Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2021







VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

Así le damos La mano a Colombia.

Contenido

1 Perfil Corporativo 4

1.1 Mensaje de la Presidencia 6
1.2 Acerca del Informe de Gestión Sostenible 10
1.3 Banco Mundo Mujer 12
1.4 Modelo de Sostenibilidad 24
1.5 Entorno Económico y Análisis del Sistema Bancario Colombiano 34

2 Crecimiento del Negocio y de los Clientes 42

2.1 Nuestro Enfoque de Valor 44
2.2 Gestión del Crédito y Cartera 48
2.3 Gestión de Captaciones 54
2.4 Gestión de la Banca de Seguros 58
2.5 Gestión del Consumidor Financiero 64
2.6 Resultados Financieros 70

3 Gestión del Talento Humano 90

3.1 Nuestro Enfoque de Valor 92
3.2 Formación y Desarrollo 98
3.3 Bienestar Laboral 102
3.4 Seguridad y Salud en el Trabajo 106

4 Fortalecimiento de Procesos y Tecnología 112

4.1 Nuestro Enfoque de Valor 114
4.2 Gestión de Innovación y Nuestras Líneas de Acción 118
4.3 Gestión de Operaciones y Canales de Atención 122

5 Gestión Integral de Riesgos 126

5.1 Nuestro Enfoque de Valor 128
5.2 Riesgos Financieros 132
5.3 Riesgos No Financieros 140
5.4 SARLAFT 146
5.5 Auditoría 148

6 Gobierno Corporativo 150

6.1 Nuestro Enfoque de Valor 152
6.2 Estructura de Gobierno 156
6.3 Cumplimiento Normativo e Integridad 164
6.4 Control Interno 170

7 Desarrollo de la Comunidad 172

7.1 Nuestro Enfoque de Valor 174
7.2 Inclusión Financiera 176
7.3 Educación Económica y Financiera 180

8 Cuidado del Medio Ambiente 188

8.1 Nuestro Enfoque de Valor 190
8.2 Ecoeficiencia y Cambio Climático 192
8.3 Abastecimiento Responsable 198

9 Indice de contenidos GRI 206

9.1 Tabla GRI 208



1 Perfil Corporativo

1.1 Mensaje de Presidencia 6

1.2 Acerca del Informe de Gestión Sostenible 10

1.3 Banco Mundo Mujer 12

1.4 Modelo de Sostenibilidad 24

1.5 Entorno Económico y Análisis del Sistema Bancario Colombiano 34

1.1 Mensaje de Presidencia

Contenido GRI: 102-14, 102-15



Darle la mano a las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia durante treinta y siete años, treinta como Fundación y siete como Banco, es lo que nos motiva a hacer nuestro trabajo con amor, disciplina y compromiso. Este año nos brindó la oportunidad de fortalecernos, no solo como Institución, sino también como un aliado estratégico que trabaja por preservar relaciones de alto valor con sus grupos de interés y que demuestra que la resiliencia, innovación y transformación son fundamentales para avanzar y continuar posicionándonos como el Banco privado No. 1 en microfinanzas del país.

En medio de un contexto global marcado por la pandemia y una situación nacional en la que la economía continúa con su proceso de reactivación, 2021 fue un año extremadamente retador para el desarrollo de la región, en donde rápidamente entendimos e interiorizamos la necesidad de estar presentes, apoyando los esfuerzos de nuestros clientes y reconociendo las condiciones particulares de los mercados que atendemos. Al cierre del año, Colombia registró una inflación de 5,62% y un crecimiento del PIB (Producto Interno Bruto) del 10,6%, asimismo, la tasa de desempleo se ubicó en un 11,0% logrando una recuperación importante que permite brindar mejores condiciones y una mayor estabilidad para los colombianos.

Bajo este contexto atendimos los desafíos planteados con la convicción de que nuestro trabajo es un medio para mejorar la calidad de vida de las comunidades trabajadoras del país, reafirmado por la confianza que siguen depositando en nosotros y que nos permitió generar ingresos totales por COP 652.911 millones, de los cuales, COP 529.325 millones fueron distribuidos entre clientes, fondeadores, colaboradores, proveedores, accionistas y el Estado; así mismo, a diciembre de 2021 registramos un ROA de 4,6% y un ROE de 25,4%. En cuanto a nuestra calificación de grado de inversión de largo y corto plazo, en el mes de septiembre la firma Fitch Ratings la ratificó en AA- (col) y F1+ (col), respectivamente.

También vimos en este entorno una oportunidad inaplazable por fortalecer la resiliencia y sostenibilidad de nuestro negocio, a través de estrategias que dan valor y generan crecimiento a nuestros clientes a través de productos de crédito, ahorro e inversión. Cerramos el año con un total de 686.162 clientes, de los cuales 496.319 son de crédito, nuestro saldo en cartera fue de COP 2.010 billones y pasamos de un Índice de Cartera Vencida de 5,90% a 4,49%, con respecto al cierre de 2020. Estos resultados los obtenemos gracias al excelente equipo comercial con el que contamos, pues los Analistas de Crédito brindan atención personalizada a nuestros clientes para que tomen las mejores decisiones financieras que contribuyan al fortalecimiento de sus negocios o unidades productivas.

Se destaca también el mejoramiento continuo que obtuvimos en nuestra gestión de captaciones que nos permitió llegar a 189.843 ahorradores e inversionistas quienes con el acompañamiento de los Consultores y Ejecutivos de Inversión han entendido que el ahorro es fuente de riqueza y progreso. El saldo en CDT registrado fue de COP 992.135 millones y el saldo en Cuentas de Ahorro fue de COP 237.757 millones.

De igual manera, nos enorgullece contar que en febrero la Superintendencia Financiera de Colombia aprobó para el Banco el Programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios, por un cupo global de hasta COP 750.000 millones y por un periodo de cinco años, comprendido entre 2021 y 2026; lo que nos permite, contar con una fuente de fondeo para obtener recursos a largo plazo. La primera Emisión de Bonos con cargo a este programa se realizó en septiembre, por un total de COP 133.000 millones a una tasa de interés variable de IBR + 2,40% N.M.V. (Nominal Mes Vencido) con un plazo de tres años y una demanda 1,78 veces mayor a lo ofertado.

Adicionalmente, la gestión que realizamos respecto a Banca Seguros nos permitió alcanzar ingresos por COP 42.544 millones y generar 1.139.353 pólizas en convenio con aseguradoras aliadas; a través de estos productos brindamos protección y respaldo a nuestros clientes, con el fin de salvaguardar sus intereses patrimoniales adquiriendo seguros como: Seguro de Vida Deudor, Seguro de Familia Protegida, Seguro de Tarjeta Habiente, Seguro de Incendio y Terremoto Deudor y Seguro Todo Riesgo Autos y Hogar.

Todo esto no lo hicimos solos, fue un trabajo en equipo que desarrollamos teniendo en cuenta una nueva estructura de nuestro modelo de negocio y al crecimiento de la Entidad, en donde se crearon dos nuevas Vicepresidencias, quedando conformado el Equipo Directivo de la Entidad por la Presidencia y cinco Vicepresidencias: Ejecutiva, Jurídica, Riesgos, Financiera y Administrativa, y Operaciones y Tecnología.

Del mismo modo, actualizamos nuestro modelo de sostenibilidad a través del cual visibilizamos el trabajo y el esfuerzo mancomunando que realizamos desde todas las áreas en pro de la construcción de un planeta más seguro para estas y las generaciones futuras. Este modelo está centrado en los compromisos de **Crecer** en la dimensión económica, **Contribuir** en la dimensión social y **Cuidar** en la dimensión ambiental. Esta nueva estructura nos permite reflejar la visión estratégica del negocio y alinear nuestros aportes a través de siete focos en sostenibilidad y diecinueve líneas de acción, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Como parte de nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente desde el 2017 pertenecemos al Protocolo Verde de Asobancaria; en este sentido, en el 2021 avanzamos en la masificación del Crédito Agropecuario BioSostenible, el cual, al mes de diciembre cerró con 8.298 clientes, 44% hombres y 56% mujeres, y COP 31.116 millones en desembolsos en esta línea de crédito.



Así mismo, durante este periodo se evaluaron 1.249 operaciones bajo el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), con resultados satisfactorios en las actividades adelantadas para la cartera agropecuaria del Banco.

Por lo anterior, afianzamos nuestro compromiso contra el cambio climático a través de nuestra incorporación al programa *Colombia Carbono Neutralidad* del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, siendo la primera microfinanciera del país en hacerlo; esta alianza con el Gobierno busca frenar los avances del cambio climático en procura de la protección del planeta y de llegar a cero emisiones en el país de Gases de Efecto Invernadero para 2050.

Respecto a nuestra labor social, es importante resaltar que estamos convencidos que formar ciudadanos activos de la economía, que puedan tomar decisiones financieras informadas y acertadas, contribuye a que mejoren su calidad de vida y la de sus familias; es por esto que en el Banco contamos con el programa de educación económica y financiera *Aprendamos en Familia*, a través de cual durante 2021 capacitamos a 440.301 clientes, 1.367 niños y jóvenes de colegios públicos y privados del país y 121 personas con discapacidad auditiva. Además, obtuvimos 6.450.440 visualizaciones de los contenidos que se publicaron en redes sociales sobre estos temas.

Seguimos aportando a las historias de progreso de los microempresarios del país, ya que estos son nuestra fuente de inspiración y por eso los acompañamos en los momentos que más lo han necesitado. Con el apoyo de la Fundación Mundo Mujer, a través del *Programa de Apoyo a las Finanzas Personales*, los clientes del Banco que se vieron afectados por la pandemia del Covid-19 recibieron un auxilio de hasta el 25% de la cuota de sus créditos de enero a abril de 2021. Este programa estuvo vigente desde octubre de 2020 y otorgó en total COP 82.500 millones distribuidos en todo el territorio nacional, principalmente en los departamentos de Nariño, Valle del Cauca, Cauca y Tolima.

Gracias al talento y compromiso de nuestra gente supimos abordar los nuevos retos y trabajamos en proyectos encaminados a promover y afianzar nuestra Cultura Organizacional, basada en los atributos, principios y valores corporativos que están en nuestra esencia, nos identifican como Banco Mundo Mujer y nos hacen diferentes.

Cerramos el año 2021 con 4.700 colaboradores para quienes fomentamos su crecimiento integral a través de diferentes programas de formación que fortalecieron sus habilidades y competencias; además, continuamos con la implementación de estrategias para generar cultura de autocuidado, en línea con la normatividad colombiana y la emergencia sanitaria generada por el Covid-19.

Quiero agradecer a todos los que hacen parte de los éxitos que hemos cosechado como Banco durante nuestra trayectoria. El trabajo que cada uno realiza es valioso y aporta significativamente al cumplimento de las metas que nos trazamos año tras año. También quiero reconocer la gran contribución que realiza la Junta Directiva para el crecimiento de la Entidad, porque con su acompañamiento y apoyo podemos tomar las mejores decisiones con el fin de seguir progresando y avanzando en la consecución de todos los retos que nos planteamos.

Con el orgullo que genera el habernos fortalecido como Institución y superando las adversidades más críticas de esta pandemia y las diferentes variables sociales que marcaron el 2021, me complace presentar nuestro Informe de Gestión Sostenible que muestra los ámbitos en los cuales trabajamos de manera integral, con el propósito único de seguir impulsando el desarrollo sostenible en Colombia. Son estos, y otros tantos logros conjuntos, los que estoy segura nos impulsan hacia el compromiso que tenemos con las comunidades trabajadoras de Colombia, pero sobre todo que trascienden y aportan con sus resultados a la reactivación del país.

¡Somos y seguiremos siendo el Banco que le da la mano a la Comunidad!



Leonor Melo de Velasco

Presidente Banco Mundo Mujer

1.2 Acerca del Informe de Gestión Sostenible

Contenido GRI: 102-49, 102-50, 102-54, 102-46

En el Banco Mundo Mujer hemos preparado el presente Informe de Gestión Sostenible 2021 con el propósito de presentar a nuestros grupos de interés los principales logros, iniciativas, resultados, retos y oportunidades en la gestión de los asuntos que materialmente tienen mayor impacto en nuestra creación de valor.

Durante 2021 revisamos y actualizamos nuestro enfoque de sostenibilidad para fortalecer los aspectos ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo, y de esta forma, articular todas nuestras iniciativas dentro de un marco transversal adherido al modelo estratégico de la Entidad.

En este periodo, logramos robustecer el ejercicio de divulgación y continuar con nuestra apuesta en la transformación hacia un modelo de negocio comprometido con la generación de valor en la sostenibilidad.

El informe comprende el periodo del 1 de enero y al 31 de diciembre de 2021, en él se refleja la estrategia, perspectiva a futuro y principales avances en los asuntos asociados a las siete prioridades estratégicas de nuestro Modelo de Sostenibilidad: Crecimiento del Negocio y de los Clientes, Fortalecimiento de Procesos y Tecnología, Desarrollo de la Comunidad, Gestión del Talento, Cuidado del Medio Ambiente, Gestión Integral de Riesgos y Gobierno Corporativo.

Contenido GRI: 102-53

Cualquier inquietud, solicitud o consulta de información adicional sobre este informe puede ser remitida a:

- Edgar Darío Moreno Mora (Director de Planeación Financiera y Presupuesto):

edgar.moreno@bmm.com.co

- Plinio Wheslly Valderrama Flórez (Especialista en Sostenibilidad):

plinio.valderrama@bmm.com.co



1.3 Banco Mundo Mujer

Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI: 102-5, 102-45, 102-2

Somos una sociedad anónima de derecho privado, constituida legalmente según la Resolución 1306 del 31 de julio de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y escritura pública No. 2951 del 15 de septiembre de 2014 de la Notaria Segunda de Popayán bajo la denominación de establecimiento bancario, con vigencia legal hasta el 30 de julio de 2114. Autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para operar desde el 18 de diciembre de 2014.

Contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia a través del acceso a servicios financieros con seguridad y rentabilidad, es nuestra propuesta de valor, para lo cual hemos definido los siguientes propósitos de impacto:

Impulsar el desarrollo económico de las comunidades de menores ingresos.

Ser un Banco con múltiples fuentes de fondeo, diversificadas en clientes, plazos y modalidad de tasas de interés.

Ser un Banco ágil y cercano a las comunidades con un servicio cálido y personalizado.

Continuar la consolidación como Banco, sin deteriorar el negocio del microcrédito.

Promesa de Valor

Fácil:
Requisitos mínimos para acceder a los productos financieros.

Rápido:
Servicio orientado a responder en el menor tiempo posible a las necesidades de nuestros clientes.

Atención personalizada:
Personal capacitado y disponible para brindar asesoria permanente y facilitar el acceso a nuestros productos y servicios financieros.

Confianza:
Apoyamos a los colombianos con nuestro conocimiento, experiencia y trayectoria en las microfinanzas. Paralelamente garantizamos seguridad, rentabilidad en el ahorro y en la inversión.

Respaldo:
Somos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, estamos afiliados a Fogafin (Fondo de Garantias de Instituciones Financieras). Nuestra solidez empresarial nos permite estar al lado de los clientes y apoyar su progreso.

Nuestra Cultura Organizacional

Contenido GRI: 102-16

Misión

Contribuimos al desarrollo sostenible de Colombia, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios para la comunidad trabajadora del país, mediante un actuar responsable que nos permite construir valor con nuestros grupos de interés.

Visión

Seremos el Banco Líder de la Comunidad.

Principios Corporativos

- *Los Colaboradores son la fuente de nuestra fortaleza.*
- *La calidad de nuestros productos y servicios son el resultado de todos nuestros esfuerzos y deben ser los mejores.*
- *El mejoramiento continuo es fundamental para nuestro éxito.*
- *La perseverancia y la constancia, son claves en el cumplimiento de nuestra misión.*
- *Mejoramos nuestra gestión social, teniendo en cuenta las opiniones de la Comunidad, Clientes, Proveedores y Colaboradores.*
- *El sentido de pertenencia, el compromiso y la lealtad con el Banco Mundo Mujer deben ser primordiales.*



Ilustración #1 - Nuestra Cultura Organizacional, Valores y Promesa de Valor / Fuente: Información BMM

Principales Hitos del 2021

Pese a la crisis generada a nivel mundial por el Covid-19, en el año 2021 obtuvimos excelentes resultados financieros, logrando una utilidad superior a la proyectada, con un crecimiento del 414,5% frente al resultado del año 2020.

Para mantenernos como el Banco número uno de las microfinanzas del país, en el año 2021 dispusimos de una inversión que superó los COP 20.000 millones, dirigida al desarrollo de proyectos enfocados en la automatización de nuestros procesos y la incorporación de herramientas tecnológicas para ofrecer servicios de alta calidad y fortalecer la atención a nuestros clientes.

Para desarrollar y hacer seguimiento a la estrategia, trabajamos basados en el Balanced Scorecard (BSC), una herramienta con la que monitoreamos el cumplimiento de las metas trazadas por medio de objetivos e indicadores realizables y medibles, de la cual en el año 2021 destacamos los siguientes resultados:

Perspectiva Financiera

Logramos un cumplimiento del 115% frente a las metas proyectadas en 2021.

Perspectiva de Clientes

Logramos un cumplimiento del 93%, a pesar del complejo contexto económico impactado por el Covid-19.

Perspectiva de Captaciones

La confianza depositada en nosotros por parte de los ahorradores nos permitió tener un crecimiento del 17,9% en la red de oficinas.

Perspectiva de Procesos

Mantenemos una cultura de mejora continua en nuestros procesos para garantizar la mejor experiencia de nuestros clientes.

Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo

Realizamos una inversión significativa en el desarrollo de habilidades blandas y técnicas de nuestros Colaboradores, especialmente en temas de liderazgo y experiencia digital.

Para el año 2022, se renovarán los indicadores de Balanced Scorecard de acuerdo con la estrategia de continuar siendo el Banco privado número uno de las microfinanzas en Colombia, seguir como el Banco líder de las comunidades de menores ingresos, siempre prestando el mejor servicio y con la mayor calidad, buscando seguir dándole la mano a la Comunidad trabajadora del país.

Del año 2021 destacamos los siguientes acontecimientos:

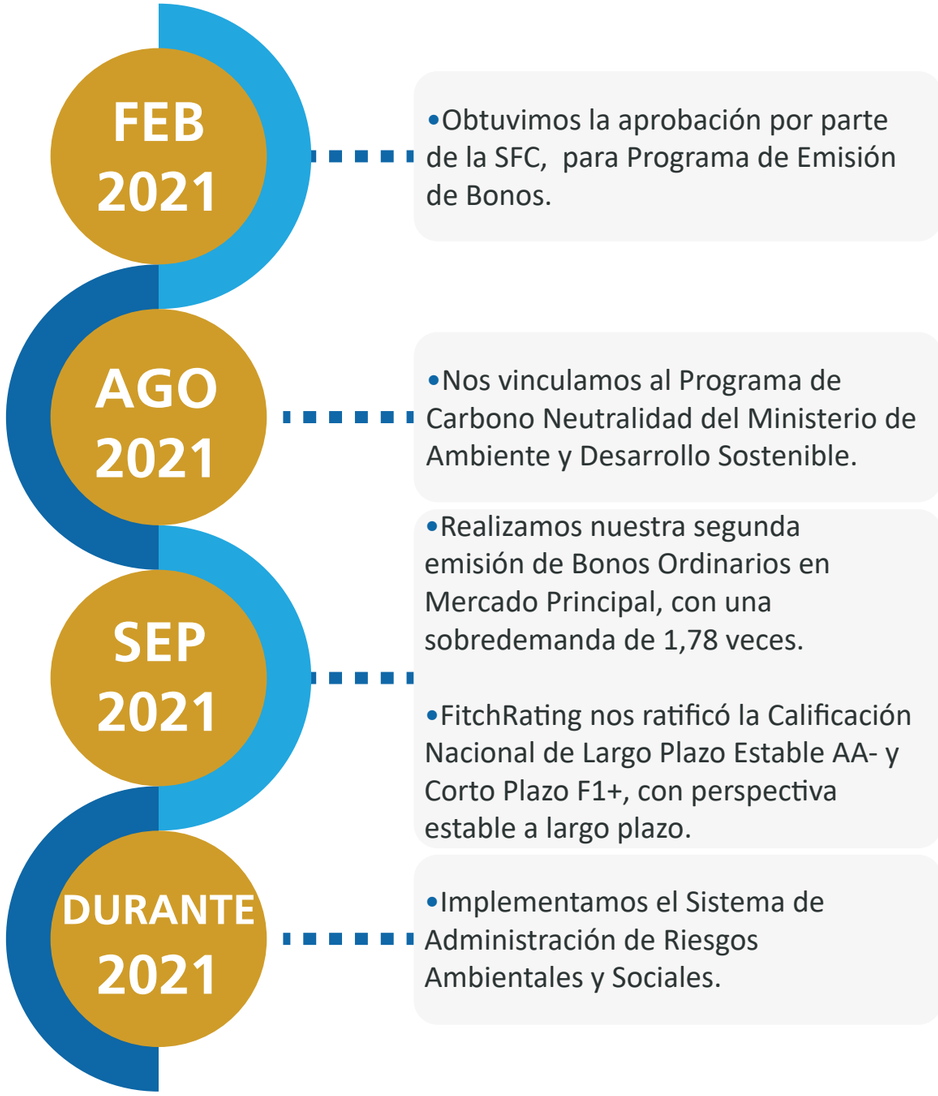


Ilustración #2 - Línea de tiempo 2021 / Fuente: Información BMM

Principales Resultados

Contenido GRI: 102-7

Según cifras de la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas), seguimos manteniéndonos como el Banco privado de microfinanzas número uno del país.

Activos: COP 2.319.962

Pasivos: COP 1.903.098

Patrimonio: COP 416.864

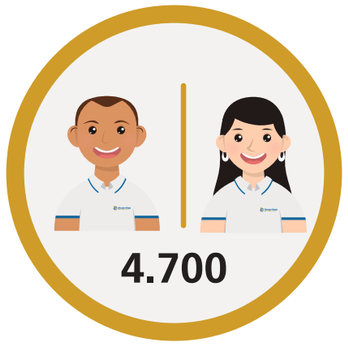
Pat. Técnico COP 412.377

Total Clientes



686.162

Colaboradores



4.700



Jurídicos: 1.355



Mujeres: 390.885



Hombres: 293.922



Mujeres: 2.674



Hombres: 2.026



Cartera COP 2.010.135



Saldo en Cuenta de Ahorro COP 237.757



Saldo en CDT COP 992.135



Analistas de Crédito 2.400



Clientes de Activos 496.319



Clientes de Pasivos 189.843



Utilidad: COP 105.793



ROA: 4,6%



ROE: 25,4%



Solvencia: 26,58%

Ilustración #3 - Cifras representativas al cierre de año 2021 / Fuente: Cifras BMM

**Cifras en millones*

Nuestro Portafolio de Crédito y Ahorro

En Banco Mundo Mujer nos dedicamos a servir con calidez, compartimos los sueños de nuestros clientes y hacemos parte de ellos; generamos inclusión financiera responsable a través de nuestro portafolio de productos de crédito, ahorro, inversión y acceso a seguros, llegando a donde pocos van, desde el páramo y las montañas, hasta el calor de los valles.

Productos de Crédito:

Le damos la mano a microempresarios y pequeñas empresas del país para asegurar el desarrollo y crecimiento de sus proyectos y negocios a través de créditos de fácil acceso.

Crédito para Negocio

Crédito Agropecuario

Crédito para Pequeña Empresa

Crédito de Libre Inversión

Crédito para Negocio:

Financiamos tiendas, ventas por catálogo, ventas de comida, ventas de ropa y cualquier tipo de negocio.

Crédito Agropecuario:

Financiamos cultivos, cría de animales y toda actividad relacionada con el sector agropecuario.

Crédito para Pequeña Empresa:

Financiamos Pequeñas Empresas que desarrollen actividades de negocio, comercio o producción.

Crédito Agropecuario Biosostenible:

Financiamos las actividades agropecuarias que incentivan la conservación del medio ambiente y el buen uso de los recursos naturales renovables, para el bienestar de las comunidades actuales y futuras.

Crédito de Libre Inversión:

Financiamos viajes, estudio, electrodomésticos, muebles y artículos de valor.



Productos de Ahorro e Inversión:

Fomentamos la posibilidad de ahorrar sin costo e invertir de manera productiva a través de CDTs con tasas competitivas y un múltiple acceso transaccional.

Cuenta de Ahorros Renta Más — MÁS AHORRO, MÁS INTERÉS

Cuenta de ahorros con mayores tasas de rentabilidad para persona natural y jurídica con saldos diarios iguales o superiores a COP 20 millones.

CDT Progrese

Una elección inteligente para incrementar el capital de la clase trabajadora del país.

Cuenta Tu Meta — Ahorro con propósito

Financiamos los sueños de estudio, casa, automóvil, viaje y todo aquello que siempre han querido realizar nuestros clientes.

Cuenta de ahorro para niños — Childteens

Pequeños ahorrando, su futuro conquistando.

Banca de Seguros

Ofrecemos seguros hechos a la medida y con condiciones técnicas y económicas muy favorables y competitivas. Nuestros clientes cuentan con acceso a un portafolio de seguros de Vida, de Incendio y Terremoto, Hurto en Cajero, Autos y seguros para el Hogar.

Seguro de Vida **Deudor**

Respalda las obligaciones financieras de nuestros clientes, en caso de fallecimiento, enfermedad grave o incapacidad total y permanente.

Seguro Familia Protegida

Brinda soporte económico a las familias en situaciones como: muerte, muerte accidental, incapacidad total y permanente, desmembración.

Seguro de **Hogar**

Protegemos el patrimonio de nuestros clientes contra los riesgos de pérdidas, daños y perjuicios a los que está expuesto.

Seguro de Sustracción **Tarjeta Habientes**

Protegemos las tarjetas de crédito y débito ante situaciones inesperades de hurto, estafa, falsificación, clonación y/o adulteración con una póliza de seguro sin ningún costo.

Seguro de **Auto**

Pólizas para garantizar protección total vehicular ante situaciones inesperadas.

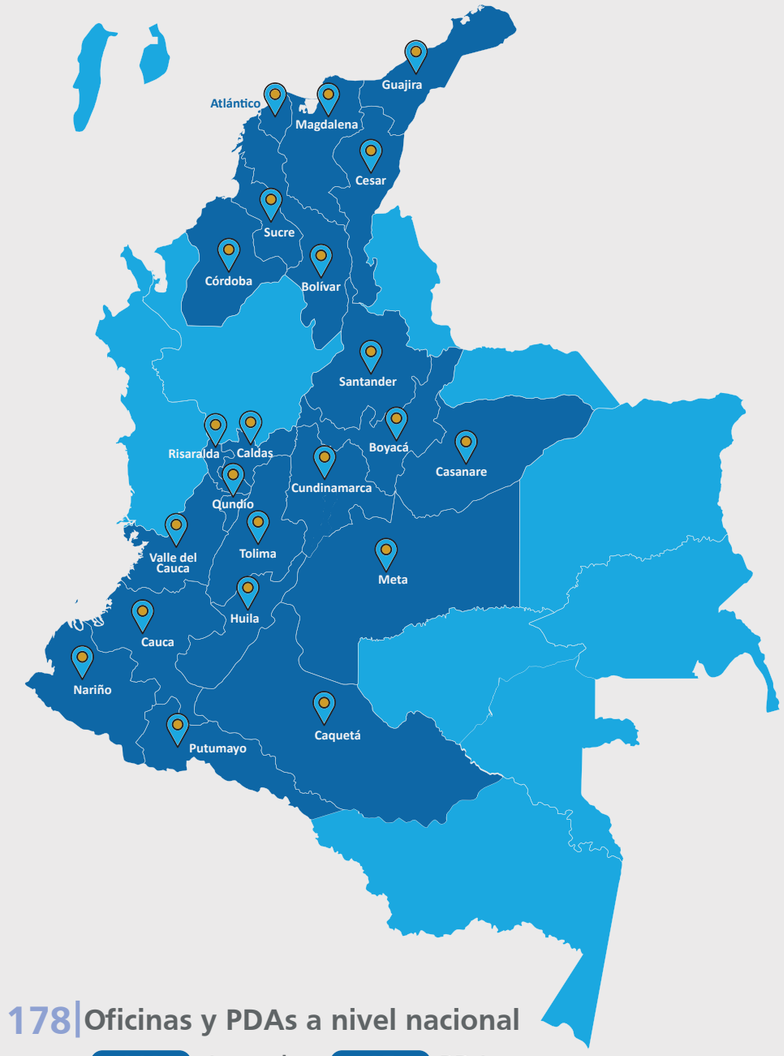
Seguro de Incendio y Terremoto **Deudor**

Este seguro está diseñado a la medida para proteger el patrimonio de nuestros clientes en casos de incendio y terremoto que sufra el inmueble.

Nuestra Cobertura

Contenido GRI: 102-3, 102-4, 102-6

Gracias a nuestra promesa de valor que permite el acceso fácil y rápido a los servicios financieros y una metodología personalizada, logramos tener presencia en 673 municipios de Colombia distribuidos en 22 departamentos del país.



178 Oficinas y PDAs a nivel nacional

113 Agencias **65** PDAs

22 Departamentos

673 Municipios

Ilustración #4 - Nuestra cobertura / Fuente: Cifras BMM.

Canales de Atención

Nuestros clientes disponen de un Sistema de Atención al Consumidor Financiero a través de canales de atención presencial, digital y telefónica.

Canales de atención digital:

Página Web
www.bmm.com.co

PAGOS en Línea
Encuéntrenos como Banco Mundo Mujer en:
YouTube LinkedIn

APP Móvil

Canales de atención presencial y telefónica:

Transacciones en Oficinas

Transacciones con Analistas de Crédito

Transacciones con Ejecutivos de Inversión

Transacciones con Call Center

Indicador Propio ECA-1

En 2021 monitoreamos las operaciones de canales ATM, POS y APP Móvil sobre la operación total de los diez canales habilitados, respecto al cual obtuvimos como resultado un porcentaje de autogestión del 6,9%.

Número de transacciones en canales digitales	**620.334**
Número de transacciones del 100% de los canales	**8.892.409**
% de autogestión	**6,9%**

Tabla #1 - Número de transacciones / Fuente: Cifras BMM

En los canales digitales se presentaron 620.334 transacciones representando un aumento del 17% de enero a diciembre de 2021, debido principalmente a las transferencias interbancarias en la APP Móvil y al recaudo a través de pagos en línea PSE.

Indicador Propio ECA-2

Respecto a las operaciones en las cuales el cliente concluyó su solicitud a partir de una interacción en oficinas, convenios y Call Center, el promedio de resolución en primer contacto fue del 95,9%.

Las transacciones que se recibieron por medio del Call Center correspondieron principalmente a solicitudes de crédito y beneficios por Plan de Acompañamiento al Deudor (PAD); éstas no fueron solucionadas en primer contacto debido a que requirieron ser escaladas al área Comercial para su gestión.

Número de transacciones resueltas en primer contacto	**7.721.379**
Número de transacciones atendidas en canales tradicionales	**8.049.750**
% de resolución en primer contacto	**95,9%**

Tabla #2 - Número de transacciones resueltas / Fuente: Cifras BMM

Indicador Propio ECA-3

El año 2021 representó un crecimiento en la interacción de nuestros clientes en canales como:

ATM

ATM y POS:
Este canal se recuperó y actualmente gestiona volúmenes de transacción similares a antes de pandemia, obteniendo un crecimiento del 34%.

APP Móvil

Banca Móvil:
Gracias a campañas generadas por el área Comercial, Mercadeo y Operaciones, el uso de la App Móvil se incrementó en un 27%, cerrando el año con 125.000 clientes registrados en la misma.

Página Web
www.bmm.com.co

Página WEB:
Tuvo un crecimiento de usabilidad del 12%, correspondiente principalmente a recaudos a través de pagos en línea.

El crecimiento de canales digitales favoreció la disminución de las transacciones en canales como Oficina y Call Center.

Oficinas:
La disminución de transacciones en este canal se debe principalmente al aumento en la usabilidad de canales alternos.

Call Center:
Durante el primer trimestre del año presentamos un alto volumen de solicitudes telefónicas principalmente por beneficios y alivios financieros. En los siguientes trimestres la usabilidad de este canal se estabilizó.

Asociaciones

Contenido GRI: 102-13

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la Entidad crecer de una manera sostenible, aportando al desarrollo económico, social y ambiental de nuestros clientes y el país; formamos parte de una serie de asociaciones que nos permiten alcanzar nuestros objetivos estratégicos en materia de desarrollo sostenible, estas son:

ASOBANCARIA
Construyendo la Confianza y Solidez del sector financiero

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia – Asobancaria, Gremio representativo del sector financiero Colombiano.

ASOMICROFINANZAS

La Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras – Asomicrofinanzas, asociación que representa la industria de microfinanzas en Colombia.

Global Alliance for Banking on Values

Global Alliance for Banking on Values - Alianza Global para una Banca con Valores.



1.4 Modelo de Sostenibilidad

En el Banco Mundo Mujer entendemos la sostenibilidad como un componente estratégico para el desarrollo de nuestra misión y visión, que nos permite tener un crecimiento económico, sin dejar de lado la contribución social, el cuidado del medioambiente y la construcción de valor compartido con nuestros grupos de interés.

La definición del Modelo de Sostenibilidad parte del compromiso adquirido por el Banco de promover el desarrollo sostenible en sus operaciones a lo largo del territorio nacional con un enfoque orientado a fortalecer el ser y transformar el hacer, a través de tres compromisos: Crecemos, Contribuimos y Cuidamos, que son gestionados por medio de siete focos y diecinueve líneas de acción.



Así le damos La mano a Colombia.

Ilustración #5 - Modelo de Sostenibilidad / Fuente: Información BMM

Compromisos

Nuestros compromisos con la gestión sostenible nos permiten alinear todo nuestro modelo de negocio en un marco ético y responsable. Así mismo, definen nuestra identidad, liderazgo y forma de operar para contribuir al desarrollo sostenible de Colombia.

Compromiso: CRECEMOS

Dimensión Económica:

Crecer de la mano de nuestros grupos de interés al disponer de una operación eficiente y responsable que genera confianza, respaldo para los clientes, rentabilidad para los accionistas y la Entidad, garantizando así su solidez y permanencia en el tiempo.

Compromiso: CONTRIBUIMOS

Dimensión Social:

Contribuir al desarrollo económico de las comunidades trabajadoras del país, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y rápido al crédito y a los servicios financieros complementarios con atención personalizada. Así como, gestionando de manera integral el fortalecimiento y crecimiento del talento humano del Banco.

Compromiso: CUIDAMOS

Dimensión Ambiental:

Ser conscientes de los impactos internos y externos en materia ambiental que se generan en el desarrollo del negocio y a lo largo de la gestión de la cadena de valor, promoviendo el cuidado del medio ambiente con productos y servicios en pro del desarrollo sostenible y acciones frente a la ecoeficiencia y el cambio climático.



Materialidad

Contenido GRI: 102-44

Nuestro análisis de materialidad refleja los focos de trabajo más importantes en las dimensiones ambientales, sociales y económicas, que nos permiten adaptarnos a los cambios en el entorno, las dinámicas del mercado y las expectativas de nuestros grupos de interés.

Durante el 2021, actualizamos nuestro análisis de materialidad que refleja la manera en la que generamos valor a la Entidad, la sociedad y el planeta a través de nuestro modelo de negocio.

Este ejercicio fue liderado por el Comité de Sostenibilidad y se desarrolló en cuatro grandes fases:

1

Análisis de contexto:

Llevamos a cabo un análisis y compilación inicial de tendencias en sostenibilidad partiendo de fuentes externas e internas, tales como:

- *Direccionamiento estratégico del Banco.*
- *Materialidad del Banco Mundo Mujer en 2019.*
- *Estándares internacionales del sector y de sostenibilidad .*
- *Materialidades de bancos del sector.*
- *Materialidades de los gremios y asociaciones a los que pertenece el Banco.*
- *Retos nacionales del gobierno nacional frente a la reactivación económica.*

2

Entrevistas y sesiones de trabajo del Comité de Sostenibilidad:

Realizamos sesiones de trabajo y entrevistas de diálogo abierto con cada uno de los miembros del Comité de Sostenibilidad, quienes identificaron temas con los cuales el Banco podrá verse impactado de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la Entidad y al análisis del contexto.

3

Priorización con grupos de interés definidos:

Los insumos obtenidos en las etapas anteriores nos permitieron calificar y asignar un nivel de prioridad a cada uno de los temas identificados, los cuales entendemos deben ser gestionados activamente. Para ello, se realizó un ejercicio de priorización por parte de la Alta Dirección de la Entidad y luego se desarrolló una encuesta a un número representativo de Colaboradores para calificar los temas más relevantes de la gestión del Banco que se enmarcan en las dimensiones: económica, social y ambiental.

4

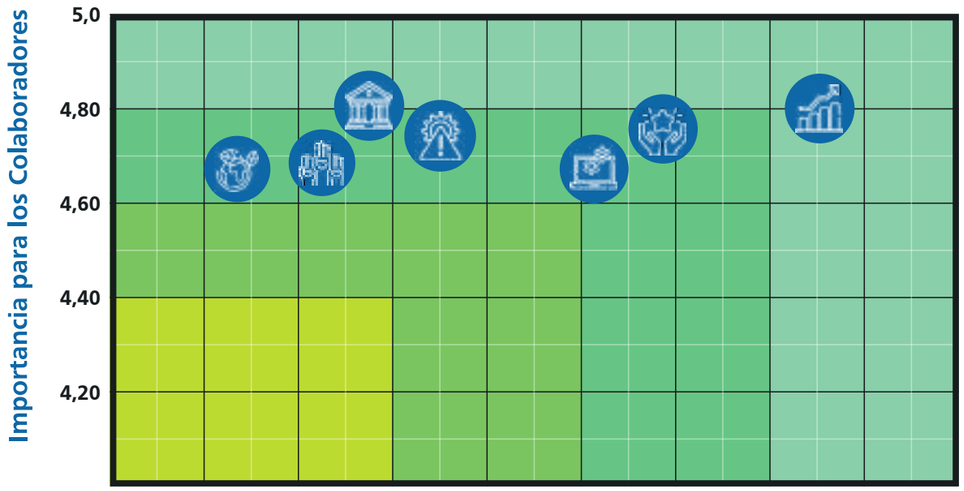
Aprobación y validación:

Presentamos y validamos los resultados preliminares con la Alta Dirección. El resultado final nos proporcionó una hoja de ruta que nos permite enfocar y priorizar los recursos en los temas relevantes para todos.

Como resultado de este ejercicio, determinamos los temas de mayor importancia y relevancia destacando siete temas como se presentan a continuación:

Matriz de Materialidad

Contenido GRI: 102-47



Focos de Sostenibilidad:	Alta Dirección:	Colaboradores:
Crecimiento del Negocio y de los Clientes	4,67	4,80
Gestión del Talento Humano	4,22	4,72
Fortalecimiento de Procesos y Tecnología	4,11	4,67
Gestión Integral de Riesgos	3,78	4,77
Gobierno Corporativo	3,67	4,76
Desarrollo de la Comunidad	3,56	4,70
Cuidado del Medio Ambiente	3,44	4,63

Ilustración #6 - Matriz de materialidad / Fuente: Cifras BMM

Grupos de Interés

Contenido GRI: 102-40, 102-42, 102-43

De acuerdo con las mejores prácticas de Gobierno, en el Banco identificamos y seleccionamos a nuestros grupos de interés significativos, este ejercicio se basó en un análisis del contexto institucional y sectorial, teniendo en cuenta las mejores prácticas de Gobierno, la ley y los criterios de influencia, dependencia, responsabilidad y cercanía; en el entendido que estos aportan directa o indirectamente al desarrollo del objeto social de la Entidad.

La comunicación continua con nuestros grupos de interés es un tema de alta prioridad para nosotros. Para esto contamos con diversos canales para el relacionamiento y hacemos un seguimiento de la frecuencia con la que entablamos conversación con ellos.

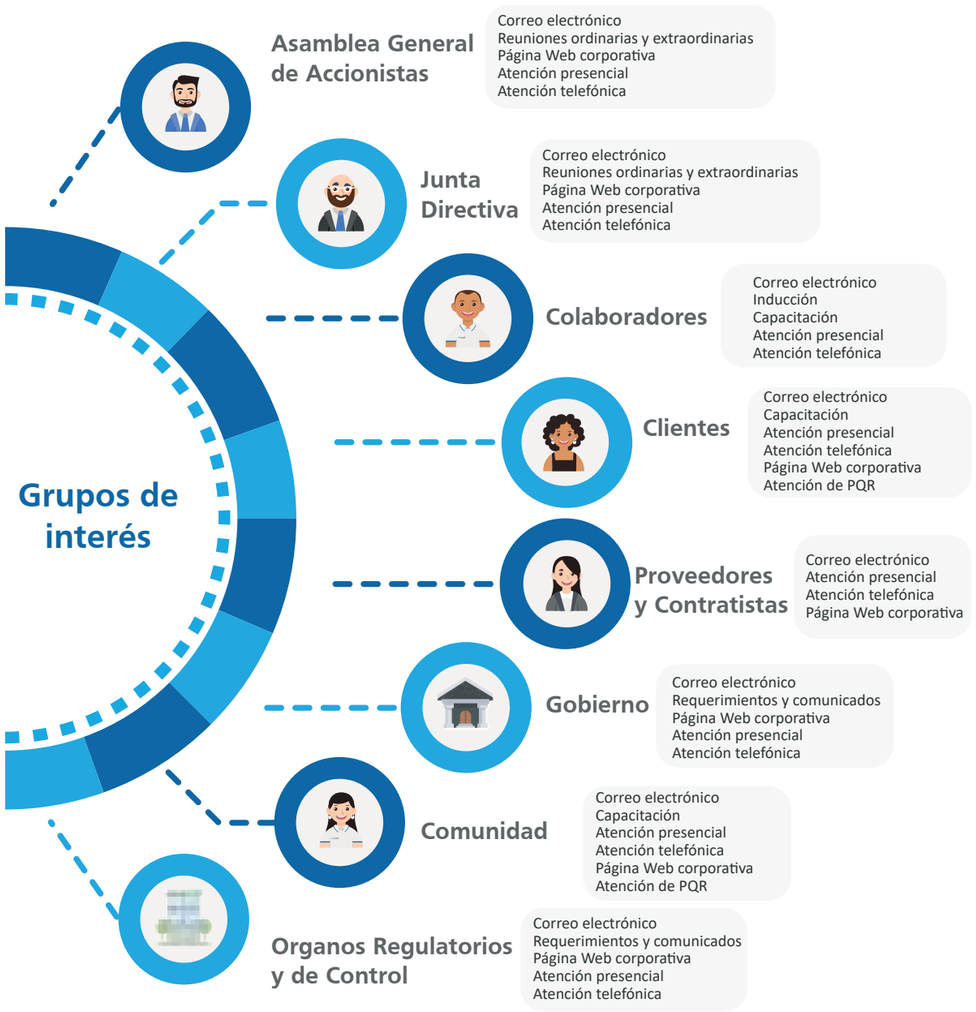


Ilustración #7 - Grupos de Interés y Canales de Comunicación / Fuente: Información BMM

Contenido GRI: 102-21

Nuestros grupos de interés tienen un enfoque específico de acuerdo con su función o su rol en nuestra Entidad. En la actualidad, no tenemos un proceso de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales, sin embargo, desde el Comité de Sostenibilidad monitoreamos las consultas de nuestros grupos de interés frente a la gestión sostenible del Banco.



Los Accionistas aprueban los lineamientos financieros generales pertinentes, que consolidan los planes y objetivos trazados en el Plan Estratégico.

Los Miembros de la Junta Directiva desarrollan, controlan y validan el enfoque de negocio para fortalecer nuestra adecuada participación en el mercado financiero a partir de altos estándares de profesionalismo.

La participación de los Proveedores como grupo de interés, nos permite afianzar y materializar los objetivos impartidos dentro de nuestro Plan Estratégico a partir de la aplicación de nuevas tecnologías en materia financiera.

La participación de la Comunidad nos permite materializar el ingreso de recursos externos e incentivar el margen de seguridad en el mercado, consolidando nuestra imagen reputacional como establecimiento bancario atractivo en materia de ahorro e inversión.

Indicador Propio EGC-01, EGC-02

Desde el enfoque de Contribución, Cuidado, Crecimiento y Construcción de valor, plasmado en nuestro Modelo de Sostenibilidad, en el Banco reafirmamos nuestro compromiso con:



1 ***Entidades de control y regulación:***
Gestionar con la debida diligencia, todas las actividades del Banco con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones y comunicar los resultados de la gestión.



2 ***Entidades multilaterales, fondeadores y emisores:***
Brindar las garantías para que se cumplan las condiciones necesarias para el financiamiento de acuerdo con las directrices generales y de sostenibilidad de las entidades fondeadoras.



3 ***Junta Directiva y Accionistas:***
Actuar bajo los valores y principios corporativos del Banco manteniendo una adecuada gestión que permita orientar de manera eficiente el trabajo de la administración.



4 ***Consumidores financieros:***
Crear un ambiente de atención, protección y respeto; brindar información cierta, suficiente, clara y oportuna para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones; y entregar productos y servicios con calidad, oportunidad y seguridad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y compromisos pactados y demás derechos consagrados en la ley.



5 ***Proveedores de bienes y servicios:***
Crear un ambiente de atención, respeto y buen trato, cumpliendo las condiciones contractuales establecidas para la adquisición del bien o la prestación del servicio. A su vez, el compromiso de los proveedores con el Banco: adoptar y cumplir las políticas y lineamientos establecidos por la Entidad.



6 ***Gremios, asociaciones y competencia:***
Participar activamente en las distintas iniciativas sectoriales y apoyar las relaciones que se mantienen con las organizaciones que hacen parte de esta.



7 ***Colaboradores y sus familias:***
Ofrecer trabajos dignos en los que se respeten los derechos de los Colaboradores, manteniendo un balance adecuado entre la vida familiar y laboral; con salarios competitivos en relación con el mercado y pagos en la fecha convenida. Por lo tanto, el compromiso de los Colaboradores con el Banco es: ejecutar su labor de manera idónea cumpliendo las políticas, procesos y directrices institucionales.



8 ***Comunidad:***
Apoyar su crecimiento y mejorar su calidad de vida a través del otorgamiento responsable de productos y servicios financieros, orientación y educación financiera y un relacionamiento cercano y permanente que cree experiencias positivas de largo plazo.

Nuestra Contribución a los ODS

La Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas se han incorporado como pilares transversales de nuestra operación, por ello, en 2021 llevamos a cabo una revisión interna para evaluar nuestro impacto y asegurar que efectivamente estamos haciendo un aporte sostenible.

Desde el Comité de Sostenibilidad establecimos una serie de mecanismos para hacer seguimiento efectivo a los planes de sostenibilidad del Modelo; para lo cual definimos la herramienta Máster de Sostenibilidad, un marco estratégico y de monitoreo en el cual se consignan los principales retos que tenemos frente a cada uno de nuestros focos, sus componentes y líneas de acción.

En sesiones mensuales con los líderes de cada línea, monitoreamos el nivel de avance de su plan de acción sostenible, identificamos oportunidades de mejora, principales resultados e impactos.

A continuación, presentamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados en nuestra Entidad, a los cuales contribuimos con un alto impacto positivo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Dimensión Económica

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

•8.1 Mantener el crecimiento económico per capita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos un 7% anual en los países menos adelantados.

•8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrando la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.

•8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.

•8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

•8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

•9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas empresas industriales y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

Instituciones Solidas

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

•16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

•16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.

Dimensión Social

1 FIN DE LA POBREZA

•1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

•4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

•5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

•5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

•10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Dimensión Ambiental

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

•12.2 Para 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

•12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

•13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

•13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Ilustración #8 - Objetivos de Desarrollo Sostenible / Fuente: Información BMM

1.5 Entorno Ecónomico y Análisis del Sistema Bancario Colombiano

Entorno Ecónomico

Indicador Propio SFC-7

Tras el segundo año de pandemia provocada por el Covid-19, la humanidad poco a poco fue retomando su normalidad, aunque manteniendo al máximo los protocolos de bioseguridad y con la esperanza que la vacunación contrarreste el número de contagios a nivel mundial para lograr un retorno a una normalidad similar a la que se vivía antes de la pandemia, de la misma manera la economía mundial se recuperó gracias a las intervenciones en materia de política económica y la administración de vacunas en los países avanzados. El siguiente análisis destaca los principales hechos de la economía mundial, regional y de Colombia, tomando como fuente información publicada por diferentes entidades como: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), opinión de expertos.

Entorno Global

• Varios países comenzaron sus procesos de vacunación a inicios del año 2021; los países que más inmunizaciones manifestaron tener fueron China, Estados Unidos, Alemania, Bélgica e India.

• El comercio mundial experimentó una recuperación sólida pero también desigual según regiones, sectores y niveles de ingreso. A pesar de las inyecciones masivas de liquidez y los costos de endeudamiento históricamente bajos, la inversión global proyectada mostró una recuperación moderada en 2021.

• La crisis afectó más a las mujeres, quienes vieron cómo sus trabajos e ingresos se disminuyeron, contribuyendo así a empeorar la brecha de la pobreza de género.

• Estados Unidos y China se mantuvieron como las grandes potencias mundiales. Para el 2021 sus economías representaron el 42% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel global, el tercer país que más contribuyó a la economía mundial en 2021 fue Japón, seguido por Alemania, la mayor economía de Europa.

• El fuerte rebote de la demanda mundial que surgió con la recuperación económica tuvo como resultado el aumento de la inflación en la mayor parte de las economías. En Estados Unidos, los precios en noviembre repuntaron un 6,8% en tasa interanual, el registro más alto para el Índice de precios al consumidor (IPC) del país en treinta y nueve años.

• Los tres principales índices de la Bolsa de Nueva York acumularon ganancias desde el inicio de la pandemia. El Dow Jones aumentó un 14% hasta el 30 de noviembre, mientras que el Standard & Poor´s y Nasdaq rondaron un 23%. Las bolsas europeas siguieron la tendencia alcista en medio de un año turbulento para muchas economías.

• En 2021, el dólar se apreció de forma notable frente al euro al pasar de cotizar a USD 1,2 por euro a niveles próximos a USD 1,13.

Entorno Región

• La respuesta a la crisis económica que sobrevino como consecuencia del Covid-19 en la región contempló la implementación de numerosas acciones directas para sostener las empresas, mantener los puestos de trabajo y compensar la pérdida de ingresos de los hogares.

• Cuba fue el país latinoamericano con la mayor tasa general de vacunación contra el Covid-19 (89,8%). Según los datos disponibles en el portal Our World in Data, seguido de Chile (87,7%), Argentina (80,0%) y Uruguay (78,8%); Colombia contó con un 71,5% de cubrimiento al total de su población.

• Aunque el crecimiento se recuperó paso a paso en la región, el costo de la vida también subió, entre los países con mayor inflación se encuentran Argentina (51,2%), Brasil (10,4%), Republica Dominicana (8,2%), Colombia (5,6%).

• En 2021 las remesas globales aumentaron un 7,3%, llegando a USD 589.000 millones motivado principalmente por un crecimiento en América Latina y El Caribe del 21,6 %, América Latina recibió en 2021 un aproximado de USD 126.000 millones, de los cuales México acaparó un 42% con USD 52.700 millones.

• Las bolsas de América Latina tuvieron recaída, todavía la recuperación económica no es creíble por algunas agencias calificadoras y adicionalmente hay unos riesgos políticos, la Bolsa de Buenos Aires, Argentina, fua la única que repuntó en medio de una fuerte crisis económica y una inflación interanual superior al 50%.

• El 2021 fue un año de récords en materia económica, de negocios y finanzas para los países de Latinoamérica, en donde los bancos centrales respondieron con alzas en la tasa de interés para contener la inflación, el Banco Central de Brasil aumentó la tasa de política monetaria, hasta alcanzar 9,25%.

• El PIB promedio de los países que comprenden la región latinoamericana incrementó en 2021 5,9%. Los que se mantuvieron como las mayores economías regionales fueron Brasil (USD 1,65 billones) y México (USD 1,29 billones).

• Entre las monedas más devaluadas está el peso colombiano, perdió alrededor del 14% de su valor, seguida del peso argentino 13% y el sol peruano 11%.

• La recuperación y creación de empleo fue parcial y más lenta que la reactivación en la actividad económica observada. Para la región en su conjunto, la tasa de empleo se ubicó alrededor de 62%, casi once puntos porcentuales por debajo del nivel anterior a la pandemia en 2019.



Entorno Colombia

• El 5 de enero de 2021 el Gobierno Nacional publicó el Plan Nacional de Vacunación contra el Covid-19, en su primera versión y fue para el mes de febrero de 2021 que se dio inicio al mismo.

• El 28 de abril de 2021 comenzaron una serie protestas en Colombia en las que el tema central fue la nueva reforma tributaria anunciada el 15 de abril.

• La junta directiva del Banco de la República subió la tasa de interés de política monetaria en tres oportunidades pasando del 1,7% al 2,0%, posteriormente al 2,5% y cerró el año en 3,0%, decisión tomada debido a que la recuperación económica iba más rápido de lo esperado, lo cual se vio en el fortalecimiento de la demanda interna.

• El mercado laboral continuó siendo una de las principales preocupaciones a raíz de la pandemia, sin embargo, en el octavo mes del año, se redujo la tasa de desocupación en 4,5 puntos porcentuales frente al mismo mes de 2020 ubicándose en el 12,3%, logrando una recuperación importante en las cifras de empleo.

• En medio de un entorno internacional cambiante, en buena parte por la coyuntura de la pandemia y las nuevas cepas, el dólar se mantuvo en un nivel alto en el último mes del año 2021, situación que favoreció especialmente a los exportadores.

• La variación anual total del IPC para 2021 fue 5,6%, cuatro puntos porcentuales por encima de la que se registró en 2020, los sectores con las variaciones más importantes fueron el sector de alimentos y bebidas con una variación del 17,2% seguida por el sector hotelero con un 8,8%.

Principales indicadores económicos de Colombia

***DTF:** **Crecimiento anual:**	**3,2%** **69,8%**
INFLACIÓN: **Crecimiento anual:**	**5,6%** **249,1%**
TRM: **Crecimiento anual:**	**COP 3.981,16** **16,0%**
DESEMPLEO: **Crecimiento anual:**	**11,0%** **-17,9%**
TASA DE INTERVENCIÓN: **Crecimiento anual:**	**3,0%** **71,4%**
***IBR 3 MESES:** **Crecimiento anual:**	**3,5%** **103,2%**

*Tabla #3. Principales Indicadores económicos diciembre 2021 - *Interés efectivo. / Fuente: Banco de la República - DANE*

Análisis del Sistema Bancario

Sector Microcrédito

De acuerdo con la información publicada por Asomicrofinanzas en el boletín de actividad microfinanciera al cierre de noviembre de 2021, se destacan las cifras más representativas de las entidades afiliadas a esta entidad.

1. *El comportamiento del microcrédito en el 2021 se ubicó en niveles prepandemia, reflejando así una reactivación en esta modalidad y en concordancia con la recuperación de la economía.*
2. *Al cierre de noviembre de 2021, un total de 2.717.706 microempresarios fueron atendidos de los cuales el 52% corresponde a mujeres.*
3. *El saldo de cartera bruta de las entidades asociadas a Asomicrofinanzas registró crecimiento anual de 7,2%, variación que equivale a COP 1.1 billones con respecto a la cartera generada por el choque de la pandemia en noviembre 2020.*
4. *El indicador de calidad de cartera vencida (ICV), pasó de 6,8% en diciembre 2020 a 7,1% en noviembre 2021.*
5. *Durante el período enero a noviembre de 2021 las entidades analizadas por Asomicrofinanzas desembolsaron COP 9.9 billones; presentando un crecimiento del 34,8%, frente al mismo periodo del año anterior.*
6. *Del total de cartera de microcrédito el 35,6% se encuentra colocada en municipios rurales.*
7. *El Banco Mundo Mujer marca un nuevo hito en su historia con un saldo superior a los COP 2.0 billones de cartera y 497.407 clientes de crédito, con corte al 30 de noviembre de 2021.*



Se destacan las principales cifras del sector de las microfinanzas por tipo de operador, al cierre de noviembre 2021 se encontraban afiliadas a Asomicrofinanzas treinta y ocho entidades:

	Participación sobre saldos	Saldo	Saldo cartera vencida	ICV	Número de Clientes
Banco	48,2%	COP 13.805.040	COP 918.416	6,6%	2.085.264
IMF	9,2%	COP 1.509.616	COP 148.162	9,8%	428.293
Cooperativas	4,2%	COP 687.454	COP 51.622	7,5%	98.630
CF	2,4%	COP 403.008	COP 44.934	11,1%	105.519
TOTAL	100%	COP 16.405.118	COP 1.163.134	35%	2.717.706

Tabla #4. Principales cifras del sector microcrédito por tipo de operador – Noviembre 2021 / Cifras en millones / Fuente: Asomicrofinanzas - Cifras BMM / IMF: Instituciones Microfinancieras / CF: Corporaciones Financieras.



Establecimientos de Crédito (Bancos)

De acuerdo con informes publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), spara el cierre del año 2021 se observó una recuperación de la tasa de crecimiento de la cartera de créditos, soportada en niveles de solvencia y de riesgos adecuados. De igual forma, los niveles de fondeo fuerón estables y por encima de los requeridos por la regulación, hubo capacidad de apalancar el crecimiento de la cartera en todos los sectores respondiendo a la consolidación de la reactivación económica, permitiendo que la cartera de créditos reaccionara de forma positiva durante el año.

Con la llegada a Colombia de los Neobancos, el sistema financiero del país comenzó a moverse de forma acelerada hacia la digitalización, lo que, a su vez, representó un reto para la banca tradicional.

El informe de coyuntura por entidades que publicó la SFC al corte de octubre de 2021, resaltó los siguientes resultados de los bancos que continuaron retomando niveles previos a la pandemia, mejorando su capacidad para impulsar la reactivación:

1. *Los resultados de los bancos a cierre de octubre reportaron utilidades por COP 10.6 billones, lo que representó un crecimiento promedio de 117,9% frente al mismo periodo del año 2020.*
2. *Al cierre de octubre de 2021, los activos de los bancos registraron un total de COP 783.3 billones, con un crecimiento anual de 6,3%.*
3. *El crecimiento de la cartera estuvo alineado al ritmo de la recuperación económica, la cartera bruta creció 6,8% anual ubicándose en COP 536.1 billones.*
4. *La cartera estuvo soportada por niveles adecuados de solvencia y cobertura, al tiempo que se observó una reducción generalizada de la cartera riesgosa, de igual forma, los niveles de fondeo fuerón estables y por encima de los requeridos por la regulación.*
5. *El saldo que reportó una mora mayor a treinta días para el mes de octubre de 2021 alcanzó COP 22.7 billones, una disminución equivalente al 9,6% anual.*
6. *Las personas dejaron de acudir al Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), razón por la cual el ente de vigilancia del sistema decidió ponerle fin a este programa a partir de septiembre.*
7. *El riesgo de mercado descendió, la solvencia y las provisiones del sector estuvieron en niveles históricamente altos.*
8. *Para el mes de octubre de 2021 la solvencia de los bancos se ubicó en 20,3%, nivel muy superior al que es el mínimo exigido por la regulación.*
9. *Al cierre del mes de octubre de 2021 para el total de bancos las cuentas de ahorro se situaron en COP 270.6 billones, con una variación anual de 13,7% y los CDT cerraron en COP 139.0 billones con un decrecimiento anual de 14,3%.*

Principales cifras del sector microcrédito por tipo de operador

	Cartera bruta: **Crecimiento anual:** **ICV:**	**COP 536.2** **6,8%** **4,2%**
	CDT: **Crecimiento anual:**	**COP 139.0** **-14,3%**
	Cuenta de ahorros: **Crecimiento anual:**	**COP 270.6** **13,7%**
	Total activo: **Total pasivo:** **Total patrimonio:**	**COP 783.3** **COP 683.9** **COP 99.3**
	Patrimonio técnico: **Solvencia total:**	**COP 109.3** **20,3%**
	Utilidades acumuladas: **Crecimiento anual:** **ROA:** **ROE:**	**COP 10.6** **177,9%** **1,6%** **13,0%**

Tabla #5 - Principales cifras de sistema bancario

Cifras en billones

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cifras BMM



2 Crecimiento del Negocio y los Clientes

2.1 Nuestro Enfoque de Valor 44

2.2 Gestión del Crédito y Cartera 48

2.3 Gestión de Captaciones 54

2.4 Gestión de la Banca de Seguros 58

2.5 Gestión del Consumidor Financiero 64

2.6 Resultados Financieros 70

2.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI 103-1, 103-2, 103-3

Nuestro compromiso es crecer de la mano de nuestros grupos de interés al disponer de una operación eficiente y responsable que genera confianza, respaldo para los clientes, rentabilidad para los accionistas y la Entidad, garantizando así su solidez y permanencia en el tiempo.

En el Banco Mundo Mujer la provisión de servicios financieros a la clase trabajadora colombiana constituye nuestra gran apuesta para el progreso del país. Impulsamos el crecimiento del negocio y de nuestros clientes mediante la estimulación del ahorro y la generación de acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios a través de la gestión de Crédito y Cartera, Captaciones, fomento a la Banca de Seguros y la Gestión del Consumidor Financiero.

Líneas de Acción

1

Gestión de Crédito y Cartera:

Enfocamos nuestros esfuerzos en otorgar créditos a la comunidad trabajadora del país, microempresarios y pequeñas empresas, a través de una gestión personalizada y cimentada en el conocimiento del cliente en el sitio de trabajo y domicilio, otorgando montos acordes a los flujos de caja y plazos adecuados a ciclos productivos de sus negocios.

2

Gestión de Captaciones:

Trabajamos en fomentar el ahorro y la inversión del país, convencidos que el ahorro es fuente de riqueza y progreso; lo hacemos a través de un portafolio de productos como lo son: la Cuenta de Ahorros y los Certificados de Depósito a Término (CDT) brindando una atención personalizada y con tasas competitivas a nuestros clientes.

3

Gestión de Banca Seguros:

Ofrecemos oportunidades de protección de los intereses de nuestros clientes con la oferta de seguros asequibles, competitivos y favorables. Nuestros clientes tienen la oportunidad de acceder a seguros de Vida, de Incendio y Terremoto, Hurto en Cajero, Autos y seguros para el Hogar.

4

Gestión del Consumidor Financiero:

Nuestro fin es contribuir al progreso de las personas y de las pequeñas empresas, nos esforzamos por mejorar las experiencias de los clientes y consumidores financieros, dar cumplimiento a la promesa de valor y fortalecer el posicionamiento de la marca.



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Resultados

Trabajamos por ser un Banco sostenible, buscando relaciones ganar - ganar en las que todos progresamos para evolucionar y perdurar en el tiempo. Lo valioso del crecimiento del Banco, es ver cómo los microempresarios, ahorradores e inversionistas mejoran su calidad de vida y cómo generamos progreso y desarrollo económico y social en las comunidades trabajadoras, trascendiendo en las regiones e impactando el sistema productivo del país. A continuación destacamos las principales cifras de nuestras líneas de acción al cierre del año 2021:

El año 2021 se caracterizó por impulsar la reactivación económica del país. Desde la de gestión de Crédito y Cartera, Captaciones y Banca Seguros logramos un crecimiento significativamente mayor al proyectado.

CRÉDITO Y CARTERA		CAPTACIONES RED DE OFICINAS		BANCA SEGUROS	
Saldo de Cartera Bruta:	**COP 2.010 billones**	Saldo en Cuenta de Ahorros:	**COP 208.350 millones**	Nº de Pólizas:	**1.139.353**
Indicador de Cartera Vencida ICV:	**4,49%**	Saldo de CDT:	**COP 829.868 millones**	%Mujeres:	**57%**
Clientes de Cartera	**496.319**	Clientes Exclusivos del Pasivo	**189.843**	%Hombres:	**43%**
CRECIMIENTO ANUAL DE CARTERA	**13,8%**			**TOTAL INGRESOS POR SEGUROS:**	**COP 42.544 millones**

Tabla #6 - Principales resultados de las líneas de acción / Fuente: Cifras BMM

Cifras de Cumplimiento

Logros gestión de Crédito y Cartera 2021	Crecimiento en clientes: **2,8%**	Crecimiento de la cartera: **13,8%**	Índice de cartera vencida (ICV): **4,49%**
Logros gestión de Captación 2021	Participación en el fondeo **a 31 de diciembre 2021:** **51,6%**	Crecimiento en CDTs a **31 de diciembre 2021:** **18,1%**	Crecimiento en Ahorros **a 31 de diciembre 2021:** **53,2%**
Logros gestión de Banca Seguros	Ingresos por seguros presentó un incremento del **21,2%**	Implementación nuevos productos para los clientes (Seguro Todo Riesgo, Autos, Hogar y SOAT) **Autos y Hogar: 100%** **SOAT: 87%**	Efectividad en ventas telefónicas de seguros de vida voluntario a los beneficiarios de indemnizaciones de vida: **7,0%**	Asegurados con la campaña de referidos en Colaboradores: **654 nuevos** Asegurados **82%**

Tabla #7 -Cifras de cumplimiento / Fuente: Cifras BMM

Políticas y Lineamientos

Indicador Propio FS15

En el Banco contamos con los siguientes lineamientos, políticas y reglamentos que nos permiten gestionar de manera efectiva los procesos de construcción e implementación de nuestros productos financieros:

Captaciones

- Procedimiento Cuentas de Ahorro.
- Procedimiento Certificado de Depósito a Término.
- Procedimiento Apertura y Mantenimiento de Productos del Pasivo por el Covid-19.

Seguros

- Procedimiento Seguro Deudores.
- Procedimiento Seguros Comerciales Familia Protegida.
- Procedimiento Seguros Centralizados.
- Procedimiento Cotización y Expedición – Póliza de Seguro.

Crédito y Cartera

- Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC.
- Reglamento Microcrédito.
- Reglamento Crédito Pequeña Empresa.
- Reglamento Crédito Agropecuario.
- Reglamento Consumo.
- Procedimiento Otorgamientos de Créditos.
- Procedimiento de Recepción, Distribución y Seguimiento a Solicitudes de Crédito.

Consumidor Financiero:

Experiencia de Cliente

- Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.
- Sistema de Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.
- Servicio y Atención Incluyente.
- Reglamento Comité de Experiencia del Cliente.
- Comité de Experiencia del Cliente en Oficinas.

Marca y Publicidad

- La política que guía la gestión estratégica de la Jefatura de Marca y Publicidad es el PR-118 Gestión del área de marca y publicidad.
- Investigación de Mercados MN-034 Modelo de Sostenibilidad.

2.2 Gestión de Crédito y Cartera

En la gestión de Crédito y Cartera tenemos el propósito de impulsar la inclusión financiera, apalancando el crecimiento y desarrollo económico de microempresarios y pequeñas empresas, a través del acceso ágil y oportuno que les permita lograr un crecimiento sostenible y sostenido a nuestros clientes y a la vez puedan mejorar su calidad de vida.

Principales Productos Financieros

Ofrecemos Microcrédito urbano, rural y agropecuario, Crédito para Pequeña Empresa y Crédito de Libre Inversión.









Principales Iniciativas

1 *Uno de nuestros principales desafíos se centró en recuperar el índice de cartera vencida (ICV), buscando volver a los estándares que el Banco manejaba antes de la pandemia. Mediante un seguimiento de los procesos en cada una de las etapas establecidas para la gestión de cobro, aseguramos la recuperación oportuna y eficiente de la cartera.*

2 *Enfocamos nuestros esfuerzos en lograr el crecimiento de cartera con colocaciones de calidad que permitieron retomar los niveles antes de pandemia.*

3 *Contribuir con la recuperación económica de nuestros clientes fue una de nuestras metas, es por ello, que segmentamos la cartera ofreciéndole al cliente la mejor opción de acuerdo con sus necesidades y al nivel de afectación.*

4 *Realizamos contacto personalizado (telefónico) del Analista de Crédito con el cliente a fin de conocer la situación especifica de cada cliente y ofrecer oportunidades de estabilización de la cartera.*

5 *Realizamos condonación de intereses por periodo de gracia.*

6 *Suspendimos temporalmente el cobro de comisión en los convenios de recaudo.*

7 *Realizamos mantenimiento de la categoría de los clientes.*

8 *Permitimos el pago de cuotas parciales en los convenios de recaudo.*

9 *A finales del año 2020, la Fundación Mundo Mujer ofreció un programa de apoyo a las finanzas de los clientes de Banco Mundo Mujer, que tenía como propósito contribuir hasta con el 25% del valor de la cuota de cada crédito, con un máximo de cinco cuotas, el cual terminó en el mes de abril 2021. Al finalizar el programa se otorgaron en total 1.634.360 apoyos por un valor de COP 82.500 millones y donde más del 98% de los beneficiados son de los estratos 1, 2 y 3.*

10 *Suspendimos temporalmente el envío de mensajes de texto y cartas a titulares y codeudores.*

11 *Disminuimos el costo de la comisión en los convenios de recaudo.*

12 *Durante noviembre y diciembre, la Gerencia Nacional de Crédito y Cartera lideró la campaña: Vacúnate con las Buenas Prácticas, la cual fue todo un éxito y permitió reforzar con toda la fuerza comercial la importancia de aplicar adecuadamente la metodología microcrediticia.*

13 *Llevamos a cabo el Proyecto Piloto Gradual PYME en la ciudad de Cali con el fin de otorgar créditos a personas jurídicas especialmente a la pequeña empresa, donde logramos un saldo de cartera COP 17.474 millones y con un total de 619 clientes.*

Principales Resultados

Crecimiento en Clientes

Nuestro compromiso es con nuestros clientes, quienes han depositado su confianza en nosotros y hacen posible que seamos el Banco privado número uno de las microfinanzas en Colombia. En el año 2021 vinculamos 496.319 clientes, de los cuales 56,9% correspondío a mujeres y 43,1% a hombres.

Crecimiento en clientes	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
Microcrédito	179.619	65%	95.047	35%	274.666
Pequeña Empresa	6.920	47%	7.952	53%	14.872
Consumo	41.077	45%	49.377	55%	90.454
Agropecuario	54.633	47%	61.663	53%	116.326

TOTAL CLIENTES 496.319

En el año 2021 logramos un crecimiento anual en clientes del 2,8% correspondiente a 13.350 nuevas vinculaciones.

Tabla #8 - Crecimiento en clientes referente a la gestión de crédito y cartera / Fuente: Cifras BMM

Crecimiento del Negocio

Seguimos trabajando por ser los mejores en lo que sabemos hacer en el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, es así como al finalizar el año 2021 logramos un crecimiento del 13,8%, superando las proyecciones del 8,0%, a pesar del impacto generado por la emergencia sanitaria Covid-19, a nivel mundial, seguimos dándole la mano a los colombianos.

Crecimiento en negocio	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Microcrédito	COP 685.405	64%	COP 381.040	36%	COP 1.066..445
Pequeña Empresa	COP 177.109	45%	COP 215.390	55%	COP 392.499
Consumo	COP 94.181	45%	COP 114.221	55%	COP 208.401
Agropecuario	COP 163.366	48%	COP 179.422	52%	COP 342.788

TOTAL COP 2.010.135 MILLONES

Este crecimiento se vio representado en el aumento el saldo de la cartera con un valor de COP 243.684 millones respecto al año anterior, lo que nos permitió ubicar nuestro saldo de cartera por encima de los COP 2.0 billones.

Tabla #9 -Crecimiento del negocio referente a la gestión de crédito y cartera / Fuente: Cifras BMM

**Cifras en millones*

Saldo en Cartera

Modalidad SFC	Saldos	% Participación Cartera Institucional
Comercial	COP 246.432	12,26%
Consumo	COP 208.401	10,37%
Microcrédito	COP 1.555.301	77,37%
Total General COP 2.010.135		**100%**

Tabla #10 - Saldo en cartera / Fuente: Cifras BMM

**Cifras en millones*

Indicador Propio ECC-3, ECC-4

Por línea de productos seguimos trabajando en ofrecer las mejores alternativas a nuestros clientes, en 2021 logramos un crecimiento del 10,3% en la línea de microcrédito, un 17,2% en la financiación a la Pequeña Empresa, 18,4% en créditos de consumo y un 18,7% en Crédito Agropecuario.

Cifras de Crédito y Cartera en 2021		Crecimiento de los productos de crédito	
Crecimiento clientes:	2,8%	Microcrédito	10,3%
Crecimiento de la cartera:	13,8%	Pequeña Empresa	17,2%
Índice de Cartera Vencida (ICV):	4,49%	Consumo	18,4%
Total Cartera: COP 2.010 billones		Agropecuario	18,7%
Total clientes: 496.319			

Tabla #11 - Crecimiento en cartera/ Fuente: Cifras BMM

Las principales regiones de mayor crecimiento de la cartera fueron: Cundinamarca Norte, Cauca, Nariño y Eje Cafetero.

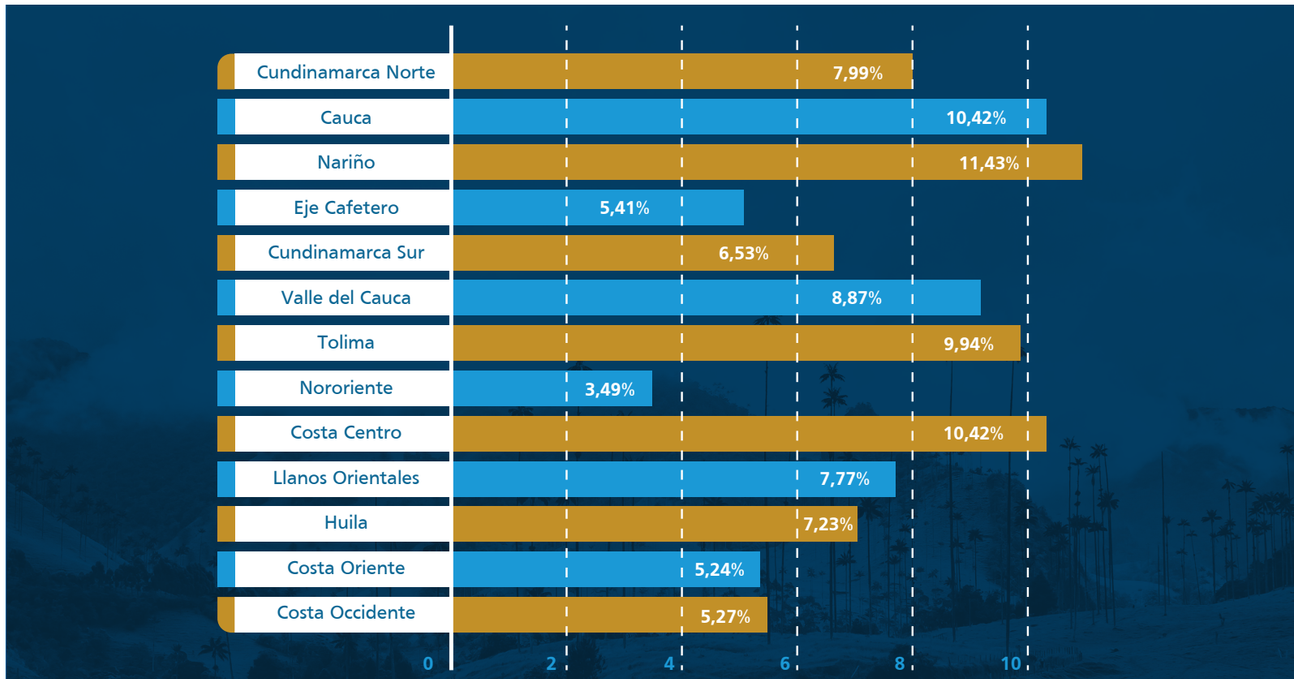


Tabla #12 - Crecimiento de la cartera por región / Fuente: Cifras BMM

Indicador Propio EPV-1, EPV-2, EPV-3

Centrados en fortalecer las unidades productivas sostenibles que promuevan la conservación del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos naturales renovables y contribuyan al bienestar de las comunidades y su entorno, brindamos el Crédito Agropecuario Biosostenible.

Con esta línea de productos verdes, reafirmamos nuestro propósito inspirador de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia; mediante un actuar responsable que impulsa la inclusión social, el equilibrio ambiental, el desarrollo y la productividad en las diferentes regiones del territorio nacional.

Saldo de cartera:
COP 26.400 millones

Clientes: **8.298**

En 2021 logramos la masificación del Producto Agropecuario Biosostenible en 131 oficinas de 136 programadas, alcanzando un total de masificación del 96% en todas las regionales; lo anterior cumpliendo con lo definido en el plan de masificación.

Cerramos el año 2021 con un total de 8.298 operaciones, 609% por encima del valor proyectado para el año, estimado en 1.361 operaciones.

Bio Sostenible



2.3 Gestión de Captaciones

El compromiso del Banco Mundo Mujer frente a la gestión de la línea Captaciones es mantener el crecimiento de las mismas y la excelencia de los servicios generados desde la red de oficinas, desde que el cliente realiza una transacción y durante todos los procesos, entre los que se incluye pagos, traslados, generación de extractos y transacciones en general. Nuestra estrategia de captación busca brindar la mejor oferta de servicios financieros, por tanto, acordamos con nuestros clientes las tasas y plazos de acuerdo a sus requerimientos.



Principales Iniciativas

Campaña Mejora Tu Plazo 2021:
Campaña enfocada en incentivar la ampliación del plazo promedio del fondeo para CDT nuevos o renovados en todos los montos y plazos, alineados con la estrategia del Banco.
Logros: *La implementación de la campaña Mejora Tu Plazo nos permitió llevar el plazo promedio de los títulos a 214 días al cierre de diciembre 2021.*

Desmaterialización de CDT:
Campaña enfocada en llevar a la desmaterialización los CDT actuales y nuevos a través de la fuerza comercial.
Logro: *Esta campaña permitió incrementar la participación de los títulos desmaterializados incrementando 24% frente al año anterior.*

Campaña de Picos y Valles:
Direccionar los vencimientos de los CDT acorde a las necesidades del Banco, buscando atomizar y realizar una distribución adecuada de los recursos.
Logros: *Con esta campaña logramos estabilizar los picos de alta concentración de vencimientos para el año 2021.*

Gestión de Referidos:
Vincular a los clientes potenciales que solicitan productos de captación a través de los canales Chatbot, Página Web y Call Center.
Logros: *Recibimos 6.700 referidos de los cuales logramos vincular 149 clientes a través de Ahorros y CDT.*

Estrategia Activación de Cuentas:
Disminuir el indicador de cuentas inactivas del Banco.
Logros: *De un total de 372.390 cuentas inactivas se logran activar 71.834.*

Estrategia Actualización de Datos:
Mantener actualizada la información de los clientes del Banco y lograr su profundización con otros productos.
Logros: *De un total de 8.068 registros, se actualizaron 3.657 clientes.*

Campaña semana CDT Progrese:
Incentivar el crecimiento del fondeo ofreciendo tasas especiales que motiven a los clientes nuevos y actuales a invertir en nuestro Banco.
Logros: *Gestionar 153 CDT por un valor total de COP 9.805 millones.*

Campaña Madrúguele al 2022:
Mitigar los efectos de las altas tasas que se presentaron en el mercado e incentivar el crecimiento del fondeo con tasas especiales para motivar a los clientes nuevos y actuales a invertir en nuestro Banco.
Logros: *Retener y atraer nuevos recursos de clientes vinculados y nuevos.*



Principales Resultados

Indicador Propio FS6

1 *Las captaciones de CDT de Banco Mundo Mujer se caracterizan por su atomización, cuyo monto promedio por CDT es de COP 29.9 millones, presentando al corte de diciembre de 2021 un saldo de COP 829.868 millones con una participación del 80% sobre el saldo total de las captaciones y creciendo un 18,1% con respecto al mismo período del 2020.*

2 *Al cierre del mes de diciembre de 2021, contábamos con 22.750 clientes de CDT en 27.752 títulos*

3 *El comportamiento en Ahorros igualmente tuvo una tendencia positiva, toda vez que al cierre de diciembre del 2021 se logró un saldo por Red de Oficinas de COP 208.350 millones con una participación del 20% sobre el saldo total de las captaciones y un crecimiento del 53,2% frente al cierre del año anterior.*

4 *La participación en el fondeo a través de Red Oficinas al 31 de diciembre de 2021 alcanzó el 51,6% con un volumen total de captación por COP 1.038 millones.*



Indicador Propio ECC-3, ECC-4

Al comparar el cierre del mes de enero de 2021 frente al cierre de diciembre del mismo año, podemos analizar que se logró un crecimiento del 2% en número de clientes persona natural en el producto CDT. En Cuentas de Ahorro se tuvo una disminución del 18% en número de clientes, lo cual obedeció a la cancelación masiva de cuentas inactivas con saldo igual o menor a COP 10.000; esto permitió que se mantuvieran activas las cuentas que realmente estaban aportando al horizonte estratégico.

Participación por # clientes, persona natural	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
CDT	15.124	67,4%	7.325	32,6%	22.449
Cuenta de ahorros	330.334	57,0%	248.896	43,0%	579.230
Participación volumen, persona natural					
CDT	COP 304.432	56,6%	COP 233.466	43,4%	COP 537.897
Cuenta de ahorros	COP 79.335	54,9%	COP 65.106	45,1%	COP 144.440

Tabla #13 - Crecimiento del negocio y de los clientes referente a la gestión de captaciones / Fuente: Cifras BMM

El comportamiento de las personas naturales en monto total alcanzó un crecimiento del 7% en CDT y 28% en cuentas de ahorros, en las cuales se resalta mayor participación de las mujeres en los portafolios de ahorro e inversión del Banco.

2.4 Gestión de Banca Seguros

La Banca Seguros contribuye a la rentabilidad del Banco a través de convenios que realiza con diferentes compañías de seguros legalmente constituidas en el país, basados en acuerdos comerciales y contratos de uso de red. Estos contratos y acuerdos buscan garantizar que los clientes del Banco puedan acceder a productos de seguros hechos a la medida y con condiciones técnicas y económicas muy favorables y competitivas.

El compromiso de la Banca Seguros está enfocado en dos aspectos:

1. Rentabilizar los productos de seguros a través del mejoramiento de las condiciones por concepto de ingresos generados por los costos de recaudo, pactados con las compañías de seguros y la creación de nuevos productos lo cual da como resultado la generación de mayores ingresos para el Banco.

2. Tener a disposición del Banco un seguro que respalde a los clientes deudores y que proteja la cartera cuando los clientes se vean afectados por eventos cubiertos por la póliza.

Principales Productos Financieros

Ofrecemos seguros a nuestros clientes con las mejores condiciones técnicas y económicas, que les permita contar con herramientas para mitigar las consecuencias de eventos inesperados y por ende que su activación económica sea rápida y segura. En nuestro portafolio de seguros contamos con:

Seguros Externos

- *Seguro de Vida Deudor*
- *Seguro Familia Protegida*
- *Seguro de Incendio y Terremoto Deudor*
- *Seguro de Tarjeta Habiente*

Seguros Internos

- *Seguro de Autos*
- *Seguro de Hogar*
- *Seguro de Vida*

Principales Iniciativas

1. *Diversificación de las fuentes de ingresos:*
   Objetivo: *Incrementar en un 17% en el 2021 los ingresos por seguros.*
   Logros: *Incremento del 21% en los ingresos por seguros comparado con el año anterior. En esta medida pudimos cumplir al 124% la meta establecida para esta acción.*

2. *Implementación de nuevos productos para clientes:*
   Objetivo: *Facilitar a los clientes acceso a seguros como: Pólizas todo riesgo de autos, hogar y SOAT.*
   Logros: *Implementamos el seguro de autos y hogar en un 100% y el SOAT en un 87%.*

3. *Implementación de nuevos productos para los Colaboradores:*
   Objetivo: *Facilitar a los Colaboradores acceso a seguros como: Vida y SOAT.*
   Logros: *Implementamos el seguro de Vida y SOAT para los Colaboradores en un 100%.*

4. *Fidelizar a los clientes con nuevas alternativas de comercialización:*
   Objetivo: *Lograr el 8% de efectividad en ventas del seguro voluntario a los beneficiarios.*
   Logros: *7% de efectividad en ventas, cumpliendo con el 88% de la meta establecida.*

5. *Fidelizar a los Colaboradores con nuevas alternativas de comercialización:*
   Objetivo: *Lograr 800 nuevos asegurados con la campaña de referidos.*
   Logros: *Vinculamos 654 nuevos asegurados, alcanzando un cumplimiento del 82%.*



Principales Resultados

Indicador Propio ECC-1

Logramos a nivel nacional un cumplimiento del 99% en la emisión de pólizas voluntarias, obteniendo un incremento del 21% en los ingresos comparado con el año anterior, cumpliendo al 124% la meta establecida.

Asimismo, obtuvimos otros ingresos por seguros, producto de venta de pliegos y retornos administrativos, como resultado de las negociaciones con las compañías aseguradoras.



Ilustración #9 - Principales cifras de la gestión de Banca Seguros /Fuente: Cifras BMM

Indicador Propio ECC-3

El género femenino lideró la mayor concentración de pólizas, principalmente en las referentes a Seguro de Vida Deudor, Seguro de Vida Voluntario, Seguro de Hurto en Cajero.

Crecimiento en negocio, pólizas de seguro			2021			
Productos	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL	TOTAL %
Seguro de Vida Deudor	COP 15.248	56%	COP 11.898	44%	COP 27.146	100%
Seguro de Vida Voluntario	COP 37.280	57%	COP 27.738	43%	COP 65.018	100%
Seguro de Incendio y Terremoto Deudor	COP 52	49%	COP 54	51%	COP 106	100%
Seguro de Hurto en Cajero	COP 14	56%	COP 11	44%	COP 25	100%
Seguro de Autos Colaboradores	COP 355	50%	COP 349	50%	COP 704	100%
Seguro de Hogar Colaboradores	COP 29	50%	COP 29	50%	COP 58	100%

*Tabla #14 - Crecimiento en clientes referente a la póliza de seguros / Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Indicador Propio ECC-4

El Seguro de Vida Deudor y el Seguro de Vida Voluntario se han convertido en los productos de mayor afectación por la siniestralidad a causa de la pandemia.

Crecimiento en negocio, pólizas de seguro			2021			
Productos	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL	TOTAL %
Seguro de Vida Deudor	COP 15.248	56%	COP 11.898	44%	COP 27.146	100%
Seguro de Vida Voluntario	COP 37.280	57%	COP 27.738	43%	COP 65.018	100%
Seguro de Incendio y Terremoto Deudor	COP 52	49%	COP 54	51%	COP 106	100%
Seguro de Hurto en Cajero	COP 14	54%	COP 11	46%	COP 25	100%
Seguro de Autos Colaboradores	COP 355	50%	COP 349	50%	COP 704	100%
Seguro de Hogar Colaboradores	COP 29	50%	COP 29	50%	COP 58	100%

Tabla #15 - Crecimiento en negocio referente a la póliza de seguros / Fuente: Cifras BMM

**Cifras en millones*



Indicador Propio FS6

La mayor concentración de las pólizas de Vida Deudor y Vida Voluntario fue en las Regionales Cauca, Costa Centro, Nariño y Tolima.

Para el caso del Seguro de Hurto en cajero, la mayor concentración se presentó en las Regionales Cauca y Costa Centro.

Las pólizas de Seguro contra Incendio y Terremoto se concentraron en las Regionales Cauca, Cundinamarca Sur, Cundinamarca Norte y Nariño.

En el segundo trimestre del año el indicador de siniestralidad estuvo entre el 100 y el 108%, lo que se traduce en más de COP 28.000 millones que fueron distribuidos en los créditos de los clientes que se vieron afectados y el excedente en los clientes y/o beneficiarios.

En esta medida, tomamos la decisión de disminuir el porcentaje cobrado a la compañía de seguros por costos de recaudo y de esta forma proteger los intereses de nuestros clientes deudores, dándole la mano a la aseguradora en esta difícil situación.

Indicador Propio 2021-1

Aunque el 2021 fue un año retador debido a la pandemia y las manifestaciones del paro nacional, al cierre del año la participación de los ingresos por seguros en el total de la utilidad neta del Banco fue del 7%.

Lo anterior se debe a que a través de la educación financiera en seguros generamos una mayor cultura de previsión en nuestros clientes y grupo familiar, permitiendo una mayor penetración de productos de seguros hechos a la medida de las necesidades de nuestros clientes y con condiciones económicas muy favorables que facilitan el acceso a estos seguros.

Vale la pena resaltar el compromiso de la fuerza comercial del Banco que contribuyó enormemente al logro de los resultados.



2.5 Gestión del Consumidor Financiero

Indicador Propio EFC-1, EFC-2

En el Banco Mundo Mujer trabajamos continuamente para brindar ambientes de atención, protección y respeto, en los cuales otorgamos información suficiente, clara y oportuna para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones, y de acuerdo con las condiciones ofrecidas, compromisos pactados y demás derechos consagrados en la ley, reciban oportunamente productos y servicios seguros y con calidad.

Consolidar nuestra cultura de servicio, es una prioridad y por esta razón evaluamos la experiencia de los clientes en cada uno de los momentos de interacción que viven con la marca, los productos y los canales de atención, identificamos sus expectativas, vivencias positivas y negativas con el fin de determinar oportunidades de mejora.

Es así como en la evaluación de experiencia realizada en el año 2021 obtuvimos un Índice de Satisfacción (CSAT) de 89,1% y un Índice de Recomendación (NPS) de 69,9%, lo cual evidencia el gran trabajo realizado para consolidar los lazos de confianza que generan relaciones de largo plazo y el reconocimiento y valoración positiva que hicieron los clientes en aquellos momentos de dificultad en los que obtuvieron el apoyo del Banco.

Indicadores	Resultados 2021
Índice de Satisfacción (CSAT)	89,1%
Índice de Recomendación (NPS)	69,9%
Índice Neto de Facilidad (CES)	88,6%

Tabla #16 - Indicadores del Estudio de Experiencia realizado por el Banco Mundo Mujer en el 2021 / Cifras BMM

Seguimos robusteciendo el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el cual vela porque los derechos y obligaciones de los consumidores financieros sean debidamente acatados y respetados.

1. *Capacitamos a los líderes en servicio en temas específicos de experiencia de cliente.*

2. *A partir de los hallazgos que tuvimos producto del análisis de todas las fuentes que nos generan información y nos permiten identificar aquellos aspectos que pueden afectar la debida atención al consumidor, desarrollamos talleres de co-creación para construir planes de mejora.*

3. *Actualizamos la Matriz del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).*

4. *Brindamos herramientas a los Colaboradores para la atención de personas con discapacidad auditiva.*
   - *Nos capacitamos en temas relevantes parta fortalecer conocimientos que nos permitieron brindar asesoría de manera clara y transparente: Régimen de transición ley 2157 del 29 de octubre de 2021.*
   - *Estatuto de Protección del Consumidor ley 1480 del 2011.*
   - *Ley 1755 del 2015 Derecho de Petición*
   - *Sistema de Atención al Consumidor Financiero ley 1328 del 2009, Decreto 2555 del 2010, Circular Básica Jurídica del 2014 y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.*
   - *Defensoría del Consumidor Financiero.*

Acciones para afrontar los efectos de la emergencia sanitaria

Comunicaciones a consumidores financieros

Mantuvimos una comunicación cercana con los clientes para informarles sobre las medidas adoptadas por el Banco para atender la emergencia sanitaria, entre las que se destacan:

- *Medidas de prevención y de bioseguridad, cambios de horarios y uso de canales digitales, publicaciones que fueron realizadas a través de nuestros canales como: página web, pantallas dinámicas en oficinas, redes sociales, envío de mailling y mensajes de texto.*

- *Adopción y uso del APP.*

Por otro lado, es importante mencionar que realizamos nuestra labor de inclusión financiera, apalancándonos en canales como la página web, Chatbot y Call Center; así las cosas, logramos atender:

- *412.572 solicitudes de crédito por un valor de COP 59.197 millones.*

- *177.510 solicitudes de apertura de productos de ahorro e inversión por un valor de COP 7.793 millones.*

Atención para consumidores financieros en situación de discapacidad

Durante la emergencia sanitaria, la atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad, adultos mayores y segmentos poblacionales en situación de mayor vulnerabilidad se prestó de acuerdo con los protocolos definidos que incluyen, entre otros, los siguientes servicios:

- *Interpretación de lengua de señas y guía intérprete cuando se requiera.*
- *Atención de manera preferencial y personalizada por parte del Coordinador de Servicios de cada oficina del Banco.*
- *Atención preferencial para el servicio de asesoría y cajas.*

Canales alternos para atención de los consumidores financieros

El Banco desarrolló las siguientes acciones para incentivar el uso de los canales alternos y así facilitar el acceso y las transacciones:

- *Se promocionaron y divulgaron los canales alternos para realizar pagos de crédito, transferencias, retiro de efectivo y consultas. Estos son: Puntos de recaudo, APP del Banco, pagos en línea a través de página web, cajeros automáticos para retiros y compras con tarjeta débito a nivel nacional y línea gratuita nacional para consultas.*
- *Acompañamiento y asesoría para descargar el APP a través de la fuerza comercial y el Call Center.*
- *Envío de mensajes de texto y correos electrónicos para incentivar la descarga, registro y uso de la APP y de los convenios de recaudo.*
- *Activación del servicio de mensajería para recoger firmas o documentos necesarios para acceder a los productos.*



Defensoría del Consumidor Financiero

El Banco cuenta con una Defensoría del Consumidor Financiero que atendió de manera oportuna y efectiva a sus clientes; adicionalmente, realizó las siguientes acciones:

- *Conoció y resolvió en forma objetiva y gratuita las quejas que presentaron los consumidores financieros.*
- *Actuó como conciliador entre los consumidores financieros y el Banco en los términos establecidos en el literal c). del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.*
- *Fue la vocera de los consumidores financieros ante el Banco.*
- *Efectuó recomendaciones al Banco relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.*

Defensor del Consumidor Financiero

Defensores	Datos de contacto
Defensor principal: **Luis Humberto Ustáriz González**	**Correo electrónico:** defensoriamundomujer@ustarizabogados.com **Página web:** https://ustarizabogados.com/ **Teléfono fijo:** (601) 6108161 **Dirección física:** Carrera 11A No. 96 - 51 Oficina: 203 Edificio Oficity. Bogotá D.C. **APP del Defensor:** Defensoria del Consumidor Financiero
Defensor suplente: **José Federico Ustáriz González**	

Tabla #17 - Datos del Defensor del Consumidor Financiero

La app de la Defensoría del Consumidor Financiero se puede descargar en celulares con sistemas Android y IOS.

Atención de PQRS

Los consumidores financieros tuvieron acceso a los canales de atención para presentar sus peticiones quejas y reclamos, a través del Banco por:

- *Red de oficinas*
- *Call Center*
- *Página web*

Adicionalmente, pudieron radicar directamente sus peticiones, quejas y reclamos ante la Defensoría de Consumidor Financiero y ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante el 2021, el Banco atendió un total de 6.113 PQRS, de las cuales el 86,5% (5.285) se recibieron directamente por el Banco, 10,5% (641) por la Superintendencia Financiera de Colombia y 3% (187) por la Defensoría del Consumidor Financiero.



2.6 Resultados Financieros

Indicador Propio SFC-8, SFC-10

Sistema de Control Contable

El control contable se enfoca en la evaluación del cumplimiento de las políticas contables definidas por el Banco para la elaboración y presentación de sus estados financieros. Estas políticas son cumplidas en todas las transacciones que lleva a cabo el Banco.

Para dar cumplimiento a lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), específicamente en la Circular Externa 029 de 2014 y a las políticas contables establecidas por la Entidad, se implementaron procedimientos de control de información contable y financiera, los cuales aseguran la presentación razonable basada en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Principales Resultados

Valor Económico Generado y Distribuido

Contenido GRI 201-1

En el año 2021, continuamos generando valor para todos nuestros Grupos de Interés, es así como el valor económico agregado totalizó **COP 652.911 millones**, de los cuales, **COP 529.325 millones** fueron distribuidos entre clientes y fondeadores, Colaboradores, proveedores, accionistas y el Estado.

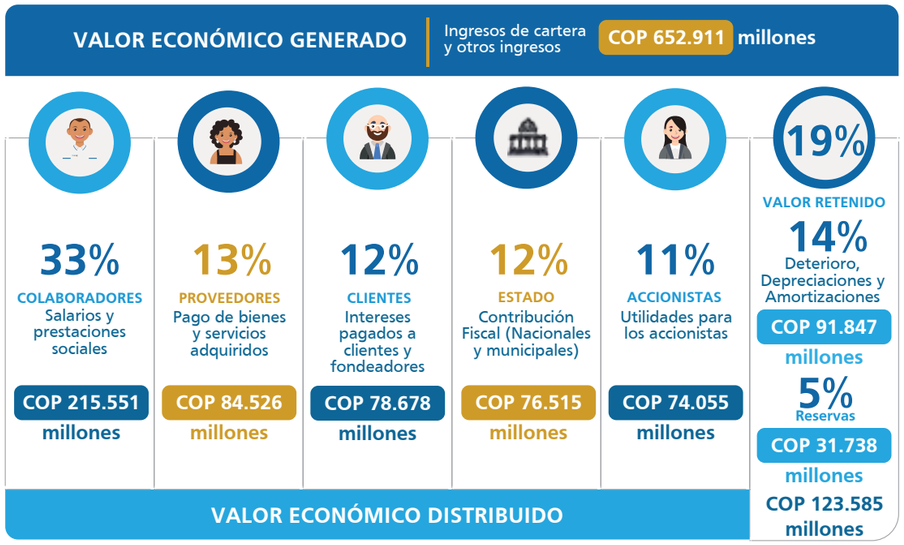


Ilustración #10 - Valor económico generado y distribuido /Fuente: Cifras BMM

Principales Indicadores de Rentabilidad

Indicador Propio SFC-5 - ROE, SOLV

A lo largo del año, el Banco fue retornando a sus niveles de indicadores pre pandemia, lo que nos permitió volver a ubicarnos entre los principales Bancos más rentables de Colombia, de acuerdo con información publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) cifras a corte de octubre. Es así como a diciembre de 2021 el ROA registró un indicador del 4,6% y el ROE un indicador del 25,4%, medidos bajo metodología del Ente Regulador.

La eficiencia administrativa, medida como los gastos de personal más los administrativos sobre el total de ingreso del Banco, se ubicó en 48,4%, logrando mantenerse en los niveles esperados por la Institución.

A inicios del año se incorporó para todos los Bancos de Colombia la nueva metodología de cálculo para la solvencia, lo que generó que el Banco presentara un aumento en dicho indicador, es así como al finalizar el año, este indicador registró una solvencia total de 26,6% con un incremento de 992 puntos básicos frente al mismo periodo del año anterior.

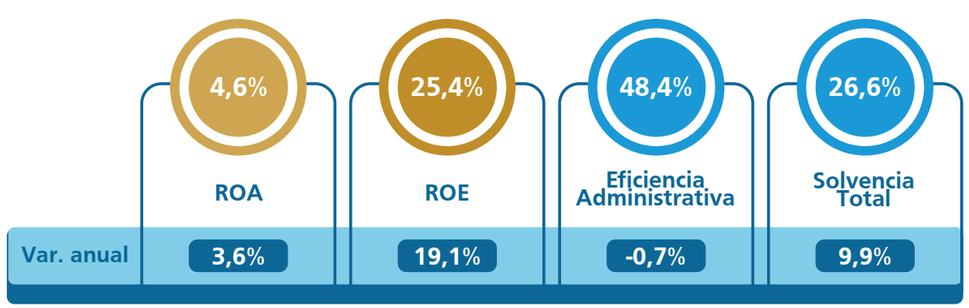


Ilustración #11 - Principales indicadores de rentabilidad /Fuente: Cifras BMM



Balance General

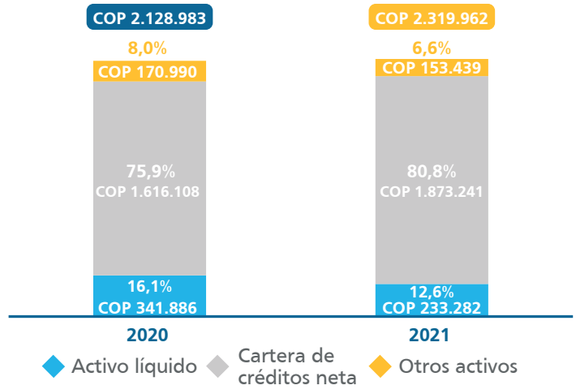
Seguimos en el camino hacia la reactivación, un año después al inicio de la pandemia por el Covid-19, el 2021 trajo avances en temas de vacunación de la población y la finalización de los confinamientos estrictos que permitieron la reapertura gradual de todas las actividades económicas, sumado a lo anterior el trabajo articulado entre la Junta Directiva, Alta Gerencia y los Colaboradores llevaron a lograr resultados positivos para el Banco en el año 2021.

	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Var. anual	
			Abs	Rel
TOTAL ACTIVO	**COP 2.128.983**	**COP 2.319.962**	**COP 190.979**	**9,0%**
Disponible + Inversiones	COP 341.886	COP 293.282	COP (48.604)	-14,2%
Cartera de créditos, neto	COP 1.616.108	COP 1.873.241	COP 257.134	15,9%
Cartera de créditos, bruta	COP 1.766.451	COP 2.010.135	COP 243.684	13,8%
(-) Deterioro	COP 150.343	COP 136.893	COP (13.450)	-8,9%
Cuentas por cobrar, neto	COP 62.345	COP 42.753	COP (19.592)	-31,4%
Propiedad, planta y equipo (Ppe), neto	COP 91.455	COP 87.546	COP (3.910)	-4,3%
Otros Activos, neto	COP 17.189	COP 23.140	COP 5.951	34,6%
TOTAL PASIVO	**COP 1.803.520**	**COP 1.903.098**	**COP 99.578**	**5,5%**
Depósitos y exigibilidades	COP 1.517.520	COP 1.534.279	COP 16.759	1,1%
Depósitos de ahorros	COP 170,939	COP 237.757	COP 66.818	38,1%
Certificados de depósito a término	COP 1.147.928	COP 992,135	COP (155.792)	-13,6%
Títulos de Inversión en circulación	COP 190.569	COP 300.972	COP 110.403	57,9%
Otras exigibilidades	COP 8.084	COP 3.415	COP (4.669)	-57,8%
Pasivos por arrendamientos	COP 78.500	COP 70.854	COP (7.645)	-9,7%
Créditos de bancos	COP 137.883	COP 217.088	COP 79.205	57,4%
Cuentas por pagar	COP 43.800	COP 57.031	COP 13.231	30,2%
Obligaciones laborales	COP 21.687	COP 21.827	COP 139	0,6%
Otros pasivos	COP 4.130	COP 2.019	COP (2.111)	-51,1%
TOTAL PATRIMONIO	**COP 325.463**	**COP 416.864**	**COP 91.401**	**28,1%**

*Tabla #18 - Balance general - diciembre 2021 / Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Activo

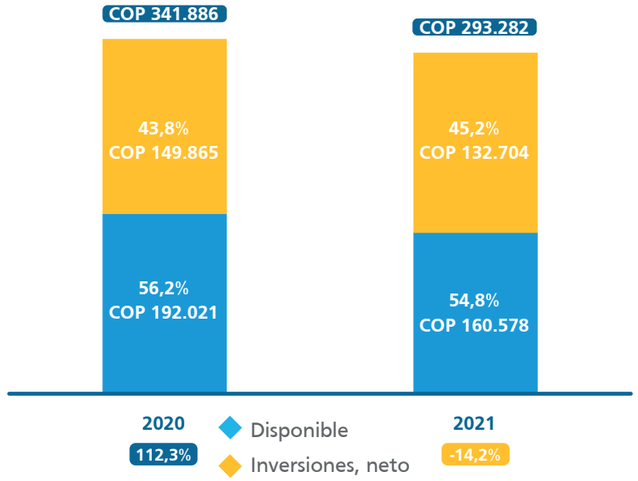
El activo total del Banco presentó un crecimiento anual del 9,0% al cierre de diciembre de 2021, el cual estuvo impulsado por el incremento de su principal activo generador de ingresos, la cartera de créditos, la cual tuvo un crecimiento anual del 13,8%, la cartera de créditos bruta aumentó su participación frente al total del activo y se ubicó en 86,6%, frente al mismo periodo del año anterior, donde había finalizado con una participación de 83,0%



Gráfica #1- Composición del activo / Fuente: Cifras BMM / Cifras en millones

Disponible + Inversiones

El disponible más inversiones generó una disminución del 14,2%, registrando un saldo de COP 293.282 millones al final del año 2021, ubicando así el activo líquido del Banco en un promedio del 13,0% en lo corrido del año; acorde a los requerimientos de liquidez y a los lineamientos del plan estratégico del Banco, ofreciendo así respaldo a los ahorradores e inversionistas.

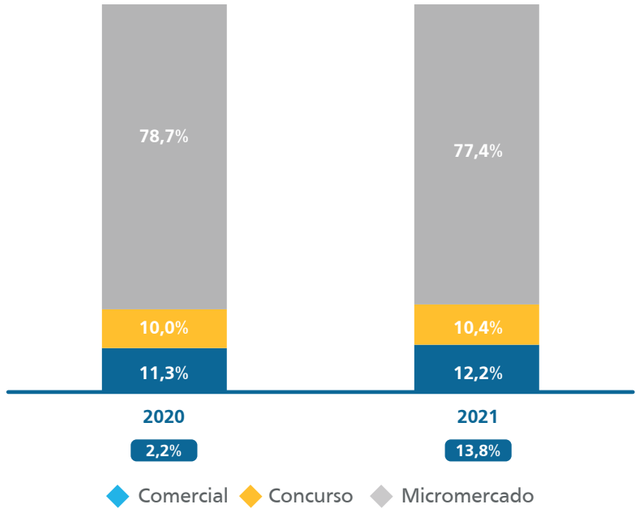


Gráfica #2 - Composición disponible mas inversiones/ Fuente: Cifras BMM / Cifras en millones

Cartera de Créditos

El año 2021 mostró una reactivación en el crecimiento de la cartera de créditos, con un resultado que sobrepasó las metas proyectadas del Banco y permitió alcanzar un saldo de COP 2.010 billones, generando un crecimiento anual del 13,8% en su principal activo generador de ingresos, logrando evidenciar un incremento en la demanda del microcrédito.

El comportamiento de la cartera de créditos empezó a crecer desde el mes de junio, dando señal de recuperación pese a los efectos causados por el paro registrado en el mes de mayo. Durante el año 2021 el Banco desembolsó un total de COP 1.9 billones, de los cuales el 77,5% fueron colocados en la modalidad del microcrédito, el 9,8% en comercial y 12,7% en consumo.



Gráfica #3 - Composición de la cartera de créditos/ Fuente: Cifras BMM

El programa de apoyo a las finanzas Personales otorgado por la Fundación Mundo Mujer para brindar ayuda a los clientes del Banco afectados por la pandemia y el cual otorgaba un aporte de hasta el 25% de la cuota del cliente, estuvo vigente desde el mes de octubre de 2020 hasta abril de 2021 y otorgó un total de COP 82.500 millones, distribuidos en nuestros clientes en todo el territorio nacional, principalmente en los departamentos de Nariño, Valle del Cauca, Cauca y Tolima, con una participación del 10,7%, 9,7%, 9,2% y 8,3% respectivamente.

La cartera vencida también mostro señales de recuperación y es así como al finalizar el año 2021 el indicador de cartera vencida (ICV) se ubicó en 4,5% con una reducción del 23,8% frente al año anterior cuando se ubicaba en 5,9%. Los castigos del año totalizaron en COP 85.219 millones y representaron el 4,2% de la cartera bruta al cierre del año 2021. El indicador de cobertura de cartera vencida finalizó el año en 151,6% ubicándose en niveles cercanos a los años antes de pandemia.

Principales cifras de cartera

Desembolso 2021	**COP 1.996 billones**
% Microcredito	77,5%
% Comercial	9,8%
% Consumo	12,7%
# Clientes cartera	496.319
Mujeres:	282.274
Hombres:	214.045
Total cartera bruta	**COP 2.010 billones**
Variación anual	13,8%
% Micromercado	77,4%
% Comercial	12,2%
% Consumo	10,4%
Indicador de cartera vencida	4,49%
Variación anual	-23,8%
Cobertura cartera vencida	151,6%
Variación anual	5,0%

Tabla #19 - Principales cifras de cartera /diciembre 2021 / Fuente: Cifras BMM

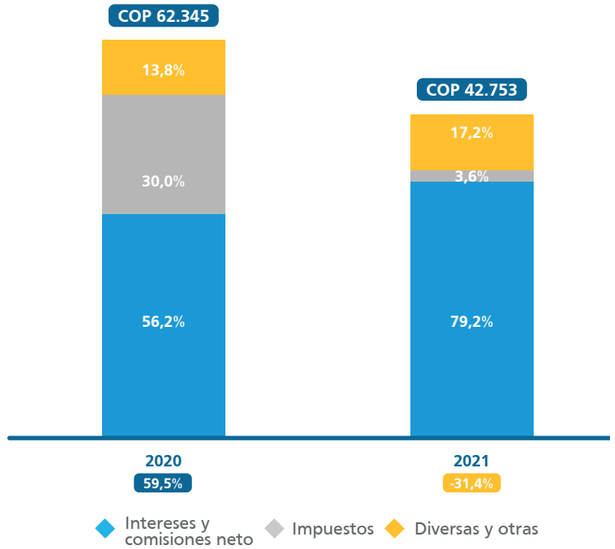
Cuentas por Cobrar, Neto

Las cuentas por cobrar al final del periodo se ubicaron en **COP 42.753 millones** presentando una disminución del **31,4%,** ocasionado por reducción de:

Intereses y comisiones por la finalización de la mayoría de los periodos de gracia otorgados por la coyuntura producto de la pandemia.

Utilidad que generó impuesto a cargo con la imputación de saldo a favor correspondiente al año 2020.

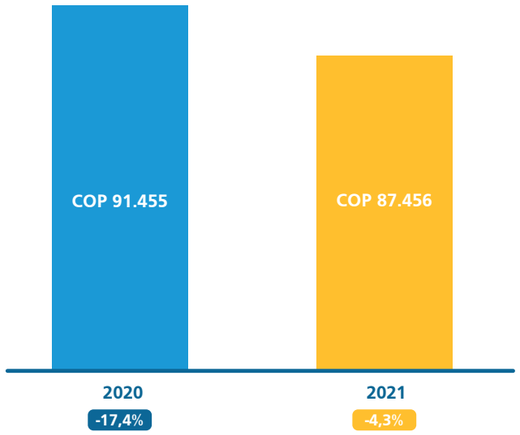
Deterioro de cuentas por cobrar ya que el comportamiento de la cartera mostró menor nivel de riesgo, lo que generó una recuperación en dicho concepto.



*Gráfica #4 - Composición de las cuentas por cobrar-Neto/ Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Propiedad Planta y Equipo, Neto

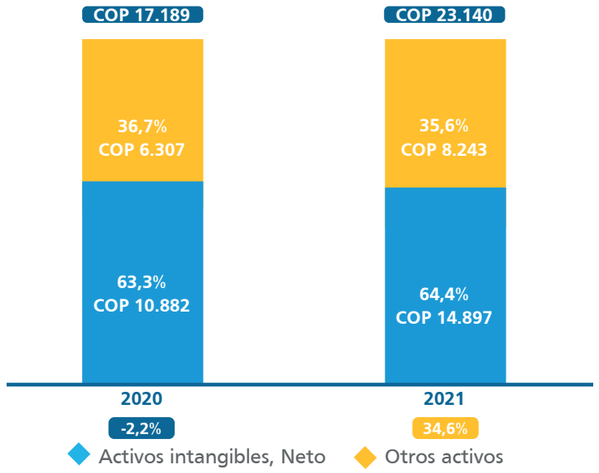
La propiedad planta y equipo neto totalizó en COP 87.546 millones, comparado con el cierre anterior, disminuyó 4,3%, principalmente por la depreciación de los activos reconocidos por derecho de uso (NIIF 16). Se destaca que, en el año, el Banco realizó inversiones significativas en esta línea del balance, buscando fortalecer los procesos y herramientas tecnológicas.



*Gráfica #5 - Propiedad planta y equipo, Neto/ Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Otros Activos, Neto

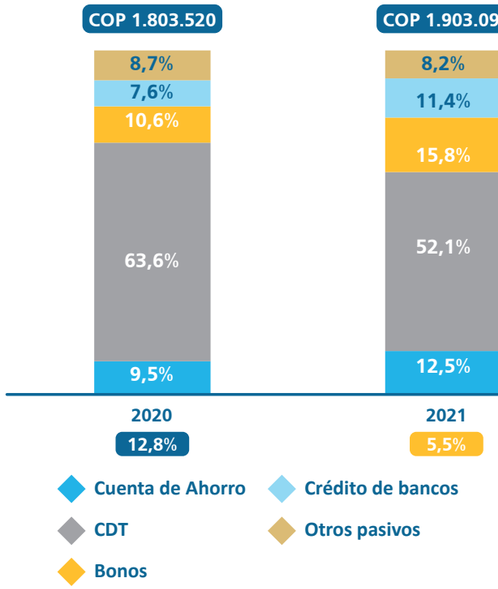
Los otros activos del Banco presentaron un aumento del 34,6%, ocasionado principalmente por incremento de activos intangibles que corresponde a mejoras y actualizaciones realizadas al Core Bancario, adquisición de licencias, alineándose así con los objetivos estratégicos que buscan el fortalecimiento de los procesos internos. Finalmente se registró un saldo total de COP 23.140 millones al cierre del año 2021.



*Gráfica #6 - Composición de otros activos, Neto/ Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Pasivo

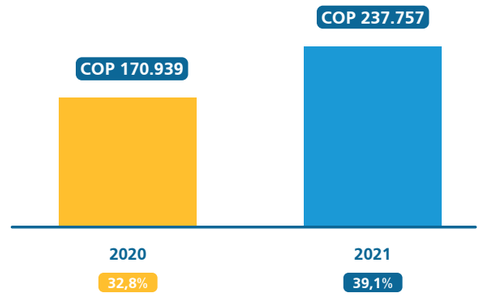
El pasivo al cierre de diciembre de 2021 registró un saldo de COP 1.9 billones con un incremento del 5,5% comparado con el mismo periodo del año anterior, ocasionado principalmente por el aumento en el saldo de las cuentas de ahorro, títulos de inversión en circulación y créditos de bancos, dichos resultados se encuentran alineados a su plan estratégico que busca la diversificación de las fuentes de fondeo.



*Gráfica #7 - Composición del pasivo /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Productos de Ahorro

Durante el año 2021 las cuentas de ahorro crecieron de manera sostenida. Al cierre de diciembre se registró un saldo de COP 237.757 millones, con un aumento del 39,1% respecto al año anterior, consolidándose así, como una fuente de financiamiento importante para el Banco

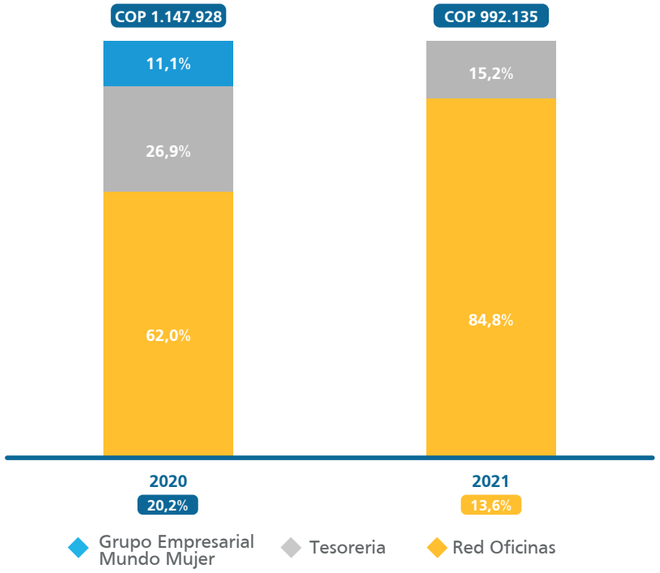


*Gráfica #8 - Cuentas de ahorro /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Productos de Certificado de Depósito a Término

Los Certificados de Depósito a Término cerraron el año en COP 992.135 millones con una disminución de COP 155.792 millones, esta reducción anual equivale al 13,6% y obedece al pago de los títulos que mantenía el Grupo Empresarial Mundo Mujer en el Banco.

La captación a través de la red de oficinas presentó un crecimiento anual del 18,1% y siguió consolidándose como una de las fuentes principales de financiamiento; es así como al cierre de diciembre de 2021 fondea el 41,3% del saldo de la cartera bruta del Banco, alineándose al plan estratégico. En el año se siguió trabajado en incursionar en nuevos mercados, aumentar el monto y plazo promedio de los títulos captados por el Banco.

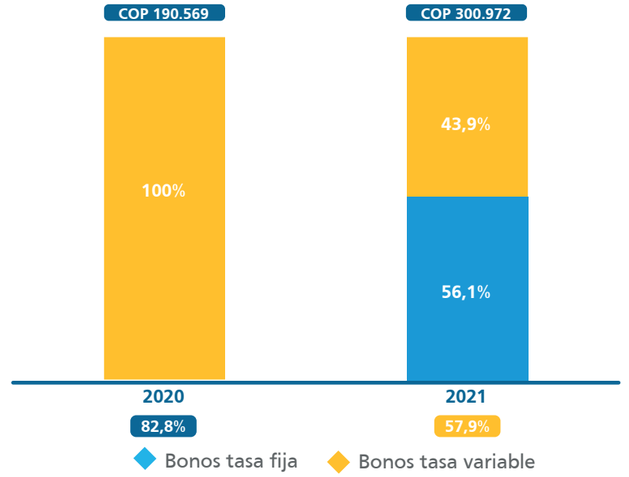


*Gráfica #9 - Certificación de depósito a término /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*



Títulos de Inversión en Circulación

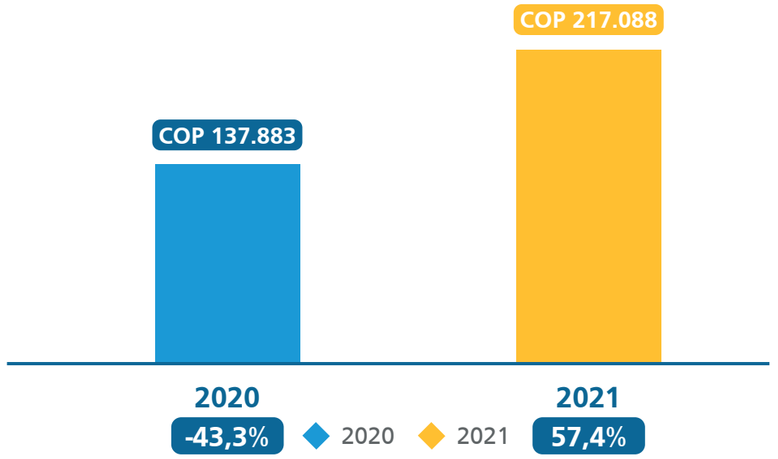
Esta línea del pasivo presentó un crecimiento del **57,9%** y cerró con un saldo de **COP 300.972 millones**, el incremento obedece a la emisión de bonos realizada en el mes de septiembre por **COP 133.000 millones,** emitidos a tasa variable, con una sobre demanda de 1,78 veces. La emisión hace parte del programa de emisión de bonos que tiene autorizado el Banco hasta por **COP 750.000 millones,** por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), desde el mes de febrero de 2021.



*Gráfica #10 - Títulos de inversión en circulación /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Créditos de Bancos

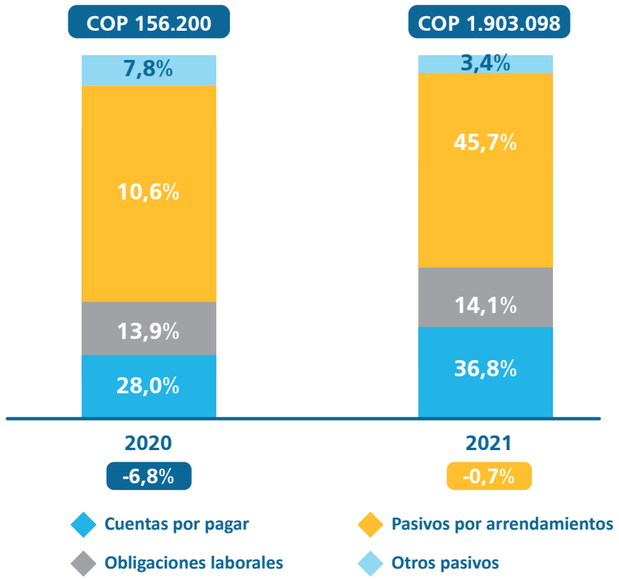
Los créditos de bancos totalizaron con un saldo de **COP 217.088 millones**, con un crecimiento de **57,4%, al cierre del año** no se presentó deuda con entidades del exterior.



*Gráfica #11 - Créditos de bancos /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Demás Pasivos

Al cierre del 2021 los otros pasivos del Banco terminaron con un saldo de COP 155.146 millones y presentaron un decrecimiento del 0,7%. En esta línea se agrupan los pasivos por arrendamiento que representan el 45,7%, las cuentas por pagar con el 36,8%, las obligaciones laborales 14,1% y otros pasivos con el 3,4% (incluye las otras exigibilidades).



*Gráfica #12 - Composición de otros pasivos /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Patrimonio

Al cierre del año 2021 el patrimonio registró un saldo de **COP 416.864 millones** con un incremento de **28,1% respecto al año anterior**, dicha alza fue generada por el aumento de **414,5% en las ganancias y el 4,7% en las reservas.**

28,1% Variación anual	PATRIMONIO COP 416.864
Capital social	COP 142.310
Reservas	COP 136.451
Prima en colocación de acciones	COP 32.310
Ganancias o pérdidas	COP 105.793

*Tabla #20 - Distribución de patrimonio / Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Estado de Resultados

En el año 2021 el Banco presentó recuperación en su rentabilidad y retornó a los niveles de indicadores y utilidad antes de pandemia; es así como el comportamiento de sus ingresos producto de la cartera mostraron resultados muy positivos, el gasto por deterioro neto tuvo una notable reducción, generada por la disminución del nivel de riesgo, adicionalmente el gasto por intereses presentó reducción dado el comportamiento a la baja de las tasas de referencia para la captación, permitiendo que el margen financiero del Banco creciera en 13,7%.

	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Variación anual	
			Abs	Rel
INGRESOS POR INTERESES	COP 525.891	COP 560.163	COP 34.273	6,5%
Ingresos por cartera	*COP 514.426*	*COP 557.535*	*COP 43.109*	*8,4%*
Ingresos por inversiones, neto	*COP 11.465*	*COP 2.629*	*COP -8.837*	*-77,1%*
Egresos por intereses	COP 96.102	COP 78.678	COP -17.424	-18,1%
Intereses depósitos y exigibilidades	COP 76.599	COP 64.884	COP -11.715	-15,3%
Depósitos de ahorro	*COP 3.990*	*COP 5.207*	**COP** *1.218*	*30,5%*
CDT	*COP 56.177*	*COP 43.943*	*COP -12.234*	*-21,8%*
Otros intereses	*COP 16.432*	*COP 15.733*	*COP -699*	*-4,3%*
Intereses créditos de bancos y otras obligaciones	*COP 19.503*	*COP 13.794*	*COP -5.709*	*-29,3%*
MARGEN DE INTERESES	COP 429.789	COP 481.486	COP 51,697	12,0%
Otros ingresos operacionales, neto	COP 66.984	COP 83.432	COP 16.447	24,6%
MARGEN FINANCIERO	COP 496.773	COP 564.917	COP 68.144	13,7%
Gastos de personal y administrativos	COP 290.941	COP 311.402	COP 20.461	7,0%
Gastos de personal	*COP 205.207*	*COP 215.551*	*COP 10.345*	*5,0%*
Gastos administrativos	*COP 85.735*	*COP 95.851*	*COP 10.116*	*11,8%*
MARGEN ANTES DE DEPREC, AMORT y DE	COP 205.832	COP 253.515	COP 47.683	23,2%
Depreciaciones y amortizaciones	COP 26.015	COP 25.103	COP -912	-3,5%
Gasto por deterioro, neto	COP 145.775	COP 66.745	COP -79.030	-54,2%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	COP 34.042	COP 161.668	COP 127.625	374,9%
Impuesto de renta	COP 13.481	55.874	COP 42.393	314,5%
UTILIDAD NETA	COP 20.561	105.793	COP 85.232	414,5%

*Tabla #21 - Estado de resultados diciembre 2021 / Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Ingresos, Netos

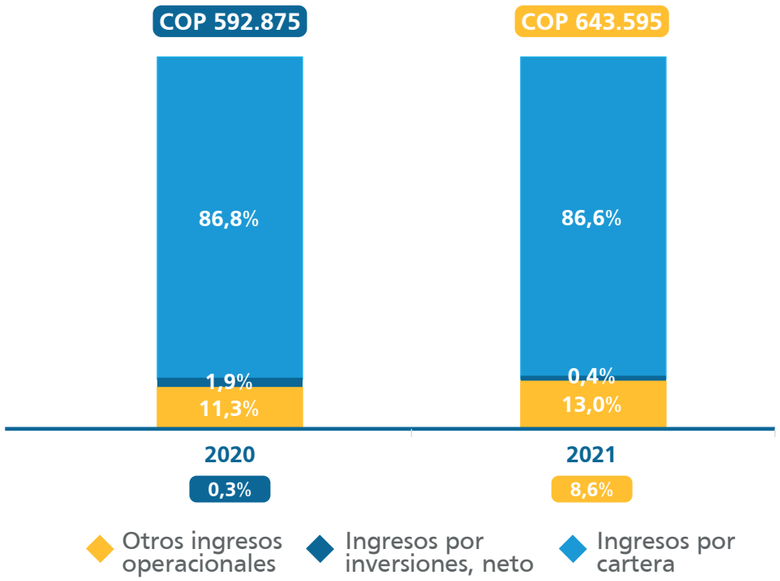
Los ingresos netos totales del Banco al cierre de diciembre de 2021 generaron un total de COP 643.595 millones, presentando un crecimiento anual frente al mismo periodo del año anterior del 8,6%, el crecimiento estuvo impulsado por la recuperación del principal activo generador de ingresos como lo es la cartera de créditos, lo que permitió que los conceptos como ingresos de cartera, comisiones y seguros volvieran a sus tendencias de crecimiento de años pre pandemia.

Este concepto de ingresos está compuesto por:

i) Ingresos por intereses de cartera que representan el 86,6% de este renglón, registrando un saldo de COP 557.535 millones.

ii) Los ingresos por inversiones netas con un 0,4% de participación y un saldo de COP 2.629 millones.

iii) Los ingresos operacionales netos, con una participación 13,0% registrando un total de COP 83.432 millones.

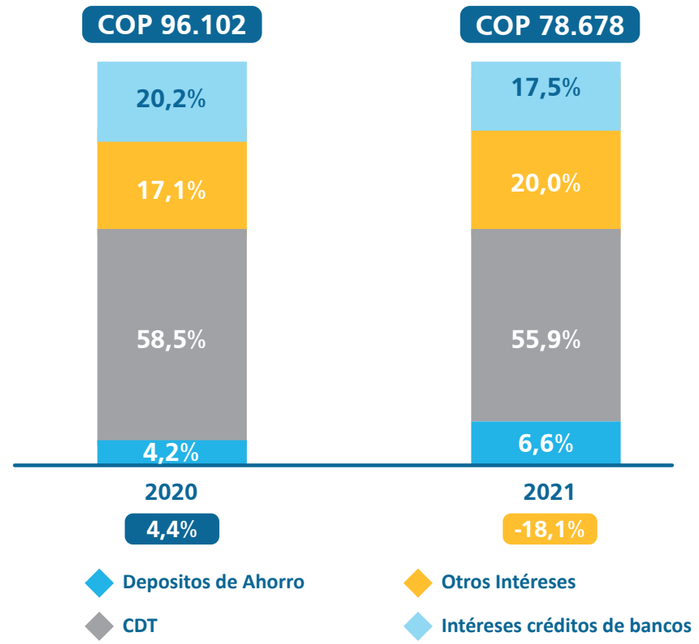


*Gráfica #13 - Composición de ingresos /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Egresos por Intereses

Los egresos por intereses presentaron una disminución de 18,1%, generando un gasto total en el año de COP 78.678 millones, ocasionado principalmente por la tendencia a la baja de las tasas de referencia de captación.

Este concepto está compuesto por intereses de depósitos de ahorro que registraron un saldo de COP 5.207 millones, intereses por CDT con un saldo de COP 43.943 millones, otros intereses con un saldo de COP 15.733 millones e intereses por créditos de Bancos con un saldo final de **COP 13.794 millones.**



*Gráfica #14 - Composición de egresos /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones.*

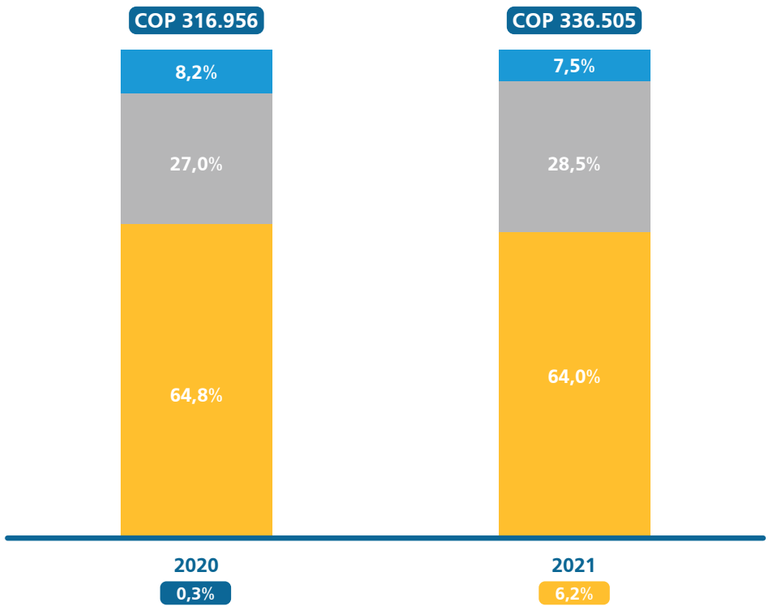


Gastos de Personal, Administrativos, Depreciaciones y Amortizaciones

En el año 2021 la Alta Gerencia siguió trabajando en el uso responsable del gasto, buscando retornar a la normalidad llevando a cabo su cronograma de trabajo, manteniendo los protocolos de bioseguridad.

Los gastos de personal presentaron un crecimiento frente al mismo periodo del año anterior del 5,0% y se ubicaron en COP 215.551 millones, dicho incremento estuvo ocasionado por el aumento salarial y del gasto de bonificación producto del comportamiento creciente de la cartera de créditos, sumado al incremento en las captaciones del público.

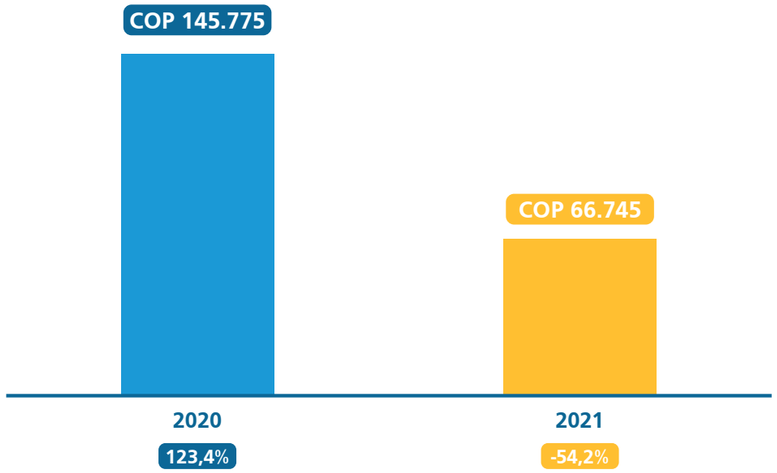
Los gastos administrativos cerraron en COP 95.851 millones con un incremento anual del 11,8%, generado principalmente por el aumento del gasto por impuesto, mantenimientos, adecuaciones locativas, y transporte, producto del retorno a actividades que por temas de confinamiento estricto no se estaban realizando el año anterior. Los gastos por depreciaciones y amortizaciones cerraron en COP 25.103 millones, con una disminución del 3,5%.



*Gráfica #15 - Composición de gastos de personal, administración, depreciaciones y amortizaciones /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*

Gasto por Deterioro, Neto

En el año de la reactivación de la economía la cartera de créditos mostró un comportamiento de recuperación, permitiendo así que el nivel de riesgo disminuyera, así mismo, el gasto por deterioro mostró una desaceleración en el crecimiento que había venido presentando durante el año 2020, producto de lo anterior. Al cierre de diciembre de 2021 el Banco registró un gasto por deterioro neto de COP 66.745 millones con un decrecimiento anual del 54,2%.



*Gráfica #16 - Gastos por deterioro, Neto /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones*



Partes Relacionadas y Vinculados Económicos

De acuerdo con la NIC 24 *Información a revelar sobre partes relacionadas* una parte relacionada es una persona o entidad que está relacionada con la entidad que prepara sus estados financieros en las cuales se podría ejercer control o control conjunto sobre la entidad que informa; ejercer influencia significativa sobre la entidad que informa; o ser considerado miembro del personal clave de la gerencia de la entidad que informa o de una controladora de la entidad que informa.

Una persona, o un familiar cercano a esa persona, está relacionada con una entidad que informa, si la persona:

- *Ejerce control o control conjunto sobre la entidad que informa.*
- *Ejerce influencia significativa sobre la entidad que informa.*
- *Es un miembro del personal clave de la gerencia de la entidad que informa o de una controladora de la entidad que informa.*

Reconocimiento Inicial de Transacciones

En el curso normal de los negocios, el Banco entra en transacciones con partes relacionadas en condiciones de mercado. El Banco considera como parte relacionada al personal clave de la gerencia, miembros de Junta Directiva y sus familiares.

A continuación, se presentan los saldos y las transacciones con el personal clave de la Gerencia, miembros de Junta Directiva y sus familiares para los años **2020 y 2021.**



2021			
Detalle	Junta Directiva	Personal Clave (i)	Otros Vinculados (ii)
Activos y Pasivos			
Cartera de crédito	-	-	COP 8
Depósitos a término	COP 6	COP 4.928	COP 760
Cuentas de ahorro	COP 297	COP 384	COP 153
Total	COP 303	COP 5.312	COP 921
Gastos			
Honorarios	COP 442	-	-
Salarios	-	COP 6.054	-
Beneficios a los empleados a corto plazo	-	COP 2.226	-
Total	COP 442	COP 8.280	-

2020			
Detalle	Junta Directiva	Personal Clave (i)	Otros Vinculados (ii)
Activos y Pasivos			
Cartera de crédito	-	-	COP 3
Depósitos a término	COP 6	COP 5.391	COP 206
Cuentas de ahorros	COP 160	COP 1.274	COP 6
Total	COP 166	COP 6.665	COP 215
Gastos			
Honorarios	COP 510	-	-
Salarios	-	COP 5.308	-
Beneficios a los empleados a corto plazo	-	COP 1.931	-
Total	COP 510	COP 7.239	-

Tabla #22 - Transacciones /Fuente: Cifras BMM

NOTAS:

(i): La administración considera como personal clave los siguientes Colaboradores:
- *Presidente • Vicepresidentes*
- *Auditor Interno • Gerentes*

NOTAS:

(ii) Otros vinculados hace referencia a las transacciones realizadas por los familiares del personal clave de la Gerencia y miembros de Junta Directiva.

Entidades Miembros del Mismo Grupo

Todas las transacciones con partes relacionadas se realizan a condiciones de mercado. A continuación, se presenta un detalle de los saldos y transacciones con partes relacionadas por los años terminados a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

		2021					
		Casa Matriz	Accionistas		Entidades del Grupo		
Detalle/Parte Relacionada	Notas	Fundación Mundo Mujer	Inbayan S.A.S	Baninca S.A.S	Documental del Cauca S.A.S.	Inversiones de Colombia S.A.S.	Inmobiliaria Grupo Empresarial Mundo Mujer S.A.S.
Activos							
Cuentas por cobrar	(i)	-	-	COP 277	-	COP 6	COP 1
TOTAL		-	-	COP 277	-	COP 6	COP 1
Pasivos y Patrimonio							
Depósitos a término		COP 207	-	-	-	-	-
Cuentas de ahorros		COP 934	COP 64	COP 9.638	-	-	-
Pasivo por arrendamiento	(ii)	COP 12.614	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar	(iii)	-	COP 40	COP 12	COP 237	-	COP 3.297
Capital suscrito y pagado		COP 114.255	COP 7.116	COP 7.116	-	-	-
TOTAL		COP 128.010	COP 7.220	COP 16.811	COP 237	-	COP 3.297
Ingresos							
Ingresos por servicios informaticos	(iv)	-	-	-	-	COP 67	-
Comisión por recaudo y venta de cartera castigada	(v)	-	-	COP 3.517	-	-	-
TOTAL		-	-	COP 3.517	-	COP 67	-
Gastos							
Interés depósitos a término		COP 2.340	COP 30	COP 53	-	COP 21	-
Interés cuenta de ahorros		COP 63	COP 2	COP 161	-	-	-
Interés pasivo por arrendamiento	(ii)	COP 1.331	-	-	-	-	-
Arrendamientos a corto plazo		-	COP 4	-	COP 297	-	-
Mantenimientos, adecuaciones e instalaciones		-	-	-	-	-	COP 3.621
Honorarios		COP 18	-	COP 74	-	-	-
Comisiones	(vi)	-	COP 36	-	-	-	COP 1.113
Gastos de viaje		-	COP 306	-	-	-	-
Gestión documental		-	-	-	COP 1.391	-	-
Otros gastos	(vii)	COP 47	-	-	-	-	-
TOTAL		COP 3.779	COP 378	COP 288	COP 1688	COP 21	COP 4.374

*Tabla #23 - Transacciones partes relacionadas 2021 /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones.*

NOTAS:

(i): *La cuenta por cobrar a Baninca S.A.S, corresponde a la venta de la cartera castigada en el mes de diciembre; a Banca de Inversiones de Colombia S.A.S corresponde al soporte funcional del mes de diciembre y a Inmobiliaria Grupo Empresarial Mundo Mujer S.A.S corresponde a devolución por mayor valor cobrado en prestación de servicios.*

(ii): *Corresponde al reconocimiento del pasivo por contratos de arrendamientos según la aplicación de la NIIF 16 "Arrendamientos", este pasivo se reconoce debido a que cumplen con los requisitos dispuestos en esta norma.*

		2020					
		Casa Matriz	Accionistas		Entidades del Grupo		
Detalle/Parte Relacionada	Notas	Fundación Mundo Mujer	Inbayan S.A.S	Baninca S.A.S	Documental del Cauca S.A.S.	Inversiones de Colombia S.A.S.	Inmobiliaria Grupo Empresarial Mundo Mujer S.A.S.
Activos							
Cuentas por cobrar	(i)	-	-	COP 481	-	COP 6	-
Gastos pagados por anticipado		-	-	-	COP 297	-	-
TOTAL		-	-	COP 481	COP 297	COP 6	-
Pasivos y Patrimonio							
Depósitos a término		COP 120.599	COP 1.416	COP 2.917	-	COP 1.012	-
Cuentas de ahorros		COP 5.611	COP 34	COP 6.878	-	-	-
Pasivo por arrendamiento	(ii)	COP 13.788	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar	(iii)	COP 261	COP 8	-	COP 215	-	COP 325
Capital suscrito y pagado		COP 114.255	COP 7.116	COP 7.116	-	-	-
TOTAL		COP 254.514	COP 8.574	COP 16.911	COP 215	COP 1.012	COP 325
Ingresos							
Ingresos por servicios informaticos	(iv)	-	-	-	-	COP 97	-
Comisión por recaudo y venta de cartera castigada	(v)	-	-	COP 3.189	-	-	-
Otros ingresos	(v)	-	-	-	COP 42	-	-
TOTAL		-	-	COP 3.189	COP 42	COP 97	-
Gastos							
Interés depósitos a término		COP 10.620	COP 92	COP 191	-	COP 65	-
Interés cuenta de ahorros		COP 55	COP 1	COP 171	-	-	-
Interés pasivo por arrendamiento	(ii)	COP 1.438	-	-	COP 39	-	-
Arrendamientos a corto plazo		-	COP 7	-	COP 212	-	-
Mantenimientos, adecuaciones e instalaciones		-	-	-	-	-	COP 801
Comisiones	(vi)	-	COP 56	-	-	-	COP 165
Gastos de viaje		-	COP 446	-	-	-	-
Gestión documental		-	-	-	COP 1.289	-	-
Otros gastos	(vii)	COP 31	-	-	COP 141	-	-
TOTAL		COP 12.144	COP 602	COP 362	COP 1.681	COP 65	COP 973

*Tabla #24 - Transacciones partes relacionadas 2020 /Fuente: Cifras BMM *Cifras en millones.*

NOTAS:

(iii): *Las cuentas por pagar a las compañías del grupo empresarial corresponden a servicios prestados al Banco dentro de sus actividades normales.*

(iv): *Los ingresos con Banca de Inversiones de Colombia S.A.S corresponde a servicios de mantenimiento y asesorías por sistemas informáticos.*

(v): *Los ingresos con Baninca S.A.S corresponden a la venta de la cartera castigada del Banco y a la comisión por el recaudo de esta.*

(vii): *Corresponde al pago realizado a la Fundación Mundo Mujer por servicios públicos.*

3 Gestión del Talento humano

3.1 Nuestro Enfoque de Valor 92

3.2 Formación y Desarrollo 98

3.3 Bienestar Laboral 102

3.4 Seguridad y Salud en el Trabajo 106

3.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI 103-1, 103-2, 103-3

Nuestros Colaboradores son el pilar fundamental de la Entidad, gracias a ellos logramos cumplir con nuestro propósito de ***Darle la Mano a Colombia***, su bienestar y desarrollo integral son nuestro compromiso.

Líneas de Acción

1 ***Formación y Desarrollo:***
Formamos a nuestros Colaboradores para fortalecer sus habilidades técnicas y de desarrollo del ser, a fin de fortalecer sus perfiles y potenciar sus talentos.

2 ***Bienestar Laboral:***
Garantizamos un entorno saludable y sostenible a través de iniciativas que promueven la salud física, mental, la conciliación y un clima laboral satisfactorio.

3 ***Seguridad y Salud en el Trabajo:***
En el Banco estamos firmemente comprometidos con la salud y seguridad de nuestros Colaboradores, por tanto, aseguramos las condiciones óptimas para el desarrollo de su labor y establecemos planes para minimizar la ocurrencia de riesgos.



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Iniciativas

Cuidamos nuestro talento humano con el desarrollo de iniciativas de flexibilidad laboral, formación profesional y promoción de la salud física y mental.

Principales Resultados

Teniendo en cuenta las exigencias y desafíos originados por la pandemia, en el Banco Mundo Mujer realizamos estrategias de negocio para adaptarnos a la nueva realidad.

Comprometidos con la recuperación y el desarrollo económico del país, durante el año 2021, creamos nuevas oportunidades laborales para mejorar la calidad de vida de las personas y sus familias.

Durante el periodo vinculamos a 677 nuevos Colaboradores con contrato a término indefinido en diferentes regiones del país; asimismo, nuestra planta de personal se incrementó en 81 nuevos puestos de trabajo con relación al año 2020. Cerramos el 2021 con 4.700 Colaboradores, de los cuales el 94% cuenta con contratos a término indefinido, 3% a término fijo y 3% con contratos de aprendizaje.

1 *De los 677 nuevos Colaboradores 353 son mujeres y 324 hombres.*

2 *La edad promedio de los nuevos Colaboradores contratados fue mayores de treinta años.*

3 *La evaluación de desempeño se aplicó en el 99% de Colaboradores.*

4 *El Plan Anual de Capacitación se ejecutó en un 98%.*

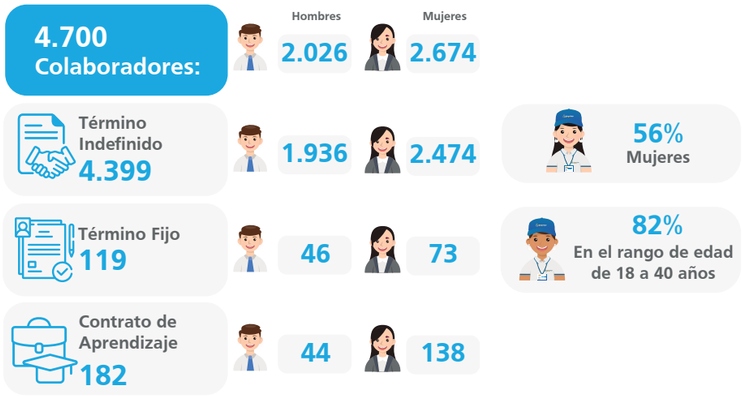
5 *La tasa de rotación fue de 11,8% para el año 2021, presentando 4.312 Colaboradores al inicio del periodo y terminando con 4.399 (Para determinar la tasa de rotación solo se tienen en cuenta los contratos a término indefinido).*

Para el año 2022 avanzaremos en iniciativas y estrategias para hacer presencia en más regiones, atrayendo y reteniendo a los mejores talentos.



Contenido GRI: 102-8

Principales Cifras de la Gestión del Talento



Categorias por Cargo:

Cargo	%Empleados	No. Empleados		
Ejecutivos	1,8%	6	1	5
Directivos	1,8%	50	18	32
Profesionales	11%	531	295	236
Operativos	71%	3.301	1.858	1.443
Auxiliares	13%	630	364	266
Aprendices	3%	182	138	44

Categorias por Sede:

	Término Indefinido	Término Fijo	Contrato de Aprendizaje
Cundinamarca Sur:	263	9	10
Eje Cafetero:	242	11	9
Huila:	316	6	15
Llanos Orientales:	254	5	10
Nariño:	368	8	15
Nororiente:	157	5	7
Tolima:	318	7	17
Cauca:	322	12	13
Costa Centro:	380	12	16
Costa Occidente:	284	1	11
Costa Oriente:	244	10	11
Cundinamarca Norte:	332	16	13
Valle del Cauca:	321	12	15
Dirección General:	598	5	20

Ilustración #12- Nuestros Colaboradores / Fuente: Cifras BMM

Contenido GRI: 401-3

Licencia de Maternidad y Paternidad

284 Colaboradores ejercieron su licencia de maternidad o paternidad, de los cuales 87 fueron hombres y 197 fueron mujeres; el 69,3% de los Colaboradores se reincorporaron al trabajo al finalizar su licencia. Transcurridos 12 meses de labores posterior a su permiso parental, el 93% de los Colaboradores continúan trabajando comprometidos con la Entidad.

Contenido GRI: 404-3

Evaluación de Desempeño

Para el Banco Mundo Mujer es importante valorar y gestionar el conocimiento de los Colaboradores. La Evaluación de Desempeño juega un papel muy importante dentro de nuestra estrategia; a través de esta herramienta buscamos establecer una cultura de retroalimentación continua, generando una oportunidad para el reconocimiento y el elogio de un trabajo excepcional; así como la orientación ante cualquier oportunidad de mejora, alineando la contribución individual y por equipos de trabajo, con el logro de los objetivos estratégicos.

Durante el año 2021 el 99% de los Colaboradores participaron en la Evaluación de Desempeño realizada por el Banco, en virtud de los resultados, generamos planes de acción para fortalecer habilidades y competencias, contribuyendo de esta manera con su desarrollo integral y el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Cargos	Hombres	Mujeres	Total
Alta Dirección	3	0	3
Gerentes / Directores de áreas	31	15	46
Jefes / Coordinadores	232	292	524
Especialistas / Profesionales / Analistas	1.333	1.703	3.036
Auxiliares	243	340	583
TOTAL	1.842	2.350	4.192

Tabla #25 - Colaboradores que realizaron la Evaluación de Desempeño en 2021 por niveles/ Fuente: Cifras BMM

Contenido GRI: 401-1

Retiros

La tasa de retiro registrada fue 13,4%.

De 590 retiros registrados en 2021, 284 fueron hombres y 306 mujeres.

En Dirección General se presentaron la mayor cantidad de retiros con un total de 129; setenta mujeres y cincuenta y nueve hombres.

La edad de las mujeres que representaron una mayor tasa de retiros se ubica entre el rango de treinta a cuarenta años, representando 141 Colaboradores.

Para el caso de los hombres, la edad en la que se presentaron más retiros fue en los menores de cuarenta años, representando 262 Colaboradores.

Nuevas Contrataciones de Empleados y Rotación de Personal

Durante el 2021, vinculamos a 677 Colaboradores con contrato a término indefinido en diferentes regiones del país. Paralelamente nuestra planta de personal se incrementó en 81 nuevos puestos de trabajo, respecto al año anterior.

Contenido GRI: 405-1

Diversidad e Inclusión

Reconocemos, valoramos y respetamos a todas las personas de la Entidad, actuando con transparencia y ética, brindando igualdad de oportunidades laborales sin distinción de género, grupos sociales, raza o religión.

Durante el periodo el 57% de los Colaboradores fueron mujeres y el 43% hombres.

JUNTA DIRECTIVA
1 persona mayor a 51 años.

AFRODESCENDIENTES
1 mujer Directora, 8 Coordinadores, 25 Analistas / Profesionales y 6 Auxiliares

INDÍGENAS
5 Coordinadores, 26 Analistas / Profesionales y 7 Auxiliares

DESPLAZADOS
5 Coordinadores, 31 Analistas / Profesionales y 14 Auxiliares

Políticas y Lineamientos

Comités de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Con la participación de los Colaboradores conformamos diferentes comités encargados de velar por el cumplimiento de actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre ellos, el comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral, el Comité de Crisis y las brigadas de emergencia.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):
- *Vigilar el adecuado manejo de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo.*
- *Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).*
- *Proponer medidas de prevención en materia de riesgos laborales.*
- *Mediación entre los Colaboradores y la Entidad en situaciones de inconformidad en relación al SG-SST.*

Comité de Convivencia Laboral:
- *Recepcionar y dar trámite a las quejas de acoso laboral.*
- *Investigar las quejas interpuestas de acoso laboral.*
- *Dialogar con las partes involucradas en la queja.*
- *Formular un plan de trabajo concertado entre las partes.*
- *Realizar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.*

Brigadas de Emergencia:
- *Controlar los conatos de emergencia en el Banco.*
- *Apoyar y acompañar a los Colaboradores del Banco, clientes, proveedores, contratistas y visitantes durante el proceso de evacuación.*
- *Brindar información sobre la situación a los organismos de socorro externos.*
- *Realizar las inspecciones planeadas de las condiciones de higiene y seguridad de los elementos de emergencia de las oficinas.*

Comité de Crisis:
- *Definir las acciones a tomar en caso de emergencia o desastres.*
- *Activar el Plan de Continuidad del Negocio en caso de ser necesario.*
- *Mantener informada a la Junta Directiva y equipos de recuperación del Banco sobre las decisiones tomadas y el estado de la emergencia.*

3.2 Formación y Desarrollo

Nuestra prioridad es crear estrategias para el fortalecimiento de las competencias de los Colaboradores. Enfocamos nuestras acciones proporcionado capacitación y entrenamiento constante para lograr que las personas cada día se encuentren más calificadas y se sientan orgullosas de pertenecer al Banco. A través de diferentes iniciativas nos encargamos de promover la gestión del desempeño de las personas, integrando la medición por objetivos en los Colaboradores de la fuerza comercial y operaciones de oficinas, complementando la valoración por competencias en el total de la planta, a través del modelo definido por la Entidad.

En el Banco diseñamos y proyectamos nuestra estrategia a través del cuadro de mando integral BSC, con el que buscamos alinear las acciones de los diferentes procesos hacia el logro de los objetivos institucionales. Nuestro compromiso es generar una cultura de retroalimentación en las valoraciones de desempeño, creando planes de formación encaminados a potenciar las habilidades y/o a fortalecer aspectos de mejora en el rendimiento de los Colaboradores.

Principales Iniciativas

Contenido GRI: 404-2

Tipo de formación

En el Banco realizamos acciones de formación para el desarrollo de competencias técnicas y blandas en todos nuestros Colaboradores, logrando productividad y competitividad en las diferentes áreas de la Entidad, consolidando estrategias de crecimiento de negocio, eficiencia operacional y experiencias significativas de aprendizaje del talento humano.

Pilares de Formación	Tipo de Formación	Personas Cubiertas
Desarrollo de habilidades blandas	Habilidades	47
Entrenamiento en el cargo	Técnica	4.842
TOTAL		4.889

Tabla #26 - Colaboradores cubiertos por programasdel Banco / Fuente: Cifras BMM

Contamos con una Plataforma E-Learning para realizar las diferentes actividades de formación.

Las principales iniciativas llevadas a cabo durante el 2021 fueron:

1. *Evaluación de Desempeño.*
2. *Educación financiera dirigido a Colaboradores nuevos a través de plataforma Educa-Activa, programa **Saber Más Ser Más** y **Ejecutivos de Inversión**.*
3. *Curso básico en **Lengua de Señas** dirigido a Colaboradores de oficinas.*
4. *Campaña **Cuidando Mis Finanzas** dirigida a Colaboradores.*
5. *Taller para Colaboradores sobre **Manejo Adecuado de las Finanzas** con el apoyo de Asobancaria.*

Principales Resultados

1. *El 99% de los Colaboradores participaron en la Evaluación de Desempeño realizada de manera periódica.*
2. *Realizamos seguimiento y acompañamiento a los Colaboradores que obtuvieron calificación por debajo del 60% en la Evaluación de Desempeño.*
3. *Participación del 100% de los Colaboradores convocados al programa de formación continua especializada dirigido a líderes, a fin de que adquirieron conocimientos para gestionar de manera estratégica recursos para la consecución de los resultados y mejorar la productividad.*
4. *Logramos que los Colaboradores accedieran a programas de formación especializado en habilidades financieras, a fin de contribuir en la mejora de su bienestar personal, familiar y del negocio.*



Contenido GRI: 404-1

Participación de los Colaboradores en el Proceso Formación

Para el Banco es muy importante contar con un equipo de Colaboradores altamente calificado y competente, capaces de afrontar de manera efectiva los diferentes retos del entorno, por tal motivo, es un compromiso de la Entidad gestionar el aprendizaje, a través de los diferentes programas de capacitación establecidos. Teniendo en cuenta las exigencias del entorno causadas por la pandemia, en el año 2021, continuamos trabajando en programas de formación virtual, los cuales estuvieron orientados a fortalecer las habilidades, conocimientos y desarrollo de las competencias definidas por el Banco, aportando en el crecimiento personal y profesional de las personas. Durante el año se invirtieron 82.827 horas de capacitación cubriendo las necesidades de formación propias, del Banco y del sector.

	Colaboradores		Horas totales		Horas promedio	
Formación	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	1	4	36	238	36	60
Gerentes / Directores	72	109	4.156	6.242	58	57
Jefes / Coordinadores	306	199	6.637	7.287	22	37
Especialistas / Profesionales / Analistas	2.004	1.559	26.477	25.168	13	16
Auxiliares	843	420	4.035	2.375	5	6
Aprendices	24	8	160	16	7	2
TOTAL	3.250	2.295	41.501	41.326	13	18

Tabla #27 - Procesos de formación a Colaboradores / Fuente: Cifras BMM

Principales Retos

Como reto en los próximos años, buscamos crear iniciativas y herramientas para el fortalecimiento de la formación, a través de una escuela corporativa, donde las personas fortalezcan su aprendizaje de una manera efectiva, utilizando tecnologías interactivas y dinámicas (Campus Virtual).

Asimismo, para el año 2022, contaremos con una plataforma tecnológica para apoyar la gestión del desempeño, facilitando el momento de retroalimentación, optimizando procesos y tiempos de respuesta.



3.3 Bienestar Laboral

Contar con Colaboradores felices es una prioridad para el Banco; por eso, buscamos que se sientan identificados con nuestra cultura y que tengan la oportunidad de vivir y experimentar bienestar en su día a día.

Durante el año 2021 desde la gestión del talento humano enfocamos nuestro esfuerzo en el cuidado y la salud de los Colaboradores, por eso garantizamos condiciones óptimas y seguras para su desarrollo y bienestar. Como resultado de ello, contamos con un personal motivado, satisfecho y con sentido de pertenencia.



Principales Iniciativas

Indicador Propio ECO-1

En 2021 desarrollamos nuestro Programa de Fortalecimiento de Cultura del Banco, llevado a cabo en tres etapas:

1. *Realizamos actividades para analizar y contextualizar la información y la estrategia corporativa de la Entidad, teniendo en cuenta aspectos como los valores, principios, modelo de competencias, la Política de Buen Gobierno, normas, Código de Ética, entre otros, buscando inferir en los resultados esperados.*

2. *Establecimos prioridades para el fortalecimiento de los Atributos Culturales definidos por el Banco; asimismo, generamos planes de acción, en los que tuvimos en cuenta estrategias de comunicación y vivencias de los líderes, a fin de transmitir y dar a conocer a los Colaboradores los nueve atributos que identifican al Banco en su actuar.*

3. *Implementamos acciones para fomentar la cultura de autocuidado y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad con el fin de evitar la propagación del Covid-19. En el 2022 continuaremos trabajando en actividades de formación y estrategias de comunicación continuas, en las que los Colaboradores serán pieza fundamental en este proceso.*



Ilustración #13 - Cultura del Banco / Fuente: Información BMM

Principales Resultados

Contenido GRI: 401- 2

Valoramos el compromiso de nuestros Colaboradores y reconocemos el talento humano como el principal recurso que hace posible cumplir nuestro propósito. En el Banco hemos dispuesto una serie de beneficios, los cuales fueron otorgados en línea de cuidar su bienestar.

Teniendo en cuenta el contexto de la pandemia y la incertidumbre generada por la situación de emergencia sanitaria, realizamos actividades de bienestar no presenciales utilizando la virtualidad, las cuales tuvieron gran acogida y participación por parte de los Colaboradores.

Beneficios otorgados a los Colaboradores

Programa	Colaboradores Cubiertos
Seguro de Vida	4.146
Auxilio Educativo	150
Auxilio Óptico	289
Auxilio por Maternidad o Paternidad	176
Prima Extralegal de Vacaciones	3.874
Bonificación Única Extralegal	4.518
Bono por Pensión	5
Día Remunerado por Grado	11
Licencia Remunerada por Matrimonio	54

Tabla #28 Programas y Colaboradores cubiertos / Fuente: Cifras BMM

Asimismo, generamos espacios de socialización, armonía y diversión celebrando las fechas especiales como el Día de la Madre, el Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Familia y Novena Navideña en la que participaron los hijos de nuestros Colaboradores.

Contenido GRI: 102-38, 102-39, 202-1

Salario 2021

Anualmente, definimos el aumento de los salarios para todos nuestros Colaboradores.

Durante el año 2021, definimos el salario mínimo institucional en COP 945.000, 4 puntos porcentuales por encima del establecido por la normatividad colombiana; asimismo, incrementamos los salarios para todos nuestros Colaboradores en 3,6%. Cabe destacar, que las personas que desempeñan cargos misionales obtienen una bonificación adicional por cumplimiento de los resultados.



Ilustración #14 - Salarios del Banco / Fuente: Cifras BMM



3.4 Seguridad y Salud en el Trabajo

Método SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)

Contenido GRI: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

Conscientes de la importancia de velar por el bienestar de nuestros Colaboradores durante el año 2021 establecimos el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, como un método coherente y sistémico de evaluación y mejora del rendimiento de tipo preventivo, orientado a mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, bienestar, productividad y en general un clima organizacional saludable dirigido a proteger y promover la salud de los Colaboradores mediante la prevención y el control de las enfermedades, los accidentes, la eliminación de los factores de riesgo y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Para el Banco es un compromiso brindar a sus Colaboradores condiciones de seguridad y salud óptimas para desempeñar sus labores, por eso generamos planes de trabajo, a través de campañas de promoción y prevención, encaminados a minimizar la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales. Asimismo, en el marco del Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo, establecemos iniciativas y mecanismos, con el fin de brindar y mantener el bienestar integral de nuestros Colaboradores.

El desarrollo articulado de los siguientes elementos permitió cumplir con los propósitos del SG-SST y lograr los objetivos trazados centrando esto en la identificación y control de los peligros y riesgos asociados con su actividad.

El esquema del sistema de gestión se describe en las siguientes etapas:

1 **Política**

2 **Organización**

3 **Planificación**

4 **Aplicación**

5 **Evaluación**

6 **Auditoría**

7 **Mejoramiento**

A través de estas etapas buscamos estrategias para prevenir los factores de riesgo que causan accidentalidad y enfermedades laborales, adaptadas a las necesidades normativas dentro del marco del SG-SST y en los nuevos retos que trajo la situación de emergencia sanitaria por la pandemia, con el fin de implementar acciones para el autocuidado de las personas a través de los protocolos de bioseguridad, mejora del bienestar laboral y la salud mental de los Colaboradores. Los procesos que están cubiertos por el área de SST son: ***Proceso Administrativo, Proceso Comercial, Proceso Operativo y Proceso de Captaciones.***

Dentro de los principales hitos en 2021 en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo llevamos a cabo los siguientes:

1. *Actualizamos la metodología GTC-45 para favorecer la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, determinando así los controles para prevenir las enfermedades laborales y accidentes de trabajo.*
2. *Ejecutamos el Programa de Prevención del Acoso Laboral, con el fin de promover entornos y conductas saludables libres de acoso, que favorezcan el bienestar personal y psicológico de los Colaboradores. Como resultado, logramos la disminución de casos de acoso laboral en un 30%.*
3. *Promovimos la vacunación de los Colaboradores contra el Covid-19, protocolos de bioseguridad y conductas de autocuidado. Logramos contar con el 90% de la planta de personal vacunado.*
4. *En el marco de los planes de formación del SG-SST llevamos a cabo las siguientes capacitaciones:*



Ilustración #15 - Requerimientos y medidas / Fuente: Información BMM

Principales Iniciativas

1 *Dentro de la jerarquía de controles el Banco, adoptamos las siguientes medidas:*

- *Uso de elementos de protección personal.*
- *Controles administrativos y procesos de formación.*
- *Controles de ingeniería.*

2 *Adoptamos diferentes mecanismos para permitir a los colaboradores notificar los peligros y riesgos identificados en sus lugares, tareas o actividades laborales como son:*

- *Participación en la actualización de matriz de peligros y riesgos.*
- *Reporte de condiciones de trabajo a través del formato FM-442.*
- *Reporte de condiciones reales del estado de salud y estados Covid-19.*
- *Reporte de posibles conductas de acoso laboral.*

3 Conscientes de la importancia de velar por la salud física y mental de todos los Colaboradores contamos con el apoyo de diferentes proveedores médicos a nivel nacional, quienes a través de su profesionalismo e idoneidad identificaron y recomendaron al Banco, adoptar medidas individuales y colectivas que disminuyeran o eliminaran los riesgos que afectaran la salud y seguridad en el trabajo.

Dentro de los servicios definidos están los siguientes:

- *Exámenes médicos de ingreso.*
- *Exámenes médicos de egreso.*
- *Exámenes médicos periódicos.*
- *Exámenes médicos por incapacidad.*
- *Exámenes médicos seguimiento Covid-19.*

4 En el marco del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, contamos con el apoyo de la administradora de riesgos laborales, las empresas promotoras de servicios de salud y el intermediario de seguros en el ramo de riesgos laborales a través de las áreas de medicina laboral con el servicio de asesores especializados en diferentes disciplinas.

5 Implementamos actividades para mitigar las enfermedades laborales, en las que se incluyen, tips de pausas activas, tips sobre higiene postural y hábitos de vida saludable.

6 Otorgamos permisos remunerados a los Colaboradores para acudir a servicios médicos propios de su EPS.

7 Brindamos asesoría y acompañamiento a los Colaboradores, con la ayuda de medios telefónicos y virtuales, guardando confidencialidad en la atención médica y psicológica.

Los datos médicos relacionados con las condiciones de salud de los Colaboradores son utilizados única y exclusivamente para determinar las recomendaciones, restricciones médicas, reubicaciones o reintegro laboral en custodia del área de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Gerencia de Talento Humano. A través de las políticas y lineamientos internos, el Banco Mundo Mujer busca garantizar condiciones de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información de la historia clínica ocupacional de los Colaboradores.

Principales Resultados

Contenido GRI: 403-8

Cobertura

Durante el año 2021 en total estuvieron cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.710 Colaboradores, de los cuales, 4.700 fueron directos y 10 indirectos. Así garantizamos las medidas de prevención y control en materia de riesgos laborales, en el espacio y durante el desarrollo de las tareas por parte del personal interno y externo de la Entidad. Paralelamente, realizamos el seguimiento y monitoreo anual, a través del área de Auditoría Interna, para determinar el grado de cumplimiento del SG-SST y establecer las acciones de mejora.

Adicionalmente el SG-SST cubre a los Colaboradores con contrato de aprendizaje, proveedores, contratistas, subcontratistas, clientes y visitantes, así como los siguientes procesos de la Entidad:

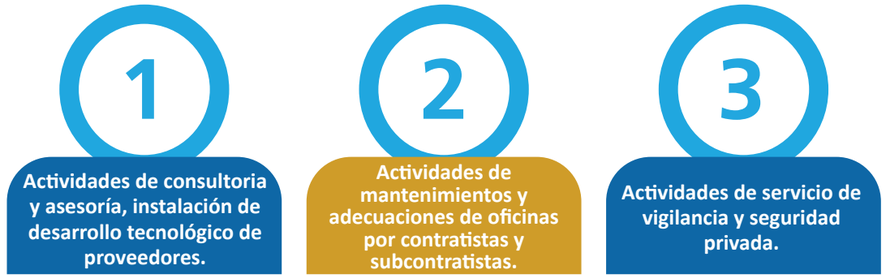


Ilustración #16 - Cobertura SG-SST / Fuente: Información BMM



Cobertura

Indicador	2021
El número total de Colaboradores y trabajadores no empleados directos.	4.710
El número de Colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema.	4.710
El número de Colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría interna.	4.700
El número de Colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría externa y/o certificación por parte de un tercero.	4.700
Porcentaje de Colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema.	100%
Porcentaje de Colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría interna.	99,8%
Porcentaje de Colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría externa y/o certificación por parte de un tercero.	99,8%

Tabla #29 - Cobertura de lugar de trabajo / Fuente: Cifras BMM

Contenido GRI: 403-9

Accidentes Reportados

En 2021 se reportaron once accidentes graves relacionados con el trabajo y 246 accidentes registrables; no se presentaron muertes ocasionadas por accidente de trabajo.

Los principales tipos de accidentes presentados durante el periodo fueron, accidentes de tránsito y accidentes locativos. Teniendo en cuenta la reactivación económica del país y el retorno a labores presenciales, presentamos una tasa de accidentalidad del 5%, superando el resultado del año 2020, año en el cual se establecieron periodos de cuarentena, opción de trabajo en casa para los Colaboradores y aislamientos selectivos del personal.

En el Banco establecimos medidas para mitigar el riesgo de que vuelvan a suceder los tipos de accidentes registrados.

Peligro o Riesgo	Medidas implementadas para minimizar el riesgo
Accidentes de tránsito vehicular	Medidas administrativas y de formación y entrenamiento en temas asociadosa la seguridad vial.
Accidentes locativos	Medidas administrativas para la adecuación de espacios de trabajo, señaleticas y capacitación sobre el uso de elementos de seguridad industrial.

Tabla #30 - Accidentes / Fuente: Cifras BMM

Lesiones y fallecimientos

Indicador	2021
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	11
Número de lesiones por accidente laboral resgistrables.	246
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0,0%
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0,2%
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	5,2%
Número de horas trabajadas	10.221.902

Tabla #31 - Lesiones y fallecimientos / Fuente: Cifras BMM

Contenido GRI: 403-10

Enfermedades Laborales

En el 2021 se presentó un nuevo caso relacionado con enfermedad laboral, sumado a los seis registrados en 2020, por tanto, en el 2021 cerramos el año con siete casos de enfermedades relacionadas con el trabajo, las cuales tuvieron como principal causa el Síndrome de Túnel Carpiano y Trastorno de disco intervertebral.

Ante esta situación, se diseñaron las siguientes actividades a fin de mitigar y minimizar el riesgo:

- *Tips de pausas activas.*
- *Tips sobre higiene postural.*
- *Hábitos de vida saludable.*

Indicador	2021
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0
Número de dolencias y enfermedades laborales registrables.	1

Tabla #32 - Enfermedades laborales / Fuente: Cifras BMM



4 Fortalecimiento de Procesos y Tecnología

4.1 Nuestro Enfoque de Valor 114

4.2 Gestión de Innovación y Nuestras Líneas de Acción 118

4.3 Gestión de Operaciones y Canales de Atención 122

4.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Generar acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios para la comunidad trabajadora del país es nuestra gran apuesta como Banco, por esto, en 2021 pusimos en marcha nuevas soluciones tecnológicas transversales a la gestión de operaciones, canales de atención y los procesos internos del banco.

Crecer junto a nuestros clientes es nuestro compromiso, por ello, nos apalancamos en nuevas tecnologías para ofrecer productos y servicios innovadores, que nos permitan garantizar excelencia en todas las etapas de la experiencia de nuestros clientes.

Líneas de Acción

1

Innovación y Transformación Tecnológica

Desde la línea de Innovación y Transformación Tecnológica desarrollamos el mejoramiento continuo de la infraestructura TI, la seguridad informática, procesos y proyectos; con el fin de mantener servicios de calidad a nuestros clientes.

2

Gestión de Operaciones y Canales de Atención:

Desde la línea de canales de atención, trabajamos por acercar el Banco al cliente proporcionándole servicios de acuerdo con sus necesidades a través de nuestros canales digitales y presenciales, mejorando su experiencia y optimizando los recursos de la Entidad.



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Resultados

Innovación y Transformación Tecnológica

En el año 2021 se registraron 20.800 tickets de incidentes y solicitudes por parte de nuestros Colaboradores, a los cuales dimos seguimiento y solución con un promedio de gestión del 95%.

Durante el año, en la Fábrica de Aplicaciones y Gestión de la Demanda, recibimos 305 Requerimientos Funcionales, 177 Consultas y treinta y un Reportes.

En relación con la Disponibilidad Core – (Ponderación de la disponibilidad mensual de los canales de Telecomunicaciones + la disponibilidad del servicio de Core Bancario + la disponibilidad de la Plataforma Core) durante 2021, la disponibilidad promedio de Core fue del 99,9%.

Gestión de Operaciones y Canales de Atención:

Nuestra estrategia de Fortalecimiento de Procesos y Tecnología nos permitió ofrecer mejor experiencia de servicio, obtener un crecimiento significativo en la usabilidad de nuestros canales digitales y fortalecer nuestras capacidades en analítica de datos.

Acciones y Modernización Frente a el Covid-19:

Para abordar los desafíos en el marco del Covid-19 en 2021 realizamos una modificación al Modelo Operativo por el Covid-19 implementando protocolos de bioseguridad, trabajo en casa, nuevas funcionalidades e incremento en el uso del APP y Call Center, capacitaciones en el uso de la tecnología a nuestros clientes, aumento en el volumen de reportes y cambios en la metodología de supervisión de KPMG y la Auditoria.

Asimismo, implementamos las siguientes medidas:

- *Protocolos de bioseguridad en las visitas presenciales.*
- *Comercialización no presencial. Realizamos visitas no presenciales cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, trabajo en casa e implementamos el uso de WhastApp.*
- *Estudios de crédito y consultas vía telefónica y digital.*
- *Aprobación remota.*
- *Liquidación con protocolos de bioseguridad.*
- *Nuevos canales virtuales para procesos de recaudo.*
- *Aplicación de alivios, reversos, provisiones y ajustes.*
- *Aumento de las condonaciones.*
- *Capacitaciones remotas y virtuales.*

Políticas y Lineamientos

Innovación y Transformación Tecnológica

Las políticas, lineamientos y directrices que guían nuestra gestión frente a la línea estratégica de Innovación y Transformación Tecnológica son:

A Nivel Externo:

- *Cumplimento de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/2014) - Superfinanciera – Capítulo IV - Sistema de Control Interno - Punto 5.2. Normas de control interno para la gestión de la tecnología.*

A Nivel Interno:

- *Manual del Sistema de Control Interno.*
- *Metodología para proyectos.*
- *Gestión de procesos.*
  - *Proceso Gestión del plan estratégico de TI-PETIC.*
  - *Proceso Aseguramiento de infraestructura tecnológica.*
  - *Control de requerimientos y pasos entre ambientes.*
  - *Gestión de servicios de Tecnología.*

Gestión de Operaciones y Canales de Atención:

Con el propósito de lograr la eficiencia operacional y de servicio, automatizando procesos y mejorando la disponibilidad de canales, definimos los siguientes comités de seguimiento en los cuales se establecen las directrices que guían la gestión de Banco frente a esta línea estratégica:

Comité SAC: *Verificamos el cumplimiento de indicadores de gestión de los canales del Call Center, Oficinas y Convenios de Recaudo, logrando la aprobación y formalización de las iniciativas, el seguimiento al cumplimiento de estos indicadores y evaluación de nuevas metas.*

Comité Seguimiento Mensual con el Call Center: *Verificamos el cumplimiento contractual, ANS e indicadores, logrando el cumplimiento al plan de trabajo y mejora continua.*

Reunión trimestral con los Convenios de Recaudo: *Evaluamos la evolución del convenio y acciones que se requirieron, logrando aumentar las transacciones y cambios de tarifas a la baja.*



4.2 Gestión de Innovación y Transformación Tecnológica

Desde la innovación y la transformación tecnológica buscamos el mejoramiento continuo de la infraestructura TI, la seguridad informática, los procesos y proyectos; con el fin de contribuir con la prestación de servicios de calidad a los clientes y diferentes áreas de la Entidad alineados al cumplimento de la estrategia misional del Banco.

En el año 2021, en un proceso de mejora continua, creamos la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, con el objetivo de liderar e impulsar los proyectos tecnológicos y funcionales.

Para el cumplimiento de las perspectivas y desafíos institucionales se definieron cinco estrategias tecnológicas, las cuales son:

Transformación Tecnológica:
Orientada a las nuevas tecnologías que requiere el Banco y demanda el mercado.

Accesibilidad:
Dirigida a establecer los canales de servicio y acceso apropiados a la demanda del mercado y de los clientes.

Optimización:
Orientada a la mejora en los procesos, maximización de la inversión tecnológica y estandarización de buenas prácticas.

Cloud Computing:
Dirigida a la migración e integración a plataformas y servicios tecnológicos en la nube de acuerdo con las nuevas necesidades del Banco.

Seguridad de TI:
Orientada a la protección de la información y activos informáticos del Banco con la implementación de controles y herramientas tecnológicas.

Ilustración #17 - Estrategias tecnológicas / Fuente: Información BMM

Procesos Corporativos de Innovación y Transformación Tecnológica:

La transformación digital ha venido evolucionando vertiginosamente en los últimos diez años y especialmente en los años de pandemia. Desde el Banco Mundo Mujer estamos inmersos en distintos procesos tecnológicos con el objetivo de gestionar con calidad, eficiencia y optimización cada uno de los servicios que ofrecemos, a la vez que fortalecemos los procesos internos del Banco.



Ilustración #18 - Gestión de procesos / Fuente: Información BMM

Principales Proyectos del Periodo

1 | ***Renovamos la infraestructura que soportara el Core Financiero:*** *con el objetivo de optimizar y ampliar nuestra capacidad de almacenamiento y procesamiento, lo que nos permitió obtener un resultado de puesta en operación, implementación y cambio de la infraestructura.*

2 | ***Promovimos conectividad eficiente y segura a través de los Servicios Web por medio del Bus de Servicios,*** *que permitirá la gestión e integración de los diferentes escenarios con el Banco y nuestros proveedores estratégicos.*

3 | ***Nos vinculamos como miembro principal de MasterCard*** *con el fin de lograr la generación e implementación de la tarjeta débito para nuestros clientes.*

4 | ***Iniciamos la construcción del Portal Transaccional y Móvil para Segmento Personas,*** *una plataforma que permite realizar transacciones a través de internet, con altos estándares de seguridad y calidad desde los teléfonos móviles y equipos de cómputo.*

5 | ***Implementamos Corresponsales Bancarios*** *con puntos de atención ubicados en diferentes comercios del país.*

6 | ***Realizamos una alianza estratégica con ACH Colombia*** *para construir nuevos servicios financieros que faciliten el pago de transacciones de nuestros clientes.*

7 | ***Logramos la ejecución del Core Bancario 7x24 para los canales transaccionales en el ambiente de Producción,*** *la cual permitió el flujo continuo de transacciones entre los diferentes canales y el Core Bancario.*

8 | ***Implementamos la plataforma Office 365,*** *con lo cual logramos aumentar la flexibilidad, capacidad y movilidad de los servicios en el trabajo diario para nuestros Colaboradores.*

9 | ***Fortalecimos la Estructura Organizacional de la Gerencia Nacional de Tecnología y Proyectos,*** *con esto logramos la ampliación de los recursos humanos en las áreas de TI para soportar y atender la operación del Banco en el aspecto tecnológico.*

10 | ***Mediante la Fábrica de Aplicaciones*** *dimos solución a las diferentes áreas del negocio de acuerdo con las necesidades funcionales de aplicaciones y de proyectos, asimismo, cumplimos con la planeación de desarrollo para nuevos requerimientos y mantenimientos solicitados por las áreas del Banco.*

Principales Resultados

Herramientas de Apoyo

Desde la Gerencia Nacional de Tecnología y Proyectos dispusimos la herramienta de *Mesa de Ayuda* para la atención de tickets relacionados con los incidentes y solicitudes tecnológicas, las cuales fueron atendidas por los grupos de soporte de cada área de TI. Adicionalmente implementamos el correo de Solicitudes Tecnológicas para la atención a los requerimientos tecnológicos para la atención de las áreas de Banco y el Grupo Empresarial Mundo Mujer.

Para la atención a los requerimientos referentes a la pandemia centramos la capacidad de los recursos de la Gerencia de TI tanto de infraestructura como de personal, logrando apoyar las áreas del Banco en la implementación de cambios normativos como los siguientes:

- *Soportar y mantener a los Colaboradores con trabajo en casa de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional y el Banco.*
- *Implementar el proyecto de movilidad para trabajo remoto en casa.*
- *Implementar Office 365 y Teams.*

Principales Cifras

20.800 Tickets	Gestión de incidentes y solicitudes radicadas por los usuarios en los aspectos tecnológicos y funcionales, a los cuales dimos seguimiento y solución.	
99,9% Disponibilidad promedio de Core	Disponibilidad Core - El indicador está compuesto por la ponderación de la disponibilidad mensual de los canales de Telecomunicaciones + la disponibilidad del servicio de Core Bancario + la disponibilidad de la Plataforma Core.	
305 Requerimientos Funcionales	Solicitudes a la fábrica de aplicaciones y requerimientos de Gestión de la Demanda.	**31** Reportes **177** Consultas

Ilustración #19 - Innovación y transformación tecnológica / Fuente: Cifras BMM

Principales Retos

En el Banco trazamos una ruta retadora de innovación y transformación digital para seguir fortaleciendo nuestro ecosistema tecnológico y digital que integra los siguientes aspectos:

Actualización Tecnológica (Innovación Incremental).

- *Transformación tecnológica.*
- *Automatización (BPM & RPA).*
- *Gestión documental digital.*
- *Omnicanalidad .*
- *Ciberseguridad.*

4.3 Gestión de Operaciones y Canales de Atención

La Gestión de Operaciones y Canales de Atención enfoca su accionar en lograr la eficiencia operacional y de servicio, automatizando procesos y mejorando la disponibilidad de canales y la oferta de servicios.

Principales Iniciativas

1 | *Enfocamos nuestros esfuerzos en identificar las necesidades de nuestros clientes.*

2 | *Trabajamos en ofrecer disponibilidad de los canales 24/7.*

3 | *Trabajamos en fortalecer nuestros procesos internos y externos con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.*

4 | *Fortalecimos la cobertura en los canales de recaudo a más bajo costo.*

Principales Resultados

En la Gestión de nuestros canales y operaciones tuvimos un crecimiento en la usabilidad de nuestros canales de atención obteniendo los siguientes resultados:

Gestión de Operaciones y Canales de Atención	
Crecimiento en canales alternos	50%
Aumento de transacciones monetarias	50%
Número de transacciones	60.000
Número de clientes APP Móvil	125.000
Crecimiento de autogestión	77%
Disminución del costo de comisión	De COP 2.400 a COP 1.200
Disminución de tarifa para el cliente	50%
Disminución de costo para el Banco	50%
Solución en primer contacto	45% al 60%

Tabla #33 - Gestión de operaciones y canales de atención / Fuente: Cifras BMM



En el Banco monitoreamos los indicadores de autogestión, resolución en primer contacto y usabilidad de los canales para asegurar la mejor experiencia en nuestros clientes.

El indicador de solución en primer contacto está dado por las transacciones que se realizan en los canales tradicionales; es decir, no incluyen los canales digitales (Banca Móvil y Pagos en línea). Este indicador está apalancado por las transacciones que se realizan en la oficina y en los convenios de recaudo. Se cuenta con un plan de trabajo para automatizar y facilitarle al cliente la respuesta a través de canales como la página web y las redes sociales, mediante el Bot Clara y el Call Center.

Autogestión

Indicador Propio ECA-1

APP Móvil

36% Incremento de uso

40.000 Clientes

PAGOS en Línea

82% Incremento de uso

Ago 2021 Pagos sin comisión desde este mes en adelante

Resolución en Primer Contacto

Indicador Propio ECA-2

7.721.379 Transacciones resueltas en primer contacto:

8.049.750 Transacciones atendidas en canales tradicionales:

Usabilidad de los Canales

Indicador Propio ECA-3

5.019.841 Número de transacciones – Oficinas

1.930.947 Número de transacciones - Convenios de Recaudo

149.468 Número de transacciones - Call Center

423.993 Número de transacciones - Página WEB

11.131 Número de transacciones - Redes Sociales

367.003 Número de transacciones - ATM y POS

498.373 Número de transacciones – App Móvil

336.345 Número de transacciones - Analistas de Crédito

Ilustración #20 - Usabilidad de los canales de atención / Fuente: Cifras BMM

Principales Retos

1. *Ampliar los servicios en los canales alternos (digitales y presenciales) con disponibilidad 24/7 (Omnicanalidad).*
2. *Avanzar en posicionar los actuales y los nuevos canales alternos (digitales y presenciales) como primera opción transaccional para los clientes (Multicanalidad).*
3. *Descongestionar las oficinas mejorando el servicio en plataforma (Venta Cruzada de productos y Servicios).*
4. *Incrementar el movimiento transaccional y los saldos de las cuentas de ahorro (Fondeo y Rentabilidad) Propender por la eficiencia operacional (Menores Costos).*
5. *Proveer al cliente canales y servicios digitales, incentivando su uso para mejorar la experiencia, optimizando los recursos del Banco y cuidando el medio ambiente.*





5 Gestión Integral de Riesgos

5.1 Nuestro Enfoque de Valor 128

5.2 Riesgos Financieros 132

5.3 Riesgos No Financieros 140

5.4 SARLAFT 146

5.5 Auditoría 148

5.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Con el objetivo de prevenir, evitar, mitigar y minimizar los impactos y probabilidad de ocurrencia de los riesgos que puedan afectar nuestra sostenibilidad financiera, operativa, y el entorno donde operamos, hemos implementado un Sistema Integral de Riesgos que integra políticas, protocolos, metodologías, procedimientos y estrategias bajo un ambiente de control. De esta forma, el proceso de identificación, evaluación y cobertura de los riesgos se convierte en una actividad estratégica para nuestra Entidad.

Líneas de Acción

1 ***Riesgos Financieros:***
Desde la perspectiva financiera en el Banco gestionamos los riesgos de crédito, mercado, liquidez y riesgos ambientales y sociales con impactos económicos.

2 ***Riesgos No Financieros:***
Desde la perspectiva no financiera gestionamos los riesgos operativos, de continuidad del negocio, seguridad de la información y ciberseguridad.

De manera transversal implementamos rigurosos procesos de debida diligencia a través de SARLAFT 4.0 y el desarrollo de Auditorías Internas y Externas:

En el marco de transparencia revelamos los riesgos a nuestras partes interesadas, los cuales han sido evaluados y actualizados periódicamente por el Comité de Riesgos y la Junta Directiva, a través de la gestión realizada por la Administración del Banco.

Para llevar a cabo una gestión de riesgos efectiva, realizamos tres acciones importantes:

1. *Identificar las fuentes de riesgo que afectan a la Entidad.*
2. *Cuantificar la exposición de la Entidad ante los distintos tipos de riesgo.*
3. *Adoptar medidas que permitan limitar o reducir la exposición al riesgo.*



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Resultados

Riesgos Financieros:

Valor en Riesgo de Mercado – VeR:
COP 2.417 millones

Número de operaciones de crédito evaluadas por SARAS:
1.249 operaciones

Cartera en riesgo: 8,4%

Indicador de Cartera Vencida (ICV): 4,49%

Oficinas acompañadas en visitas pre y post crédito:
178 oficinas

Cobertura cartera vencida: 152%

Cobertura cartera en riesgo: 81%

Oficinas capacitadas en SARAS:
133 oficinas

Riesgos No Financieros:

Gestión de alertas (SOC)

2.500
Alertas emitidas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

Vulnerabilidades

Ejecución de procedimientos de gestión de vulnerabilidades y aseguramiento de infraestructura tecnológica.

Análisis de pasos a producción

95 Pasos
Análisis de pasos a producción: Volumen de pasos analizados en promedio cada mes, actividad que permite reducir la probabilidad de materialización de riesgos.

Seguimiento a eventos de riesgos

Nos permitió generar planes de acción para el mejoramiento de los procesos internos del Banco.

Pruebas ejecutadas al PCN

100%
Realizamos la totalidad de pruebas programadas discriminadas en tecnológicas, operativas, combinadas y de ciberseguridad.

Gestión SARLAFT 4.0:

Evaluación periódica SARLAFT por parte de la Revisoría Fiscal.

6 oportunidades de mejora identificadas desde Auditoría Interna.

100%
Gestión y cierre del 100% de oportunidades de mejora reportadas por la Revisoría Fiscal.

83%
Gestión y cierre del 83% de las oportunidades de mejora reportadas por la Auditoría Interna.

Gestión de Auditoría:

Auditoria de idoneidad, eficacia e implementación del marco de gestión de riesgos.

Auditoria del cumplimiento de las funciones de las Gerencias.

Validación de la credibilidad de la información de gestión de riesgos.

Asesoria a la Alta Dirección en materia de gestión de riesgos.

Ilustración #21 - Gestión de riesgos / Fuente: Cifras BMM.

Políticas y Lineamientos

Para mitigar los riesgos que pueden afectar nuestra sostenibilidad financiera y operativa, contamos con políticas de cumplimiento y procedimientos definidos para el monitoreo y evaluación de los resultados de nuestras actividades en el marco de la transparencia:

Riesgos Financieros:

Riesgo de Crédito: Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito **(SARC)**.

Riesgo Ambiental y Social: Manual Administración de Riesgos Ambientales y Sociales **(SARAS)**.

Riesgo de Mercado: Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado **(SARM)**.

Riesgo de Liquidez: Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez **(SARL)**.

Riesgos No Financieros:

Política General y Especificas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Política General de Continuidad del negocio.

Ilustración #22 - Riesgos financieros y no financieros / Fuente: Información BMM.



5.2 Riesgos Financieros

A partir de la visión estratégica del Banco, la Gestión Integral de Riesgos establece políticas y procedimientos relacionados con el gobierno y la prevención de los riesgos desde de la definición de límites, metodologías y estrategias bajo un ambiente de control que permita alcanzar y mantener la sostenibilidad financiera, utilizando mecanismos de monitoreo y evaluación de las actividades realizadas en el cumplimiento del objeto social del Banco en un marco de transparencia y revelación de riesgos a las partes interesadas.

Riesgo de Crédito

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC).

Indicador Propio SARC

Desde la gestión de Riesgo de Crédito desarrollamos actividades de prevención, seguimiento y control de todo el ciclo de créditos.

Durante 2021, logramos mantener un proceso robusto y gestionar los riesgos de manera efectiva, garantizando la calidad de la cartera bajo alivios y soluciones financieras a nuestros clientes.

Principales Iniciativas

- *Visitamos a 6.515 clientes validando la aplicación de la metodología de otorgamiento pre y post crédito en todas las sucursales del Banco.*
- *Monitoreamos y controlamos las políticas en materia de otorgamiento de créditos y seguimiento, así como a los límites de cartera.*
- *En la gestión del riesgo de activos financieros constituimos una provisión general adicional equivalente al 1% del saldo de cartera de microcrédito, la cual se mantuvo hasta el mes de julio. Sin embargo, con la reactivación de la cartera y los buenos resultados obtenidos en materia de calidad de cartera, desde la Junta Directiva se determinó que se reversara dicha provisión si los niveles de cobertura se mantenían sobre los límites establecidos.*
- *Reservamos cerca del 30% de dicha provisión y el restante lo individualizamos a fin de mantener los niveles de cobertura.*

Principales Resultados

Con el propósito de mantener niveles adecuados para el Banco, en el periodo obtuvimos los siguientes resultados:



Ilustración #23 - Resultados SARC / Fuente: Cifras BMM.

ICV Modalidad	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Comercial	4,79%	4,77%	4,65%	4,54%	4,77%	5,30%	5,46%	5,17%	4,82%	4,43%	4,13%	4,00%	3,93%
Consumo	4,15%	3,85%	3,47%	3,43%	3,20%	3,86%	4,09%	3,70%	3,48%	3,27%	3,27%	3,19%	3,29%
Microcrédito	6,28%	6,47%	5,95%	5,75%	5,57%	6,37%	6,59%	6,00%	5,68%	5,28%	5,06%	4,81%	4,74%
TOTAL	**5,89%**	**6,01%**	**5,55%**	**5,38%**	**5,23%**	**5,99%**	**6,20%**	**5,67%**	**5,35%**	**4,97%**	**4,76%**	**4,45%**	**4,49%**

Tabla #34 - Comportamiento indicadores cartera vencida 2021 / Fuente: Cifras BMM.



Impacto Generado por la Pandemia:

A la fecha de presentación de los Estados financieros a 31 de diciembre de 2021, continuamos monitoreando la cartera que fue objeto de algún tipo de alivio basado en las circulares expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Por otra parte, y en razón a que se esperan nuevas olas de contagio, se mantienen monitoreadas las decisiones que en materia de aislamiento tome el Gobierno Nacional y las autoridades regionales, con el propósito de establecer estrategias encaminadas a mantener los servicios; de igual forma, el Banco mantiene sus políticas de bioseguridad para atención en oficinas y para la operación.

De los alivios otorgados al 31 de diciembre de 2021, continúan con un alivio vigente 5.145 créditos equivalente a una cartera de COP 32.404 millones, los cuales están distribuidos de la siguiente manera por modalidad:

Tipo de crédito	Número de créditos	Capital de cartera
Microcréditos	4.343	COP 24.951
Comercial	224	COP 6.209
Consumo	578	COP 1.247
TOTAL	5.145	COP 32.407

Tabla #35 - Alivios otorgados diciembre 2021 / Fuente: Cifras BMM.

**Cifras en millones*

Principales Retos

Dado los resultados del 2021, para 2022 esperamos ajustar los límites de cartera buscando converger a indicadores prepandemia; para ello, esperaremos la evolución de la nueva ola generada por la cepa Ómicron y las posibles disposiciones que tomen las diferentes autoridades gubernamentales de orden nacional y regional en caso de que se presente una crisis hospitalaria.

Riesgo de Mercado

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM).

Indicador Propio SARM

En la gestión de riesgo de mercado realizamos análisis exhaustivo de mercado y construimos modelos predictivos respecto a los cuales monitoreamos la exposición del Banco en las operaciones y posiciones de balance y fuera de balance, de conformidad con las políticas y lineamientos establecido en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM).

Principales Iniciativas

- *En virtud del crecimiento en las inversiones de portafolio del Banco, ajustamos los limites asociados al Valor en Riesgo – VeR.*
- *Realizamos ajustes al modelo de cálculo de cupos para las operaciones de Tesorería.*
- *Realizamos una evaluación de brechas del SARM frente a la nueva normativa SIAR de la SFC.*
- *Diariamente realizamos el cálculo del Valor en Riesgo (VeR) con el cual damos seguimiento a la exposición en materia de riesgo de mercado del portafolio de inversiones.*
- *Evaluamos mensualmente a través de pruebas de estrés (Stress Testing) escenarios adversos en materia de resultados de valoración de las posiciones vigentes, lo que nos permite incorporar esta información en las decisiones que adoptamos en la Entidad.*

Principales Resultados

- En 2021 pudimos ver volatilidades importantes en la tasa de negociación de las inversiones de renta fija, las cuales se reflejaron en los resultados del portafolio de inversiones del Banco que se encuentra clasificado como negociable y el cual valoramos diariamente a precios de mercado, sin generar riesgos significativos en el balance por la participación en el total del activo.

- El indicador de Valor en Riesgo (VeR) presentó el siguiente desempeño durante el 2021 en comparación con al año inmediatamente anterior.

2020				
Factor de Riesgo	Mínimo	Máximo	Promedio	Último
Carteras Colectivas	COP 4	COP 304	COP 137	COP 73
Tasa de Interés (TES y CDT)	COP 1.670	COP 2.478	COP 2.004	COP 2.344
TOTAL	COP 1.674	COP 2.782	COP 2.141	COP 2.417

2021				
Factor de Riesgo	Mínimo	Máximo	Promedio	Último
Carteras Colectivas	COP 5	COP 298	COP 53	COP 166
Tasa de Interés (TES y CDT)	COP 2.246	COP 2.878	COP 2.635	COP 2.391
TOTAL	COP 2.251	COP 3.176	COP 2.689	COP 2.557

*Tabla #36 - Desempeño indicador de valor en riesgo / Fuente: Cifras BMM. *Cifras en millones*

En el Banco contemplamos políticas en materia de inversiones de portafolio conservadoras frente al riesgo de mercado y crédito. Por ello buscamos que el perfil de vencimiento del portafolio sea de corto plazo con un nivel máximo de duración promedio ponderado para inversiones en Títulos de Tesorería (TES) de 913 días (685 días a diciembre de 2021) en inversiones en títulos emitidos por la Nación (TES y TCO), Entidades financieras vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) con calificación AAA (CDT y Bonos) e inversiones obligatorias de Finagro (TDA) y Títulos de Solidaridad (TDS).

Riesgo de Liquidez

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL

Indicador Propio SARL

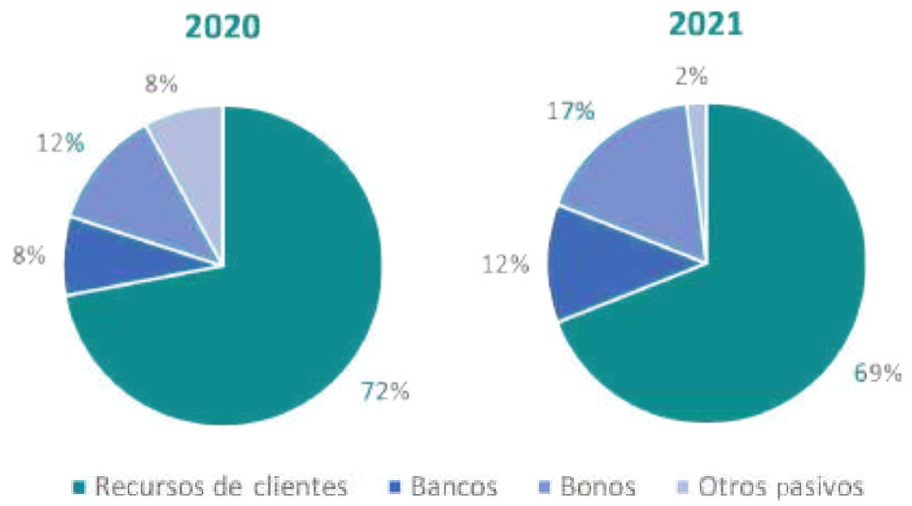
En la gestión de riesgo de liquidez nos enfocamos en el principio de oportunidad y eficiencia por el que estimamos la disposición de efectivo y activos líquidos o fácilmente convertibles en efectivo, a fin de mantener en todo momento la liquidez necesaria para cubrir de manera suficiente la demanda de recursos financieros para la financiación de los activos y el cumplimiento de las obligaciones financieras.

Principales Iniciativas

- *Redujimos los límites de concentración en el producto del pasivo conforme al crecimiento y diversificación de las fuentes de fondeo.*
- *Establecimos nuevos niveles de monitoreo para los productos de cuentas de ahorro y CDTs.*
- *Ejecutamos pruebas a los mecanismos de fondeo del Plan de Contingencia de Liquidez – PCL del Banco.*
- *Realizamos un análisis de escenarios de liquidez contemplando comportamientos atípicos en el recaudo de cartera, retiro de depósitos y renovación de depósitos a término.*
- *Mantuvimos los niveles de liquidez y activos líquidos necesarios para cubrir las contractualidades y crecimiento de la operación dentro del apetito de riesgo definido.*
- *Realizamos una evaluación de brechas del SARL frente a la nueva normativa SIAR de la SFC.*
- *Dimos continuidad al proceso de diversificación de las fuentes de fondeo del Banco, cumpliendo con los lineamientos de apetito de riesgo definido por la Junta Directiva. Esto permitió la disminución de la participación de las fuentes provenientes de socios y aumentó los recursos provenientes de los productos de ahorro e inversión que ofrecemos a nuestros clientes.*
- *Contemplamos políticas en materia de activos líquidos e indicadores de descalce de plazos y cobertura de pasivos que nos permitan realizar seguimiento a las necesidades de liquidez propias.*
- *Incrementamos la participación dentro de las fuentes de fondeo estables de mayor plazo, con los recursos provenientes de emisiones de bonos y la disponibilidad de líneas de crédito con bancos comerciales y multilaterales, lo que se reflejó en la estabilidad del Coeficiente de Fondeo Neto – CFEN.*

Principales Resultados

Composición fuentes de fondeo 2020 vs. 2021



Gráfica #17 - Composición fuentes de fondeo 2020 vs. 2021 / Fuente: Cifras BMM.

Resultados SARL

Bonos en la composición del pasivo *Producto de la nueva emisión de Bonos en IBR a 3 años	**12% al 17%**
CDT, emisión de bonos y operaciones de crédito *Consideramos como fondeo estable	**CFEN**
Comité de gestión de activos y pasivos (CGAP)	**Revisión Semanal**

Ilustración #24 - Resultados SARL / Fuente: Cifras BMM.

Por nuestra estructura de pasivos estable, nos encontramos en una posición adecuada frente a choques externos de liquidez de acuerdo con los escenarios realizados. Asimismo, contamos con alternativas claras de acceso a liquidez adicional en caso de requerirse.

Riesgo Ambiental y Social

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS

En nuestra Modelo de Sostenibilidad implementamos el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para las operaciones de crédito, con lo cual buscamos contribuir de manera activa desde el desembolso de los créditos, al cuidado y preservación del medio ambiente y la sociedad.

Nuestro objetivo es evaluar los riesgos y detectar las posibles falencias que presentan nuestros clientes en cuanto a los aspectos ambientales y sociales que puedan afectar el pago de sus obligaciones.

Créditos Evaluados en Riesgos Ambientales y Sociales

Indicador Propio ERA-1

1. *En el transcurso del año 2021 evaluamos 1.249 operaciones de crédito por el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) de las cuales ninguna obtuvo riesgo alto.*

2. *El 57,3% se clasificó en riesgo medio y el 42,7% en riesgo bajo. El SARAS recorrió un periodo de pruebas a lo largo del año 2021, con resultados satisfactorios en las actividades que adelantamos para la cartera agropecuaria del Banco.*

Principales Iniciativas

- *Validamos los reportes regulatorios con sus capítulos y anexos, para dar un respectivo cumplimiento normativo de ellos. Durante el año 2021 no presentamos inconvenientes que generaran retransmisiones o sanciones en los reportes regulatorios relacionados con la cartera de créditos.*

- *Capacitamos a los Analistas de Crédito Agropecuario en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) a nivel nacional, pertenecientes a las oficinas del Banco donde ofrecen los productos, con sus respectivos Coordinadores Comerciales, Directores de Agencia y Gerentes Regionales. Al cierre de diciembre de 2021 culminamos el proceso de capacitaciones en 133 oficinas y 465 Colaboradores.*

Principales Retos

1. *Lograr la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).*

2. *Continuar con el proceso de implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), incluyendo a futuro otros productos ofrecidos por la Entidad, así como la evaluación de los proveedores, para tener un impacto no solo en los clientes, sino también en la contratación.*



5.3 Riesgos No Financieros

Indicador Propio No Fin

Nuestro objetivo principal es establecer metodologías que nos permitan la debida gestión de los riesgos a los que nos encontramos expuestos. Para lo cual, tomamos como referencia e incorporamos las mejores prácticas internacionales, permitiendo la definición y mantenimiento de un modelo cíclico estándar de cuatro etapas:



Identificar



Medir



Controlar



Monitorear

Teniendo en cuenta que los riesgos se pueden presentar de manera transversal en las organizaciones, buscamos generar consciencia a todos los Colaboradores y/o terceros sobre la importancia de la gestión de riesgos no financieros, así como el cumplimiento de las políticas, metodologías y procedimientos establecidos.

Riesgo Operativo

Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)

Indicador Propio SARO

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) del Banco, está debidamente implementado y documentado, tal como lo exige la normativa aplicable. Tiene como objetivo principal establecer una metodología que permita la debida identificación y gestión de los riesgos operacionales a los que nos encontramos expuestos:

Metodología de identificación y gestión de los riesgos operacionales

Etapa 1:

Identificación de los riesgos asociados al negocio bancario, las políticas, procedimientos y metodologías para todos los procesos.

Etapa 2:

Ejecución del análisis y medición de los riesgos, definición de las medidas de control aplicadas como mitigantes, monitoreo y mejora de los procesos.

Etapa 3:

Socialización de los resultados obtenidos a través de la gestión integral del riesgo, así como de las actividades encaminadas a fortalecer la cultura del riesgo mediante capacitaciones a Colaboradores y proveedores críticos.

Principales Iniciativas

- *Realizamos la actualización del perfil de riesgos del Banco para el primer y segundo semestre del 2021. El perfil de riesgo se mantuvo en **Moderado** debido a que continuamos en un proceso de adaptación de acuerdo con los cambios generados por la pandemia.*

- *Seguimos la operación de la red de oficinas en jornada continua, los Colaboradores de la Dirección General operan en alternancia y mantenemos el cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas por el Gobierno.*

- *Iniciamos un proyecto de fortalecimiento de modelos de alternancia y retorno a la presencialidad, este proyecto implicó adecuaciones físicas, eléctricas y de mobiliario en las diferentes áreas y espacios.*

Principales Resultados

Eventos de riesgo operacional registrados — **100%**

*Permitió generar planes de acción para los procesos internos .

Plan de capacitación anual — **100%**

*Dirigido a: Colaboradores y proveedores críticos.

Ilustración #25 - Resultados SARO / Fuente: Cifras BMM.



Continuidad del Negocio

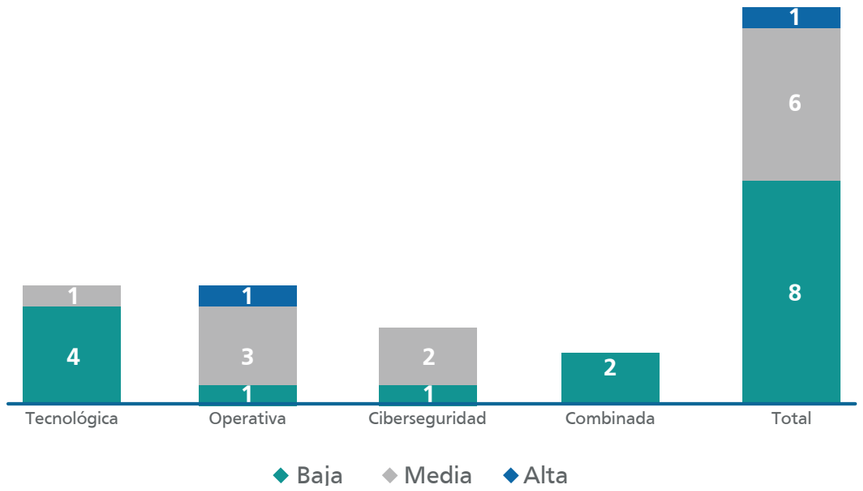
El Plan de Continuidad del Negocio del Banco está debidamente implementado, documentado y probado, tal como lo exige la normativa aplicable; tiene como objetivo principal establecer un conjunto de procedimientos y planes, que se desarrollan, compilan y mantienen preparados para su uso en caso de producirse un incidente. Para permitir al Banco continuar desempeñando sus actividades críticas a un nivel aceptable previamente definido, se incluyen elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal.

Principales Iniciativas

- *Desarrollamos satisfactoriamente nuestro programa de pruebas del Plan de Continuidad del Negocio durante 2021. Esto con el propósito de verificar el adecuado funcionamiento de las estrategias y planes definidos para poder ofrecer los productos y servicios a nuestros clientes aún en situaciones adversas.*

- *En total realizamos quince pruebas, las cuales tuvieron como objetivo fortalecer el conocimiento por parte del talento humano, acerca de los protocolos de actuación ante eventos de riesgo que afectan la normal prestación de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.*

- *Fortalecimos la estrategia de recuperación de nuestras operaciones por medio de trabajo remoto.*



Gráfica #18 - Pruebas realizadas. Tipo vs Complejidad / Fuente: Cifras BMM.

Principales Resultados

Los resultados de las pruebas fueron equitativos, el 53,3% correspondió a pruebas de baja complejidad, 40% a pruebas de media complejidad y 6,7% a pruebas de alta complejidad.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Nuestra estrategia de seguridad de la información se centra en mantener un programa de administración de riesgos que nos permita gestionar de manera efectiva la ciberseguridad y cumplir las normas establecidas por la Circular Básica Jurídica (CBJ) 029 de 2014 y sus actualizaciones (Circulares Externas 007 y 008 de 2018, Circular Externa 005 de 2019 y la Circular Externa 033 de 2020).

Principales Iniciativas

- *Durante el año recibimos 505 alertas asociadas al Servicio Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que fueron evaluadas, analizadas, clasificadas y escaladas para su verificación y gestión final. Se destaca que ninguna alerta estuvo asociada a materializaciones.*

- *Ejecutamos sin novedades nuestros procedimientos de gestión de vulnerabilidades y aseguramiento de infraestructura tecnológica. Lo anterior nos permitió obtener la mayor calificación: "A" (9.3/10), ubicándonos por encima del promedio de la industria, en la herramienta usada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la evaluación de las posturas de ciberseguridad*

- *Dando alcance a la emergencia sanitaria y al estallido social presentado durante el 2021, desde el área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad apoyamos a las diferentes áreas, mediante el análisis y la evaluación de los riesgos asociados a la operación de manera remota; asimismo, participamos activamente en la definición y autorización de controles necesarios, con el fin de mantener nuestras operaciones de manera eficiente.*

- Implementamos medidas para evitar escenarios de riesgo de ciberseguridad para disminuir la concentración de personal y proteger a nuestros Colaboradores de alto riesgo y a quienes cumplen funciones de soporte, teniendo en cuenta:

1 *Una conexión directa a los servicios desde cualquier ubicación que tuviera internet, garantizando el cumplimiento de todos los protocolos de seguridad.*

2 *Activación del doble factor de autenticación para evitar posibles fugas de información.*

Principales Resultados

- *Gestionamos de manera oportuna más de 2.500 alertas emitidas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), de las cuales el 20% fueron marcadas y escaladas para un análisis más profundo, sin embargo, ninguna estuvo asociada a materializaciones.*

- *A través de la validación de pasos entre ambientes, controlamos los ajustes y/o modificaciones que realizamos sobre los sistemas productivos.*

- *Ejecutamos de manera oportuna los procedimientos de gestión de vulnerabilidades y aseguramiento de la información e infraestructura tecnológica, reduciendo de manera progresiva las vulnerabilidades existentes.*

- *Logramos gestionar el 100% de los eventos de riesgo operacional materializados, para lo cual, implementamos diferentes planes de acción que incluyeron actividades manuales, creación y optimización de flujos de trabajo con las áreas enfocadas en evitar su reiteración.*

- *Llevamos a cabo pruebas de continuidad del negocio en diferentes niveles de complejidad, buscando evaluar la capacidad de reacción frente a diversos escenarios de riesgo y verificar el adecuado funcionamiento de las estrategias y planes establecidos. De manera satisfactoria realizamos el 100% de las pruebas programadas, discriminadas en: tecnológicas, operativas, combinadas y de ciberseguridad.*

Principales Retos

Poner en práctica mecanismos preventivos que nos permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos que se puedan presentar y que puedan afectar el cumplimiento de nuestros objetivos, así como la definición de los posibles riesgos asociados al cumplimiento de las prioridades.



5.4 SARLAFT

Gestión de SARLAFT

El Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) nos permite cumplir con el marco legal definido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). El objetivo principal de SARLAFT es el adecuado conocimiento del cliente y el origen de sus recursos. En esta línea, constantemente realizamos capacitaciones para crear una cultura de prevención que nos impulse a conocer este sistema y contribuir a la identificación de operaciones inusuales.

Principales Iniciativas

En el Banco nos trazamos como meta implementar un nuevo modelo antilavado de activos, SARLAFT 4.0. que nos permite optimizar los controles establecidos por SARLAFT, para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos que se pudieran presentar. En virtud de lo anterior, hemos dispuesto diferentes canales para recibir, atender quejas y reclamaciones o en caso de cualquier solicitud e inquietud:

- *Correo:* *sarlaft@bmm.com.co.*
- *Línea telefónica:* *(602) 839 99 00 – 1894-1901 Celular: 3136703674.*
- *Correo físico:* *Carrera 11 N° 5 – 56 Banco Mundo Mujer – Área de SARLAFT.*

Siguiendo las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica, parte I Título IV Capítulo IV, presentamos resultados satisfactorios ajustados a la normatividad vigente, a las políticas y metodologías adoptadas por nuestra Junta Directiva y a las recomendaciones de los estándares internacionales.

Principales Resultados

1 *Con la emisión de la Circular Externa 027 de 2020 – SARLAFT 4.0 modificamos la metodología de actualización de información de clientes del Banco logrando un indicador de actualización de 2,1%.*

2 *Logramos la implementación de Sistema SARLAFT 4.0.*

3 *Realizamos la calibración semestral de los modelos de segmentación para la totalidad de clientes.*

4 *La segmentación de canales incluyó a los Analistas de Crédito que utilizan recibos provisionales, y la segmentación de jurisdicciones incluyó el municipio del convenio de recaudo.*

5 *Optimizamos la generación de señales de alerta por cambio de segmento y por comportamiento dentro del mismo segmento.*

6 *Optimizamos la metodología para el monitoreo de terceros beneficiarios de pago, ajustando las señales de alertas para transferencias electrónicas y giro de cheques.*

7 *Optimizamos el proceso de monitoreo transaccional de clientes a través del módulo de Analytics en Monitor Plus.*

8 *Optimizamos el estudio y análisis de vulnerabilidades que nos permite identificar zonas de riesgo y contextualizar a los dueños de los procesos para la adecuada gestión.*

9 *Ajustamos una herramienta (GRC) para generar reportes sobre la Matriz de Riesgo SARLAFT.*

10 *Realizamos la actualización y optimización de los procesos y controles de SARLAFT.*

11 *Construimos una metodología que permitiera calificar a los clientes en tres categorías de riesgo (alto, medio y bajo) para definir su perfil de riesgo, con el objetivo de establecer procesos de vinculación y monitoreo transaccional para clientes de riesgo alto. Con esto logramos el análisis y asignación de calificación para el total de nuestros clientes y potenciales clientes.*

12 *Modificamos el proceso de identificación de clientes y potenciales clientes para que la verificación de su identidad se realizara utilizando herramientas tecnológicas como Evidence Master y ADO.*

13 *Ajustamos el proceso de vinculación para realizar un conocimiento de cliente intensificado a potenciales clientes de alto riesgo. Esto nos llevó a lograr la captura de seis campos de información adicional para el 100% de los clientes catalogados como de alto riesgos en Bantotal.*

14 *A través de Analytics, construimos diversos tableros de monitoreo transaccional de clientes, que permitieron la identificación de señales de alerta de nuestros clientes, partiendo del seguimiento al comportamiento transaccional de los mismos. Implementamos cinco tableros que tienen la función de realizar monitoreo trasnacional a clientes catalogados como de alto riesgos}, clientes en jurisdicciones de riesgo y PEPs.*

Principales Retos

- *Continuar con el fortalecimiento de la cultura de prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT) en nuestros Colaboradores, en pro de disminuir la exposición del Banco a dicho riesgo.*
- *Fortalecer los controles establecidos por SARLAFT, con el fin de detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones relacionadas con delitos LA/FT y sus conexos.*

5.5 Auditoría

Indicador Propio: AUD

Desde Auditoría Interna proporcionamos servicios independientes de aseguramiento y consultoría para garantizar eficacia y efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control interno y Gobierno Corporativo.

Nuestro objetivo es garantizar que los riesgos se administren de forma adecuada, para ello, implementamos auditorías internas basadas en el riesgo que tienen como fin:

1. *Verificar que los controles que la Entidad tiene en sus manuales de procedimientos sean reales y se llevan a cabo.*
2. *Determinar que la metodología y los sistemas de control de riesgos sean los adecuados y estén actualizados de acuerdo a las mejores prácticas del sector.*
3. *Analizar los riesgos de la Entidad para detectar el cumplimiento de los objetivos trazados con el Banco.*

Con el fin de monitorear y evaluar las actividades ejecutadas durante el año, hemos establecido mecanismos de evaluación para la Gestión de Riesgos, entre ellos revisiones y auditorias las cuales en 2021 obtuvieron resultados satisfactorios.

Mecanismo de evaluación	Resultado
Revisión anual SARM	Satisfactorio
Auditoría anual SARM	Satisfactorio
Revisión anual SARL	Satisfactorio
Auditoría anual SARL	Satisfactorio
Revisión anual SARC	Satisfactorio
Auditoría anual SARC	Satisfactorio
Comité de Riesgos	Satisfactorio

Tabla #37 - Riesgos financieros y no financieros / Fuente: Cifras BMM.

Mecanismos de evaluación para la Gestión de Riesgos No Financieros:

1. ***Comité de Riesgos (mensual):***
   Acciones: Seguimiento a la gestión de alertas emitidas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), gestión de vulnerabilidades, gestión de pasos entre ambientes, gestión de eventos materializados, planes de acción y eventos de indisponibilidad.
2. ***Comité de Junta Directiva (Mensual):***
   Acciones: Seguimiento a los resultados más significativos de la gestión de Riesgos No Financieros.
3. ***En Auditoría Interna (anual):***
   Acciones: Evaluación del cumplimiento de la normatividad aplicable, políticas, procedimientos y herramientas implementadas que permitieron una adecuada gestión de los riesgos no financieros.
4. ***Control Interno (Permanente) :***
   Acciones: Ejecutamos un seguimiento a la implementación de los planes de acción definidos para mejorar la gestión de riesgos no financieros.

Principales Iniciativas

- *Fortalecimos las revisiones sobre nuestras operaciones y transacciones, para identificar potenciales señales de alerta de riesgos en materia de continuidad del negocio o para el cumplimiento de nuestras políticas internas.*
- *Llevamos a cabo formación en nuevas tecnologías de la información aplicadas a la Auditoría Interna para Colaboradores.*

Principales Resultados

1. *94% de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna.*
2. *Realizamos ocho procedimientos de aseguramiento solicitados por requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).*
3. *Veintitrés comunicados a la Administración relacionados con oportunidades de mejora al Control Interno.*

Principales Retos

Queremos brindar un adecuado aseguramiento en un entorno en constante cambio, colocando a nuestros auditores en constante disponibilidad para apoyarnos antes, durante y después de cualquier situación atípica de lo establecido; vigilando los riesgos emergentes que puedan impactar la continuidad y sostenibilidad de nuestras operaciones.

6 Gobierno Corporativo

6.1 Nuestro Enfoque de Valor 152

6.2 Estructura de Gobierno 156

6.3 Cumplimiento Normativo e Integridad 164

6.4 Control Interno 170

6.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Nuestro propósito desde la gestión del Gobierno Corporativo es que las actuaciones de los Órganos de Gobierno, Dirección y Administración, incluyendo los Colaboradores estén guiadas por los principios de integridad, eficiencia y transparencia (especialmente de las instancias de Dirección, Administración y Gestión), estableciendo las obligaciones y responsabilidades, en aras de lograr un efectivo reconocimiento y un cabal ejercicio de los derechos de todos nuestros grupos de interés.

En el Banco Mundo Mujer consideramos los principales impactos en la creación de valor en nuestra Entidad, basados en la identidad empresarial y la buena gestión de los tomadores de decisiones y gracias a la consolidación de herramientas organizacionales con una estructura sólida que permite a nuestros órganos de propiedad, dirección, administración y control, tener una interacción fluida y eficiente

Líneas de Acción

1

Estructura de Gobierno

La estructura del Gobierno Corporativo en el Banco se ha definido como el grupo de métodos aplicados por la Dirección para controlar y supervisar cada foco de acción de la Entidad. Sus decisiones se basan en mejorar la eficiencia y la obtención de recursos, para lograr sostenibilidad del negocio en el tiempo.

2

Cumplimiento Normativo e Integridad

La función del área de Cumplimiento consiste en velar por el cumplimiento de la regulación y la autorregulación aplicable en la conducción de los negocios del Banco, promoviendo la transparencia de sus operaciones y una conducta coherente con el Sistema de Gobierno Corporativo; protegiendo así, en la medida de lo posible, al Banco, sus accionistas, Colaboradores y demás partes interesadas, de las consecuencias del incumplimiento.

3

Control Interno

Tiene como propósito integrar las políticas, procedimientos y técnicas de análisis de información como insumo para mitigar los diferentes riesgos a los cuales se ve expuesta la Entidad, para lograr una mayor eficiencia en la operación y contribuir en la toma de decisiones.



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Resultados

Indicador Propio SFC-9

Estructura de Gobierno

- Cumplimos con los lineamientos definidos en el Código País.
- Establecimos directrices para la atención de reuniones de nuestros Órganos de Gobierno y Dirección de manera virtual, de conformidad con la Ley.

Cumplimiento Normativo e integridad

- Cumplimos con la implementación adecuada de 216 normas que tuvieron impacto al interior del Banco, evitando de esta manera riesgos legales y/o reputacionales.
- Establecimos un nuevo canal de integridad para que los Colaboradores del Banco efectúen reportes por situaciones irregulares, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI).

Control Interno

- Implementamos una herramienta a través de la cual se realizó la validación del cumplimiento de cada una de las disposiciones establecidas en la parte I Título I Capítulo IV de la Circular Externa 029 de 2014 de la SFC, a fin de identificar el grado de madurez y cumplimiento de esta al interior del Banco, obteniendo como resultado un cumplimiento del 99,84%.

Modificaciones Aprobadas por la Junta Directiva

1 *En el Código de Buen Gobierno establecemos las reglas y principios de gobierno corporativo por medio de los cuales manejamos la Entidad y nos relacionamos con los diferentes grupos de interés.*

2 *Dentro del Código de Conducta modificamos, para mayor claridad, la redacción de los valores del Banco y el capítulo de* **Responsabilidad Financiera***, incluyendo este como parte de los deberes que los Colaboradores tienen con el Banco.*

3 *En la Política de Conflicto de Interés, incorporamos reglas para la prevención de potenciales situaciones de conflicto de interés que se pudieran llegar a presentar en las relaciones de parentesco entre los Administradores del Banco y/o Colaboradores, y se agregó además unos acápites especiales relacionados con la revelación de potenciales situaciones de conflicto de interés.*

4 *Mantuvimos la implementación de los protocolos de bioseguridad para contener la propagación del virus y poder continuar con la administración de nuestra Entidad, primando la utilización de recursos tecnológicos para la interacción de los órganos de dirección y administración, basados en nuestro Modelo de Sostenibilidad y temas estratégicos definidos.*

5 *Frente a la coyuntura sanitaria adoptamos lineamientos que nos permitieron lograr una mejor administración por parte de los órganos de gobierno mediante el uso de recursos tecnológicos.*

Políticas y Lineamientos

Cumplimiento Normativo e Integridad

Políticas

Las siguientes políticas proveen dirección sobre el cumplimiento normativo de nuestras operaciones:

- ***Política de Cumplimiento.***
- ***Reportes Eventos de Cumplimiento.***

Nuestro compromiso es evitar sanciones por incumplimientos normativos y salvaguardar la reputación del Banco.

Control Interno

Política

Contamos con un manual para la gestión del Control Interno, el cual contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos para nuestras operaciones:

- ***Manual de Sistema de Control Interno.***

Mecanismos de Comunicación

Los mecanismos formales que designamos para recibir y atender quejas y reclamaciones por parte de nuestros grupos de interés fueron:

1 ***Página Web Corporativa:***
Los accionistas, los inversionistas, los consumidores financieros y el mercado en general tuvieron acceso a nuestra información relevante a través de nuestra página web (https://www.bmm.com.co).

2 ***Secretaría General:***
Contamos con un área especializada para atender las consultas que efectúen o puedan efectuar los accionistas, los inversionistas y el mercado en general, a través de:

- ***Oficina de la Secretaría General: Cra. 11 no. 5- 56 Popayán, Cauca.***
- ***Teléfono: (602) 839 9900 extensión 1832.***
- ***Correo electrónico: inversionistas@bmm.com.co.***



6.2 Estructura de Gobierno

Modelo de Gobierno

Contenido GRI: 102-18, 102-20

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo está encabezada por la Asamblea General de Accionistas como máximo Órgano de Gobierno, la Junta Directiva como órgano de administración con sus comités de apoyo:



Y la Alta Gerencia la cual está conformada por la Presidencia y cinco Vicepresidencias: Ejecutiva, Jurídica, Riesgos, Administrativa y Financiera, y Operaciones y Tecnología; quienes actuamos como administradores y desarrollamos las políticas y directrices necesarias para el correcto funcionamiento del Banco.

Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales son:

Comité Integral de Riesgos:

Es responsable de analizar temas económicos para identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos de mercado, de crédito, operativo, de liquidez y de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Comité de Sostenibilidad:

Es responsable de analizar temas ambientales y sociales para definir los lineamientos estratégicos que apoyen el desarrollo social, medioambiental y económico del Banco.

Jerarquía Estructura de Gobierno



Ilustración #26 - Estructura de Gobierno / Fuente: Información BMM.

Delegación en la Presidencia

Contenido GRI: 102-19, 102-26, 102-27

Siguiendo lo establecido en los Estatutos Sociales, desde la Junta Directiva, delegamos en la Presidencia el funcionamiento general del Banco para que podamos adoptar las medidas en pro del mejor cumplimiento de nuestro objeto social, atribución que ejercemos sin perjuicio de las funciones específicas que corresponden a las Vicepresidencias y a las demás áreas.

Igualmente, desde las Vicepresidencias, apoyamos a la Presidente en la dirección del funcionamiento general del Banco, así como en la definición de las medidas que consideremos apropiadas con miras a controlar la conformidad entre el desarrollo de la actividad social y las políticas, planes y programas aprobados por los órganos societarios competentes, para mejorar nuestro desempeño.

Orientaciones Generales

Desde la Junta Directiva se fija la orientación general de los negocios, así como las políticas que observamos en la gestión de nuestros negocios sociales, nuestra estrategia global de largo plazo y los diferentes planes de negocios, el seguimiento al cumplimiento de las políticas y el establecimiento de estas, en caso de que a juicio de ellas sea necesario, su ajuste o reorientación. Esta función comprende el control periódico de nuestro desempeño y del giro ordinario de nuestros negocios.

De igual manera, la Alta Dirección del Banco, por medio del Comité Ejecutivo, apoya a la Presidencia en la definición, seguimiento y control de las políticas, procesos, metodologías y estrategias para una función efectiva de la administración de la Entidad.

Seguimiento Modelo de Sostenibilidad

Mensualmente la Junta Directiva hace seguimiento al avance de la implementación del Modelo de Sostenibilidad, verificando aspectos económicos, sociales y ambientales del Banco y nuestros grupos de interés, con el fin de dar continuidad a las mejoras y planes de acción, asegurando el monitoreo a través de los indicadores asociados al Máster de Sostenibilidad, estados financieros y el Balanced Scorecard.

Controles de operación

Contenido GRI: 102-28

Incorporamos en nuestros controles un modelo de cuestionario que cuenta con algunas categorías de desempeño para que los Directores las empleen en la evaluación anual de su propio desempeño (lista de autochequeo), en los comités y con los miembros individualmente considerados, incluyendo la evaluación por pares, así como la razonabilidad de las normas internas y la dedicación y rendimiento de los miembros, proponiendo, en este caso, las modificaciones en nuestra Entidad y funcionamiento que consideremos pertinentes.

Este tipo de evaluación nos permite efectuar una retroalimentación y obtener sugerencias que nos ayuden a mejorar la efectividad y la eficiencia de la operación de la Junta Directiva en el siguiente año y que implementamos con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales.

Procesos de Elección Miembros de la Junta Directiva

Contenido GRI: 102-24

Los miembros de la Junta Directiva son elegidos en función de su experiencia, preparación, competencia, integridad, transparencia y responsabilidad, primando como criterio prevalente, el principio de idoneidad profesional.

Llevamos a cabo una evaluación de idoneidad de los candidatos antes de realizar la Asamblea General de Accionistas, con el fin de disponer de información suficiente:



La evaluación de las hojas de vida por parte de nuestros accionistas no es suficiente para determinar la idoneidad de los candidatos postulados, es por eso que hemos diseñado un procedimiento para evaluar las incompatibilidades e inhabilidades de carácter legal y la adecuación de los candidatos a nuestras necesidades como Junta Directiva, a través de la evaluación por parte del Comité de Gobierno, Nominación y Compensación, de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de los candidatos, además de la verificación del cumplimiento de requisitos para ser miembro de la Junta Directiva y otros adicionales para ser miembro independiente.

Una vez elegidos y debidamente posesionados, todos los miembros de la Junta Directiva actúan en beneficio de la sociedad, alineando sus posiciones particulares en la búsqueda común del interés social, en un ejercicio de máxima transparencia:



Ilustración #27 - Inclusión Junta Directiva / Fuente: Información BMM.

Cambios en la Junta Directiva

Contenido GRI: 102-22

En el año 2021 se cambió un miembro de la Junta Directiva.

Miembros del máximo Órgano de Gobierno	Gastón Danilo Barazorda Carrillo	Álvaro José Pedroza Campo*	José Miguel Otoya Grueso*	María Leonor Velasco Melo	Orlando Casas Santa Cruz
Ejecutivo o no ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo
¿Miembro independiente? (Sí/No)	Sí	Sí	No	No	No
Antiguedad en el Órgano de Gobierno	4 años	1 año	7 años	6 años	6 años
¿Ocupa otro cargo dentro de la Entidad?	No	No	No	No	No
Género	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Hombre
¿Pertenece a algún grupo vulnerable?	No	No	No	No	No
Competencia en temas económicos, sociales y ambientales	Sí	Sí	No	Sí	No
¿Representa a algún grupo de interés? ¿Cuál?	Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría	Junta Directiva, Comité Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Comité Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Comité Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Comité Auditoría

Tabla #38 - Encuesta Junta Directiva / Fuente: Información BMM.

Desempeño Comité de Riesgos

Contenido GRI: 102-30

La Junta Directiva del Banco como máximo Órgano de Gobierno responsable de evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, ha delegado al Comité de Riesgos esta función a fin de contar con una instancia técnica que apoye a la Junta Directiva en dicha labor. Adicionalmente, entregó las funciones de supervisión, control y análisis en relación con la gestión de riesgos económicos, ambientales y sociales, con el fin de que la Junta Directiva tome las decisiones adecuadas en la materia.

La gestión del Comité durante el 2021 se desarrolló y reguló conforme al Reglamento establecido para tal fin, en el cual se estipuló el objetivo de su existencia, deberes, composición, funciones, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

Durante 2021 el Comité desempeñó sus funciones conforme está establecido en las prácticas de Gobierno Corporativo y el reglamento del Comité; es decir, con independencia y autonomía en su funcionamiento, cumpliendo con el cronograma de reuniones durante el año.

El Comité tiene establecida una agenda periódica con los temas que deben ponerse en su conocimiento para ser analizados, debatidos, generar pronunciamientos y recomendaciones, cuando sea pertinente, o aprobación de la Junta Directiva; estos asuntos están relacionados con la estrategia, políticas, seguimiento a la gestión de riesgos en materia de límites de exposición, perfil de riesgo, seguimiento a las metodologías y modelos para el control y monitoreo de los riesgos. Sin embargo, cuando a su juicio se consideró conveniente, se incorporaron aspectos adicionales por solicitud propia o de la Administración; de igual forma, se mantuvo durante el año el monitoreo del impacto potencial de los diversos riesgos económicos, y a la par con la implementación del programa de sostenibilidad, se revisó y recomendó a la Junta Directiva la aprobación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), sistema que la Administración del Banco ha venido implementando.



Información Oportuna

Contenido GRI: 102-33

Contar con información oportuna y transmitirla de manera efectiva es una estrategia que nos permite tomar decisiones a tiempo, en relación con los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de nuestras operaciones y que afecten la reputación y el progreso del negocio.

Al respecto, la Presidencia, la Secretaría General y/o los comités de apoyo desempeñan un rol de enlace con la Junta Directiva como Órgano Superior de Gobierno, mediante contacto permanente por cualquier medio idóneo de comunicación. Igualmente, encontramos facultad en los Estatutos Sociales del Banco para convocar tanto a la Asamblea General de Accionistas, como a la Junta Directiva, si lo consideramos necesario.

Gestión Conflictos de Interés

Contenido GRI: 102-25

Tenemos establecidos lineamientos a fin de evitar y gestionar los conflictos de interés, los cuales estan definidos en el Código de Buen Gobierno, Código de Conducta, Código de Conducta para las Operaciones de Tesorería y la Política de Conflicto de Interés; dichos lineamientos son aprobados por el máximo Órgano de Gobierno de nuestra Entidad. En 2021 no presentaremos casos de conflictos de intereses que debieran ser comunicados a nuestros grupos de interés.

Dentro de la Política de Conflicto de Intereses especificamos los mecanismos que deben seguir los Administradores y Colaboradores para dar cumplimiento a los siguientes principios:

1. Prevención:
Evitar realizar cualquier actividad o conducta que pueda generar un potencial conflicto de interés.

2. Revelación:
Poner en conocimiento del jefe inmediato y del área de Cumplimiento la existencia de un posible conflicto de interés.

3. Administración:
Dada la existencia de un conflicto de interés, lo administramos teniendo en cuenta que:

i) Debemos abstenernos de intervenir en el debate e influir en la decisión (contratación de proveedores, vinculación de personal, realización de operaciones, entre otras) que se adopte cuando se esté involucrado en un conflicto de interés.

ii) Decisión: A partir de la revelación de un potencial conflicto de interés, en los eventos en los que el conflicto no pueda ser solucionado, la Presidente y/o a la Junta Directiva serán informadas para el respectivo análisis, autorización o rechazo de la operación.

Casos de Discriminación

Contenido GRI: 406-1

Durante el año no presentamos casos de discriminación o conductas que pudieran afectar o vulnerar los Derechos Humanos de nuestros Colaboradores y grupos de interés. Nuestro propósito es reafirmar el compromiso de respetar los Derechos Humanos dentro de nuestro campo de acción como Entidad, generando valor en los aspectos social, ambiental y económico, logrando así ser un Banco Sostenible a través del tiempo.



0 CASOS
DE DISCRIMINACIÓN

Reafirmamos nuestro compromiso con todos nuestros Colaboradores de trabajar en un ambiente respetuoso y consciente del ambito social.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

De conformidad con lo previsto en el numeral 4 del artículo 47 de la ley 222 de 1995, modificado por la ley 603 de 2000, la administración informó que Banco Mundo Mujer S.A. cumplió con la normatividad relacionada con propiedad intelectual, esto incluyó derechos de autor y propiedad industrial.

Mantenemos vigente los registros de nombre, marcas y lemas comerciales conforme a la decisión 486 de 2000; y el software instalado en uso, cuenta con las licencias respectivas según la ley 23 de 1982 modificada por la ley 1915 de 2018.

Nuestro Principal Reto

Fortalecer la debida diligencia en nuestros grupos de interés.



6.3 Cumplimiento Normativo e Integridad

La función de Cumplimiento establece como misión, velar por el cumplimiento de la regulación y la autorregulación aplicable en la conducción de nuestros negocios, para garantizar la transparencia de las operaciones y promover la conducta coherente de nuestros Colaboradores con el Gobierno Corporativo del Banco.

Dentro de las responsabilidades establecidas en el mandato de cumplimiento establecimos que desde el área de Cumplimiento debemos:

1. *Velar por el cumplimiento de la regulación y la autorregulación aplicable en la conducción de nuestros negocios y objetivos estratégicos, para garantizar la transparencia de las operaciones y promover la conducta coherente de los Colaboradores con el Sistema de Gobierno Corporativo.*
2. *Emitir recomendaciones en materia de políticas y procedimientos internos que sean requeridos para dar cumplimiento a lo dispuesto por la regulación.*
3. *Promover la integridad y el cumplimiento en todo el Banco.*

Impactos e Integridad

Realizamos la campaña ***Cinco Razones Más para Cumplir***, dirigida a todos nuestros Colaboradores con el objetivo interiorizar el cumplimiento de las directrices de conducta, y que estas sean aplicadas en nuestra relación con los diferentes grupos de interés. Adicionalmente monitoreamos de forma objetiva y transparente los canales de integridad, a través de los cuales:

1. *Asesoramos a nuestros Colaboradores para la adecuada aplicación de las directrices de conducta, con el objetivo de salvaguardar el buen nombre del Banco.*

Principales Iniciativas

1. *Validamos que las disposiciones normativas se encontraran incorporadas en los procesos internos del Banco, con los controles requeridos para garantizar su cumplimiento.*
2. *Realizamos la automatización del proceso de Cumplimiento Normativo mediante una herramienta para la gestión de la gobernanza corporativa, con el objetivo de facilitar la divulgación de la normatividad aplicable a nuestros procesos y guardar la trazabilidad del seguimiento y cumplimiento de esta.*

   Adicionalmente se actualizaron los siguientes normogramas:

   - Financiero
   - Ambiental
   - Seguridad y Salud en el Trabajo
   - Mercado de Valores
3. *Mediante la herramienta **SoftExpert GRC Integridad**, habilitamos un nuevo canal de denuncias desde noviembre para que nuestros Colaboradores efectúen sus reportes y consultas referentes a los documentos corporativos de conducta. De igual manera, estandarizamos el proceso para el registro y seguimiento de los reportes y consultas efectuados por nuestros grupos de interés.*
4. *Estandarizamos el proceso para el registro y seguimiento de los reportes y consultas efectuados por nuestros grupos de interés a los canales de integridad.*

Cumplimiento Normas Internas y Externas

Contenido GRI: 419-1

Durante el periodo dimos cumplimiento a las normas internas y externas que nos rigen y no fuimos objeto de sanciones no monetarias o multas por incumplimiento de leyes o normas que implicaran un riesgo para nuestro patrimonio o reputación. Igualmente, no tuvimos procesos administrativos o judiciales relacionados con competencia desleal o que atentaran la libre competencia.

Principales normas que impactaron al Banco

Decreto N°151 del 10 de febrero de 2021 emitido por Ministerio de Hacienda y Crédito y Público:

Por de medio de la cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el régimen de revelación de información relevante por parte de los emisores de valores.
Fecha de implementación: Hasta el 10 de febrero de 2023.

Circular Externa N°18 del 22 de septiembre de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual se imparte instrucciones relacionadas con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
Fecha de implementación: Hasta el 1 de junio de 2023.

Circular Externa N°23 del 21 de octubre de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual se informan las instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
Fecha de implementación: Hasta el 30 de junio de 2022.

Circular Externa N°25 del 25 de octubre de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual se comunica la modificación al régimen de transición del ponderador aplicable a los depósitos de entidades financieras para el cálculo del CEFEN (Coeficiente de Fondeo Estable Neto).
Fecha de implementación: Hasta el 30 de junio de 2022.

Circular Externa N°31 del 22 de diciembre de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual se imparte instrucciones relativas a la revelación de información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos bajo una perspectiva de materialidad financiera, mediante la adopción de los estándares internacionales; esto con el propósito de estandarizar y mejorar la pertinencia de la información de las prácticas de sostenibilidad para los inversionistas y fortalecer su divulgación por parte de los emisores.
Fecha de implementación: Desde el 29 de octubre de 2021.

Ley 2173 del 30 de diciembre de 2021:

Todas las medianas y grandes empresas debidamente registradas en Colombia deberán desarrollar un programa de siembra de árboles. Deberán sembrar mínimo dos árboles por cada uno de sus empleados.
Fecha de implementación: Desde el 29 de octubre de 2021.

Ley 2177 del 30 de diciembre de 2021:

Tiene por objeto establecer condiciones para garantizar el acceso de los actores de la cadena minera a productos y servicios financieros ofrecidos por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o por la Superintendencia de Economía Solidaria.
Fecha de implementación: Desde el 30 de diciembre de 2021

Procesos Judiciales

Contenido GRI: 307-1

Al cierre del año 2021 no tuvimos procesos significativos o materiales que pudieran tener efecto sobre los estados financieros del Banco.

De acuerdo con las normas legales propias de este informe es importante mencionar que las operaciones con accionistas, administradores y entidades o compañías vinculadas se hacen ajustadas a las políticas del Banco y al cumplimiento de los procesos que las regulan, en especial en lo referente a cupos de endeudamiento y autorización de estamentos del Banco.

Lucha Contra la Corrupción

Contenido GRI: 205-1, 205-3

Con el fin de evitar acontecimientos de corrupción que puedan presentarse en la ejecución de nuestras operaciones, hemos establecido unas directrices a través de la Política Anticorrupción para prevenir, administrar y resolver estas situaciones.

A lo largo del año 2021 no se presentaron casos relacionados con corrupción en el Banco.

Contenido GRI: 206-1

En el Banco Mundo Mujer S.A. no tenemos procesos administrativos o judiciales relacionados con prácticas por competencia desleal o que atenten contra la libre competencia, ya que en nuestra Entidad se prohíbe los acuerdos y prácticas comerciales que tengan por efecto restringir la competencia, de acuerdo con la normatividad vigente.

Atención Ética

Contenido GRI: 102-17

En pro de definir las directrices para el manejo de los canales de integridad, hemos establecido la Política de Reportes de Eventos de Incumplimiento en la cual encontramos descritos los lineamientos que nos permiten atender reportes por situaciones irregulares, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Integridad y Cumplimiento (SCI). Los canales de integridad están habilitados para que cuando una persona conozca o sospeche sobre alguna situación irregular, incumplimiento normativo, violación al Código de Conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, pueda recurrir a nuestros canales de reportes para que analicemos la situación y tomemos las medidas pertinentes.

Canales de Integridad

- Correo: ***integridad@bmm.com.***
- Línea telefónica: ***(602) 839 99 00 - 1831.***
- Correo físico: ***Carrera 11 N° 5 – 56 Banco Mundo Mujer – Área de Cumplimiento.***
- Herramienta: ***GRC SoftExpert Integridad.***

Capacitaciones sobre Políticas y Procedimientos

Contenido GRI: 205-2

En 2021 adelantamos capacitaciones a nivel institucional sobre políticas, procedimientos y practicas anticorrupción, a los siguientes grupos de intéres:



Ilustración #28 - Capacitaciones desagregadas / Fuente: Información BMM.

Principales Retos

1. *Fortalecer y dar a conocer a nuestros grupos de interés los canales habilitados para la recepción, análisis y tratamiento de reportes que requiramos formular en relación con los procesos del Banco.*

6.4 Control Interno

Nuestro Sistema de Control Interno (SCI) es transversal a toda la Entidad e incluye todas las operaciones, riesgos y la información interna y externa generada. Dentro de nuestras responsabilidades, que están establecidas en el manual del Sistema de Control Interno, debemos:

1. *Evaluar el estado del SCI de la Entidad, con base en los componentes establecidos en la Circular Externa 029 de 2014 –SCI: Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluaciones independientes.*

2. *Establecer el nivel de madurez del sistema identificando posibles debilidades y sugerir acciones que fortalezcan el SCI.*

Desde el Sistema de Control Interno efectuamos el seguimiento al desarrollo de nuestras operaciones a través de trece indicadores, distribuidos en los cinco elementos de este sistema. Con el resultado de dichas mediciones buscamos detectar las desviaciones en el cumplimiento de los procesos que conlleven a la materialización de un riesgo, para apoyar así a las áreas responsables en el planteamiento de correctivos a que haya lugar para alcanzar las metas propuestas en cada uno de los indicadores.



Principales Iniciativas

1. *Efectuamos la reestructuración del Manual del Sistema de Control Interno e incorporamos los indicadores requeridos para su monitoreo permanente, logrando la publicación y socialización a todos nuestros Colaboradores.*

2. *Agregamos en la herramienta SoftExpert GRC un mapeo de la Circular Básica Jurídica, parte I, título I, capítulo IV, referente al Sistema de Control Interno, con el fin de establecer el nivel de madurez al interior de la Entidad y diseñar mecanismos de mejora continua para una adecuada implementación y monitoreo permanente del sistema. En el primer semestre del año obtuvimos una madurez del Sistema correspondiente al 93,4%.*

3. *Durante el año realizamos una evaluación periódica del Sistema de Control Interno por parte de la Revisoría Fiscal, en la que obtuvimos un resultado satisfactorio, sin recomendaciones de oportunidades de mejora, y se efectúo cierre de las oportunidades de mejora reportadas en la evaluación de 2020.*

Principales Retos

1. Continuar con la divulgación del SCI entre todos nuestros Colaboradores en pro de la adopción adecuada del mismo, de acuerdo con cada cargo.

2. Ajustar la metodología de seguimiento al SCI con el fin de continuar promoviendo al interior de nuestra Entidad una cultura de control, mediante el establecimiento, cumplimiento y evaluación periódica de los controles propios.

7 | Desarrollo de la Comunidad

7.1 Nuestro Enfoque de Valor 174

7.2 Inclusión Financiera 176

7.3 Educación Económica y Financiera 180

7.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI: 103-1, 103-2, 103-3

En el Banco Mundo Mujer, le damos la mano a las comunidades productivas de Colombia, contribuyendo a su desarrollo económico, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y rápido al crédito y a los servicios financieros complementarios con atención personalizada.

Nuestro portafolio de productos financieros está dirigido principalmente a comunidades que pertenecen a estratos uno, dos y tres, a fin de impulsar la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenido y sostenible del país.

Líneas de Acción

1

Inclusión Financiera:

Promovemos el desarrollo de los microempresarios de las regiones en donde hacemos presencia, a través del ahorro y la financiación, contribuyendo a la sostenibilidad y crecimiento de sus negocios y unidades productivas, generando cultura de ahorro, cultura de pago, compromiso y progreso.

2

Educación Económica y Financiera:

Promovemos en las personas la inclusión responsable al sistema financiero y la fidelización de nuestros clientes a través de la transmisión, desarrollo y fortalecimiento de competencias y conocimientos financieros que les permita ser sujetos activos de la economía, mejorar su bienestar, calidad de vida y tomar decisiones informadas y acertadas; apalancando así, el crecimiento del negocio, de nuestros clientes y posicionando al Banco como un aliado de la comunidad.



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Resultados

Clientes por edad	• El 39% de los clientes de crédito y de ahorro se concentran entre los 31 y 50 años de edad, mientras que el 34% son mayores de 51 años.
Clientes por estrato socioeconómico	• El 98% de los clientes de crédito y de ahorro pertenecen a estratos 1, 2 y 3.
Clientes por nivel educativo	• El 31% de los clientes de crédito y de ahorro cuentan con un nivel educativo de primaria, mientras que el 47% tienen bachillerato y el 20% cuentan con estudios superiores.

Tabla #39 - Inclusión Financiera / Fuente: Cifras BMM

Con las acciones de educación económica y financiera en el 2021, impactamos a 444.013 personas entre clientes, usuarios, niños y jóvenes, personas con discapacidad y Colaboradores.

Políticas y Lineamientos

En la línea de Inclusión Financiera, nos regimos por el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y todas las políticas y directrices que guían el negocio.



7.2 Inclusión Financiera

En el Banco Mundo Mujer realizamos inclusión financiera, ética y responsable para las comunidades trabajadoras del país; garantizando el acceso, uso y calidad de nuestros productos y servicios financieros.

Nuestra estrategia de inclusión financiera se basa en:

1. *Otorgar créditos de fácil acceso, rápida respuesta y atención personalizada para los micro y pequeños empresarios, realizando acompañamiento permanente que nos permite tener mayor conocimiento del cliente y otorgar créditos con montos y plazos acordes a su capacidad, voluntad de pago y ciclos productivos de sus negocios.*

2. *Contar con un portafolio de productos de captación de recursos diseñado para incentivar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través del ahorro, ya que este es fuente riqueza y progreso.*

3. *Promover en nuestros clientes la protección de su patrimonio a través de los seguros que ofrecemos en convenio con aseguradoras aliadas, con las que realizamos acuerdos comerciales y contratos de uso de red.*

Iniciativa para apoyar a las comunidades frente a la emergencia sanitaria

*Con el apoyo de la Fundación Mundo Mujer, a través del **Programa de Apoyo a las Finanzas Personales**, se otorgó un auxilio de hasta el 25% de la cuota de los créditos hasta por cinco cuotas. En total se distribuyeron en todo el territorio nacional COP 82.500 millones entre octubre de 2020 y abril de 2021.*

Principales Resultados

Accesibilidad en Zonas de Baja Densidad

Indicador Propio FS14

De acuerdo con las categorías de ruralidad, de la Dirección de Desarrollo Rural Sostenible y el Departamento Nacional de Planeación, nuestra gestión atiende, tanto a población rural como urbana.

Según el nivel de ruralidad, el 51% de los municipios que atendemos tiene una baja densidad poblacional y están catalogados como rural y rural disperso; ratificando la amplia cobertura y aporte al desarrollo de la comunidad.

Distribución de los municipios con clientes de crédito

Clasificación de los municipios	Criterio de clasificación según ruralidad	Cantidad de municipios	Porcentaje
iudades y aglomeraciones	Se caracterizan por tener una alta densidad poblacional (más de 100 hab/km2)	92	14%
Intermedio	Se caracterizan por tener entre 25.000 y 100.000 habitantes en la cabecera o que, a pesar de tener cabeceras menores, presentan alta densidad poblacional (más de 10 hab/km2)	228	35%
Rural	Tienen cabeceras de menor tamaño (menos de 25.000 habitantes) y presentan densidades poblacionales intermedias (entre 10 hab/km2 y 100 hab/km2)	216	33%
Rural disperso	Tienen cabeceras pequeñas y densidad poblacional baja (menos de 50 hab/km2)	118	18%
Total general		**654**	**100%**

Tabla #40 - Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre 2021 / Fuente definición de categorías de ruralidad: DDRS-DNP (Dirección de Desarrollo Rural Sostenible- Departamento Nacional de Planeación) en el marco de la Misión para la Transformación del Campo-2014; Cifras BMM.



Caracterización de Nuestros Clientes

Indicador Propio EIF-1

Estrato	Número de clientes	Porcentaje	Mujeres	Hombres
1	336.511	49%	54%	46%
2	264.756	39%	59%	41%
3	72.780	11%	62%	38%
4	8.494	1%	65%	35%
5	1.745	0%	63%	37%
6	485	0%	64%	36%
Total, general	684.771	100,0%	57,0%	43,0%

Tabla #41 -Estrato socioeconómico - Persona Natural BMM / Fuente: Cifras BMM

NBI (Necesidades Basicas Insatisfechas)

El 30% de los municipios que atendemos tienen un nivel de necesidades básicas insatisfechas superior al 20%; lo que ratifica la contribución de la Entidad a la disminución de la pobreza, al dinamizar la economía de estos municipios y hacer inclusión financiera mediante el acceso fácil al crédito y demás productos que ofrece el Banco.

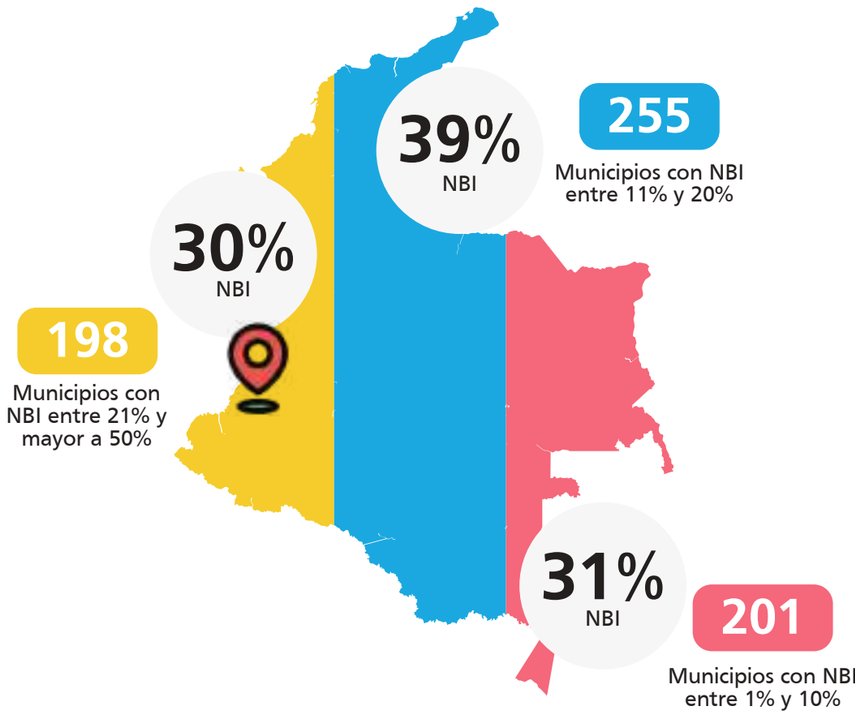


Ilustración #29 -Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2021, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI) Fuente NBI (necesidades básicas insatisfechas): DANE; Cifras BMM

Indicador Propio EIF-2

El Banco promueve la inclusión financiera, tanto de hombres como mujeres; el 57% de los clientes del activo y del pasivo son mujeres; y el 98% de los clientes pertenecen al estrato socioeconómico uno, dos y tres.

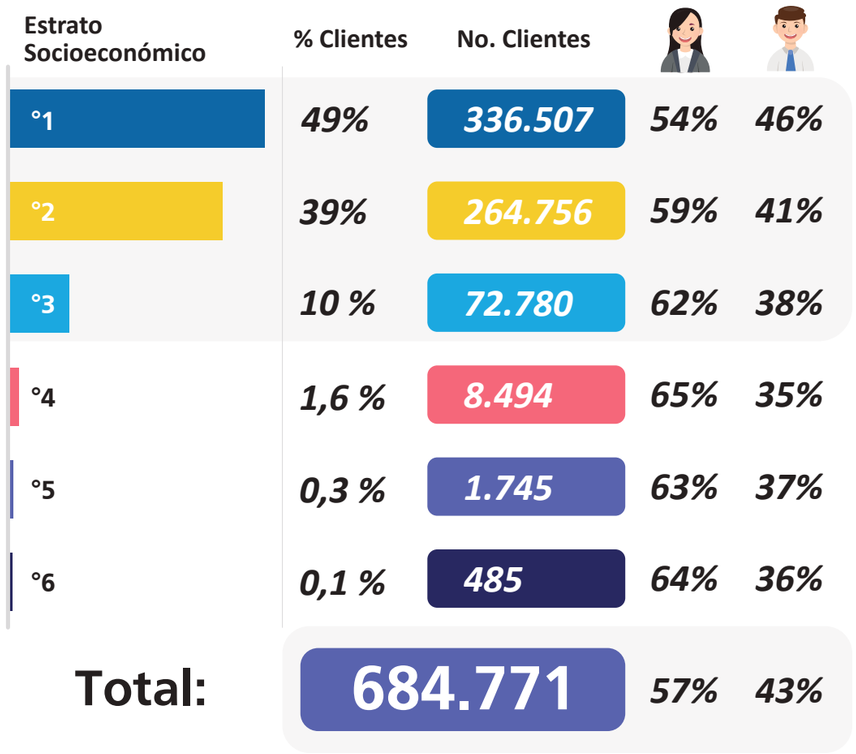


Ilustración #30 -Distribución de clientes / Fuente: Cifras BMM

Principales Retos

1 | *Crecer en clientes, saldos de cartera y valor de captación, para que con nuestros productos sigamos dándole la mano a las comunidades colombianas.*

7.3 Educación Económica y Financiera

A través de nuestro Programa de Educación Económica y Financiera *Aprendamos en Familia – Educación Financiera para Todos* promovemos en las personas la inclusión responsable al sistema financiero y la fidelización de nuestros clientes a través de la transmisión, desarrollo y fortalecimiento de competencias y conocimientos financieros que les permitan ser sujetos activos de la economía, mejorar su bienestar, calidad de vida y tomar decisiones informadas y acertadas; apalancando así, el crecimiento del negocio, de nuestros clientes y posicionando al Banco como un aliado de la comunidad colombiana.

Principales Iniciativas

Educación Económica y Financiera al Consumidor Financiero

Indicador Propio EEF-1A / Contenido GRI 413-1

Nuestras acciones están orientadas a generar un impacto positivo en los consumidores financieros; nos interesa lograr la inclusión de las personas que tienen bajo acceso al sistema, que conozcan cómo funcionan los bancos y los productos que ofrecemos. Buscamos resolver sus dudas y los animamos a que se vinculen y a que lo hagan de manera responsable.

Nos preocupamos por brindar contenidos de valor, para que los participantes fortalezcan sus habilidades y competencias en materia financiera, que reciban información clara, sencilla y amigable y, lo más importante, que les sea útil para su vida personal, familiar y del negocio.





Clientes:

1 *Brindamos asesoría y acompañamiento por parte de nuestra fuerza comercial a 439.786 clientes.*

2 *En el marco del Programa de Apoyo a las Finanzas Personales de la Fundación Mundo Mujer, obtuvimos 7.210 visualizaciones en todos los contenidos de educación económica y financiera que fueron publicados en la Landing Page "Sigan Adelante".*

3 *Realizamos nueve charlas virtuales con impacto en diez regionales (Nororiente, Huila, Llanos orientales, Costa Oriente, Cundinamarca Sur, Costa Occidente, Cauca, Cundinamarca Norte, Eje Cafetero y Nariño) con el objetivo de crear experiencias de acercamiento, inclusión, fidelización, así como de brindar conocimientos y herramientas útiles a los participantes enfocados en marco regulatorio de la propiedad horizontal, cobro y recuperación de cartera y la importancia del manejo adecuado de las obligaciones y las consecuencias del sobre endeudamiento.*

*Estas charlas tuvieron **1.242 visualizaciones.***

4 *En el marco del convenio con la Iniciativa Finanzas Rurales de USAID, divulgamos contenidos de ahorro, crédito, seguridad financiera e inclusión digital, con los cuales impactamos 442.909 clientes de crédito, incluyendo 3.123 clientes de nacionalidad venezolana.*

5 • *Implementamos el programa de finanzas para el campo con el objetivo de proporcionar herramientas orientadas hacia la producción sostenible y compartir estrategias de mitigación de riesgos ambientales.*
• *Este programa tuvo cobertura en las regionales de Cauca, Nariño, Llanos Orientales y Huila; apoyó a los clientes del Crédito Agropecuario Biosostenible.*
• *Obtuvimos una participación de 515 asistentes en cuarenta y seis sesiones de capacitación presencial.*



Visualización de Contenidos Digitales:

1 *En el marco del evento "Emprendelab" de la Universidad Autónoma del Cauca, el Banco Mundo Mujer brindó asesoría, conocimiento y formación a los empresarios, comerciantes y emprendedores del departamento para impulsar la reactivación y el desarrollo de la economía, enfatizando en la importancia del ahorro y en el manejo responsable de las deudas. La charla tuvo* ***294 visualizaciones****.*

2 *Bajo la campaña "Cuadrando el Bolsillo" liderada por Asobancaria que tuvo como objetivo incentivar y apoyar a los consumidores financieros en el uso de canales digitales, el Banco compartió los contenidos generados en sus redes sociales, logrando* ***830.641 visualizaciones.***

3 *Diseñamos la campaña "Respondiendo las Inquietudes de nuestros seguidores de Facebook" con el objetivo de dar claridad a las dudas manifestadas en diversos temas de interés como:*

- *¿Por qué los bancos no me prestan lo que necesito?*
- *Tipos de Crédito*
- *Elementos que componen un crédito*
- *¿Cuál es tu nivel de endeudamiento?*
- *Tarjeta Débito VS Tarjeta Crédito*
- *¿Qué es un banco y cómo funciona?*
- *¿Qué es el cuatro por mil?*
- *¿Qué son las centrales de riesgo?*
- *¿Quién me reporta en centrales de riesgo?*
- *Novedades ley de transición 2157.*

La campaña tuvo ***372.259 visualizaciones****.*

4 *Con el fin de brindar recomendaciones para prevenir ser víctimas de los delincuentes y ciberdelincuentes se creó la campaña de seguridad en redes sociales. La campaña tuvo* ***249.951 visualizaciones****.*

5 *Buscando incentivar la descarga y uso del APP del Banco, realizamos una campaña que permitió dar a conocer las funcionalidades de pagos, transferencias y consultas que se pueden realizar por la aplicación para facilitar la transaccionalidad de manera segura desde el celular, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la Entidad. La campaña tuvo* ***111.072 visualizaciones****.*

6 *En el marco de la campaña de "Cuidando mis Finanzas" liderada por Asomicrofinanzas, se trasmitió de una manera fácil y amable, la importancia de pagar a tiempo las obligaciones financieras, el material diseñado fue compartido a través de nuestras redes sociales. La campaña tuvo* ***354.939 visualizaciones****.*

7 *El Banco Mundo Mujer les da la mano a los colombianos y así lo demostramos en una campaña de educación, en la que entregamos contenidos de valor para facilitar la inclusión financiera responsable y se trabajaron las siguientes temáticas:*

- *Elementos necesarios para adquirir el hábito del ahorro,*
- *Beneficios de tener correo electrónico,*
- *¿Qué es y qué no es un crédito?,*
- *Consejos de seguridad bancaria,*
- *Consejos para el uso del crédito,*
- *Consejos de ciberseguridad,*
- *¿Cómo crear un correo electrónico?,*
- *Elementos necesarios para adquirir mejores hábitos de ahorro,*
- *¿Cómo ahorrar desde el hogar?,*
- *Beneficios de entrar en el mundo digital,*
- *¿Cómo identificar correos falsos?,*
- *Derechos del consumidor financiero,*
- *Razones para ahorrar,*
- *¿Por qué es importante ahorrar?,*
- *Conoce los derechos a la hora de solicitar un crédito.*

La campaña tuvo ***3.989.305 visualizaciones****.*

Personas con Discapacidad Auditiva:

1 *Entendemos la importancia de la atención incluyente y por esta razón brindamos una charla sobre "El Poder del Ahorro" diseñada especialmente para personas con discapacidad auditiva, en la que les brindamos herramientas para que comprendieran cómo desde la vía del ahorro pueden mejorar su salud financiera hasta generar excedentes para inversiones. Esta charla tuvo **121 asistentes** con discapacidad auditiva pertenecientes a cuatro asociaciones de personas sordas, dos de Barranquilla y dos de Bogotá.*

Niños y Jóvenes:

1 *En el marco de la Semana Global del Dinero (Global Money Week 2021) "Cuídate, cuida tu dinero", realizamos actividades para que que niños y jóvenes fortalecieran sus conocimientos en temas de ahorro, planeación, deuda, inversión y emprendimiento. Para el desarrollo de la campaña, se creó una página web, la cual estuvo compuesta por cinco secciones así:*

1. Ahorro 2. Planeación 3. Deuda 4. Inversión 5. Emprendimiento.

*Participaron jóvenes de los grados noveno a once de veintinueve colegios del país en diez ciudades: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ciénaga, Medellín, Popayán, Soacha y Jumbo. La campaña tuvo **1.533 Visualizaciones**.*

2 *Con el fin de fomentar una cultura financiera en los jóvenes, llevamos a cabo un juego virtual de preguntas y respuestas económicas, dirigido a estudiantes de noveno a once de colegios públicos y privados del país que invitó al análisis, la reflexión y el aprendizaje individual y colectivo de los estudiantes en temas económicos, así como a desarrollar un espíritu crítico y analítico desde temprana edad. Participaron **1.023 jóvenes** en **treinta y dos sesiones virtuales**.*

3 *En el marco del mes del ahorro realizamos un concurso de creación de un cuento bajo el lema: "Ahorrando, mi Futuro voy Creando", para fomentar a través de la narrativa y creatividad, hábitos de ahorro en estudiantes de ocho a diecisiete años. Participaron **setenta y cuatro niños y jóvenes** de **veintiuno departamentos** del país: Atlántico, Caldas, Cauca, Bolivar, Boyacá, Caquetá, Casanare, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle del Cauca.*

4 *Participamos en el IV Congreso Juvenil de Educación Financiera liderado por la Fundación Mundo Mujer, con el fin de apoyar la creación y desarrollo de emprendimientos planteados por niños y jóvenes de Colombia. Los contenidos de educación financiera divulgados por el Banco en su plataforma virtual llamada "Ciudad Fortuna" tuvieron **6.670 visualizaciones**.*

5 *Realizamos una sesión de educación financiera en el colegio Gimnasio Calibío de Popayán con niños de primero a quinto de primaria y jóvenes de noveno a once de bachillerato, con el objetivo de brindar conocimientos sobre: presupuesto, ahorro, estrategia, administración del dinero y uso adecuado de los recursos naturales. Obtuvimos una participaron **270 niños y jóvenes en dos sesiones presenciales**.*



Educación Económica y Financiera a Colaboradores

Indicador Propio EEF-1B

En 2021 los Colaboradores del Banco recibieron educación económica y financiera en temas de ahorro, correcta administración del dinero y manejo de las obligaciones financieras para evitar el sobreendeudamiento; con estos contenidos buscamos fortalecer las competencias para la toma de decisiones financieras responsables e impactar positivamente en el manejo de sus finanzas personales.

Algunos cargos que participaron en estas actividades fueron: Analistas de Crédito, Ejecutivos de Inversión, personal de Servicios Generales, Pasantes SENA, Coordinadores de Oficina y Directores. Se obtuvo una participación de ***2.224 Colaboradores***.



Principales Resultados

Curso de Educación Financiera dirigido a Colaboradores nuevos. ***Plataforma E-learning.***

911 **participantes**

Curso básico en lengua de señas *dirigido a Coordinadores y Asesores de Servicio de las oficinas.*

1.083 **participantes**

Certificación en el programa ***Saber Más Ser Más*** *para Ejecutivos de Inversión.*

74 **participantes**

Campaña ***"Cuidando mis Finanzas"*** *dirigida a Colaboradores.*

13.244 **visualizaciones**

Charla para Colaboradores ***"Manejo adecuado de las finanzas"*** *con el apoyo de Asobancaria.*

156 **participantes**

Ilustración #31 -Cursos de formación a Colaboradores / Fuente: Cifras BMM

Principales Retos

1 *Fortalecer el programa de educación económica y financiera del Banco Aprendamos en familia - Educación financiera para todos, a través de la implementación de un modelo pedagógico basado en competencias partiendo de la segmentación para definir adecuadamente contenidos, medios, canales y avanzar con la medición del impacto del programa.*

2 *Postular el programa de educación económica y financiera del Banco para alcanzar el sello de calidad emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.*



8 Cuidado del Medio Ambiente

8.1 Nuestro Enfoque de Valor 190

8.2 Ecoeficiencia y Cambio Climático 192

8.3 Abastecimiento Responsable 198

8.1 Nuestro Enfoque de Valor

Contenido GRI: 103-1, 103-2, 103-3

En el Banco estamos comprometidos con el uso responsable y la conservación de los recursos naturales, por lo cual implementamos acciones para reducir y mitigar los impactos ambientales de nuestras operaciones a través de nuestra Política de Sostenibilidad y el Manual de Saneamiento Básico Ambiental. En esta línea, hemos fortalecido nuestra visión frente al cuidado del entorno, con el fin de ir más allá del desempeño normativo y poder generar externalidades positivas.

En nuestro Modelo de Sostenibilidad hemos plasmado nuestro compromiso frente a los impactos internos y externos en materia ambiental que se generan en el desarrollo del negocio y a lo largo de la gestión de la cadena de valor, promoviendo el cuidado del medio ambiente con productos y servicios en pro del desarrollo sostenible y acciones frente a la ecoeficiencia y el cambio climático.

Durante 2021 llevamos a cabo una serie de iniciativas enfocadas en el uso sostenible de los recursos con el fin de avanzar en la contribución a la ecoeficiencia, la mitigación del cambio climático y el abastecimiento responsable de la Entidad.

Lineas de Acción

1

Ecoeficiencia y Cambio Climático:

El Banco es consciente del impacto directo o indirecto en el medio ambiente que genera el desarrollo de su operación, con el objetivo de reducir este impacto se estableció una línea estratégica de ecoeficiencia y cambio climático que permita implementar mecanismos o acciones enfocadas a la reducción de los riesgos ambientales y desarrollo de iniciativas que garanticen la medición y evaluación del consumo de diferentes variables como: materiales, agua, residuos energía y emisiones.

2

Abastecimiento Responsable:

En el Banco Mundo Mujer integramos normas para velar por el cumplimiento en material de Derechos Humanos y Cumplimiento Legal. Nuestros esfuerzos se enfocaron en medidas de gobernanza como la Política y Manual de Contratación, en la cual se han integrado los criterios ASG.



Nuestros Aportes a los ODS

Principales Resultados

El monitoreo de consumos y la gestión ecoeficiente en nuestras operaciones y en la cadena de abastecimiento nos ha permitido:

1. *Analizar las tendencias en el comportamiento de consumos y producción de residuos.*
2. *Analizar las causas y establecer acciones correctoras en aquellos aspectos que se desvíen.*
3. *Mejorar la conciencia ambiental sobre el uso eficiente de recursos y gestión efectiva de residuos a todos los niveles.*
4. *Promover un comportamiento ambientalmente responsable.*

Gracias al desarrollo de los programas de ecoeficiencia alcanzamos los siguientes logros:

Programas de Ecoeficiencia

Nuestra Huella

- Definición de alcances, documentación del proceso, proyección de estrategias de compensación y mitigación.
- Medición de la huella de carbono corporativa del año 2020 y 2021.
- Participación activa en el programa de Carbono Neutralidad del Ministerio de Medio Ambiente. Somos la primera microfinanciera en participar de esta alianza con el gobierno.

Cuidemos cada una de nuestras gotas

- Consolidación de la matriz de consumos de agua a Nivel Nacional.
- Gestión oportuna de las novedades presentadas con los medidores de agua de las oficinas.
- Sensibilización de la cultura en el ahorro del agua por medio de la campaña ecoamigo.
- Se implementó el suministro de baños con sistema ahorrador de agua en la apertura y traslado de nuevas oficinas.

Energía Inteligente

- Consolidación de la matriz de consumos de energía a Nivel Nacional.
- Identificación de las oficinas potenciales del Grupo para un piloto de energía con paneles solares. Se realizó un mapeo de las opciones de modelos financieros para la instalación de los mismos.
- La implementación de Iluminación LED en los traslados, aperturas y mantenimiento de las Oficinas, que contribuye con el ahorro y eficiencia energética.
- La instalación de nuevos aires acondicionados con tecnología Inverter en aperturas, traslados y reemplazos de aquellos equipos que no cuentan con dicha tecnología los cuales garantizan ahorro energético.
- Sensibilización de la cultura en el ahorro de Energía por medio de la campaña ecoamigo.

Menos residuos

- Convenios con 3 nuevas entidades de recolección y disposición responsable de residuos. Esto permitió:

1. Mayor cobertura, anteriormente solo Cali, Popayán y Bogotá contaban con el servicio de recolección de RAEE´s. Desde 2021, se tiene una cobertura del 50% de las oficinas.
2. Disminución de costos por el traslado de los RAEE´S.

Menos materiales - Más responsables

- Se deshabilitaron 19 reportes en Bantotal.
- Gestión de la documentación por medios digitales en Dirección General.
- Análisis de uso de papel por impresión de formatos y reportes en la Gerencia Administrativa – Gerencia de Talento Humano – Oficinas. Este ejercicio fue liderado por la Gerencia de OYM.

Abastecimiento Responsable

- Uso eficiente de recursos con la cadena de abastecimiento.
- Inclusión de los criterios ASG en la Política de Contratación.

Ilustración #32 - Programas de Ecoeficiencia y Abastecimiento Responsable / Fuente: Información BMM

8.2 Ecoeficiencia y Cambio Climático

En el Banco Mundo Mujer establecimos una línea estratégica de ecoeficiencia, la cual tiene como propósito garantizar la gestión responsable de recursos, residuos y emisiones, por tanto, implementamos mecanismos de medición, monitoreo y acciones de mejora en el uso de agua, la energía, la adquisición de insumos, la generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Somos conscientes que el cambio climático es considerado uno de los mayores retos del presente siglo, y desde el Banco estamos plenamente comprometidos con la acción climática global establecida en el Acuerdo de París y con las apuestas de país ancladas en la Estrategia Colombiana de Desarrollo Bajo en Carbono y en la Ley de Acción Climática de 2021.

Principales Iniciativas

- Nuestra Huella
- Cuidemos cada una de nuestras gotas
- Energía Inteligente
- Menos materiales - Más responsables
- Menos residuos



Principales Resultados

Programa Nuestra Huella

Contenido GRI: 305-1, 305-2, 305-3 / Indicador Propio: EEN-1

Hemos plasmado nuestro compromiso climático en la adhesión al *Programa Nacional de Carbono Neutralidad* impulsado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, gracias al cual iniciamos en 2021 el inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones en los alcances uno, dos y tres.

En 2022 tenemos el compromiso de establecer metas basadas en la ciencia para reducir y compensar las emisiones de GEI con una visión hacia la carbono neutralidad.

Principales Iniciativas

1. *Identificamos las principales fuentes de emisión de GEI generados por nuestras operaciones.*
2. *Determinamos los factores de emisión para cada una de las fuentes generadoras.*
3. *Cálculamos la huella de carbono corporativa 2020 y 2021.*
4. *Identificamos oportunidades de reducción y compensación de emisiones.*
5. *Implementamos estrategias de mitigación y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.*

Principales Resultados

Nuestro inventario en el alcance uno incluye todas las emisiones generadas en operaciones controladas directamente por la Entidad, los factores de emisión identificados corresponden a consumo de gasolina en fuentes móviles, consumo de diésel y gasolina en fuentes fijas y recarga de extintores de gas carbónico; en alcance dos las emisiones corresponden al consumo de energía eléctrica adquirida y en el alcance tres incluimos en el inventario el consumo de papel.

Nuestra Huella

Huella de carbono:

10.443 tonCO2e	15.385 tonCO2e	47,3%
2020	2021	

Programa Cuidemos Cada Una de Nuestras Gotas

Con el objetivo de promover el uso responsable y la eficiencia hídrica en nuestras instalaciones, en 2021 implementamos el programa *Cuidemos Cada Una de Nuestras Gotas.*

Principales Iniciativas

1. *Medimos, registramos e informamos de manera separada sobre los usos de agua de Dirección General y oficinas del Banco.*
2. *Sensibilizamos a los Colaboradores sobre el uso eficiente del recurso hídrico a través de campañas con apoyo de mercadeo y campaña de sostenibilidad.*
3. *Elaboramos un mapa de contadores de agua en todas las sedes a nivel nacional.*
4. *Elaboramos un mapa de equipos que generan consumo de agua.*

Indicador Propio: EEC-1, EEC-2 / Contenido GRI 303-5

Principales Resultados

La implementación del programa permitió lograr una reducción del 15,1% respecto al año anterior.

Consumo de Agua por Colaborador: *5.710 m3*





Programa Energía Inteligente

Contenido GRI: 302-1, 302-4 / Indicador Propio: EEE-1, EEE-2

Con el fin de lograr una mayor eficiencia energética en nuestras operaciones, en 2021 implementamos el Programa de Energía Inteligente. Durante el 2021 el consumo de energía fue de 4.872.332 Kwh.

Principales Iniciativas

1. *Medimos, registramos y reportamos sobre los usos significativos de energía identificados (kv-Pesos).*
2. *Sensibilizamos a los Colaboradores sobre el consumo razonable y eficiente del recurso energético.*
3. *Elaboramos un mapa de contadores de energía en todas sedes a nivel nacional.*
4. *Elaboramos un mapa de equipos que generan consumo energético.*

Principales Resultados

Gracias a la implementación del programa, logramos integrar luminarias LED en el 70% de las oficinas, renovamos los aires acondicionados del 50% de las sedes, integrando tecnología Inverter que permite un ahorro aproximado entre el 30% y el 40% de la energía consumida.





Programa Menos Residuos

Contenido GRI: 306-2, 307-1, 301-2

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente nuestra meta es lograr una operación ecoeficiente, para lo cual implementamos métricas y medidas de acción en la de generación y gestión eficiente de residuos.

Nuestro objetivo es mejorar la eficiencia en el uso de materias primas y en la disposición final de las mismas, con un enfoque de prevención, reutilización, reciclaje y valorización que reduzca al mínimo la deposición en vertedero.

Principales Iniciativas

1 | *Caracterizamos los principales residuos generados en 2021 por nuestras actividades, los cuales corresponden al uso de papel, toners de impresoras y RAES.*

Principales Resultados

Para dar respuesta a la presión sobre los recursos naturales y la contaminación actual, en el Banco nos hemos comprometido con la medición y establecimiento de objetivos en materia de gestión de residuos, iniciando el camino hacia la circularidad en los próximos años.





Menos Materiales – Más Responsables

Contenido GRI: 301-1 / Indicador Propio: EEM-1, EEM-2

Logramos una reducción de 17.163 kilogramos de consumo de papel, obteniendo un ahorro de COP 76 millones.

Principales Iniciativas

1 | *En 2021 fortalecimos nuestros procesos de digitalización operativa a fin de minimizar el consumo de papel.*



Principales Retos

Fortalecer la medición y el análisis del consumo de materias primas, residuos generados y destino de dichos residuos con un enfoque de ciclo de vida.



8.3 Abastecimiento Responsable

Contenido GRI: 308-1, 308-2, 102-9, 102-10

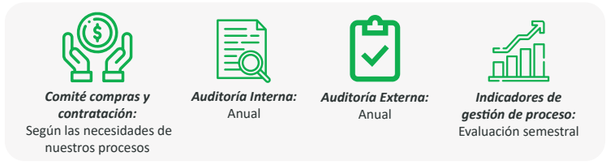
Principales Iniciativas

En el Banco Mundo Mujer vamos más allá de la gestión de los impactos directos generados por la actividad de la Entidad; por tanto, hemos establecido una Política y Manual de Contratación en la cual se establecen una serie de requisitos asociados a compromisos ambientales, sociales, económicos y/o de buen gobierno, que debe cumplir toda aquella organización que quiera postularse como potencial proveedor del Banco en el suministro de bienes, obras y servicios.



Principales Resultados

En el año 2021 continuamos con la aplicación de criterios para asegurar la gestión de riesgos ASG riesgos ASG referentes a las operaciones de nuestra cadena de abastecimiento y fortalecimos los siguientes mecanismos para asegurar un adecuado seguimiento:



Con la finalidad de promover la eficiencia en el relacionamiento con nuestra cadena de suministro en 2021 establecimos mecanismos para el uso eficiente de recursos:

1. *Espacios de reuniones y trabajo colaborativo con proveedores a través de plataformas virtuales.*
2. *Procesos de contratación y autorizaciones con las áreas de Compras y Contratación a través de herramientas digitales.*

Principales Retos

1. *Para 2022 actualizaremos la evaluación de nuestros proveedores integrando los nuevos criterios ASG incluidos en la Política de Contratación.*
2. *Definir estrategias de mitigación y compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.*

Índice de Ilustraciones

Ilustración #1 Nuestra Cultura Organizacional. 13

Ilustración #2 Línea de tiempo 2021. 15

Ilustración #3 Cifras representativas al cierre de año 2021. 16

Ilustración #4 Nuestra cobertura. 19

Ilustración #5 Modelo de Sostenibilidad. 24

Ilustración #6 Matriz de materialidad. 27

Ilustración #7 Grupos de interés y canales de comunicación. 28

Ilustración #8 Objetivos de Desarrollo Sostenible. 32

Ilustración #9 Principales cifras de la gestión de Banca Seguros. 60

Ilustración #10 Valor económico generado y distribuido. 70

Ilustración #11 Principales indicadores de rentabilidad. 71

Ilustración #12 Nuestros Colaboradores. 94

Ilustración #13 Cultura del Banco. 103

Ilustración #14 Salarios del Banco. 105

Ilustración #15 Requerimientos y medidas. 107

Ilustración #16 Cobertura SGSST. 109

Ilustración #17 Estrategias tecnológicas. 118

Ilustración #18 Gestión de procesos. 119

Ilustración #19 Innovación y transformación tecnológica. 121

Ilustración #20 Usabilidad de los canales de atención. 124

Ilustración #21 Gestión de riesgos. 129

Ilustración #22 Riesgos financieros y no financieros. 130

Ilustración #23 Resultados SARC. 133

Ilustración #24 Resultados SARL. 137

Ilustración #25 Resultados SARO. 141

Ilustración #26 Estructura de Gobierno. 157

Ilustración #27 Inclusión Junta Directiva. 159

Ilustración #28 Capacitaciones desagregadas. 168

Ilustración #29 Distribución municipios Banco Mundo Mujer. 178

Ilustración #30 Distribución de clientes. 179

Ilustración #31 Cursos de formación a Colaboradores. 187

Ilustración #32 Ecoeficiencia y Abastecimiento Responsable. 191

Índice de Tablas

Tabla #1 Número de transacciones. 20

Tabla #2 Número de transacciones resueltas. 21

Tabla #3 Principales indicadores económicos diciembre 2021. 36

Tabla #4 Principales cifras del sector microcrédito por tipo de operador – noviembre 2021. 38

Tabla #5 Principales cifras de sistema bancario. 40

Tabla #6 Principales resultados de las líneas de acción. 45

Tabla #7 Cifras de cumplimiento. 45

Tabla #8 Crecimiento en clientes referente a la gestión de crédito y cartera. 49

Tabla #9 Crecimiento del negocio referente a la gestión de crédito y cartera. 50

Tabla #10 Saldo en cartera. 50

Tabla #11 Crecimiento en cartera. 51

Tabla #12 Crecimiento de la cartera por región. 51

Tabla #13 Crecimiento del negocio y de los clientes referente a la gestión de captaciones. 57

Tabla #14 Crecimiento en clientes referente a la póliza de seguros. 60

Tabla #15 Crecimiento en negocio referente a la póliza de seguros. 61

Tabla #16 Principales indicadores de experiencia. 64

Tabla #17 Defensor del Consumidor Financiero. 67

Tabla #18 Balance general - diciembre 2021. 72

Tabla #19 Principales cifras de cartera - diciembre 2021. 75

Tabla #20 Distribución de patrimonio. 80

Tabla #21 Estado de resultados. 81

Tabla #22 Transacciones. 87

*Tabla #23*Transacciones partes relacionadas 2021. 88

Tabla #24 Transacciones partes relacionadas 2020. 89

Tabla #25 Colaboradores que realizaron la Evaluación de desempeño en 2021 por niveles. 95

Tabla #26 Colaboradores cubiertos por programas del Banco. 98

Tabla #27 Procesos de Formación a Colaboradores. 100

Tabla #28 Programas y Colaboradores cubiertos. 104

Tabla #29 Cobertura de lugar de trabajo. 110

Tabla #30 Accidentes. 110

Tabla #31 Lesiones y fallecimientos. 111

Tabla #32 Enfermedades laborales. 111

Tabla #33 Gestión de operaciones y canales de atención. 123

Tabla #34 Comportamiento indicadores cartera vencida 2021. 133

Tabla #35 Alivios otorgados diciembre 2021. 134

Tabla #36 Desempeño indicador de valor en riesgo. 135

Tabla #37 Riesgos financieros y no financieros. 148

Tabla #38 Encuesta Junta Directiva. 160

Tabla #39 Inclusión financiera. 175

Tabla #40 Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre 2021. 177

Tabla #41 Estrato socioeconómico - Persona Natural BMM. 178

Índice de Gráficas

Gráfica #1 Composición del activo. 73

Gráfica #2 Composición disponible mas inversiones. 73

Gráfica #3 Composición de la cartera de créditos. 74

Gráfica#4 Composición de las cuentas por cobrar, Neto. 75

Gráfica #5 Propiedad planta y equipo, Neto. 76

Gráfica #6 Composición de otros activos, Neto. 76

Gráfica #7 Composición del pasivo. 77

Gráfica #8 Cuentas de ahorro. 77

Gráfica #9 Certificación de depósito a término. 78

Gráfica #10 Títulos de inversión en circulación. 79

Gráfica #11 Créditos de bancos. 79

Gráfica #12 Composición de otros pasivos. 80

Gráfica #13 Composición de ingresos. 82

Gráfica #14 Composición de egresos. 83

Gráfica #15 Composición de gastos de personal, administración, depreciaciones y amortizaciones. 84

Gráfica #16 Gastos por deterioro, Neto. 85

Gráfica#17 Composición fuentes de fondeo 2020 vs. 2021. 137

Gráfica #18 Pruebas realizadas. Tipo vs Complejidad. 142

9 Contenido GRI

9.1 Tabla GRI 208

Estándar GRI	Contenidos	Descripción	Página / URL / Respuesta	Capítulos	Razón de omisión
01. PERFIL CORPORATIVO					
Contenido GRI 102	**102-1**	Nombre de la Entidad	Banco Mundo Mujer	**1**	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág.12	**1**	
	102-3	Ubicación de la sede	Pág.19	**1**	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Pág.19	**1**	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág.12	**1**	
	102-6	Mercados servidos	Pág.19	**1**	
	102-7	Tamaño de la Entidad	Pág.16	**1**	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Se contempla como parte central de todo el tema de gestión de riesgos	**1**	
	102-12	Iniciativas externas	Programa de Carbono Neutralidad, GABV, Protocolo Verde	**1**	
	102-13	Afiliación a asociaciones	Pág.22	**1**	
	102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la Entidad	Pág. 6	**1**	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 6	**1**	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de la Entidad	Pág.13	**1**	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág.29	**1**	
Contenido GRI 102	**102-23**	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Banco Mundo Mujer S.A. sigue los lineamientos de Código País y los estándares internacionales de gobierno corporativo, por lo que estableció que la persona que ejerce la Presidencia de la Junta Directiva del Banco no puede ocupar un puesto ejecutivo dentro del mismo	**1**	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Comité de Sostenibilidad se encarga de la elaboración de memorias de sostenibilidad que permiten medir el desempeño económico, ambiental, social y de buen gobierno, donde se establecen metas y gestionan los cambios que sean necesarios	**1**	
	102-40	Lista de grupos de interés	Pág.28	**1**	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág.28	**1**	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág.28	**1**	
	102-44	Asuntos de mayor interés	Pág.26	**1**	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág.12	**1**	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 10	**1**	

Contenido GRI 102	102-47	Lista de temas materiales	Pág.27	1	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág.10	1	
	102-50	Periodo objeto del informe	Pág.10	1	
	102-51	Fecha del último informe	Año 2020	1	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	1	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág.10	1	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág.10	1	
Propio	EGC - 01	Identificación y consolidación del relacionamiento con los grupos de interés ajustado a las exigencias normativas	Pág.28	1	
	EGC - 02	Acciones de fortalecimiento adelantadas por la Entidad con cada uno de los grupos de interés	Pág.28	1	
	SFC-7	Entorno macroeconómico (global, región y país), análisis financiero y análisis del sector	Pág. 34	1	
02. TEMA MATERIAL: CRECIMIENTO DEL NEGOCIO Y DE LOS CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 48, 54, 58, 64	2	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 48, 55, 59, 65	2	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 49, 56, 60, 67	2	
GRI 201: Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág.70	2	
Propio	SFC-10	Informe acerca de las partes relacionadas del Banco	Pág. 70	2	
	FS6	Porcentaje para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad. Cartera Captaciones Banca Seguros	Pág.56, 62	2	
	ECC-1	Ingresos por seguros	Pág. 60	2	
	ECC-3	Crecimiento clientes	Pág.51, 57, 60	2	
	ECC-4	Crecimiento del negocio	Pág.51, 57, 61	2	
	EPV-1	Crecimiento en clientes Productos Verdes	Pág.52	2	
	EPV-2	Crecimiento en Monto	Pág.52	2	
	EPV-3	ICV	Pág.52	2	
	2021-1	Medidas tomadas en las áreas del negocio producto de los impactos del paro nacional	Pág. 62	2	
	ROE	Rentabilidad - ROE	Pág. 71	2	
	SOLV	Índice de solvencia	Pág. 71	2	
	SFC-5	Sistema de Control Contable	Pág. 71	2	
	SFC-8	Análisis de los resultados financieros del Banco	Pág. 70	2	
	EFC-1	Índice de Satisfacción General del Cliente	Pág. 64	2	
	EFC-2	Net Promotore Score= Índice de recomendación o de lealtad de los clientes	Pág. 64	2	
	FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	Pág. 46	2	

03. TEMA MATERIAL: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 98, 103, 106	3	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág.99, 104, 108	3	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág.100, 105, 110	3	
GRI 102: Contenidos Generales	102-8	Informe sobre Colaboradores y otros trabajadores	Pág.94	3	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Las situaciones que pueden generar impactos críticos para el Banco en temas económicos, sociales y ambientales son valoradas en el Comité de Crisis, el cual emite recomendaciones a la Junta Directiva para su decisión	3	
	102-35	Políticas de remuneración	No hay política para el máximo órgano superior	3	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Es un proceso que no requiere consultoría externa. Se realiza internamente en el Banco	3	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Las políticas salariales del Banco no incluyen validación con los grupos de interés	3	
	102-38	Ratio de compensación total anual	Pág.105	3	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Pág.105	3	
GRI 102: Contenidos Generales	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Del total de los Colaboradores, el 2,7% pertenecen a una o más organizaciones sindicales. Actualmente se encuentran asociados a 13 sindicatos a través de multiafiliación	3	
GRI 202: Presencia en el Mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Pág.105	3	
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de Colaboradores y rotación de personal	Pág.96	3	
	401-2	Prestaciones para los Colaboradores a tiempo completo que no se dan a los Colaboradores a tiempo parcial o temporales	Pág.104	3	
	401-3	Permiso parental	Pág. 95	3	
Propio	ECO-1	Actividades para promover la cultura organizacional	Pág. 103	3	
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo	403-1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	Pág.106	3	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág.106	3	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág.106	3	
	403-4	Participación de los Colaboradores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	Pág.106	3	

GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo	403-5	Formación de Colaboradores sobre seguridad y salud en el trabajo	Pág.106	3	
	403-6	Fomento de la salud de los Colaboradores	Pág.106	3	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los Colaboradores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Pág.106	3	
	403-8	Colaboradores cubiertos por un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	Pág.109	3	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág.110	3	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Pág.111	3	
GRI 404: Formación y Enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por Colaborador	Pág.100	3	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los Colaboradores y programas de ayuda a la transición	Pág.98	3	
	404-3	Porcentaje de Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág.95	3	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y Colaboradores	Pág.96	3	

04. TEMA MATERIAL: FORTALECIMIENTO DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 118, 122	4	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 120, 122	4	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 121, 124	4	
Propio	ECA-1	Número total de transacciones	Pág.124	4	
	ECA-2	Número total de transacciones resueltas	Pág.124	4	
	ECA-3	Interacción de los clientes en canales de atención	Pág.124	4	
05. TEMA MATERIAL: GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 140	5	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 140	5	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 140	5	
Propio	SARC	Principales resultados de la gestión respecto al SARC y mejoras realizadas durante el año	Pág. 132	5	
	SARM	Principales resultados de la gestión respecto al SARM y mejoras realizadas durante el año	Pág. 134	5	
	SARL	Principales resultados de la gestión respecto al SARL y mejoras realizadas durante el año	Pág. 136	5	
	SARO	Principales resultados de la gestión respecto al SARO y mejoras realizadas durante el año	Pág. 140	5	

Propio	No Fin	Principales resultados de la gestión de riesgos no financieros y mejoras realizadas durante el año (continuidad del negocio, seguridad de la información y ciberseguridad)	Pág. 140	5	
	ERA-1	Solicitud de créditos evaluados en riesgos ambientales y sociales	Pág. 138	5	
	AUD	Principales resultados de la gestión de de auditoría y mejoras realizadas durante el año	Pág. 148	5	
06. TEMA MATERIAL GOBIERNO CORPORATIVO					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 156, 164, 170	6	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 158, 165, 170	6	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 159, 166, 171	6	
GRI 102: Contenidos Generales	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones sobre ética	Pág.168	6	
	102-18	Estructura de gobierno	Pág.156	6	
	102-19	Delegación de autoridad	Pág.157	6	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág.156	6	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág.160	6	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág.159	6	
	102-25	Conflictos de interés	Pág.162	6	
GRI 102: Contenidos Generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Pág.157	6	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág.157	6	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág.158	6	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág.161	6	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág.162	6	
Propio	SFC-9	Principales normas que impactaron al Banco	Pág. 153	6	
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág.167	6	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág.168	6	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág.167	6	
GRI 206: Competencia Desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág.167	6	
GRI 406: No Discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas aprendidas	Pág.163	6	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág.165	6	

07. TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE LA COMUNIDAD					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 176, 180	7	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 177, 185	7	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 178, 187	7	
Propio	FS14	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos (Servicios financieros)	Pág. 176	7	
	EEF-1a	Total de consumidores financieros beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	Pág. 180	7	
	EEF-1b	Total de Colaboradores beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	Pág. 186	7	
GRI 413: Comunidades Locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Pag. 184	7	
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Se reportan cero casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	7	
Propio	EIF-1	Porcentaje de clientes que pertenecen a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3	Pág.178	7	
	EIF-2	Número de clientes nuevos ingresados por primera vez al sistema financiero	Pág.179	7	

08. TEMA MATERIAL: CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE					
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance	Pág. 192, 198	8	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 193, 198	8	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 197, 198	8	
GRI 102: Contenidos Generales	102-9	Cadena de suministro	Pág.198	8	
	102-10	Cambios significativos en la Entidad y su cadena de suministro	Pág.198	8	
GRI 204: Prácticas de Adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	98% es la proporción de presupuesto de adquisiciones ejecutado a través de proveedores locales	8	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1	Proveedores que han pasado filtros de evaluación con cirterios ambientales	Pág. 198	8	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro	Pág. 198	8	
GRI 301: Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Pág.197	8	
	301-2	Insumos reciclados	Pág.196	8	
Propio	EEM-1	Reducción del consumo de papel	Pág.197	8	
	EEM-2	Ahorro en pesos colombianos de las iniciativas para la reducción de materiales	Pág.197	8	
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la Entidad	Pág. 195	8	
	302-4	Reducción del consumo energético	Pág.195	8	

Propio	**EEE-1**	Acciones de eficiencia energética implementadas	Pág.195	**8**	
	EEE-2	Costo de las acciones de eficiencia energética implementadas	Pág.195	**8**	
GRI 303: Agua y Efluentes	**303-5**	Consumo de agua	Pag. 194	**8**	
Propio	**EEC-1**	Reducción del consumo de agua	Pág. 194	**8**	
	EEC-2	Intensidad del agua	Pág. 194	**8**	
GRI 305: Emisiones	**305-1**	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 193	**8**	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 3)	Pág.193	**8**	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág.193	**8**	
Propio	**EEN-1**	Acciones de reducción de GEI	Pág.193	**8**	
GRI 306: Residuos	**306-2**	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág.196	**8**	
GRI 307: Cumplimiento Ambiental	**307-1**	Cumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág.196	**8**	
09. CONTENIDO GRI					
GRI 102: Contenidos Generales	**102-55**	Índice de contenido GRI	Pág. 208	**9**	
	102-56	Verificación externa	Este informe no ha sido sujeto a verificación externa.	**9**	