

Compromiso Inclusión

Social & Financiera



Banco de Bogotá

Impulsamos el progreso sostenible, incluyendo y empoderando a quienes más lo necesitan

Nuestra estrategia de sostenibilidad está orientada por un modelo de gobierno, que responde a políticas, lineamientos y directrices de la Junta Directiva, definiendo acciones climáticas y sociales para gestionar los asuntos ASG. De esta forma, nos comprometemos con la promoción de la Diversidad, la Equidad y la Inclusión, a través del bienestar, la inclusión y la educación financiera, permitiendo que cada vez más colombianos tengan acceso a los beneficios que ofrecemos y promoviendo el progreso de una sociedad más inclusiva, justa y equitativa.

Objetivo: este compromiso se establece de cara a sus grupos de interés como clientes, colaboradores, aliados estratégicos, y en particular con la población comúnmente excluida del sector financiero, con el fin de brindar lineamientos y directrices en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión para promover el bienestar, inclusión y educación financiera.

Alcance: el alcance de esta política cubre las operaciones del Banco en Colombia. De acuerdo con lo anterior, el Banco de Bogotá se acoge al cumplimiento de la ley aplicable en Colombia y se alinea con compromisos internacionales voluntarios.

1. Nuestros estándares y agenda regulatoria

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU) ó Marco Ruggie
- Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW¹)
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares
- Convenio 143 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por la igualdad laboral de trabajadores migrantes
- Convenio 169 de la OIT promueve la garantía del derecho a la igualdad en términos laborales para pueblos indígenas.

- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos por la igualdad de la población LGBTQ+ y la prevención de la discriminación
- Pacto Mundial de la ONU y Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS
- Principios de Banca Responsable – PRB de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI)
- Dow Jones Sustainability Index – DJSI
- Protocolo Social de Asobancaria
- Superintendencia Financiera de Colombia – SFC
- Normativa Colombiana
 - Documento CONPES 34324 de mayo de 2006 - Banca de las Oportunidades: promueve el acceso al crédito y a los demás servicios financieros para aumentar el acceso a los servicios financieros de la población de bajos ingresos y así, reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico.
 - Ley 1328 de 2009, artículo 3ro: brindar educación a los consumidores financieros respecto a los productos y servicios financieros.
 - Ley 1450 de 2011: expidió el Plan nacional de Desarrollo 2010 – 2014, Art 145 donde plantea que el Ministerio de Educación Nacional incluirá el diseño de programas de competencias básicas, educación económica y financiera.
 - Decreto 457 de 2014: organiza el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera y crea una Comisión Intersectorial.
 - Ley de Inclusión Financiera, Ley 1735 de 21 de octubre de 2014: promueve el acceso a los servicios financieros transaccionales y ratifica lo definido en la Ley 1450 – art 145.
 - Constitución Política de Colombia

2. Nuestros compromisos

¹ The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women-CEDAW-, por sus siglas en inglés.

Nuestro compromiso se encuentra enmarcado desde el Protocolo Social de Asobancaria, así como los Principios de Banca Responsable, principalmente enfocados en:

- **Innovar y ampliar la gama de servicios financieros disponibles para los grupos desatendidos, basándose en estudios de mercado y en las opiniones de los clientes:** atender a los pequeños empresarios de los diversos sectores a través de líneas especializadas en financiación de capital de trabajo, activos fijos y sustitución de pasivos, brindando soluciones digitales que nos permitan llegar a poblaciones desatendidas en zonas urbanas y rurales del país; apoyar a las pymes, microempresarios y emprendedores, principalmente con enfoque de género, a crecer sus negocios, a través de asesoría y el acceso a servicios y recursos financieros que permitan el fortalecimiento del tejido empresarial y la promoción del empleo e impulsamos el empoderamiento femenino, apoyando el desarrollo de negocios con valor sostenible que prioricen el empleo de mujeres. Conoce [más](#).
- **Adaptar las soluciones financieras a las necesidades y preferencias de nuestros segmentos priorizados:** brindar mejores oportunidades de crecimiento a las personas, microempresas y Pymes, promoviendo la bancarización a través de un amplio portafolio que incluye productos y educación financiera a diferentes segmentos.
- **Ofrecer apoyo no financiero y promover el bienestar financiero de nuestros segmentos priorizados:** brindar conceptos, y herramientas necesarias para que nuestros diferentes grupos de interés alcancen un bienestar financiero, que redunde en una mayor tranquilidad, confianza y calidad de vida, esto incluye: herramientas y contenidos educativos tanto físicos como digitales, que faciliten el aprendizaje a través de un programa de educación financiera gratuito.
- **Establecer procedimientos para evitar el sobreendeudamiento de nuestros segmentos priorizados:** brindar formación en materia de educación financiera para desarrollar valores, conocimientos, competencias y comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables y conscientes; y fortalecer estrategias de análisis y mitigación de riesgos.

- **Implementar mecanismos de reclamación fácilmente accesibles para los clientes de inclusión financiera:** contar con mecanismos de protección y atención a nuestros clientes como:
 - Política de Derechos Humanos, consulte [aquí](#)
 - Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, consulte [aquí](#)
 - Política de Protección al Consumidor Financiero, consulte [aquí](#)
 - Código de ética y conducta empresarial
 - Línea ética Banco de Bogotá y Grupo Aval, consulte [aquí](#)
 - Comité SAFC: este comité se encarga de supervisar de manera integral la experiencia del cliente, para garantizar satisfacción durante los momentos determinantes de su relación con el Banco.
 - Defensoría del consumidor financiero: consulte la página web.
- **Formar al personal para evitar técnicas de venta agresivas y un trato irrespetuoso a nuestros segmentos priorizados:** capacitar y formar a nuestro equipo comercial para atender las necesidades específicas de nuestros clientes y la comunidad, realizando encuestas y grupos focales. A través de nuestro Código de ética y conducta empresarial y la Política de Derechos Humanos, definimos lineamientos para garantizar un trato respetuoso por parte de nuestros colaboradores a los clientes.
- **Colaborar con partes externas para ampliar el alcance o desarrollar el mercado de las finanzas inclusivas:** trabajamos de forma permanente con aliados estratégicos, en la ampliación de nuestras iniciativas y la cobertura para la implementación de nuevas metodologías de vinculación de clientes, así como el fortalecimiento de los procesos ya existentes, para llevar la operación hasta zonas rurales del país que aún no cuentan con la posibilidad de acceder a los beneficios y las oportunidades que brinda el sistema financiero y de esta forma, contribuir al progreso de los colombianos.

De esta forma, contribuimos al progreso de los colombianos, promovemos un mejor acceso, formalización de las personas y mayor productividad y competitividad de sus negocios.

Segmentos priorizados

Responder a las expectativas de nuestros grupos vulnerables y trabajar en conjunto con ellos para atender sus necesidades y brindarles soluciones financieras, es uno de nuestros principales objetivos. Por eso trabajamos por generar un impacto social positivo y significativo, a través de experiencias innovadoras y diferenciadoras hacia nuestros clientes y la comunidad en general. Desde el Banco de Bogotá, hemos priorizado los siguientes segmentos: mujeres, población rural, personas con discapacidad y LGBTQ+.

Lineamientos estratégicos

- **Productos y servicios con criterios DEI:** ofrecer un portafolio de servicios teniendo en cuenta criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión y el desarrollo de una oferta de valor para atender a la mujer empresaria.
- **Promoción del bienestar financiero:** promover estrategias de Educación e Inclusión Financiera que aporten al bienestar financiero.
- **Cultura interna inclusiva y diversa:** promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras.
- **Impulso a emprendimientos:** acompañamiento para emprendimientos de impacto.



3. Modelo de gobierno

El Comité de Sostenibilidad del Banco de Bogotá se encarga de brindar lineamientos y directrices bajo criterios ASG².

La Dirección de Finanzas Sostenibles ejecuta, bajo los lineamientos de la Vicepresidencia de Sostenibilidad y Servicios Corporativos, mecanismos de articulación con diversas áreas involucradas, formula lineamientos, apoya a las

áreas en la incorporación de criterios DEI para el diseño de soluciones financieras e iniciativas sociales; y promueve el crecimiento del portafolio social inclusivo, el bienestar, la inclusión y la educación financiera.

La ejecución y control de este compromiso y los planes derivados de esta están a cargo de: áreas de negocio y comerciales, experiencia y satisfacción del cliente y sostenibilidad.

4. Transparencia y divulgación

De acuerdo con el compromiso de transparencia del Banco en esta materia, este compromiso es publicada en la página web del Banco de Bogotá, para pleno conocimiento de sus grupos de interés. Así mismo, a través del Informe de Gestión y Sostenibilidad el Banco rinde cuentas sobre los productos y servicios financieros, así como de programas e iniciativas para el cumplimiento de este compromiso.

² Este compromiso ha sido aprobado por el Comité de Sostenibilidad. El reglamento del Comité de Sostenibilidad y su composición puede ser consultado [aquí](#).



**Cambiando
nuestro mundo
Contigo.**

