un ajuste que se pueda parametrizar en una herramienta de seguridad dicho ajuste se realiza cumpliendo el ciclo de ajuste productivo de BBVA.

Se realizó la creación y ajustes de reglas desde el punto de vista de fraude, las cuales buscan la seguridad de los clientes en cada uno de los canales. Dichas reglas mitigan modalidades de ingeniería social, Sim swap, Phishing, entre otras a las cuales los clientes de BBVA están expuestos.

Nuestros principales esfuerzos han estado en:

Ciberseguridad: Nos enfocamos en la protección de nuestros activos tecnológicos y la adecuada detección de amenazas cibernéticas. Durante 2022 en el SOC (Security Operations Center) se implementaron 100 casos de uso sobre la herramienta de alertamientos SIEM, se completó en un 100% la monitorización de usuarios privilegiados por medio de la herramienta de Cyberark, acoplando el sistema operativo de monitorización con el modelo Global. Tanto el SOC como el equipo de ciberseguridad local, apoyados por la estrategia global, nos permitieron mejorar la visibilidad, gestión e investigación de alertamientos y eventos de seguridad, la gestión de vulnerabilidades y la reducción del riesgo de ciberseguridad en todos sus tipos.

El continuo mejoramiento del modelo de respuesta

a incidentes nos permite tener todas las actividades de reacción adecuada a cada una de las líneas operacionales apoyados en los nuevos proyectos de seguridad como Neptuno, con el cuál se quiere tener un aseguramiento completo de la navegación y los equipos de los funcionarios tanto externos como internos de BBVA.

Prevención del fraude: nuestro trabajo se ha enfocado en el acompañamiento a las áreas de negocio en el lanzamiento de los nuevos servicios y productos tratando de dar confianza a nuestros clientes y securizando los productos de negocio con visión de 360 grados y uso intensivo de analítica de datos, tales como el CVV Dinámico y las tarjetas Aqua. Así mismo apoyar la implementación de buenas prácticas y funcionalidades como Tokenización, validación de perfil transaccional en operativas riesgosas. Igualmente, propendemos porque a los sistemas de monitoreo de fraude lleguen las operativas para que tengamos la capacidad de medir y responder ante un riesgo de fraude.

La transformación utilizando las tecnologías Next Gen es otro de los pilares de la prevención de fraudes. En 2022, aprovechando las lecciones aprendidas de otras geografías logramos implementar Feature Space en el canal NET en tiempo récord, esta iniciativa continuará ampliando la cobertura en el 2023 y nos dará la capacidad de declinar transacciones para evitar la materialización de fraude.

Durante 2022, fuimos el primer país en presentar una mayor participación del fraude a través de los canales digitales, por ello tuvimos que implementar planes tácticos y estratégicos para contener modalidades de fraude como el sim swap, el trabajo en equipo con otras áreas nos permitió implementar procesos para consultar los cambios de simcard ante los operadores y contener la materialización de este fraude.

Protección de data sensible: nuestro objetivo principal se encuentra enfocado en la generación de lineamientos en proyectos, iniciativas, y en procesos del día a día, para la seguridad de la información de clientes, empleados y propia de BBVA, buscando minimizar el riesgo de fuga de información en claro, que pueda generar fraude, sanciones, demandas y afectación al buen nombre del banco.

Se ha generado un acuerdo con Financiera para dar aplicación y cumplimiento de las normativas y leyes establecidas para la protección de la información, generando lineamientos y buenas prácticas en el acceso y uso de la información de la cual BBVA es responsable, por medio de un plan de acción con actividades que buscan cambiar el modelo y la cultura del banco hacia soluciones corporativas seguras, que permita la gestión de negocio, apalancados con la seguridad.

Adicionalmente, realizamos entrenamiento continuo y actividades de concienciación a empleados y clientes sobre las distintas modalidades de fraude y robo de

información personal, que posteriormente es utilizada para la materialización de fraude. Este año, se dio inicio a charlas a Clientes Jurídicos (PYMES) y se implementó el Modelo de Seguridad Privacidad del Dato - MSPD en la plataforma Datio, dando tratamiento a los datos catalogados como identificativos y habilitadores de fraude.

Seguridad física: Continuamos priorizando la securitización de las operaciones de nuestros clientes en ATMs obteniendo reducir -38,6% los eventos de vandalismos frente a 2021. Fortalecimiento de protocolos de seguridad en la Red de Sucursales entendiendo las diferentes necesidades de la Red con la información obtenida de primera mano en las 92 visitas realizadas. Inicio de la renovación tecnológica de los sistemas de CCTV en la Red de Oficinas. Formalización de la norma de seguridad física para In House el cual contiene los requisitos mínimos que en esta materia se deben garantizar para la puesta en operación de estos puntos de atención.

Índices de criminalidad

Con base en la información obtenida de la Policía Nacional se referencian los índices de criminalidad más relevantes, lo cuales se relacionan a continuación:

Delitos referenciados en 2021 y 2022

Homicidios: se presenta una reducción del -3,1% respecto a 2021, siendo los departamentos de Antioquia y Valle los que presentan la mayor cantidad de homicidios, en los últimos meses estos departamentos son los que representan gran concentración de grupos al margen de la ley que se han encargado de sembrar violencia en el territorio de las regiones.

Hurto a personas: Sigue siendo unos de los delitos de mayor impacto en Colombia y que con un incremento de 25,8% en los casos denunciados en 2022, ha impactado en la percepción de seguridad de la ciudadanía y sobre todo por presentarse a lo largo del territorio nacional, en las ciudades principales impacta en el robo de las pertenencias personales y en muchas ocasiones con la intimidación de armas de fuego y armas traumáticas.

Extorsión: Siendo un delito que se ha mantenido en sus afectaciones, se caracteriza principalmente por extorsiones realizadas mediante llamadas telefónicas intimidatorias, que de acuerdo a las investigaciones realizadas por el grupo GAULA de la Policía Nacional, un

porcentaje importante de estas llamadas son originadas de las cárceles del país. La particularidad de este delito es la facilidad que tiene la delincuencia en obtener el dinero exigido ya que se utilizan las plataformas digitales en las cuales se mueve con mayor facilidad que las cuentas bancarias.

Terrorismo: Dado que 2022 recuperó muchas actividades post pandemia, de igual manera este delito ha ido en incremento +150% respecto a 2021, se destacan los departamentos de Antioquia, Norte de Santander y Chocó, ya son los que representan la mayor cantidad de eventos, dónde los artefactos explosivos e incendiarios son los más utilizados para cometer este tipo de afectaciones.

Secuestro: En lo corrido de 2022 se presentó un incremento del +48,2% respecto a 2021, siendo los departamentos de Antioquia, Norte de Santander, Valle y Arauca, los que presentan las cifras más altas, y siendo el secuestro extorsivo el que presenta la mayor cantidad de denuncias, las zonas del país en las cuales se presentan la mayor cantidad de estos delitos corresponde a su vez al presencia de la mayor cantidad de grupos armados al margen de la ley, permeando la ocurrencia de estas afectaciones.

Analítica de datos de seguridad: Su principal objetivo es el desarrollo de modelos analíticos avanzados que permitan optimizar las decisiones y capas de seguridad para prevenir la materialización de brechas de seguridad

y contribuir a una mejor experiencia del cliente. Durante el año se implementaron distintos modelos analíticos para atacar el fraude, tales como los modelos de creación de reglas y modelos de riesgo en seguridad física.

Permanentemente nos esforzamos en incorporar las mejores prácticas del Grupo BBVA y del sector en todos nuestros ámbitos de acción, buscando la excelencia en la gestión de la seguridad.

Solutions Development: Nos incorporamos al circuito E2E de proyectos de SDA para definir los lineamientos de seguridad que deberá cumplir los proyectos radicados por la SDA, mejorando los tiempos de respuesta y controles de seguridad.

10. Compromiso social y ambiental

BBVA es consciente del destacado papel de la banca en la transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera, por lo cual se ha adherido a los Principios de Banca Responsable promovidos por la ONU, el Compromiso de Katowice y el Compromiso Colectivo de Acción Climática, y tiene la voluntad de desempeñar un papel relevante, tal y como demanda la sociedad en ayudar a sus clientes en la transición hacia ese futuro sostenible.

Como entidad financiera, BBVA ejerce un impacto sobre el medio ambiente y la sociedad de manera directa, a

través del uso de los recursos naturales y la relación con sus grupos de interés; y de manera indirecta, y más relevante, a través de su actividad crediticia y los proyectos que financia.

BBVA aspira a alinear paulatinamente su actividad con los objetivos del Acuerdo de París y, mediante su rol como banco, ayudar a sus clientes a través de financiación, asesoramiento y soluciones innovadoras, en la transición hacia un futuro más sostenible inspirado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Como Grupo, BBVA quiere contribuir a afrontar retos como el cambio climático y el apoyo al crecimiento inclusivo. Ayudar a los clientes en su transición también representa una gran oportunidad, ya que se requiere un nivel de inversión sin precedentes para innovar y desplegar nuevas tecnologías en todos los sectores de la economía.

Para ello, durante 2022 el Grupo ha elevado hasta 300.000 millones de euros su objetivo de negocio sostenible. Este nuevo objetivo supone elevar en un 50% la meta anunciada en julio de 2021, fecha en la que BBVA actualizó su hoja de ruta en canalización sostenible. Además, triplica la aspiración inicial, definida en febrero de 2018.

BBVA quiere acompañar al sector energético en su transición y apuesta por las energías limpias. Por ello, ha anunciado que reducirá en un 30% las emisiones de su cartera de Petróleo y Gas antes de 2030. BBVA alineará su balance en el sector del Petróleo y Gas de acuerdo al escenario de cero emisiones netas en 2050 siguiendo la métrica de emisiones absolutas. Asimismo, BBVA se ha

comprometido a no dedicar financiación directamente vinculada con nuevos proyectos de exploración, perforación y extracción en dicho sector. Con este paso en un sector clave como el energético, el banco avanza en su objetivo de ser una entidad neutra en emisiones de carbono en 2050, no sólo por su propia actividad, donde ya lo es desde 2020, sino también por la actividad de los clientes a los que financia.

10.1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales - líneas de negocio

FS-1

Marco Ambiental y Social

En 2020 el Grupo aprobó el Marco Ambiental y Social (en adelante Marco) para los sectores de minería, agroindustria, energía, infraestructuras y defensa.

Este Marco, que se revisa anualmente, provee una serie de disposiciones y exclusiones en relación con las operaciones y los clientes cubiertos por el mismo que trabajan en estos cinco sectores al considerar que tienen un mayor impacto social y ambiental. El Marco es público y está disponible en la página web de accionistas e inversores de BBVA.

Para llevar a cabo su efectiva implantación, BBVA recibe el asesoramiento de un experto externo independiente que realiza diligencias debidas reforzadas de los clientes cubiertos por el Marco con el fin de mitigar los riesgos

asociados a estos sectores, y contribuir al cumplimiento de la Política General de Sostenibilidad del Grupo.

Para la revisión del Marco, se tienen en cuenta las nuevas tendencias de mercado en esta materia, las expectativas de los grupos de interés y el fortalecimiento de los procedimientos de implantación.

En la última revisión de octubre 2022, las principales novedades fueron las siguientes:

- Eliminación de las excepciones a prohibiciones de carbón para países con alta dependencia energética y sin alternativas viables. No obstante, serán posibles las reestructuraciones y/o refinanciamientos de clientes y/o proyectos pre-existentes cuando sean necesarias para no comprometer su viabilidad o su capacidad de repago de la deuda.
- Nueva restricción en el sector de energía con la prohibición de financiar “nuevos proyectos o ampliación de proyectos existentes de exploración, perforación y extracción de petróleo y gas (convencional y no convencional)”.
- Nueva restricción en el sector agribusiness con la prohibición de financiar “proyectos en áreas claves para la biodiversidad de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), el Amazonas Brasileño y el Cerrado”.
- Inclusión de nuevas mejores prácticas en materia de biodiversidad y lucha contra la deforestación para clientes, como estándares de referencia.

BBVA continúa con el compromiso, en los términos previstos en el Marco, de suprimir su exposición a clientes del carbón (asumido en marzo de 2021) en 2030 para los países desarrollados y en 2040 globalmente, mediante el diálogo con dichos clientes y el seguimiento activo de su cartera.

SARAS

En línea con la agenda nacional y las buenas prácticas del sector financiero lideradas por iniciativas como el Protocolo Verde de Asobancaria, durante el 2022 BBVA Colombia se encuentra en el proceso para la creación e implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Este proceso inició de la mano de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), quienes por medio de una consultoría proporcionaron un diagnóstico inicial del estado de madurez de nuestros procesos para evaluación de riesgos ambientales y sociales en el proceso de análisis crediticio y adicionalmente realizaron un análisis de brechas para la posterior implementación del SARAS.

En el año 2023 el Banco realizará la implementación y puesta en marcha del sistema a partir de los resultados obtenidos en el estudio realizado en 2022. Con esto se esperará robustecer todos los mecanismos asociados al análisis de riesgo ambiental y social de las operaciones que se financian y complementarlo con otras herramientas como el análisis de Principios de Ecuador

y el cumplimiento del marco ambiental y social de BBVA. El SARAS estará alineado con los estándares, normas de desempeño y listas de exclusión de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los estándares del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales, que impulsan el desarrollo económico y generan empleo, pueden causar impactos en el medioambiente y en la sociedad. BBVA, con base en los Principios de Ecuador, evalúa la financiación de los proyectos sujetos a dichos principios para disminuir y tratar de evitar los impactos negativos y, de esta manera, potenciar su valor económico, social y ambiental.

Las decisiones de financiación de proyectos toman en consideración el criterio de rentabilidad ajustada a principios. Esto implica atender a las expectativas de los grupos de interés teniendo en cuenta la demanda social de lucha contra el cambio climático y el respeto de los derechos humanos.

En consonancia con lo anterior, BBVA está adherido desde el 2004 a los Principios de Ecuador (PE), que recogen una serie de estándares que sirven para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Los PE se elaboraron con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional

(IFC) y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial. Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de debida diligencia ambiental y social. El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente. La aplicación de los PE en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones.

El análisis de Principios de Ecuador se efectúa para todas aquellas operaciones constituidas como project finance y se lleva a cabo en holding por el equipo de Sustainable Finance.

Integración del capital natural

La Política General de Sostenibilidad del Grupo recoge la protección del capital natural como uno de sus principales focos de actuación en materia de sostenibilidad. En concreto, BBVA reconoce la necesidad de proteger los servicios ecosistémicos y los activos naturales, así como las especies y procesos ecológicos naturales y considera la biodiversidad y el capital

natural en la relación con sus clientes, ayudándoles en la transición hacia un futuro más verde e inclusivo y gestionando los riesgos relacionados con la naturaleza.

Dentro del Marco Ambiental y Social, se recogen una serie de exclusiones generales y actividades prohibidas en relación con la pérdida de biodiversidad y la lucha contra la deforestación (por ejemplo, proyectos que pongan en riesgo sitios del Patrimonio Mundial de la UNESCO y humedales incluidos en la lista Ramsar; proyectos que impliquen la vulneración de los derechos de los grupos indígenas o vulnerables; para el sector agroindustria, actividades de quema de ecosistemas naturales para el desarrollo de proyectos agrícolas o ganaderos, eliminación de Bosques con Alto Valor de Conservación y de alto contenido de carbono y proyectos en áreas claves para la biodiversidad de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN); entre otros).

Si BBVA concluye que en un proyecto concurre alguna de las circunstancias descritas en las actividades prohibidas o exclusiones generales, no participará en dicho proyecto.

Como miembro del TNFD Forum (Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza o TNFD, por sus siglas en inglés), BBVA está siguiendo la publicación de las diferentes versiones de su marco beta para la gestión y la divulgación de los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.

10.2 Formación en Sostenibilidad

FS-4 Procesos para mejorar la competencia de los trabajadores a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio

BBVA Colombia cuenta con una serie de herramientas para fortalecer a sus colaboradores en temas sociales y ambientales, para ello utiliza la plataforma The Camp Sustainability donde se ofrecen más de 90 recursos formativos y las sesiones magistrales con expertos. Los colaboradores del Banco han adquirido conocimientos sobre la sostenibilidad, su importancia y el rol del sector financiero, así como los ejes prioritarios e iniciativas de BBVA en materia de sostenibilidad.

Los estudiantes dedicaron un total de 10.990 horas de formación en temas de Sostenibilidad. Gracias a esto, nuestra fuerza laboral tiene cada vez más conocimiento de las soluciones sostenibles existentes para apoyar a nuestros clientes hacia una transición más verde y justa y de los retos que la sostenibilidad suponen para nuestro negocio.

10.3 Canalización de negocio sostenible

203-2, BBVA-4, FS-8, FS-7

Una de las prioridades estratégicas del modelo de Banca responsable tiene que ver con la canalización de negocio sostenible, que se desarrolla mediante productos

financieros y servicios en los que se integran atributos sociales y medioambientales diferenciales.

En línea con este propósito, el Grupo BBVA ha incrementado nuevamente su objetivo de canalización de negocio sostenible (Objetivo 2025), triplicando su objetivo inicial y fijándolo en 300 mil millones de euros en el periodo 2018-2025. De esta manera, BBVA Colombia redobla esfuerzos para aportar al cumplimiento de esta meta, a través del desarrollo de productos y la financiación de operaciones sostenibles.

La canalización de negocio sostenible se refiere a toda movilización de flujos financieros hacia actividades o clientes considerados como sostenibles de acuerdo a la normatividad existente, a los estándares propios del Grupo BBVA (inspirados en la normatividad existente, como la taxonomía de la Unión Europea para finanzas sostenibles), a la taxonomía Colombia emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y a estándares de mercado. Además de esto, cumplimos con los lineamientos de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) del Banco Mundial, para la colocación de los recursos de la línea sostenible de 200 Millones de USD financiada por dicha entidad. Es así, como cumplimos con estándares elevados al momento de marcar una operación como sostenible.

Las categorías de sostenibilidad avaladas por el estándar de BBVA se agrupan así:

Acción climática:

Movilización de los recursos oportunos para gestionar el desafío del cambio climático Crecimiento inclusivo:

Movilización de inversiones necesarias para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo, de una forma equitativa y sin dejar a nadie atrás.

Movilidad sostenible

Eficiencia energética

Energías renovables

Economía circular Infraestructura inclusiva en salud

Infraestructura inclusiva en vivienda

Infraestructura inclusiva en educación

Inclusión financiera de comunidades vulnerables

Durante el 2022 facturamos COP 2.2 Billones en acción climática y COP 1.1 Billones en crecimiento inclusivo, repartidos en diferentes bancas de la siguiente manera:

Banca Acción climática Crecimiento inclusivo

Particulares \$172.628 millones \$ 71.765 millones

Pyme \$87.822 millones \$31.286 millones

Empresas \$493.907 millones \$68.499 millones

Gobierno \$391.292 millones \$259.130 millones

Constructor \$281.979 millones \$232.219 millones

CIB \$ 808.819 millones \$487.102 millones

*Cifras expresadas en COP

Destacamos durante el 2022 en cuanto a movilidad la financiación de vehículos híbridos y eléctricos para el segmento particular además de la participación en la banca pyme y de empresas en el recambio de tecnología en motores de combustión más eficiente cumpliendo con la normatividad vigente en el país; es así como este año alcanzamos COP 190.073 millones aproximadamente en movilidad sostenible. Además, participamos en la financiación a Bogotá Distrito Capital por COP 230.577 millones para el proyecto de Infraestructura para el Sistema Integrado de Transporte Público, que incluye la construcción de cable aéreo, ciclorrutas, espacio público, reconstrucción y mantenimiento de troncales, entre otras actividades, priorizando requerimientos de sostenibilidad y accesibilidad.

Por otro lado, en materia de vivienda sostenible, se aprobaron créditos por COP 281.979 millones con destino a constructores de proyectos certificados como sostenibles con alcance en 9 ciudades del país; estas viviendas obtuvieron calificaciones superiores al 20% en eficiencia energética.

Con el fin de contribuir a crear la movilización de capital necesaria para frenar el cambio climático, en 2022 se financiaron proyectos de la Electrificadora de Santander por COP 56.000 millones y Central hidroeléctrica de Caldas por COP 15.000 millones. Estos clientes tienen

como actividad principal la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, generación, transmisión, distribución y comercialización y, durante los últimos 5 años, han mantenido el factor de emisión por debajo de 100 gramos de CO₂eq/kWh. Así mismo, el Banco financió una garantía de COP 177.527 millones a Solarpack quien estará a cargo de dos proyectos organizados por la UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética): la planta fotovoltaica La Unión ubicada en Montería, Córdoba y La Mata ubicada en el municipio de La Gloria, César.

En cuanto a economía circular BBVA Colombia tuvo en el 2022 un foco en proyectos de agua donde se desembolsaron COP 90.000 millones a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca recursos que usarán en la recuperación de la laguna de Fúquene.

En 2022 BBVA Colombia brindó financiación para el acceso a bienes y servicios sociales, promoviendo el crecimiento inclusivo. Se desembolsaron COP 71.765 millones a personas naturales en créditos de viviendas de interés social (VIS) que podemos identificar como primera vivienda, con un total de 1.152 viviendas financiadas y se aprobaron COP 232.219 millones con destino a constructores de proyectos VIS mediante los cuales se financia la fabricación de 2.272 viviendas en 9 ciudades del país. En el sector educativo, generamos impacto financiando infraestructuras por COP 110.764 millones a universidades e instituciones educativas. Se financiaron COP 13.846 millones a 54 pymes lideradas por mujeres. Se canalizaron COP 322 millones para financiar fundaciones cuya misión principal es

crear empleo u ofrecer bienes/servicios a personas vulnerables; adicionalmente, 2.625 millones a clientes que generan inclusión financiera a población vulnerable. En el sector salud, se financiaron equipos médicos e infraestructuras para hospitales y centros de salud por COP 51.132 millones.

FS-8 Productos y servicios con beneficio ambiental

El Banco reportó las siguientes cifras relacionadas con los proyectos para brindar un beneficio ambiental específico:

CONCEPTO	2022	2021	2020
Movilidad sostenible millones	\$33.535 millones	\$408.791 millones	\$119.808 millones
Eficiencia energética millones	\$1.036 millones	\$399.504 millones	\$219.192 millones
Energía renovable	\$254.009 millones	0	0
Economía circular	\$308.264 millones	\$28.397 millones	0
BCORP	\$113.075 millones	0	0

*Valores en COP

FS-7 Productos y servicios con beneficio social

En 2022 iniciamos la medición y reporte de las siguientes cifras relacionadas con los proyectos para brindar un beneficio social específico:

- Fundaciones: COP 322 millones
- Inclusión Financiera: COP 2.625 millones
- Pyme mujer: COP 13.846 millones
- Infraestructura médica: COP 51.132 millones
- Vivienda inclusiva: COP 303.987 millones

10.4 Ecoeficiencia

Este apartado incluye la gestión implementada en ecoeficiencia y describe los resultados obtenidos en las operaciones del Banco para el año 2022, las cuales reflejan el compromiso de disminuir la huella de carbono y el impacto ambiental. Para esto dieron ejecución al Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2021-2025, que busca mejorar cada vez más los resultados y disminuir los impactos directos conservando una posición estratégica en el sector frente al cambio climático, proyectándonos hacia un futuro más verde.

En el segundo año de ejecución y seguimiento de los KPI fijados para el PGE 2021-2025 de BBVA Colombia

registra los siguientes avances al cierre de 2022:

KPI PGE 2021-2025

INDICADOR	2019	AVANCES 2022	KPI
	año base	indicador %	Δ 22-25
% Energía origen renovable	30%	17%	100% 100%
Consumo electricidad por ocupante (Kwh/FTE)	2,97	-25%	-5%
Consumo agua por ocupante (m3/FTE)	36,57	20%	0%
Consumo de papel por empleado (kg/FTE)	36,75	-3%	-15%
Residuos Netos por Empleado (ton/FTE)	6,54	-48%	-3%
Emisiones CO2e Alcance 1 y 2 (ton CO2e)	1.904,91	-38%	-4%
Emisiones CO2e Alcance 3 (ton CO2e)*	2.145,31	-31%	-4%
% Superficie Certificada	11%	12%	11% 30%

*Datos de desplazamientos de empleados comparados con el 2021, en el año base 2019, aún no se median.

Materiales

301-1 y 301-2

Un factor relevante de la estrategia de sostenibilidad del Banco es el esfuerzo por la reducción y/o mitigación de los impactos al medio ambiente, dentro de los cuales se encuentra el uso consciente y eficiente del papel. Como parte de esto, el Banco logró una disminución de consumo de 7.359 kg en 2022 equivalente al 3% frente al año base 2019. El aumento del 7% en el consumo respecto al año 2021 se explica, principalmente, por el retorno al trabajo a las oficinas a nivel nacional (ver sección Inmuebles y Plan Retorno en el capítulo Compromiso con nuestra fuerza laboral).

Dentro de los avances registrados, el Banco ha logrado, junto con nuestro proveedor, que el 100% del papel utilizado al interior del banco sea PAPEL ECOLÓGICO, un tipo de papel, que, por su composición y su proceso de elaboración, es amigable con el medio ambiente, y permite contribuir a las estrategias establecidas en el PGE.

Los papeles utilizados en los procesos son fabricados a partir de la fibra de caña de azúcar, un subproducto de la industria azucarera, considerado residuo agroindustrial (bagazo de caña), siendo la caña de azúcar un recurso renovable que se siembra y se cosecha en cortos periodos de tiempo. Los papeles son considerados reciclables, ya que pueden ser desintegrados en agua bajo agitación mecánica.

Tabla Consumo de papel

Año	2019	2020	2021	2022
Consumo Total de papel (kg)	232.180	251.927	259.286	204.384

*El Banco no utiliza en su proceso papel reciclado, sin embargo, el papel consumido es reciclable y procede de residuos agroindustriales lo cual reduce el impacto en el medio ambiente.

Para el año 2022, reciclamos cerca del 11% del total del papel consumido, correspondiente a 27.510 kg.

En BBVA, se sigue avanzando con acciones que permitan disminuir el consumo de papel dentro de nuestros procesos. Dos de los proyectos que se están llevando a cabo son la "eliminación de comprobantes de operación para 33 transacciones", de las cuales se implementaron 24 a corte de 31 de diciembre, con un total de 3.728 kg de papel ahorrado, y el "Tracking de impresión", iniciativas que permiten disminuir el uso de papel en las transacciones con nuestros clientes, y en nuestros procesos internos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Energía

302-1 Consumo energético dentro de la organización

En BBVA Colombia la gestión eficiente de la energía es un compromiso cada vez mayor, un desafío que llevó a definir nuestro modelo de energía definiendo metas relacionadas con la operación directa alrededor del ahorro de energía, energías limpias de menor impacto ambiental, tales como:

☐ **Energía Renovable:** desde el año 2021 el 100% de la energía consumida en las instalaciones del Banco provienen de fuentes de energía limpia, a través de la compra de certificados de energía renovable (IRECs) que garantizan cero emisiones y con ello el cumplimiento del objetivo de energía renovable fijado en el PGE para el año 2025 anticipándose al cumplimiento del objetivo de 2030. Para el año 2022, BBVA Colombia adquirió certificados de energía limpia por 20.332 MW/h a nivel nacional.

☐ **Eficiencia Energética:** Durante el 2022, a través de la herramienta de gestión de servicios públicos, se han monitoreado permanentemente los consumos de energía de la mayoría de las oficinas a nivel nacional; esto facilita el enfoque de acciones para mitigar desviaciones, altos consumos, identificación de la energía reactiva y necesidades de mantenimiento para dar cumplimiento a las metas propuestas.

En el año 2022, las principales iniciativas implementadas fueron:

☐ La inversión en cambio de equipos obsoletos o antiguos, por equipos más eficientes.

☐ Monitoreo y gestión de consumos de oficinas a

través de la herramienta de gestión de servicios públicos.

☐ Cambios de luminarias tradicionales por luminarias LED.

Durante 2022, el Banco reemplazó en la Red de oficinas 32 aires acondicionados, con un ahorro estimado de 483.840 kWh y se realizaron cambios de equipamientos para ATM en 60 aires acondicionados, con un ahorro estimado de 145.800 kWh, en lo corrido en el año.

Los datos del consumo energético interno anual por fuente y total se presentan en kWh y GJ, y el cálculo de intensidad energética por empleado en kWh/FTE.

Consumo de electricidad

Año 2019 2020 2021 2022

Electricidad

No renovable (kW/h) 21.707.591 17.987.374 0
0*

Electricidad

No renovable (GJ) 78.147,32 64.754,54 0 0*

Electricidad

Renovable (kW/h)* 4.602.026 4.379.277
20.588.757 20.332.508

Electricidad

renovable (GJ)* 16.567,29 15.765,39 74.119,52
73.197,03

Total Electricidad

(Kw/h) 26.309.617 22.366.651 20.588.757
20.332.508

Total Electricidad GJ 94.714,62 80.519,94
74.119,52 73.197,03

* Energía consumida proveniente de fuentes de energía limpia, a través de la compra de certificados de energía renovable (IRECs)

Dentro de su estrategia de sostenibilidad, BBVA Colombia establece diferentes iniciativas y acciones para disminuir los consumos de energía eléctrica dentro de sus instalaciones a nivel nacional.

Respecto al año base 2019 y al año 2021, en 2022 se presenta una disminución de los consumos del 29% y el 1% respectivamente. Esto se debe a las iniciativas que se han generado, en pro de la disminución del servicio de energía eléctrica. Adicionalmente, el cierre de algunas sedes del banco, que acogían un gran número de funcionarios, como la oficina Venados y el edificio Calle 71, y la modalidad de trabajo híbrida que se implementó para este año, contribuye a la disminución de estos consumos.

Agua

303-5 – Consumo de agua

En la búsqueda del uso eficiente del agua el Banco implementó una tecnología para la medición del servicio de acueducto, con el fin de monitorear periódicamente los consumos y así detectar fugas, cobros excesivos e implementar acciones correctivas para prevenir y disminuir desviaciones y monetizar ahorros en este servicio.

Tabla Consumo de agua

Año	2019	2020	2021	2022
Consumo total de agua (m3)	264.886	250.744	164.749	251.665
Consumo total de agua (ML)	164,75	251,67	264,89	250,74

Respecto al año 2019, el consumo de agua presenta un incremento por la metodología utilizada para el reporte de los consumos, donde se usaban los promedios de las tarifas de los comercializadores más representativos y los saldos contables. Para el 2022, se cuenta con la herramienta de gestión, que permite tener datos reales.

El Banco logró reducir 14.142 m3 de agua en el año 2022 respecto al año 2021, gracias a las medidas

implementadas con la herramienta de gestión de servicios públicos. Adicionalmente, se suspendieron las campañas de limpiezas profundas gracias al levantamiento de la alerta sanitaria por COVID-19, y por el cierre de las sedes mencionadas anteriormente y la modalidad de trabajo híbrida que se implementó para 2022.

En el año 2022, el Banco ha avanzado en los monitoreos constantes de los consumos de agua en la mayoría de las oficinas del BBVA a nivel nacional, con la colaboración de nuestra herramienta de gestión de servicios públicos, y las campañas permanentes de concientización para la racionalización y el buen uso del recurso hídrico.

Emisiones

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

En el Alcance 1, se reportaron las emisiones por consumos de refrigerantes, gasóleo y combustible de la flota móvil propia del banco. Las emisiones son calculadas con base en los factores de emisión de 2006 (IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories). Para su conversión a CO2e se han utilizado como fuente el IPCC Fifth Assessment Report y la IEA . A partir de 2021 se incluyeron en este alcance las emisiones derivadas del uso de flota de vehículos y de las fugas de gases refrigerantes en nuestras instalaciones aplicándose los factores de emisión de DEFRA para el cálculo de las emisiones de CO2e.

305-2 Emisiones directas de GEI al generar energía (alcance 2)

En relación con el Alcance 2, se reportaron las emisiones por consumos de energía eléctrica a nivel nacional. A partir del 2021, con la compra de certificados IRECS, no se reportan emisiones, porque nuestro consumo de energía es 100% de fuentes renovables.

305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En el Alcance 3, se reportaron las emisiones por residuos generados al interior del banco, tanto aprovechables como peligrosos, emisiones por viajes en avión por parte de nuestros colaboradores, y las emisiones por el desplazamiento de empleados a los centros de trabajo.

Para las emisiones indirectas derivadas de viajes de negocio (avión), gestión de residuos y desplazamiento de los empleados, se usaron los factores de emisión publicados por DEFRA en 2022. El incremento en 2022 respecto a 2021 se da por la eliminación de restricciones en viajes de negocio tras la pandemia y retorno de los empleados a los centros de trabajo en modelo híbrido. Para las emisiones por desplazamiento de nuestros empleados, solo se han tenido en cuenta los desplazamientos de empleados de Áreas Centrales.

Huella de carbono

Emisiones GEI	Año base			
	2019	2020	2021	2022
Alcance 1 (tonCO2eq)	140,87	135,4	1.823,74	1.904,92
Alcance 2 (tonCO2eq)	2.930,52	2.899,56	0	0
Alcance 3 (tonCO2eq)	14.040,57	244,7	1.504,1	1.442,12
TOTALtonCO2eq	17.111,97	3.279,67	3.327,84	3.347,04

Alcance 1: emisiones directas asociadas al consumo de combustibles en las instalaciones y flota vehicular del Banco, así como el uso de refrigerantes.

Alcance 2: emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica adquirida.

Alcance 3: emisiones asociadas a viajes aéreos de negocios y generación de residuos.

Durante el año 2022, se presentó una reducción de nuestras emisiones totales en 80% respecto al año

2019, con una emisión de 3.347 tonCO2eq y un aumento respecto al 2021 de 1%.

La disminución en emisiones totales frente al año base 2019 se dio debido a la reducción de los viajes de negocios, la disminución de la flota de vehículos propios, la compensación de las emisiones generadas por la energía consumida en nuestras instalaciones, y por el cambio en la modalidad de trabajo, que aporta a la disminución de desplazamientos a los centros de trabajo.

Respecto al año 2021, se evidenció un aumento en los alcances debido al levantamiento de la restricción de vuelos corporativos, y para el 2022 aumentó la cantidad de estos, así como el consumo de gasóleo, y los desplazamientos en la flota móvil propia del banco.

Como parte de su estrategia para contribuir con una economía de cero emisiones, durante el 2022 incentivaron a sus colaboradores al uso de la movilidad sostenible con el uso de la bicicleta, patineta y desplazamientos a las sedes caminando. En Dirección General contamos con más de 100 cupos para bicicletas y 16 estaciones de carga para patinetas.

Gestión de residuos

306-3, 306-4, 306-5

En el año 2022, junto con aliados estratégicos, el Banco

ha gestionado un total de 45,8 Ton de residuos, de los cuales el 98% corresponde a residuos aprovechables contribuyendo a la gestión integral de residuos del país. Buscando fortalecer el aprovechamiento de residuos generados en nuestra operación garantizando que los residuos no aprovechables se están gestionando de manera correcta, a través de su disposición final o tratamiento adecuado de acuerdo con sus características, con esto se contribuye a que los residuos peligrosos generados que tengan potencial de aprovechamiento puedan ser recuperados para ingresar a la cadena productiva nuevamente.

Residuos peligrosos por tipo y método de eliminación

RESIDUOS PELIGROSOS (Ton)	2019	2020	2021	2022
Reciclaje	ND	0,94	1,12	2,40
Recuperación, incluida la recuperación energética	0	0	0	ND
Incineración (quema de masa)	ND	0	0,18	0
Vertedero	ND	0	0	0
Otros (celdas de disposición)	ND	11,11*	0,01	0,17
TOTAL	ND**	12,05	1,32	2,56

* No se cuenta con información detallada sobre la metodología de disposición de residuos peligrosos para

el 2020.

** ND: Datos no disponibles

En 2022, el total de residuos peligrosos no destinados a eliminación fue de 2,4 ton, y el total de residuos eliminados fue de 0,17 ton.

Residuos no peligrosos por tipo y método de eliminación

RESIDUOS NO PELIGROSOS (Ton)	2019	2020	2021	2022
Reciclaje	58,24	44,55	60,77	43,32
Otros (que debe especificar la organización)*	0	0	0	0
TOTAL	58,24	44,55	60,77	43,32

* En la metodología no se tenían en cuenta los residuos ordinarios generados en el banco. Se empezará a medir en sedes certificadas en ISO 14001 a partir del año 2023.

Total de residuos generados

Tipo de Residuos (Ton)	2019	2020	2021	2022
Residuos no peligrosos	58,24	44,55	60,77	43,32
Residuos peligrosos	ND	12,05	1,32	2,56

TOTAL 58,24 56,60 62,10 45,89

La información proporcionada respecto al peso o unidades de residuos es originada por el proveedor contratado por el Banco para su recolección y disposición final.

Los residuos generados por el banco son gestionados por terceros fuera de la organización, quienes certifican su tratamiento de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

En relación con el cumplimiento de la Resolución 2184 de 2019 correspondiente a la separación de los residuos de acuerdo con el código de colores blanco, verde y negro, se instalaron a nivel nacional en la Red de oficinas y Áreas Centrales 512 puntos ecológicos y bolsas de los colores de acuerdo con lo establecido en la norma, para optimizar la clasificación de los residuos generados a nivel nacional. Adicionalmente, se cuenta con el apoyo de un proveedor de recolección de residuos en áreas centrales, para la clasificación adecuada de estos y su máximo aprovechamiento.

Por otro lado, el Banco ha incorporado en su gestión, campañas de sensibilización mensuales en los edificios singulares en temas ambientales (consumos de agua, energía, conservación del medio ambiente), actividades en el Día de la sostenibilidad. Y con la reactivación de los semáforos ecológicos, ha permitido tener una medición de la separación de residuos desde la fuente, y con esto, se han realizado campañas de sensibilización en temas

relacionados.

BBVA-10 Área de inmuebles certificados según ISO 14001:2015

En Colombia se cuenta con 4 edificios en la ciudad de Bogotá certificados con la norma ISO 14001:2015 que los acredita como ambientalmente sostenibles. El Banco continuó con el compromiso según la vigencia del PGE 2021- 2025 de certificar ambientalmente el 30% de la superficie total de los inmuebles del Banco y en el 2022 lograron los siguientes resultados:

Área de inmuebles certificados ambientalmente

Año	m2 certificados	m2 totales	% certificado
2021	21.112	185.645	11%
2022	21.052,38	178.767	12%

10.5 Responsabilidad Social Corporativa

FS-13 Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos

El Banco busca tener mayor presencia en lugares donde el acceso a los servicios financieros es precario,

escaso o nulo. Es por esto por lo que en 2022 continúan expandiendo una red de cajeros automáticos y corresponsales bancarios, logrando cubrir más del 85% de los municipios y el 100% de departamentos de Colombia. Así mismo, continúa fortaleciendo la oferta y servicios en canales digitales. Para ampliar la información puede consultar la sección “Operaciones por canales” del capítulo “Compromiso con clientes”.

Adicionalmente, en el marco del compromiso del Grupo con la inclusión financiera, en 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA, con el propósito de promover el desarrollo sostenible de personas en situación de vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas. En Colombia, la Fundación Microfinanzas está presente a través de su entidad, el Banco de las Microfinanzas Bancamía, cuya misión es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos en zonas urbanas y rurales del país que tienen dificultades de acceso a la banca formal. A cierre de 2022, Bancamía atendió a cerca de 1,6 millones de personas, de las cuales el 57% son mujeres. De los clientes que tienen créditos, el 43% viven en zonas rurales, el 38% tienen educación primaria a lo sumo y el 87% son personas vulnerables desde el punto de vista de sus ingresos.

FS-14 Iniciativas para mejorar el acceso de las personas desfavorecidas a los servicios financieros

BBVA Colombia busca que sus servicios financieros sean accesibles para todos sus clientes, por lo cual trabaja

continuamente para eliminar las barreras y adaptar nuestros canales físicos y digitales para personas desfavorecidas.

Específicamente, en materia de accesos a las instalaciones, se realizan adecuaciones para eliminar las barreras físicas, contando con rampas o salva escaleras de acceso a oficinas y cajeros automáticos que lo requieren para permitir el acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida; las puertas son de doble hoja y cuentan con halls amplios; así mismo, con señalización incluyente en las puertas, en el cubículo del gestor integral de servicios, en la zona de cajas (con traducción braille para personas con discapacidad visual) y la identificación de la ruta de evacuación en caso de emergencia.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios, el Banco cuenta con un servicio de intérprete virtual para que los consumidores financieros con discapacidad auditiva que hablen lengua de señas colombiana y acudan a la red de oficinas, puedan interactuar con nuestros funcionarios sin barreras idiomáticas. Para las personas con discapacidad auditiva y visual, ofrecen el servicio de guías intérpretes (servicio prestado según necesidad y previa reserva).

El proyecto del segmentador en oficinas (que contiene botón de llamado), se está reorganizando dentro del nuevo modelo de atención y servirá para continuar brindando un servicio adecuado para las personas con discapacidad o limitación visual.

El porcentaje de oficinas que tienen adecuadas sus condiciones para acceso a personas en silla de ruedas es del 82% y continúan trabajando para lograr llegar al 100% de oficinas. Por su parte, toda la red de oficinas a nivel nacional es objeto de intervenciones y revisiones frecuentes para garantizar la implementación de señalización mencionada y los protocolos de atención frente a las distintas discapacidades garantizando una buena experiencia de servicio.

El Banco cuenta en todo caso con protocolos de atención para la atención prioritaria en oficinas no sólo de personas con discapacidad, sino personas de la tercera edad, personas de talla baja, mujeres en estado de embarazo o personas con niños en brazos.

A finales del 2022 iniciaron la valoración para hacer accesibles las aplicaciones (web y móvil) a las personas con discapacidad visual a través de lector de contenidos, que deberá incluirse dentro del tablero de prioridades del Solution Development.

Inversión en la comunidad y Educación financiera

En BBVA Colombia creamos oportunidades para los colombianos, es por eso que en 2022 invertimos COP 5.928 millones en proyectos y acciones que beneficiaron a más de 368 mil colombianos en condición de vulnerabilidad.

Estas acciones se centraron en la reducción de desigualdades sociales, crecimiento inclusivo, acceso a

la educación media y superior, sostenibilidad, educación financiera y otras acciones sociales que tienen como objetivo impulsar el desarrollo económico y social del país. Destacando nuestra apuesta en educación ya que creemos que este es uno de los pilares del desarrollo de las sociedades.

Educación financiera

BBVA-1 Número de beneficiarios del programa de Educación Financiera “Finanzas para el futuro”

Mediante nuestro programa de Educación Financiera “Finanzas para el futuro”, en el 2022 capacitamos alrededor de 15.500 colombianos de los cuales un 18% fueron estudiantes, 58% empleados de empresas aliadas, 10% pertenecen a nuestras Fuerzas Militares y un 14% a población vulnerable. Este busca que todas las personas puedan acceder a conocimientos para la administración adecuada del dinero, la planificación financiera, las inversiones a corto y largo plazo, los hábitos de ahorro y la seguridad bancaria para ello contamos con nuestros cursos en: Ahorro, Salud Crediticia, Vivienda y Ciberseguridad.

Educación para todos

BBVA-12 Número de personas beneficiadas por programas de apoyo a la educación

Creemos en la educación como una de las palancas principales del desarrollo de las sociedades y como la principal herramienta para el futuro de nuestros niños, niñas y jóvenes, por ello en 2022 más del 50% del presupuesto en Inversión a la Comunidad lo destinamos a acciones que apoyen a la educación del país. Este año logramos beneficiar a más de 140.000 colombianos con nuestros programas.

Creando Conexiones

Avanzamos en nuestro programa “Creando Conexiones”, el cual busca apoyar la digitalidad de las escuelas del país por medio de procesos de formación en alfabetización informacional para el fortalecimiento de prácticas de lectura, escritura y oralidad en medios digitales, así como de hábitos de educación financiera en comunidades educativas. Lo hacemos a través de la formación de los docentes de las escuelas y la dotación de elementos tecnológicos como tabletas.

Las tabletas vienen precargadas con una biblioteca digital que contiene más de 200 colecciones para uso de los docentes quienes reciben formación y acompañamiento con el fin de dar apoyo académico y que sean multiplicadores de las herramientas y el conocimiento con sus compañeros y estudiantes.

Con esta iniciativa beneficiamos a 115 escuelas del país en 26 departamentos y logramos llegar a más de 209 mil estudiantes formando más de 7400 docentes en habilidades digitales.

Adicionalmente esta iniciativa fue ganadora como aporte al ODS 4 de la tercera edición de “Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible en Colombia” realizado por Pacto Global, el cual tiene como propósito celebrar y reconocer a las prácticas de excelencia, por parte de empresas y sociedad civil, en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Becas en educación superior

Aportamos más de COP 400 millones en becas para acceso a la educación superior de la mano de universidades y fundaciones como la Universidad del ICESI, y las iniciativas “2do Fondo Juventud y Paz” y “FrontEnd Pacífico” de la Fundación Manos Visibles, apoyando a 110 jóvenes.

En 2022 realizamos nuestra tercera versión de nuestro programa “Beca Transformando Realidades BBVA-Bancamía” el cual a la fecha había becado en sus tres años anteriores a 11 jóvenes hijos de microempresarios de Bancamía y este año aumentamos nuestra apuesta con 10 becas, llegando a un total de 21 jóvenes y aumentando los montos de matrícula y manutención en un 58%.

Los diez ganadores (seis de ellos mujeres) de la 3ra edición de nuestra beca Transformando Realidades BBVA- Bancamía son de las ciudades/municipios: Cúcuta, Corinto, Tierralta, La Unión, Turbo, Magangué, Fundación, Santa Rosa del Sur y San Andrés de

Sotavento.

Kits escolares

Durante el año entregamos más de 13 mil kits escolares a niños y niñas de las escuelas del país cubriendo escuelas desde el Amazonas hasta La Guajira, llegando a 29 departamentos.

Otras iniciativas de Responsabilidad Social

Apoyo a la Ola Invernal

De la mano del Banco de Alimentos de Bogotá durante el 2022 entregamos más de 22.500 mercados, como respuesta a la situación de emergencia que generó la Ola Invernal en el país, buscando aliviar las necesidades de alimentación de miles de familias que se han visto afectadas por el fenómeno de las lluvias. Con estas ayudas contribuimos a aliviar la situación de más de 90 mil colombianos.

De estos mercados, 20 mil fueron entregados en alianza con Bancamía a nuestros clientes, a quienes además ofrecimos otros apoyos: los apoyos entregados por Bancamía estuvieron dirigidos a microempresarios del país y en el caso de BBVA a clientes pyme del sector agro. Con esta iniciativa llegamos a 22 departamentos en 100 municipios del país.

Lanzamos la campaña “Un sí por Colombia”, a la cual

nuestros empleados se sumaron voluntariamente, donando un día de su salario para apoyar a los colombianos afectados por la ola invernal. Los recursos de la campaña se destinarán a la entrega de ayudas alimentarias para las personas damnificadas.

Formación a empresarios Pymes

Este año de la mano de la Universidad de los Andes realizamos dos versiones del programa “Líderes Globales” el cual busca que empresarios Pymes del país se formen en Gestión Empresarial y adquieran herramientas para la era 4.0. Durante el primer semestre del año formamos a 300 empresarios Pymes y en el segundo semestre se inició la formación con 591 empresarios.

Siembras de árboles

Durante el 2022 contribuimos al medio ambiente sembrando 3.550 árboles en 8 ciudades y municipios del país, llegando a Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Bucaramanga, Fusagasugá y apoyando a comunidades indígenas en San José del Guaviare y en el Parque Arqueológico Nacional de Tierradentro, reserva arqueológica de Colombia declarada en 1995 por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad por ser un importante reservorio de la cultura precolombina. Del total de árboles, 2.400 fueron sembrados por nuestros Voluntarios BBVA.

Voluntariado

BBVA-11 Número voluntarios BBVA

Nuestros funcionarios también aportaron con sus esfuerzos en la construcción social del país, con nuestro programa Voluntarios BBVA, de la mano de las fundaciones logramos llevar una sonrisa a más de 3 mil colombianos en condición de vulnerabilidad.

En nuestras jornadas participaron más de 980 voluntarios con quienes:

- Sembramos 2.400 árboles en Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Pereira con las fundaciones Humedales Bogotá, Ariel Escuela para el Alma y AlVerde Vivo.
- Clasificamos 1.000 mercados para personas en condición de pobreza extrema con el Banco de Alimentos de Bogotá.
- Favorecimos a 40 jóvenes de la Fundación Niños de Papel con bibliotecas digitales.
- Capacitamos a 200 niños de escuelas públicas en habilidades de negociación y resolución de conflictos de la mano de la Fundación Somos CaPAZes.
- Beneficiamos a 41 colombianos y migrantes en situación de pobreza extrema con la construcción de 10 viviendas dignas.

- Embellecimos un centro integral en Barranquilla con la Fundación Nu3 beneficiando a 150 personas.
- Realizamos una jornada deportiva con 50 niños y jóvenes de la Fundación PAN en Medellín.
- Participamos en la reciclación en Cartagena con las asociaciones de reciclaje de la ciudad.
- Sembramos virtualmente 8.250 kilos de comida de productos de la canasta básica con SiembraCo para alimentar a las familias de la Fundación Pan de Vida CER.
- Llevamos sonrisas a niños y adultos mayores con la Fundación Doctora Clown, La Fundación Española para la Salud y La Fundación CreeSer.
- Entregamos regalos de navidad y kits escolares a los niños y jóvenes de la Fundación La Cigarra.
- Compartimos la navidad con la Fundación Ariel Escuela para el alma entregando regalos a niños y niñas en San José del Guaviare y en La Calera
- Dictamos un taller de tejido para los adultos mayores de la Fundación Ariel
- Realizamos actividades lúdicas y deportivas y entrega de regalos a los niños y jóvenes de la escuela de fútbol Cóndor Portilla en Ciudad Bolívar.
- Participamos en una jornada de protección animal con la Fundación Corazón Canino.

Alianzas con fundaciones

En 2022 realizamos donaciones por más de COP 350 millones a las fundaciones que trabajan con las comunidades menos favorecidas beneficiando a sus comunidades:

- Fundación Matamoros
- Fundación CreeSer
- World Vision

10.6 Fundación Microfinanzas BBVA

En el marco del compromiso con la inclusión financiera, en 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA -FMBBVA-, entidad sin ánimo de lucro cuyo propósito es promover el desarrollo sostenible de personas en situación de vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas. A través de las Finanzas Productivas, su especialidad y metodología, busca el desarrollo de estas personas en cinco países de América Latina, a las que ofrece una atención personalizada, acercando a sus hogares-empresas una completa gama de productos y servicios financieros, así como formación y asesoría en la gestión de sus pequeños negocios.

En 2022 la FMBBVA ha continuado su labor con los más de 2.8 millones de emprendedores a los que atienden sus instituciones de microfinanzas, el 57% de ellos

mujeres, lo que contribuye de manera directa a reducir la desigualdad de género y se suma su esfuerzo continuo por llegar a las áreas geográficas más recónditas y necesitadas.

Desde su constitución, las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA han desembolsado en América Latina un volumen agregado de más de US\$ 18,000 millones a personas con pocos recursos para el desarrollo de sus actividades productivas (2007-2022) y se ha convertido así en la mayor iniciativa filantrópica privada en la región.

Gracias a esta labor, la Fundación Microfinanzas BBVA ha vuelto a ser reconocida en 2022 como la primera fundación en contribución al desarrollo en Latinoamérica y la segunda del mundo, según los datos publicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

La Fundación publica anualmente su Informe de Desempeño Social, que resume el impacto social y económico de su actividad en la vida de los emprendedores a los que atiende y cuyo último fin es que sirva de referencia para mejorar el servicio y el acompañamiento que les presta. Este sistema de medición de impacto social ha sido destacado por la ONU y se ha consolidado como una referencia para el sector. Además, la FMBBVA es la primera entidad del sector privado que ha usado el Índice de Pobreza Multidimensional de Oxford para medir las carencias de

sus clientes y así conocer las privaciones a las que se enfrentan los más de 2,8 millones de emprendedores en vulnerabilidad a los que atienden sus instituciones de microfinanzas y diseñar propuestas de valor que mejoren sus condiciones de vida.

En Colombia, la Fundación Microfinanzas está presente a través del Banco de las Microfinanzas Bancamía, cuya misión es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos en zonas urbanas y rurales del país que tienen dificultades de acceso a la banca formal. Bancamía les ofrece productos y servicios financieros y no financieros adaptados a sus necesidades, que abarcan microcréditos para actividades productivas, cuentas de ahorro, CDT's, seguros (operados por terceros) o giros internacionales, canales y servicios como Banca Móvil y educación financiera. Bancamía, a cierre de diciembre de 2022, atendió a cerca de 1,6 millones de personas (el 57% mujeres), y de los que tienen créditos: el 43% viven en zonas rurales, el 38% tienen educación primaria a lo sumo y el 87% son vulnerables desde el punto de vista de sus ingresos.

El propósito y la metodología de la Fundación han sido reconocidos en varias ocasiones por Naciones Unidas por su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. De hecho, impacta directamente en el ODS 1, erradicar la pobreza; ODS 2, poner fin al hambre y promover la agricultura sostenible; ODS 3, garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades; ODS 4, promover una educación inclusiva; ODS 5, lograr la igualdad de género; ODS 6, promover el acceso al agua y saneamiento; ODS

8, promover el crecimiento económico sostenible e inclusivo y el trabajo digno; ODS 10, reducir la desigualdad; ODS 11, ciudades y comunidades sostenibles; ODS 12, producción y consumo responsables; ODS 13, adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos; ODS 16, promover la paz, y ODS 17, propiciar las alianzas para lograr los objetivos.

En 2016, el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, el ECOSOC, concedió a la FMBBVA el estatus consultivo, un reconocimiento a la labor de la Fundación en su ámbito de actuación: las microfinanzas para el desarrollo. En este sentido, la FMBBVA participa en diversos encuentros en la ONU para recomendar acciones que contribuyan al desarrollo sostenible.

Durante 2022, estas fueron algunas de las actividades más destacadas de la Fundación:

- S.M. la Reina de España presidió la celebración del XV aniversario de la FMBBVA en el que ha querido dar voz a los protagonistas de estos logros: los más de 6 millones de emprendedores atendidos durante estos quince años, con el estreno del documental 'Después de la lluvia', que cuenta la historia de tres familias que son un ejemplo de superación y coraje, que han sorteado obstáculos como la violencia de género, las dificultades de los entornos rurales y el conflicto colombiano.
- La Fundación organizó la presentación del Informe FMBBVA 2021 en Colombia, Perú, República Dominicana, Ciudad de Panamá.
- Otros eventos organizados por la FMBBVA

incluyeron: la entrega de Becas "Ponemos nuestra Confianza en el futuro de tus hijos" (presentada en Lima, en conjunto entre la FMBBVA y) Financiera Confianza; la entrega de becas "Transformando Realidades" (Bogotá, Acto FMBBVA, Bancamía & BBVA); el acto Acelerando la autonomía económica y la inclusión digital de la mujer emprendedora (Ciudad de Panamá; FMBBVA, Microserfin & ONU Mujeres); y el Encuentro de la FMBBVA con los embajadores de los países del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) (Madrid; FMBBVA & Embajada de la República Dominicana).

El presidente de BBVA, Carlos Torres Vila, anunció en la Reunión Anual 2022 del Foro Económico Mundial de Davos, la adhesión de BBVA a la Edison Alliance con el compromiso de la Fundación Microfinanzas BBVA de contribuir a la inclusión digital de poblaciones vulnerables en América Latina. Asimismo, la Coalición Digital impulsada por Naciones Unidas, Partner2Connect, hizo pública la adhesión de la FMBBVA durante la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones. La Fundación también se sumó al Compromiso Internacional de la Filantropía frente al Cambio Climático y a la declaración de la filantropía para la educación que se presentó durante la Cumbre sobre Transformación de la Educación celebrada en paralelo a la Asamblea General de las Naciones Unidas.

En un compromiso por la educación de los más vulnerables, BBVA Colombia y Bancamía doblaron su apuesta por la educación y entregaron 10 nuevas becas

universitarias a hijos de microempresarios de bajos recursos económicos atendidos por Bancamía, en una nueva edición de su beca “Transformando Realidades”, a la que se nominaron cerca de 1.300 historias de vida y ejemplo de emprendedores y sus hijos, desde 325 municipios del país, un número que superó en un 30% las postulaciones del año anterior, de las cuales el 72% fueron mujeres emprendedoras, el 84% se encuentran en condiciones de vulnerabilidad económica, el 36% viven en zonas rurales y el 38% tienen educación primaria a lo sumo. Este reconocimiento cubre el pago de los semestres de una carrera universitaria, manutención mensual y, además, equipos de estudio como computadores.

El compromiso con el desarrollo inclusivo y sostenible de la FMBBVA fue premiado en 2022 por COFIDES (sociedad público-privada que gestiona fondos del Estado adscrita al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España) en sus Premios a la Internacionalización y Desarrollo en la categoría “Inversión de Impacto”. Fue también reconocida como caso de estudio en el informe de CITI GPS “Eliminating Poverty: The Importance of a Multidimensional Approach in Tackling SDG 1”, elaborado por SOPHIA Oxford de la Universidad de Oxford. Además, ONU Mujeres ha destacado en su informe Finanzas para Todas, experiencias e iniciativas innovadoras para la inclusión financiera de las mujeres y una recuperación con lentes de género en América Latina, la estrategia de empoderamiento de la mujer y el sistema de medición de impacto social de la Fundación Microfinanzas BBVA

(FMBBVA), y las buenas prácticas de inclusión financiera de su entidad en Colombia, Bancamía.

Bancamía, por su parte, fue reconocida como una de las tres mejores instituciones del mundo por el Premio Europeo de las Microfinanzas 2022, considerado como los Nobel de las Microfinanzas, que se ha enfocado en esta edición en la ‘Inclusión financiera al servicio de la mujer’ para distinguir a las organizaciones que han adoptado un enfoque estratégico tangible e innovador para responder a los desafíos y aspiraciones específicos de las mujeres para su autonomía personal y profesional. Asimismo, Empropaz, su programa que atiende a emprendedores y microempresarios de zonas afectadas por la violencia y la pobreza, ha recibido el Premio Asobancaria ‘Acercando la Banca a los colombianos’. Además, Bancamía recibió el Premio CODESPA en la categoría ‘Innovación Social para los Negocios Inclusivos’ y en los Interaction Awards 2022 en la categoría ‘Mejor Estrategia en Customer Experience’.

Sumado a esto, Bancamía fue reconocido como el primer banco en Colombia en recibir el Sello de calidad de Educación Financiera otorgado por la Superintendencia Financiera; en los Premios Aequales Ranking Par fue destacado con la mejor pieza de comunicación por la oferta de seguros para mujeres, y Finagro, el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuarios, entregó los Reconocimientos a Intermediarios Financieros 2022, en los que Bancamía recibió cinco de estos galardones por la atención a la Mujer Rural, al Pequeño Productor, trabajar en municipios PDET afectados por la violencia y por tener el mayor crecimiento en colocaciones.

En 2023 la Fundación continuará trabajando para contribuir a una recuperación sostenible e inclusiva. Seguirá profundizando en su escala y alcance con una propuesta de valor ampliada para el progreso de sus emprendedores, a través de la digitalización y la medición de impacto como herramientas para el desarrollo.

11. Gestión de Riesgos

Modelo General de gestión y control de Riesgos

BBVA Colombia cuenta con un Modelo General de Gestión y Control de Riesgos alineado al Modelo general del Grupo BBVA y adecuado localmente a su modelo de negocio y a su organización. El Modelo le permite desarrollar su actividad en el marco de la estrategia y la política de gestión y control de riesgos definidos por la Junta Directiva en el que se considera de forma específica la sostenibilidad y la adaptación a un entorno económico y regulatorio cambiante, afrontando la gestión de manera global y adaptada a las circunstancias de cada momento.

El Modelo se aplica de forma integral en BBVA Colombia y se compone de los elementos básicos que se enumeran a continuación:

- Gobierno y organización.
- Marco de Apetito de Riesgo.

- Evaluación, seguimiento y reporting.
- Infraestructura.

BBVA Colombia impulsa el desarrollo de una cultura de riesgos que asegure la aplicación consistente del modelo de gestión y control de riesgos, y que garantice que la función de riesgos es entendida e interiorizada a todos los niveles de la organización.

Gobierno y organización

El Modelo de Gobierno de los riesgos en BBVA Colombia se caracteriza por una especial implicación de la Junta Directiva, tanto en el establecimiento de la estrategia de riesgos, como en el seguimiento y supervisión continua de su implementación.

De este modo, la Junta Directiva aprueba la estrategia de riesgos y las políticas generales adaptadas para las diferentes tipologías de riesgos, siendo la función de las áreas de Riesgos y de Control Interno y Cumplimiento los encargados de su implantación y desarrollo, dando cuenta de ello, al Comité Integral de Riesgos y a la Junta Directiva.

Además, corresponde igualmente a la Junta Directiva la aprobación y seguimiento del plan estratégico, el presupuesto anual, los Planes de Capital, de Liquidez y Financiación, así como la definición del resto de objetivos de gestión.

La función de Riesgos cuenta con un proceso de toma de decisiones apoyado en una estructura de comités, contando con, el Risk Management Committe (RMC), como máximo comité de dicha área, en el que se proponen, contrastan, y en su caso aprueban para consideración de la Junta Directiva, entre otros, el marco normativo interno de riesgos, los procedimientos e infraestructuras necesarios para identificar, evaluar, medir y gestionar los riesgos a los que se enfrenta BBVA Colombia en el desarrollo de sus negocios y los límites de riesgo por carteras

El máximo responsable del Área de Riesgos en la línea de Alta Gerencia, es el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos de BBVA Colombia, quien es nombrado por la Junta Directiva como miembro de la alta dirección. El Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos, para el mejor cumplimiento de sus funciones, se apoya en una estructura compuesta por unidades específicas organizadas de la siguiente manera: Market & Structural Risk, Portfolio Management Reporting & SD Risk, Recovery & Workout, Wholesale Credit, Retail Credit, Pyme Credit, RCA de Riesgos.

Así mismo, las unidades de riesgos cuentan con comités propios de gestión de riesgos, con objetivos y contenidos similares a los del área corporativa, que desarrollan sus funciones de forma consistente y alineada con las políticas y normas corporativas en materia de riesgos, cuyas decisiones quedan reflejadas en las correspondientes actas.

Adicionalmente, y por la parte que se refiere a los

riesgos no financieros y al control interno, BBVA Colombia cuenta con una unidad de Control Interno y Cumplimiento, con independencia del resto de unidades y cuyo máximo responsable es el Director Ejecutivo de Control Interno y Cumplimiento es igualmente nombrado por la Junta Directiva y depende jerárquicamente del Country Manager de BBVA Colombia, a quien reporta del desarrollo de sus funciones. Esta área es responsable de proponer e implementar las políticas relativas a los riesgos no financieros y el Modelo de Control Interno de BBVA Colombia, e integra, entre otras a Control Interno y Riesgo Operacional País, Cumplimiento y Control Interno de Riesgos y a los Risk Control Specialist (RCS).

Con este esquema organizativo, la función de Riesgos asegura la integración y la aplicación de la estrategia de riesgos, marco normativo, infraestructuras y controles de riesgo homogéneos, a la vez que se beneficia del conocimiento y cercanía al cliente y transmite a los diferentes estamentos de BBVA Colombia la cultura corporativa existente en esta materia. Así mismo, esta organización permite a la función de Riesgos local realizar y reportar a la Junta Directiva de BBVA Colombia un seguimiento y control integrados de los riesgos de todo el Banco.

Marco de Apetito de Riesgo

El Marco de Apetito de Riesgo de BBVA Colombia aprobado por la Junta Directiva determina los riesgos y el nivel de los mismos que el Banco está dispuesto a asumir

para alcanzar sus objetivos considerando la evolución orgánica del negocio. Estos se expresan en términos de solvencia, liquidez, financiación y rentabilidad y recurrencia de resultados, que son revisados tanto periódicamente como en caso de modificaciones sustanciales de la estrategia de negocio de la entidad o de operaciones corporativas relevantes.

El Marco de Apetito de Riesgo se explicita a través de los siguientes elementos:

- Declaración de Apetito de Riesgo: Recoge los principios generales de la estrategia de riesgos del Banco y el perfil de riesgo objetivo.
- Declaraciones y métricas fundamentales: partiendo de la declaración de apetito, se establecen declaraciones que concretan los principios generales de la gestión de riesgos en términos de solvencia, liquidez y financiación y rentabilidad y recurrencia de resultados. Asimismo, las métricas fundamentales plasman en términos cuantitativos los principios y el perfil de riesgo objetivo recogido en la declaración de Apetito de Riesgo. Cada una de las métricas fundamentales cuenta con tres umbrales que van desde una gestión habitual de los negocios hasta mayores niveles de deterioro:
 - o Referencia de gestión: referencia que determina un nivel confortable de gestión para el Banco
 - o Apetito máximo: máximo nivel de riesgo que el Banco está dispuesto a aceptar en el desarrollo normal de su actividad ordinaria.

- o Capacidad máxima: máximo nivel de riesgo que el Banco podría asumir que, para algunas métricas, está asociado a requerimientos regulatorios.

- Declaraciones y métricas por tipo de riesgo: partiendo de las métricas fundamentales y sus umbrales se determinan una serie de métricas para cada tipología de riesgo, cuya observancia permite el cumplimiento de las métricas fundamentales y de la declaración de Apetito de Riesgo del Banco. Estas métricas cuentan con un umbral de apetito máximo.

Adicionalmente a este Marco, existe un nivel de límites de gestión (management limits), que se define y gestiona por las áreas responsables de la gestión de cada tipo de riesgo en desarrollo de la estructura de métricas por tipo de riesgo, a fin de asegurar que la gestión anticipatoria de los riesgos respeta dicha estructura y, en general, el Marco de Apetito de Riesgo establecido.

BBVA Colombia cuenta con su propio Marco de Apetito de Riesgo, compuesto por su declaración local de Apetito de Riesgo, declaraciones y métricas fundamentales y métricas y declaraciones por tipo de riesgo, que deberán ser consistentes con los fijados a nivel del Grupo, pero adaptados a su realidad y que son aprobados por la Junta Directiva. Este Marco de Apetito se declina en una estructura de límites acorde y consistente con lo anterior.

El área corporativa de riesgos trabaja conjuntamente con las diferentes unidades de riesgos de BBVA Colombia a los efectos de definir su Marco de Apetito de Riesgo, de manera que éste se encuentre coordinado y enmarcado

en el del Grupo, y asegurándose de que su perfil se ajusta con el definido. Asimismo, a efectos de seguimiento a nivel local, la Vicepresidencia de Riesgos informará de la evolución de las métricas del Marco de Apetito Local periódicamente a la Junta Directiva, así como al Risk Management Committe (RMC) del Área de Riesgos, siguiendo un esquema semejante al del Grupo, de conformidad con sus sistemas de gobierno corporativo propios.

Evaluación, seguimiento y reporting

La evaluación, seguimiento y reporting es una función transversal a nivel de BBVA Colombia que permite que el modelo tenga una visión dinámica y anticipatoria que haga posible el cumplimiento del Marco de Apetito de Riesgo aprobado por la Junta Directiva, incluso ante escenarios desfavorables.

La realización de este proceso está integrada en la actividad de las unidades de riesgo junto con las unidades especializadas en riesgos no financieros englobadas en Control Interno y Cumplimiento, de cara a generar una visión global y única del perfil de riesgos del Banco y se desarrolla en las siguientes fases:

1. Monitoreo de los factores de riesgo identificados que pueden comprometer el desempeño del Banco en relación a los umbrales de riesgo definidos.
2. Evaluación del impacto de la materialización de los factores de riesgo en las métricas que definen el Marco

de Apetito de Riesgo con base en diferentes escenarios, incluyendo escenarios de estrés.

3. Respuesta ante situaciones no deseadas y propuesta de medidas de reconducción ante la instancia que corresponda, y que permitan una gestión dinámica de la situación incluso con anterioridad a que esta se produzca.
4. Seguimiento del perfil de riesgo del Banco y de los factores de riesgo identificados, a través de, entre otros, indicadores internos, de competidores y de mercado, que permitan anticipar su evolución futura.
5. Reporting: Información de la evolución de los riesgos de forma completa y fiable a la Junta Directiva y a la alta dirección, de acuerdo a los principios de exactitud, exhaustividad, claridad y utilidad, frecuencia y adecuada distribución y confidencialidad. El principio de transparencia preside todo el reporte de la información sobre riesgos.

Infraestructura

Para la implantación del Modelo de gestión y control de riesgos, el Banco cuenta con los recursos necesarios para una efectiva gestión y supervisión de los riesgos, y para la consecución de sus objetivos. En este sentido la función de riesgos de BBVA Colombia:

1. Cuenta con medios suficientes desde el punto de vista de recursos, estructuras y herramientas para

desarrollar una gestión de riesgo acorde con el modelo corporativo.

2. Desarrolla las metodologías y modelos adecuados para la medición y gestión de los distintos factores de riesgo, así como la evaluación del capital necesario para la asunción de los mismos.
3. Dispone de sistemas tecnológicos que: permiten soportar el Marco de Apetito de Riesgo en su definición más amplia; posibilitan el cálculo y la medición de variables y datos propios de la función de riesgo; dan soporte a la gestión del riesgo de acuerdo con este Modelo; y proporcionan un entorno para el almacenamiento y la explotación de datos necesarios para la gestión del riesgo y el reporte a órganos supervisores.
4. Fomenta un adecuado gobierno de los datos de acuerdo a los principios de gobernanza, infraestructura, exactitud e integridad, completitud, prontitud y adaptabilidad, siguiendo los estándares de calidad acordes con la normativa interna referida a dicha materia.

De todo lo anterior se realizará un reporte a la Junta Directiva de BBVA Colombia de manera que ésta pueda velar por que el Banco se dote de los medios, sistemas, estructuras y recursos apropiados.

Riesgo de crédito

La administración del riesgo crediticio en el BBVA Colombia se encuentra enmarcada en un modelo general que comprende directrices y políticas para cada una de las etapas de la administración del riesgo.

Estos conjuntos de normas internas establecen el marco de actuación en el que debe orientarse la gestión y el control del riesgo de crédito de BBVA Colombia, determinándose los estándares y límites respectivos.

Los principios que sustentan la gestión del riesgo de crédito en BBVA Colombia son los siguientes:

- Los riesgos asumidos deben ajustarse a la estrategia general de riesgos fijada por el Consejo de Administración de Grupo BBVA y aprobada en la Junta Directiva de BBVA Colombia.
- Los riesgos asumidos deben guardar proporcionalidad con el nivel de recursos y de generación de resultados recurrentes, priorizando la diversificación de los riesgos y evitando concentraciones relevantes.
- Los riesgos asumidos tienen que estar identificados, medidos y valorados, debiendo existir procedimientos para su seguimiento y gestión, además de sólidos mecanismos de control y mitigación.
- Todos los riesgos deben de ser gestionados de forma prudente e integrada durante su ciclo de vida, dándoles un tratamiento diferenciado en función de su tipología, y realizándose una gestión activa de carteras basada en una medida común (capital económico).

- La capacidad de pago del prestatario u obligado al pago para cumplir, en tiempo y forma, con el total de las obligaciones financieras asumidas a partir de los ingresos procedentes de su negocio o fuente de renta, habitual, sin depender de avalistas, fiadores o activos entregados como garantía, es el principal criterio para la concesión de riesgos de crédito.
- Mejorar la salud financiera de nuestros clientes, ayudarles en su toma de decisiones y en la gestión diaria de sus finanzas a partir de un asesoramiento personalizado.
- Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible, con foco en el cambio climático y en el desarrollo social inclusivo y sostenible

Durante el ejercicio 2022, en desarrollo de las actividades de supervisión prudencial que adelanta la Superintendencia Financiera de Colombia, se ha mantenido un canal activo de comunicación de la gestión de riesgos, en donde se incluyen reuniones con el regulador con miras a exponer la estrategia de riesgos del Banco; dentro de los principales puntos tratados durante el año se destaca, el trabajo conjunto con el gremio y las diferentes áreas del Banco para la implementación de la Ley de borrón y cuenta nueva 2157, el cual finalizó su periodo de transición en octubre de 2022.

De igual manera el Banco llevó a cabo las actividades necesarias para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos con un cumplimiento del

100% sobre las actividades comprometidas para el 2022 y de reporte trimestral ante el regulador.

Exposición al riesgo de crédito

Con cifras de octubre de 2022, últimas disponibles a nivel sectorial, BBVA se posiciona como el cuarto competidor más grande en el mercado colombiano, con una participación del 10,6% en materia de inversión crediticia. El crecimiento de la inversión, desde diciembre al corte de referencia, fue de 15,9%. En el mix del portafolio, la participación de Comercial cierra el 2022 en un 41%, por su parte Consumo es de 38% e Hipotecario de 21%. Para este periodo, el crecimiento anual de la cartera de Comercial es de +31.6%, Consumo corresponde a +18.3% e Hipotecario +6.2%.

Desde Riesgos Minorista, en Particulares se definen los siguientes cambios en las políticas de Admisión y de producto alineados al Marco Global de riesgo definido por el Holding y la regulación nacional. Las principales decisiones son:

1. Mayor exigencia en Score de Buró, ajuste en tasa de esfuerzo e incremento en el requisito de ingresos, contrarrestando la inflación observada a lo largo del año 2022 y afectación de los gastos básicos de los hogares colombianos
2. Implementación de nuevos modelos de admisión de riesgo de crédito para los productos de Consumo, Libranza, Vehículo y Tarjeta de Crédito.

3. Apoyo en la implementación de Front digital para la venta en aliados, concesionarios, constructoras y Open Market en los siguientes productos: Consumo Web, Libranza Digital, Vivienda Digital y Vehículo Web que permitirán atraer un mayor número de clientes.

Como estrategia y foco para aumentar la colocación se definen los siguientes lineamientos:

- Crecimiento en Ofertas Preaprobadas, límites aprobados en canal Proactivo en 2022, participan con 59% de la facturación.
- Crecimiento en creación de convenios de libranza con empresas del sector privado. Implementación de la segunda libranza donde el pagador autorice el segundo código de descuento.
- Tarjeta de Crédito D+0, como estrategia de bancarización, duplicando el número de altas en relación con el año 2021.
- Hipotecario, con mayor enfoque a clientes del segmento VIS, implementación de maqueta para la captura de ingresos de autónomos, impulso a la colocación mediante de campañas de pre ofertados a clientes nómina.

Desde el Área de Riesgos Pymes se dio continuidad a una estrategia alineada con la situación económica del país y el comportamiento empresarial en cada territorio, las políticas de admisión y de producto se mantuvieron acordes al Marco Global de riesgo definido por el Holding y las circulares de regulación nacional. Las principales

actuaciones son:

1. Continuidad de la estrategia Preaprobada en perfiles resilientes, de alto valor y de alto nivel de vinculación.
2. Se mantuvo la viabilidad en sectores con dinámica financiera estable y creciente con una propuesta de financiamiento acorde a sus necesidades de capital de trabajo e inversión.
3. La estrategia de asignación de colaterales se mantuvo apalancada en garantías FNG y reales con una estructura de asignación acorde al perfil de riesgo de cada cliente, el plazo del financiamiento y el destino de los recursos.

Continúan las mejoras y eficiencias dentro del flujo del circuito reactivo referente a la solicitud, valoración crediticia y resguardo de información, eje determinante en la experiencia e incremento de la facturación en el segmento Pymes.

El área de Riesgos Mayorista gestionó en el año 2022 la admisión y el seguimiento de los riesgos en coherencia con los lineamientos del marco de riesgo de crédito definido por Holding. El portafolio registró un crecimiento del 38%, resaltando un aumento de 7 billones de COP en banca Corporativa (variación anual del 74%), 4 billones de COP, en banca de Empresas (variación anual del 21%), 1.7 billones de COP y 923 mil millones de COP en la banca de Gobiernos (variación anual de 20,9%).

Como estrategia de anticipación del deterioro de la

cartera se concentraron los esfuerzos en el alertamiento preventivo de clientes con actividad en sectores económicos de mayor vulnerabilidad, con disminución en su calificación de rating y eventuales impagos en franja temprana en BBVA y en otras entidades del sector financiero, manteniendo activo el plan Emerge puesto en marcha desde el segundo semestre del 2020. Lo anterior permitió disminuir el ratio de cartera dudosa de 1.52% en diciembre de 2021 a 1.15% en el mismo periodo de 2022.

Para finalizar, al cierre de 2022 el indicador de validación de rating fue del 99% en importe y 83% en número de clientes.

La clasificación y calificación por modalidad de cartera de créditos al 31 de diciembre de 2022 es:

Cartera de Crédito	Capital	Intereses	Otros
Comercial:			
Categoría "A"	\$ 27,594,044	\$ 344,607	\$ 18,617
Categoría "B"	903,481	19,928	4,089
Categoría "C"	383,257	13,926	2,557
Categoría "D"	73,683	2,662	2,639
Categoría "E"	473,495	24,339	27,456
Total comercial	29,427,960	405,462	55,358

Consumo:

Categoría "A"	23,509,581	364,927	11,018
Categoría "B"	421,290	18,337	1,075
Categoría "C"	392,597	21,302	1,260
Categoría "D"	342,769	16,299	1,171
Categoría "E"	857,919	47,816	5,743
Total consumo	25,524,156	468,681	20,267

Microcrédito:

Categoría "A"	-	-	-
Categoría "B"	-	-	-
Categoría "C"	-	-	-
Categoría "D"	-	-	-
Categoría "E"	2	-	-
Total microcrédito	2	-	-

Vivienda

Categoría "A"	12,784,183	202,855	19,528
Categoría "B"	477,253	29,553	3,190
Categoría "C"	124,117	8,899	1,196
Categoría "D"	122,090	7,529	1,226

Categoría "E"	272,272	12,850	5,479	Provisión general Consumo	-	-	-
Total vivienda	13,779,915	261,686	30,619	Provisión general Comercial	-	-	-
Vivienda Empleados				Provisión individual contracíclica Comercial	-	-	-
Categoría "A"	402,887	2,199	-	-			
Categoría "B"	2,019	113	-	Provisión individual contracíclica Consumo	-	-	-
Categoría "C"	191	8	-	Otros	-	8,189	-
Categoría "D"	407	11	-	Total Cartera de Crédito	\$ 69,263,206		\$
Categoría "E"	271	11	-	1,147,247	\$ 106,244		
Total vivienda Empleados	405,775	2,342	-				
Consumo Empleados							
Con otras garantías				Mitigación del riesgo de crédito, garantías reales y otras mejoras crediticias			
Categoría "A"	123,968	853	-	La máxima exposición al riesgo de crédito, en la mayoría de los casos, se ve reducida por la existencia de garantías reales, mejoras crediticias y otras acciones que mitigan la exposición del Banco. La política de cobertura y mitigación del riesgo de crédito en BBVA Colombia procede de su concepción del negocio bancario, muy centrada en la banca de relación. En esta línea, la exigencia de garantías puede ser un instrumento necesario, pero no suficiente para la concesión de riesgos, pues la asunción de riesgos requiere la previa verificación de la capacidad de pago del deudor o de que éste pueda generar los recursos suficientes para permitirle la amortización del riesgo contraído, en las			
Categoría "B"	316	6	-				
Categoría "C"	326	4	-				
Categoría "D"	302	5	-				
Categoría "E"	486	19	-				
Total Consumo Empleados		125,398	887				
Provisión general Vivienda-		-	-				
Provisión general Empleados		-	-				

condiciones convenidas.

Consecuentemente con lo anterior, la política de asunción de riesgos de crédito en BBVA Colombia se instrumenta en tres niveles:

- Análisis del riesgo financiero de la operación, basado en la capacidad de reembolso o generación de recursos del acreditado.
- En su caso, constitución de las garantías adecuadas al riesgo asumido; en cualquiera de las formas generalmente aceptadas: garantía dineraria, real, personal o coberturas, y finalmente.
- Valoración del riesgo de recuperación (liquidez del activo) de las garantías recibidas.

El enfoque de BBVA Colombia para la evaluación de riesgos se fundamenta en la generación de recursos y no en las garantías aportadas. En este orden de ideas, el Banco no concede operaciones de crédito basado únicamente en la garantía.

Teniendo en cuenta el entorno macroeconómico de Colombia el cual atraviesa por indicadores con algún grado de deterioro en sectores específicos, los procesos de seguimiento y análisis de la cartera particulares, se han orientado a detectar posibles focos de deterioro principalmente en líneas de consumo donde se ha podido reaccionar ajustando las políticas y las herramientas de Admisión hacia la restricción de perfiles con mayor probabilidad de incumplimiento.

La estrategia de trabajo en equipo y de forma transversal a lo largo de toda la cadena de valor desde el requerimiento del cliente hasta la recuperación del préstamo, ha permitido visualizar de manera mucho más eficiente hacia dónde direccionar los esfuerzos que permitan alcanzar el equilibrio del Riesgo como eje fundamental en la aportación del mismo a la cuenta de resultados.

Concentración de riesgos

En lo que respecta a la mitigación de la concentración del riesgo de crédito, BBVA Colombia mantiene actualizados los índices máximos autorizados de concentración, tanto individual como sectorial, en función de las diferentes variables observables relacionadas con el riesgo de crédito.

Por otra parte, la presencia o cuota financiera del Banco en un cliente concreto está condicionada por su calidad crediticia, la naturaleza de los riesgos que se mantienen con él y la presencia del Banco en el mercado, de acuerdo con las siguientes pautas:

- Se intenta compatibilizar al máximo posible las necesidades de financiación del cliente (comerciales/ financieras, corto plazo/largo plazo, etc.), con los intereses del Banco.
- Se tienen en consideración los límites legales que puedan existir sobre concentración de riesgos (relación entre los riesgos mantenidos con un cliente y los fondos propios de la entidad que los asume), la situación de los mercados, la coyuntura macroeconómica, etc.

La cartera de créditos del Banco al 31 de diciembre 2022, se encontraba distribuida en deudores dedicados a las siguientes actividades económicas:

Actividad	2022	2021
-----------	------	------

Actividades de asociación – educación – salud	1,803,786.00	1,663,476
---	--------------	-----------

Actividades de esparcimiento – actividad cultural	175,296.00	178,568
---	------------	---------

Actividades inmobiliarias – empresas – alquiler	2,054,836.00	1,461,232
---	--------------	-----------

Captación – depuración – distribución agua	75,016.00	72,603
--	-----------	--------

Comercio al por mayor – comisión – contratación	2,818,871.00	2,242,152
---	--------------	-----------

Comercio al por menor – establecimientos no especializados	3,006,629.00	2,133,568
--	--------------	-----------

Construcción – acondicionamiento – acabados	1,143,183.00	1,145,908
---	--------------	-----------

Correo y telecomunicación	758,516.00	612,489
---------------------------	------------	---------

Elaboración productos alimenticios y bebidas	2,607,936.00	2,186,375
--	--------------	-----------

Explotación administración pública y defensa	3,540,275.00	2,942,616
--	--------------	-----------

Explotación minerales no metálicos	12,538.00	
------------------------------------	-----------	--

11,158

Extracción carbón	89,555.00	4,022
-------------------	-----------	-------

Extracción minerales metálicos	1,504.00	1,365
--------------------------------	----------	-------

Extracción petróleo gas – gas natural	141,022.00	232,441
---------------------------------------	------------	---------

Fábrica papel – cartón y sus productos	121,539.00	68,802
--	------------	--------

Fabricación – refinamiento – petróleo – productos químicos	1,469,235.00	889,749
--	--------------	---------

Fabricación minerales no metálicos	455,273.00	351,057
------------------------------------	------------	---------

Fabricación otras industrias manufactureras	81,242.00	56,207
---	-----------	--------

Fabricación productos metálicos – maquinaria	545,827.00	537,258
--	------------	---------

Fabricación productos textiles	393,887.00	335,766
--------------------------------	------------	---------

Financiación planes seguros	71,589.00	75,477
-----------------------------	-----------	--------

Generación – fabricación electricidad – gas – agua	4,101,012.00	2,817,557
--	--------------	-----------

Hoteles y restaurantes	264,160.00	249,320
------------------------	------------	---------

Industria – fabricación – metales	141,419.00	83,979
-----------------------------------	------------	--------

Intermediación financiera	3,372,194.00	1,950,710
---------------------------	--------------	-----------

Asalariados	36,812,977.00	32,088,505
Rentistas de capital	303,061.00	325,656
Actividades de impresión	61,154.00	45,847
Actividades no diferenciadas de los hogares individuales	4,181.00	1,545
Organizaciones y órganos extraterritoriales	3,880.00	5,086
Otras actividades de servicio comunitario	635,051.00	833,969
Pesca producción de peces criadero – granja	31,995.00	27,521
Producción agrícola y pecuaria	984,994.00	894,028
Servicios saneamiento y similares	81,185.00	74,382
Silvicultura. extracción maderas y servicios	32,264.00	33,624
Transformación – fábrica – cestería madera	14,301.00	9,763
Transporte	1,051,823.00	988,440
Total	\$ 69,263,206.00	\$ 57,632,221.00

Calidad crediticia de los activos financieros no vencido ni

deteriorados

BBVA Colombia cuenta con herramientas de calificación que permiten ordenar la calidad crediticia de sus operaciones o clientes a partir de una valoración, y de su correspondencia con las denominadas probabilidades de incumplimiento (“PD”). Para poder estudiar cómo varía esta probabilidad, se dispone de herramientas de seguimiento y bases de datos históricas que recogen la información generada internamente, que básicamente se pueden agrupar en modelos de Scoring y Rating.

Scoring

El scoring es un modelo de decisión que ayuda en la concesión y gestión de los créditos minoristas: consumo, hipotecas, tarjetas de crédito de particulares. El scoring es la herramienta básica para decidir la concesión de un crédito, el importe a conceder y las estrategias que pueden contribuir a fijar el precio del mismo, ya que se basa en un algoritmo que ordena las operaciones en función de su calidad crediticia. Dicho algoritmo permite asignar una puntuación a cada operación solicitada por un cliente, sobre la base de una serie de características objetivas que estadísticamente se ha demostrado que discriminan entre la calidad de riesgo de dicho tipo de operaciones. La ventaja de este modelo reside en su sencillez y homogeneidad: para cada cliente sólo se requiere disponer de una serie de datos objetivos y el análisis de estos datos es automático, mediante un algoritmo.

Existen tres tipos de scoring en función de la información utilizada y su finalidad:

- **Scoring reactivo:** mide el riesgo de una operación solicitada por un individuo haciendo uso de variables relativas a la operación solicitada, así como de datos socio-económicos del cliente disponibles en el momento de la solicitud. Con base en la puntuación otorgada por el scoring, se decide conceder o denegar la nueva operación.
- **Scoring de comportamiento:** califica operaciones de un determinado producto de una cartera de riesgo vivo en la entidad, permitiendo realizar un seguimiento de la calidad crediticia y adelantarse a las necesidades del cliente. Para ello, se hace uso de variables de operación y de cliente disponibles internamente. En concreto, variables que hacen referencia al comportamiento tanto del producto como del cliente.
- **Scoring proactivo:** otorga una puntuación a nivel cliente haciendo uso de variables del comportamiento general del individuo con la entidad, así como de su comportamiento de pago en todos los productos contratados. Su finalidad reside en realizar un seguimiento de la calidad crediticia del cliente, siendo utilizado para pre-conceder nuevas operaciones.

Rating

El rating, a diferencia de los scorings (que califican operaciones), es una herramienta enfocada a la

calificación de clientes: empresas, corporaciones, PYMES, administraciones públicas, etc. Un rating es un instrumento que permite determinar, con base en un análisis financiero detallado, la capacidad de un cliente de hacer frente a sus obligaciones financieras. Habitualmente, la calificación final es una combinación de factores de diferente naturaleza. Por un lado, factores cuantitativos y, por otro, factores cualitativos. Es un camino intermedio entre el análisis individualizado y el análisis estadístico.

La diferencia fundamental con el scoring es que éste se utiliza para evaluar productos minoristas, mientras que los ratings utilizan un enfoque de cliente de banca mayorista. Además, los scoring sólo incluyen variables objetivas, mientras que los ratings incorporan información cualitativa. Así mismo, aunque ambos se basan en estudios estadísticos, incorporando una visión de negocio, en el desarrollo de las herramientas de rating se otorga mayor peso al criterio de negocio que en las de scoring.

En aquellas carteras en las que el número de incumplimientos es muy reducido (riesgos soberanos, corporativos, con entidades financieras, etc.), la información interna se complementa con el “benchmarking” de las agencias de calificación externa (Moody’s, Standard & Poor’s y Fitch). Por ello, cada año se comparan las PDs estimadas por las agencias de calificación para cada nivel de riesgo y se obtiene una equivalencia entre los niveles de las diferentes agencias y los de la Escala Maestra de BBVA.

Una vez estimada la probabilidad de incumplimiento de las operaciones o clientes, se realiza el denominado “ajuste a ciclo”; pues de lo que se trata es de establecer una medida de la calidad del riesgo más allá del momento coyuntural de su estimación, buscándose capturar información representativa del comportamiento de las carteras durante un ciclo económico completo. Esta probabilidad se vincula a la Escala Maestra elaborada por el BBVA con objeto de facilitar la clasificación, en términos homogéneos, de sus distintas carteras de riesgos.

A continuación, se presenta la escala reducida utilizada para clasificar los riesgos vivos de BBVA Colombia:

La determinación de estos distintos niveles y sus límites de probabilidad de incumplimiento (PD) se realizó tomando como referencia las escalas de rating y tasas de incumplimiento de las agencias externas Standard & Poor’s y Moody’s. De esta manera se establecen los niveles de probabilidad de incumplimiento de la Escala Maestra del BBVA. Las calibraciones (mapeo de puntuaciones a tramos de PD/niveles de la Escala Maestra) se realizan a nivel de herramienta para BBVA Colombia.

Durante el año 2022, el CoE de Riesgos abordó dos temas a resaltar, el primero realizando el acompañamiento funcional para la puesta en producción de los modelos reactivos de los segmentos de particulares (Consumo, Tarjeta de Crédito) estimados en 2021, en segundo lugar la calibración de parámetros bajo normativa IFRS 9 y estimación de capital económico bajo metodología CORE.

Importante a resaltar que durante el 2022 se dio inicio a la reestimación de los modelos comportamental

particulares y modelo de alertas tempranas (EWS) para el segmento Pymes y Empresas. La reestimación de los modelos se desarrolla bajo metodologías corporativas en conjunto con los equipos de Analytics holding, los aspectos más relevantes que se están considerando en la reestimación son:

- Algoritmos no tradicionales de Machine Learning
- Incorporación de fuentes no tradicionales de información
- Apertura de segmentos con mayor granularidad y acordes a la realidad del negocio

Calibrado de parámetros bajo normativa IFRS 9

Se abordó el calibrado de parámetros para el cálculo de pérdida esperada bajo IFRS9, incluyendo en esta ocasión y por primera vez la implantación para Colombia de la estimación de pérdidas esperadas bajo metodología CORE Económico.

La incorporación de CORE Económico supone un nuevo enfoque en el cálculo del capital:

Entre las ventajas de CORE Económico se identifican:

- Sinergia entre la estimación de IFRS9 y el cálculo del Capital Económico, garantizando calibrados periódicos. (A partir de IFRS9)
- Facilita la integración en la gestión del cálculo de

capital, la comparación e interpretación en métricas ancladas a provisiones y capital (rentabilidad, pricing y solvencia)

Durante este desarrollo se incluyeron puntos de mejora detectados en calibraciones anteriores y los cuales sirvieron para obtener estimaciones más robustas y acordes con la realidad de la geografía.

Riesgos vencidos y no deteriorados

En BBVA Colombia, si bien existe la segmentación de vencida, que se entiende como toda operación de crédito que ha superado los 30 días de impago pero aún no ha entrado a mora; el seguimiento se focaliza en la cartera dudosa.

Riesgos dudosos o deteriorados

En la clasificación de una operación de crédito a criterio dudoso, se debe considerar la cartera a la cual pertenece y los días de impago en los que incurre, así:

La cartera dudosa de BBVA, de acuerdo a las cifras publicadas por el regulador a corte de octubre 2022, presenta una variación anual de -5.3%. La variación del Sector corresponde a -4.2%.

El provisionamiento a nivel local, se realiza según lo establecido por la Superintendencia Financiera, en los anexos 3 y 5 del capítulo II de la Circular Básica Contable y Fiscal, en cuanto al Modelo de Referencia Comercial y de Consumo; teniendo un manejo más prudente en la severidad en la Cartera de Consumo.

A continuación, se presenta un desglose de las provisiones registradas en los balances para cubrir las pérdidas por deterioro estimadas al 31 de diciembre de 2022:

Cartera de Crédito	Provisión capital	Provisión	
intereses	Provisión otros	Garantía	
Comercial:			
Categoría "A" \$ 18,380,474	\$ 246,711	\$ 5,093	\$ 326
Categoría "B" 1,790,558	30,520	1,017	181
Categoría "C" 934,159	38,986	2,854	919
Categoría "D" 117,133	35,412	2,211	2,448
Categoría "E"	406,942	24,159	27,173

906,075				Categoría "D"	-	-	-	Categoría "C"	22	8	-
Total comercial	758,571	35,334	31,047	-				816			
22,128,399				Categoría "E"	2	-	-	Categoría "D"	85	10	-
Consumo:				-				1,001			
Categoría "A"	383,930	9,014	235	Total microcrédito	2	-	-	Categoría "E"	175	11	-
1,009,995				-				1,197			
Categoría "B"	33,032	2,638	159	Vivienda:				Total vivienda Empleados	4,363	122	
30,976				Categoría "A"	127,848	9,589	345	-	888,847		
Categoría "C"	47,755	9,345	531	25,347,284				Consumo Empleados			
46,297				Categoría "B"	15,465	28,873	3,114	Con otras garantías			
Categoría "D"	285,782	16,061	1,150	1,458,716				Categoría "A"	1,983	12	-
11,330				Categoría "C"	12,390	8,852	1,172	888			
Categoría "E"	844,354	47,814	5,754	328,503				Categoría "B"	16	-	-
75,592				Categoría "D"	24,395	7,498	1,191	-			
Total consumo	1,594,853	84,872	7,829	432,328				Categoría "C"	65	1	-
1,174,190				Categoría "E"	152,524	12,491	5,385	-			
Microcrédito:				695,978				Categoría "D"	151	2	-
Categoría "A"	-	-	-	Total vivienda	332,622	67,303	11,207	-			
-				28,262,809				Categoría "E"	487	12	-
Categoría "B"	-	-	-	Vivienda Empleados:				-			
-				Categoría "A"	4,038	38	-	Total Consumo Empleados		2,702	
Categoría "C"	-	-	-	880,185				27	-	888	
-				Categoría "B"	43	55	-	Provisión general Vivienda	137,795	12,926	
				5,648				-	-		

Provisión general Empleados	5,316		
75	-	-	
Provisión general Consumo	175,989		
7,624	-	-	
Provisión general Comercial	-		
3,305	-	-	
Provisión individual contracíclica Comercial			
162,987	2,562	389	-
Provisión individual contracíclica Consumo			
386,906	8,714	386	-
Otros	-	-	-
Total Cartera de Crédito	\$ 3,562,106	\$	
222,864	\$ 50,858	\$ 52,455,133	

Recuperaciones

El 2022 se ha presentado como un año de retos importantes en términos económicos y políticos, con un ambiente de incertidumbre lo que llevó a cerrar el año con la mayor inflación de la década teniendo repercusiones relevantes en el comportamiento de pago los deudores y llevando a un incremento en las entradas a mora en los últimos cinco meses del año.

De esta manera, desde el área de Recuperaciones se establecen diferentes planes enfocando esfuerzos y buscando anticipar, contener y mitigar un mayor impacto

en las entradas a mora del año, siendo las siguientes iniciativas las que representan los hitos más relevantes:

□ Proceso de Optimización de Cobranza (POC)

Uno de los pilares de la recuperación de cartera está establecido en la adecuada asignación de la misma a nuestras diferentes Fábricas de Cobranza, por lo que optimizamos el esquema desde el segundo trimestre del año, con el enfoque principalmente de mantener estable el reparto por un periodo de 3 meses, permitiendo que los canales de cobro puedan gestionar los clientes desde el primer día del mes. Con lo anterior, hemos logrado reducir de 4 días a 0 días los tiempos de inicio de gestión en dos de los tres meses.

□ Gestión - Colectivos de Impacto

Cómo estrategia para la gestión Recuperatoria de clientes de impacto, se realiza la marcación en la asignación de cartera de los clientes categorizados cómo Default conforme al criterio consolidado, así como los clientes Target, logrando que los canales de cobro definan estrategias para una gestión focalizada de estos perfiles.

□ Licitación Agencias de Cobranza y creación Fábrica de Cobranza Digital

Durante el 2022, se avanza con la licitación para la gestión de cobranza del BBVA, cerrando el proceso con las diez mejores agencias que componen la Fábrica de Recuperaciones así como la contratación de dos agencias adicionales con las cuales se impulsa la

Fábrica de cobranza Digital. Con lo anterior, se inician pilotos para descentralizar contratos de saldos menores para un mayor enfoque y dedicación de la Fábrica de Recuperaciones en los clientes de impacto.

□ Metodológico de Castigos

Se crea el Metodológico de castigos que nos permite, desde la óptica de la recuperación, determinar los clientes óptimos para pase a fallidos, cómo alternativa de desinversión.

□ Implementación Ejecutivos Workout (EWO's)

Se realiza un redimensionamiento de los Ejecutivos de Anticipación al Riesgo de Pymes (EAR Pyme), y se crea el esquema de los Ejecutivos Workout (EWO's), esquema que inicia su gestión en el último trimestre del año. Con este ajuste, cada ejecutivo pasa de gestionar 10 clientes a 150 clientes en promedio con dedicación exclusiva, asegurando el conocimiento del cliente y ofreciendo soluciones a la medida.

Las anteriores iniciativas, permiten un gran cierre enfocado en la contención de la cartera dudosa local con el reto de contar con susceptibles promedio mes de \$300mM en el año. Así mismo se logran recuperaciones por el orden de \$75mM en promedio mes siendo las principales fuentes de recuperación el pago efectivo de los clientes, el barrido del motor de recuperaciones y en menor medida, las reestructuras

Riesgo de Mercado

Riesgo de mercado en carteras

El riesgo de mercado se genera por los movimientos en las variables de mercado que inciden en la valoración de los productos y activos financieros con lo que se lleva a cabo la actividad de trading. Los principales riesgos que se generan se pueden catalogar en las siguientes agregaciones:

— Riesgo de tipos de interés: surgen como consecuencia de la exposición al movimiento en las diferentes curvas de tipos de interés en los que se está operando. Si bien los productos típicos generadores de sensibilidad a los movimientos en los tipos de interés son los productos del mercado monetario y los derivados de tipos de interés tradicionales, en la práctica, la totalidad de los productos financieros tienen una exposición a movimientos en los tipos de interés por el efecto en la valoración de los mismos del descuento financiero.

— Riesgo de tipo de cambio: se produce por el movimiento en los tipos de cambio de las diferentes divisas en las que se tiene posición. Al igual que el de renta variable, este riesgo se genera en las posiciones de contado de divisa, así como en cualquier producto derivado cuyo subyacente sea un tipo de cambio.

Las métricas desarrolladas para el control y seguimiento del riesgo de mercado en BBVA Colombia están alineadas con las mejores prácticas internacionales, ubicando al Banco como un punto de referencia en el mercado local.

Los procedimientos de medición se establecen en términos de cómo impactaría una posible evolución negativa de las condiciones de los mercados, tanto bajo circunstancias ordinarias como en situaciones de tensión, de la cartera de trading de BBVA Colombia.

La métrica estándar de medición del Riesgo de Mercado es el Valor en Riesgo (“VaR”), que indica las pérdidas máximas que se pueden producir en las carteras a un nivel de confianza dado (99%) y a un horizonte temporal (un día). Este valor estadístico, de uso generalizado en el mercado, tiene la ventaja de resumir en una única métrica los riesgos inherentes a la actividad de trading teniendo en cuenta las relaciones existentes entre todos ellos, proporcionando la predicción de pérdidas que podría experimentar la cartera de trading como resultado de las variaciones de los precios de los mercados de tipos de interés y tipos de cambio. El análisis de riesgo de mercado incluye la consideración de los siguientes riesgos: bases entre distintos instrumentos y riesgo de correlación.

La mayor parte de las partidas del balance de BBVA Colombia que están sujetas a riesgo de mercado son posiciones cuya principal métrica para medir su riesgo de mercado es el VaR.

La estructura vigente de gestión incluye seguimiento de límites de riesgo de mercado que consiste en un esquema de límites basados en el VaR (Value at Risk), capital económico (basado en mediciones VaR) y sublímites de VaR, así como de stop-loss para cada una de las unidades de negocio de la Tesorería.

La metodología de medición de VaR que emplea el Banco es simulación histórica, con esta se busca recoger los impactos negativos que pueden sufrir los estados de resultados de la cartera de trading por los impactos negativos que generen los históricos de los factores de riesgo sobre la posición presente del Banco. Al emplear datos históricos se incluye de manera natural la correlación que existe entre los mismos y sus distribuciones de ocurrencia.

Las cifras de VaR se estiman siguiendo la metodología de VaR sin alisado. De una muestra de 2 años de resultados simulados se toma el quinto peor dato.

Asimismo, y siguiendo las directrices establecidas por las autoridades europeas, BBVA Colombia incorpora métricas adicionales al VaR con el fin de satisfacer los requerimientos regulatorios de Banco de España, a efectos del cálculo de recursos propios para la cartera de negociación. En concreto, las medidas incorporadas en BBVA Colombia desde febrero 2015 (que siguen las pautas establecidas por Basilea 2.5) son:

— CEMO: Capital Económico Medio Objetivo, al cómputo del VaR se añade una medición de VaR estresado, resultando como medida final el máximo de las dos (VaR y VaR Stress) durante un promedio de 3 meses. De esta manera, se asigna un mayor peso a los eventos de estrés del mercado actual o pasado. Esta medida se reescala por el multiplicador fijado por Basilea de tres por la raíz de diez para calcular la carga de capital económico. El CEMO se consolida junto con el IRC, como medida de gestión.

— Riesgo Específico: Incremental Risk Capital (“IRC”). Cuantificación de los riesgos de impago y bajada de calificación crediticia de las posiciones de bonos.

La carga de capital incremental se determina con base en las pérdidas asociadas (al 99,9% en un horizonte de 1 año bajo la hipótesis de riesgo constante) consecuencia de la migración de rating y/o estado de incumplimiento o default por parte del emisor del activo. Adicionalmente, se incluye el riesgo de precio en posiciones de soberanos por los conceptos señalados.

Periódicamente, se realizan pruebas de validez de los modelos de medición de riesgos utilizados por BBVA Colombia que estiman la pérdida máxima que se podría haber producido en las posiciones consideradas con un nivel de probabilidad determinado (Backtesting) así como mediciones de impacto de movimientos extremos de mercado en las posiciones de riesgo mantenidas (Stress Testing).

El riesgo de mercado en 2022

El riesgo de mercado de BBVA Colombia se mantiene en niveles estables en comparación con los niveles de riesgo del año 2021. Ello es resultado de la realización de la mayoría de la actividad como operativa de franquicia, dando lugar a la asunción de bajo riesgo de apalancamiento en la posición propia. Durante 2022, el VaR promedio total se ha situado en \$7,779 millones con un nivel máximo en el año alcanzado el día 15 de noviembre que ascendió a \$15,733 millones.

A continuación, se presenta la evolución del riesgo de mercado de BBVA Colombia durante 2022, medido en términos de VaR (sin alisado), con un nivel de confianza del 99% y horizonte de 1 día expresado en millones de pesos.

Durante el año, el portafolio de trading de renta fija se caracterizó por presentar una concentración de la posición en corto plazo, sosteniendo principalmente TCO, TES con vencimiento menor al año y CDTs. Por su parte, el portafolio de derivados mantuvo la composición por tipo de producto, los principales productos son forwards dólar peso e IRS en IBR. De manera homogénea con la composición del portafolio, las sensibilidades se encuentran concentradas por tipo en peso y dólar. Las características del portafolio descritas anteriormente hacen que el VaR promedio se mantenga bajo, ya que las posiciones a plazos cortos producen sensibilidades relativamente bajas y las deltas de interés tuvieron consumo de riesgos conservadores a través del periodo.

Es importante resaltar que el año 2022 estuvo marcado por varios fundamentales internacionales y nacionales que generaron volatilidad tanto en tipos de cambio como en tasas de interés que se debieron gestionar en el portafolio, entre esas la Guerra entre Rusia y Ucrania, las elecciones presidenciales y especulaciones de fondos offshore sobre la divisa colombiana, este

último escenario generó movimientos alcistas en la curva de tasa de interés en algunos tramos hasta por 255 pbs y en el tipo de cambio se llegó a niveles de COP/USD\$ 5.061,21 para el 5 de noviembre, lo que significa un incremento de \$1.080 frente al cierre del 2021 y generaba una devaluación a esa fecha del 27% año corrido. Al final el año 2022 cierra con una tasa de política monetaria del 12% lo que significa una subida de 900pbs respecto al 2021 donde la tasa fue de 3%. Aunque se presentaron alertamientos en métricas de riesgo de mercado estas fueron gestionadas de tal manera que el cierre 2022 se cumplió con holgura el presupuesto de la tesorería acompañado de niveles de riesgo que se encontraban dentro de los límites y sin generar excesos.

A 31 de diciembre de 2022 y 2021 el saldo de VaR fue de \$9,205 millones y \$7,831 millones, respectivamente. Estas cifras se desglosan de la siguiente manera:

COP Millones			
	VaR por factores de riesgo	Riesgo de interés	Riesgo de cambio
		Total	
Año 2022			
VaR medio del periodo	7,560	1,328	8,888

VaR máximo del periodo	14,745 15,385	30,130
VaR mínimo del periodo	3,786 70	3,857
VaR al final del periodo	9,089 1,306	10,396

Año 2021

VaR medio del periodo	6,114 1,217	7,331
VaR máximo del periodo	15,240	6,837 22,077
VaR mínimo del periodo	2,785 80	2,865
VaR al final del periodo	8,003 1,211	9,214

Validación del modelo

El modelo interno de riesgo de mercado es validado periódicamente a través de la realización de pruebas de Backtesting. El objetivo de las pruebas de backtesting es comprobar la calidad y precisión del modelo interno que BBVA Colombia utiliza para estimar la pérdida máxima diaria de una cartera, para el 99% de confianza y un horizonte temporal de 250 días, mediante la comparación de los resultados del Banco y las medidas

de riesgo generadas por el modelo. Dichas pruebas constataron que los modelos internos de riesgo de mercado de BBVA Colombia son adecuados y precisos.

En el backtesting, el VaR diario se compara con los resultados limpios una vez sustraídos tanto los resultados como las posiciones de cartera generados durante el día. De este modo, se valida la idoneidad de la métrica de riesgo de mercado. De tal forma que el modelo de VaR empleado esté recogiendo de manera adecuada los cambios en los resultados del portafolio de trading.

Análisis de Stress Test

En las carteras de trading de BBVA Colombia se realizan diferentes ejercicios de stress test. Por un lado, se emplean escenarios históricos, tanto globales como locales, que replican el comportamiento de algún evento extremo pasado, como pudo ser la quiebra de Lehman Brothers. Estos ejercicios de stress se complementan con escenarios simulados, donde lo que se busca es generar escenarios que impactan significativamente a las diferentes carteras, pero sin anclarse en ningún escenario histórico concreto.

□ Escenarios históricos

El escenario de stress histórico de referencia en el Banco es el de Lehman Brothers, cuya abrupta quiebra en septiembre de 2008 derivó en un impacto significativo en el comportamiento de los mercados financieros a nivel

global. Se destacan como los efectos más relevantes de este escenario histórico los siguientes:

- Aumento en la volatilidad de gran parte de los mercados financieros dando lugar a mucha variación en los precios de los diferentes activos (divisas, equity, deuda).
- Shock de liquidez en los sistemas financieros, cuyo reflejo fue un fuerte movimiento de las curvas interbancarias, especialmente en los tramos más cortos de las curvas del euro y del dólar.

□ Escenarios simulados

A diferencia de los escenarios históricos, que son fijos y que, por tanto, no se adaptan a la composición de los riesgos de la cartera en cada momento, el escenario utilizado para realizar los ejercicios de stress económico se sustenta bajo metodología de resampling.

Esta metodología se basa en la utilización de escenarios dinámicos que se recalculan periódicamente en función de cuáles son los principales riesgos mantenidos en las carteras de trading. Sobre una ventana de datos lo suficientemente amplia como para recoger diferentes períodos de stress (se toman datos desde el 1 de junio de 2008), se realiza un ejercicio de simulación mediante el remuestreo de las observaciones históricas, generando una distribución de pérdidas y ganancias que se permite analizar eventos más extremos de los ocurridos en la ventana histórica seleccionada. La ventaja de esta metodología es que el período de stress no está preestablecido, sino que está en función de la cartera

mantenida en cada momento, y que al hacer un elevado número de simulaciones (10,000 simulaciones) permite realizar análisis de expected shortfall con mayor riqueza de información que la disponible en los escenarios incluidos en el cálculo de VaR.

Las principales características de esta metodología son las siguientes: a) las simulaciones generadas respetan la estructura de correlación de los datos, b) flexibilidad en la inclusión de nuevos factores de riesgo y c) permite introducir mucha variabilidad en las simulaciones (deseable para considerar eventos extremos).

Riesgo Liquidez

La gestión de la liquidez y financiación en BBVA Colombia promueve la financiación del crecimiento recurrente del negocio bancario en condiciones adecuadas de plazo y de coste, a través de instrumentos que permiten acceder a fuentes de financiación, adecuándose a exigencias regulatorias y corporativas.

La gestión de la liquidez y financiación en BBVA Colombia se desempeña de manera autónoma con enfoque corporativo, lo que contribuye a prevenir y mitigar contagios por crisis que pudieran afectar solo a una o a varias filiales del Grupo. Por esta razón, la entidad actúa de forma independiente para cubrir sus necesidades de liquidez en el mercado en el que opera, estrategia que garantiza la adecuada transmisión de costes de liquidez y financiación al proceso de formación de precios.

La solidez financiera de BBVA Colombia se apoya en la financiación de la actividad crediticia, fundamentalmente, a través de recursos estables de clientes; el indicador Loan to Stable Customer Deposits (LtSCD) mide la relación entre la inversión crediticia neta y los recursos estables de clientes. Estos recursos estables se computan mediante el análisis del comportamiento de los saldos de los distintos segmentos de clientes identificados como susceptibles de proporcionar estabilidad a la estructura de financiación; priorizándose la vinculación y transaccionalidad aplicando mayores haircuts a las líneas de financiación de clientes menos estables.

Con la finalidad de establecer los niveles objetivo (máximos) de LtSCD y proporcionar una referencia de estructura de financiación óptima en términos de apetito de riesgo, Riesgos de Mercado y Estructurales identifica y consolida algunas variables económicas y financieras que pueden ser consideradas condicionantes de la estructura de financiación de la geografía. BBVA Colombia ha mantenido la solidez en la estructura de financiación, reflejados en los niveles de autofinanciación con recursos estables de clientes por encima de lo exigido.

Loan to Stable Customer Deposits (LtSCD)

Diciembre 2021	Diciembre 2022
106,9%	114,6%

Un segundo eje en la gestión del riesgo de liquidez y financiación es lograr una correcta diversificación de la estructura de financiación, evitando una elevada dependencia de la financiación mayorista. Para tal fin se establece un nivel máximo de captación de financiación a corto plazo, que comprende tanto financiación mayorista como los recursos menos estables de clientes.

Con el propósito de promover resistencia del perfil de riesgo de liquidez a corto plazo, garantizando que BBVA Colombia disponga de colateral suficiente para hacer frente al riesgo de cierre de los mercados mayoristas, se establece la métrica de Capacidad Básica, métrica de gestión y control del riesgo de liquidez a corto plazo, que se define como la relación entre los activos explícitos disponibles y los vencimientos de pasivos mayoristas y recursos mayoristas, a diferentes plazos temporales, con especial relevancia en los de 30 y 90 días.

La siguiente tabla muestra la liquidez disponible por instrumentos, que hacen parte del colateral, al corte del 30 de diciembre de 2022 para BBVA Colombia:

dic-22 BBVA Colombia	
Disponible	\$ 8,096,047
Renta fija elegible	\$ 5,083,876
TES	\$4,197,235

Bonos Corporativos y otros \$ 886,641

Colateral recibido en garantía \$ 695,327

Las métricas anteriores se completan con toda una serie de indicadores sobre los que se establecen umbrales que tienen como objetivo evitar la concentración en la financiación mayorista por producto, contrapartida, mercados y plazo. Adicionalmente, se establecen umbrales de referencia sobre una serie de indicadores adelantados que permiten anticipar situaciones de tensión en los mercados y adoptar, en su caso, acciones preventivas.

Dentro del análisis de la gestión del riesgo de liquidez y financiación, los análisis de estrés son un elemento fundamental del esquema de seguimiento, ya que permiten anticipar desviaciones con respecto a los objetivos de liquidez y límites establecidos en el apetito, y establecer rangos de tolerancia en diferentes ejes de gestión. Asimismo, desempeñan un papel primordial en el diseño del Plan de Contingencia de Liquidez y en la definición de medidas de actuación concretas para reconducir el perfil de riesgo.

Para cada uno de los escenarios se contrasta si el Banco cuenta con el stock suficiente de activos líquidos que garanticen la capacidad de hacer frente a los compromisos/salidas de liquidez en los distintos periodos analizados. En el desarrollo del análisis se consideran cuatro escenarios: uno central y tres de crisis. Cada escenario considera los siguientes factores:

la liquidez existente en el mercado, el comportamiento de los clientes y las fuentes de financiación, el impacto de las bajadas de rating, los valores de mercado de activos líquidos y colaterales y la interacción entre los requerimientos de liquidez y la evolución de la calidad crediticia del Banco.

De los ejercicios de estrés llevados a cabo periódicamente se desprende que BBVA Colombia mantiene un colchón de activos líquidos (buffer de estrés) suficiente para hacer frente a las salidas de liquidez estimadas en un escenario resultante de la combinación de una crisis sistémica y una crisis propia.

Además de los principales indicadores mencionados anteriormente, BBVA Colombia reporta a la Superintendencia Financiera de Colombia el Indicador Regulatorio de Liquidez ("IRL"), formato regulatorio con periodicidad semanal y mensual el cual contiene los flujos contractuales y no contractuales de corto plazo. El IRL debe cumplir para cada una de las bandas (7 y 30 días) que la relación entre los activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario, y el requerimiento de liquidez neto total, se encuentre en un nivel por encima del 100%. A lo largo de todo el 2022 el nivel de IRL para BBVA Colombia se ha mantenido por encima del 100%, con niveles holgados, indicando su sólida posición en términos de liquidez.

Desde el mes de marzo de 2020 se reporta el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) en el que se relaciona el Fondeo Estable Disponible vs Fondeo Estable Requerido, que debe estar por encima del 90% para marzo del 2021

y del 100% para marzo de 2022, a noviembre de 2022 el ratio cerró en 118.33% vs 128.95% del cierre de 2021, de esta disminución 6.28% corresponde a ajustes por la Circular 021 de 2022, en todo caso se encuentra muy por encima del límite regulatorio.

Considerando la participación de BBVA Colombia en el Grupo BBVA, se establece un nivel de exigencia de cumplimiento del ratio LCR y NSFR, acorde a los criterios dictados por Basilea y basado en la mayor exigencia con respecto al riesgo de liquidez. Los niveles internos exigidos están orientados a cumplir con suficiente antelación y eficiencia la implementación del requerimiento regulatorio de 2022, para los meses de Marzo y Mayo el LCR presentó mayor presión debido al importante ritmo en la colocación de inversión crediticia, siendo este mucho mayor al aumento de los recursos de clientes; a través de captaciones a plazo (CDT's), préstamo subordinado y recursos provenientes de organismos multilaterales, el indicador se ubicó en niveles de normalidad con holgura a los límites establecidos.

En resumen, en el año 2022, la entidad ha mantenido una posición sólida de liquidez, superando algunas tensiones que se presentaron en el segundo trimestre del año, debido principalmente al crecimiento significativo del crédito.

Riesgos Estructurales

El Comité de Activos y Pasivos (COAP), es el órgano

principal en la gestión de riesgos estructurales en lo relativo a liquidez, financiación, tipo de interés y divisa del balance bancario. Con periodicidad mensual y con representación de las Áreas de Gestión Financiera COAP, Research, Riesgos de Mercado y Estructurales, y Áreas de Negocio, es el Comité en el que se monitorean los riesgos anteriormente citados y donde se presentan para su aprobación las propuestas de gestión. Estas propuestas de gestión son realizadas por el Área de Gestión Financiera COAP con una visión prospectiva, teniendo en cuenta el marco de apetito al riesgo y tratando de garantizar la recurrencia de resultados y preservar la solvencia de la entidad.

Por su parte, Riesgos de Mercado y Estructurales es responsable de identificar, medir, monitorear, y controlar los riesgos estructurales y presentarlos a los órganos y comités de gestión correspondientes.

Riesgo estructural de tipo de interés

El Riesgo de Interés Estructural ("RIE") recoge el impacto potencial que las variaciones en los tipos de interés de mercado provocan en el margen de intereses y en el valor patrimonial de la Entidad. Con el fin de medir adecuadamente el RIE, en BBVA Colombia se considera como principales fuentes de generación de este riesgo: repricing risk, yield curve risk, optionality risk y basis risk, las cuales se analizan desde dos ópticas complementarias: margen de intereses (corto plazo) y valor económico (largo plazo).

El objetivo de gestión es promover la estabilidad del margen de intereses y valor patrimonial ante variación de los tipos de mercado, respetando la solvencia y los límites internos, además de cumplir con requerimientos para mantener el riesgo de tipo de interés dentro de los límites aprobados, según requerimientos regulatorios.

El control y seguimiento de la gestión del riesgo de interés estructural de BBVA Colombia se basa en un conjunto de métricas y herramientas que permiten monitorizar de forma apropiada el perfil de riesgo de la entidad. Entre otros aspectos se incluyen sensibilidades a movimientos paralelos ante diferentes shocks, cambios de pendiente y curvatura. Además, se evalúan otras métricas probabilísticas basadas en métodos estadísticos de simulación de escenarios, como son el Margen en Riesgo ("MeR") y el Capital Económico en Riesgo ("CER"), definidos como las máximas desviaciones desfavorables en el margen de Intereses y en el valor económico, respectivamente, para un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

Todo ello se realiza de forma diferenciada para cada una de las principales divisas a las que existe exposición en el balance de BBVA, considerándose posteriormente el efecto diversificación entre divisas.

Los ejercicios tienen en cuenta tanto el análisis de escenarios macroeconómicos desfavorables, específicamente diseñados por BBVA Research, como un amplio espectro de escenarios potenciales, que persiguen identificar aquellos entornos de tipos de interés especialmente perjudiciales para la entidad. Para

ello se generan escenarios extremos de ruptura de los niveles de tipos de interés y correlaciones históricas, dando lugar a cambios bruscos en las pendientes e, incluso, a curvas invertidas.

El modelo se apoya, necesariamente, en un elaborado conjunto de hipótesis que tiene como objeto reproducir el comportamiento del balance con la mayor similitud a la realidad. Dentro de estos supuestos cobran especial relevancia los relativos al comportamiento de las "cuentas sin vencimiento explícito", para las cuales se establecen supuestos de estabilidad y remuneración acordes a una adecuada segmentación por tipología de producto y cliente, - y a las estimaciones de prepago (opcionalidad implícita).

Durante el 2022 se ha llevado a cabo la actualización del modelo de prepagos, que recoge tanto los prepagos totales, como los prepagos parciales para la cartera comercial, de consumo e hipotecaria alineándolo a la metodología utilizada por el Grupo BBVA a nivel global, lo cual tuvo un impacto en la duración del activo, reduciendo la sensibilidad de valor

A continuación se presentan los niveles medios de riesgo de interés, en términos de sensibilidad para el balance de BBVA Colombia durante el ejercicio 2022:

Análisis sensibilidad agregada al tipo de interés		
Impacto margen de interés		Impacto valor económico

	Incremento de 100 pb	Incremento de 100 pb	Detrimento de 100 pb	Detrimento de 100 pb
Enero - diciembre 2021	\$41.409	-\$239.601	-\$36.444	\$240.827
Enero - octubre 2022	\$20.832	-\$200.728	-\$20.618	\$192.994

Durante el 2022 la colocación de cartera fue de COP \$12bill, a pesar de la mayor incertidumbre generada por los altos niveles de inflación y la volatilidad de la tasa de cambio, mientras que los recursos de clientes se incrementaron en \$9bill COP, este GAP se cubrió con la toma de crédito con entidades multilaterales en plazos promedio de 4 años, así como captaciones a plazo.

Riesgo estructural de tipo de cambio

En BBVA Colombia, el riesgo estructural de tipo de cambio surge de la exposición del balance estructural a posiciones en moneda extranjera y su impacto en la solvencia.

Gestión Financiera COAP diseña y ejecuta las estrategias con el fin de controlar los potenciales impactos negativos por fluctuaciones de los tipos de cambio en los ratios de capital. Por su parte, Riesgos de Mercados y Estructurales implementa y desarrolla los seguimientos y controles del riesgo de cambio estructural. De igual

forma, controla y monitorea, periódicamente las exposiciones abiertas del balance estructural.

Las métricas de seguimiento del riesgo comprendidas se reportan en el Comité COAP, y se complementan con indicadores adicionales de evaluación de la posición operativa en divisas del banco, para asegurar el cumplimiento regulatorio de los límites a la posición en moneda extranjera y la adecuada gestión del riesgo. Durante 2022 se modifica el límite de exposición pasando de un límite establecido en puntos básicos a uno que se mide como porcentaje del ratio de solvencia, fijado en 5,5%. El nivel de exposición al riesgo estructural de tipo de cambio de BBVA Colombia se encuentra alrededor de 4,2% del ratio de solvencia ante una variación del peso Colombiano del 25%.

A lo largo del 2022 la tasa de cambio presentó un alto dinamismo, con una marcada depreciación al cierre de año estuvo \$829 pesos colombianos por encima del al cierre del 2021. La estructura de balance mantiene limitada la exposición de divisa, lo cual permite estabilidad en cuanto al riesgo estructural de tipo de cambio, y un impacto favorable en ratios de solvencia. En el mes de julio se tomó un préstamo subordinado por 150M USD que tiene un impacto positivo sobre el patrimonio técnico y para el indicador de riesgo estructural de tipo de cambio se presenta un aumento de 1.1%.

Gráfica Sensibilidad solvencia a variaciones de tipo de cambio.

Gestión del Riesgo Operacional

La gestión del Riesgo Operacional se efectúa desde dos ópticas:

- I. El punto de vista "ex ante" que consiste en identificar, evaluar y priorizar los riesgos operacionales potenciales para su mitigación. Desde esta óptica, se efectúa una gestión anticipatoria y preventiva del Riesgo Operacional por las Unidades que lo soportan.
- II. El punto de vista "ex post" que consiste en evaluar la exposición al Riesgo Operacional, midiendo las

consecuencias del mismo, identificando sus causas raíz y verificando la efectividad de los controles definidos, de cara a plantear planes de acción con el objeto de lograr una mejora continua del entorno de control.

Modelo de Control Interno de tres Líneas de Defensa

La gestión del Riesgo Operacional se enmarca en el modelo de control del Grupo, que se estructura en tres niveles diferenciados, que constituyen la estructura organizativa del modelo de control interno del Grupo, cuyo objetivo es la gestión integral del ciclo de vida del riesgo:

Primera línea de defensa: compuesta por las Áreas de Negocio y de Soporte, encargadas de la gestión de los riesgos operacionales en sus productos, actividades, procesos y sistemas.

Cada una de las Áreas es responsable de la gestión de los riesgos operacionales implícitos en su actividad. Además contará con un Risk Control Assurer (RCA) que tiene la responsabilidad de velar por la adecuada gestión del riesgo operacional en su Área, extendiendo la metodología para la identificación de los riesgos, fomentando el establecimiento de las medidas de mitigación y controles necesarios en todos los procesos operativos desempeñados y externalizados por el Área y monitorizando su adecuada implantación y efectividad.

Segunda línea de defensa, compuesta por:

I. La Unidad de Control Interno y Cumplimiento, se ocupa de diseñar y mantener el modelo de gestión de Riesgo Operacional, y de valorar el grado de aplicación en el ámbito de las distintas Áreas.

II. Las Unidades Especialistas de control Risk Control Specialists (RCS), corporativos y locales, en los ámbitos de cumplimiento, riesgos, finanzas, procesos, seguridad tecnológica, seguridad física, seguridad de la información y los datos, legal, terceros (third party) y talento & cultura. Los RCS definen el Marco de Mitigación, Control y Monitorización en su ámbito de especialidad y lo contrasta con el implantado por la primera línea.

Tercera línea de defensa: Auditoría Interna: realiza una revisión independiente del modelo de control, verificando el cumplimiento y la eficacia de las políticas generales establecidas.

Seguimiento y gestión del Riesgo Operacional

Es un ejercicio continuo que se extiende a lo largo del año y que tiene entre sus principales objetivos:

□ Asegurar que el mapa de riesgos y controles de la unidad se encuentra documentado, refleja la actividad realizada por el área en cada momento, y conserva las evidencias de los controles y mitigantes implantados y de los planes de acción acometidos para mitigar las debilidades identificadas.

□ Evaluar la correcta ejecución de los procesos de control embebidos en las actividades de la Unidad y contrastar la eficacia de dicho entorno de control.

□ Anticipar situaciones de incremento de riesgo o deterioro del entorno de control de forma previa a que el mismo se traduzca en eventos operacionales, permitiendo tomar medidas preventivas.

□ Identificar los eventos operacionales materializados en la Unidad, gestionar los mismos para minorar su impacto y tomar medidas para prevenir su repetición, así como velar por la consistencia del mapa de riesgos de la Unidad con los eventos operacionales que ésta experimenta.

Para el cumplimiento del mismo, se realiza anualmente el Risk and Control Self Assesment (RCSA), consiste en el proceso de revisión integral del mapa de riesgos y controles de la Unidad con el objetivo de asegurar la vigencia del mismo, detectar debilidades de control y promover su resolución.

12. Auditoría Interna

Desde Auditoría Interna estamos firmemente comprometidos con los objetivos de sostenibilidad e inclusión del Grupo; por ello se ha creado un equipo especializado en este ámbito para acompañar al Grupo BBVA a nivel global en su transformación.

Un año más en que la producción del Área ha superado los compromisos adquiridos con el Consejo de Administración Holding y el Comité de Auditoría.

El seguimiento proactivo de las recomendaciones formuladas por Auditoría Interna, unido al elevado compromiso de las áreas auditadas para su resolución, han permitido de nuevo cerrar el ejercicio con sólo una recomendación vencida.

Asimismo, Auditoría Interna ha avanzado significativamente en la implantación de las iniciativas que componen el Plan Estratégico del área 2020-2024, con el objetivo de lograr una transformación orientada a que Auditoría Interna de BBVA siga siendo un referente en el sector y un socio de confianza para todos nuestros stakeholders. Estas iniciativas contemplan, entre otras, iniciativas de apoyo al despliegue del modelo de control interno del Grupo, uso intensivo de los datos como palanca de mejora de la calidad y eficiencia de nuestro trabajo, búsqueda de soluciones que aporten una mayor y mejor cobertura de nuestro universo auditable y diseño de un plan integral para la gestión del talento.

Auditoría Interna reporta de manera directa a través del CAE al Consejo de Administración (Holding), así como al Comité de Auditoría Local, este reporte incluye los trabajos significativos de la labor en Colombia. Esta línea de reporte permite garantizar un alto nivel de independencia de la función y el adecuado escalado de los resultados de las revisiones y las debilidades asociadas.

Nuestra estructura Agile, más resistente y flexible, ha permitido a pesar de la deslocalización resultado de las nuevas formas de desarrollar nuestro trabajo, mantener la producción y el aporte de valor del área, acompañando

directamente la gestión de la administración y al regulador a efecto de ver una organización consolidada y eficiente.

A continuación se describe nuestra estructura agile:

Colombia IA:

Head / Audit Partners: responsables de establecer las relaciones con cada área de la organización, asumiendo responsabilidades en materia de risk assessment continuo, seguimiento de recomendaciones y reporte a los órganos de Gobierno y Reguladores.

Solutions Development:

People: se encarga de la gestión del talento y de las personas que forman parte de Auditoría Interna. Entre sus funciones se encuentra la asignación de los recursos del Solutions Development Team (Pool de auditores) a los proyectos que conforman el portfollio del área, conforme a las políticas definidas por Talent & Culture.

Program Managers (PMs): apoyados por los Team Leaders y los Team Members (auditores del Pool), son los responsables de la ejecución de un programa (conjunto de proyectos de una especialidad). Los PMs definen la estrategia de ejecución y lideran a los distintos equipos, para garantizar la calidad y el time-to-market de los proyectos.

Agile Transformation (holding): asume la responsabilidad de impulsar y asegurar la transformación del área hacia un esquema totalmente Agile, tanto desde el punto de

vista cultural como de las formas de trabajo.

El 2022 estuvo marcado por un proceso de recuperación de la normalidad después de haber sobrepasado la emergencia sanitaria del COVID-19. Un año en el que Auditoría Interna ha aportado valor al Grupo en Colombia, estableciendo un esquema de revisiones con foco en las preocupaciones supervisoras y los riesgos de mayor relevancia e impacto.

Nuestro plan de auditoría interna 2022, contó con ceremonias trimestrales de priorización, así como integración de trabajos Intra Q (no planificados), en donde los Audit Partners, fueron los responsables de valorar las necesidades que se presentaron por parte de la administración y el regulador, de igual manera los trabajos de assurance 2022, han dado cumplimiento al arquetipo Agile definido por el Departamento de Auditoría. Como parte del apoyo brindado por el equipo de Auditoría Interna a la estrategia del Banco y sus filiales, a continuación se presentan las actividades que, por arrojar resultados significativos, fueron objeto de seguimiento por parte de la alta dirección y del Comité de Auditoría.

Riesgo tecnológico:

El riesgo tecnológico se refiere a la posibilidad de que la entidad sufra impactos negativos financieros, de negocio, en el capital o en la reputación, derivados de problemas de rendimiento y disponibilidad de los sistemas y los datos, y/o accesos no autorizados a los sistemas y los datos. El perfil de riesgo tecnológico

sigue siendo muy sensible a la evolución tecnológica del Grupo, motivo por el cual desde Auditoría Interna se tiene foco importante en la aportación que desde la función se brinde a este riesgo, es por esta razón que se desarrollaron evaluaciones asociadas al “ciclo productivo de aplicaciones”, presentando a la administración oportunidades en el gobierno de la información utilizada en ambientes previos, así como el establecimiento de procedimientos enfocados a la prevención del fraude interno. De igual manera se realizó la evaluación a las “métricas de disponibilidad en canales”, en donde se recomendaron acciones en relación con el proceso de catalogación de incidentes, en función a la metodología definida y al cierre del ejercicio se desarrolló la evaluación de los “Activos de TI”, a efecto de validar los niveles de obsolescencia y los posibles ajustes que pudieran generarse por el tipo de activo que se administra, dando como resultado una acción de corto plazo para la administración, con el objetivo de garantizar una adecuada gestión de los activos.

De igual manera y como parte de las actividades desarrolladas en las filiales, se realizó la evaluación del aplicativo “Al cuadrado”, como software para la administración de la operación, sobre la cual la administración está desarrollando los planes de acción en función a alinear la herramienta a las disposiciones de seguridad del grupo.

Riesgo crediticio:

Como parte del plan establecido post Covid y la resiliencia presentada por la cartera de crédito de

BBVA, acompañada de los resultados obtenidos de las auditorías desarrolladas en 2021 y el seguimiento realizado por la administración sobre este activo sensible para el Banco, Auditoría Interna desarrollo actividades con foco especial, como fue el caso de la “valoración de las garantías”, aportando en el mejoramiento del proceso de registro, ciclo de vida, asociación y valoración de las garantías con impacto directo en el estado de resultados vía provisiones. De igual manera y como parte de las actividades relacionadas a la cartera, se realizó la evaluación de calidad sobre el “sector retail y consumer health care”, en donde se realizaron ajustes sobre las provisiones de algunos clientes que consideramos presentaban algunas situaciones adicionales que debían ser considerados como parte de las evaluaciones de calidad a desarrollar por la administración.

Riesgo operacional:

El riesgo operacional se relaciona con el potencial impacto adverso financiero, reputacional y/o de negocio a resultas de un fallo o inadecuada gestión de procesos, datos, personas, así como derivado de factores exógenos. En 2022 se desarrollaron actividades de impacto en la gestión de la estrategia del Banco como fue la revisión de los “Corresponsales Bancarios”, permitiendo a la administración definir acciones para la mejora del proceso en aspectos relacionados con el On Boarding de los Corresponsales, y alineación de riesgos asociados al proceso. De igual manera se llevó a cabo la evaluación de la “comercialización de productos de Bancaseguros”, permitiendo a la administración identificar acciones sobre los niveles de cobertura de seguros sobre algunos

créditos.

Riesgo financiero:

En atención a nuestro plan de Auditoría Interna, se desarrolló la verificación de los “apuntes manuales contables”, estableciendo la necesidad de gestionar las incidencias de los aplicativos que impactan los registros contables de la entidad.

Los Sistemas de Administración de Riesgo, fueron evaluados atendiendo la normativa y periodicidad definida por el regulador, llamando la atención sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, donde identificamos oportunidades para la administración enfocadas a mejorar los indicadores de PCA, y sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Fraude, en donde existen actividades relacionadas con el fortalecimiento del proceso de emisión de garantías y avales. Así mismo en los casos en los cuales el regulador lo ha dispuesto se han brindado los apoyos de aseguramiento correspondientes. De igual manera es adecuado indicar que durante el 2022, se llevaron revisiones sobre riesgos asociados al modelo de negocio, estructurales, capital, gobierno interno, legal, cumplimiento, empresa extendida y mercado, sin que identificáramos situaciones adicionales a las comentadas al Comité de Auditoría o a los órganos de vigilancia y control.

Por último indicar, Auditoría Interna cuenta con un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad

(PAMC) que cubre todas las actividades que el área desarrolla. Este modelo ha sido diseñado para garantizar que el área realiza su trabajo conforme a las Normas Internacionales de Auditoría Interna y que se cumple la metodología interna definida. Así mismo por parte del equipo holding se han realizado revisiones end to end de los trabajos de conformidad con muestras establecidas, junto con seguimiento a la implantación de las acciones como parte del compromiso con la calidad en la gestión.

