Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad



Juntos le damos *La mano* a Colombia

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2020

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

CONTENIDO

01
CARTA DE LA PRESIDENCIA 6

02
ENTORNO ECONÓMICO Y SISTEMA BANCARIO COLOMBIANO 12

Entorno Global 15
Entorno Región 16
Entorno Colombia 17
Establecimientos de Crédito Colombia (Bancos) 18
Sector Microcrédito 21

03
PARÁMETROS DE LA MEMORIA 24

Nota metodológica 26

04
PERFIL CORPORATIVO 28

Principales hitos del 2020 34
Productos del Banco 36
Canales de atención 38
Asociaciones 43

05
GRUPOS DE INTERÉS 44

06
GESTIÓN DE PRODUTOS Y CLIENTES 52

Crédito y Cartera 54
Productos Verdes 59
Captaciones de la Red de Oficinas 61
Captaciones de Tesorería 64
Banca de Seguros 66
Políticas o lineamientos 70
Inclusión de los servicios financieros 71
Satisfacción y recomendación de Clientes 73
Educación Financiera 74

07
RESULTADOS FINANCIEROS 76

Principales resultados financieros 78
Valor económico generado y distribuido 79
Resultados financieros 80
Estado de resultados 92
Sistema de Control Contable 98
Resultado partes relacionadas 98

08
TALENTO HUMANO 106

Cultura Organizacional 109
La Entidad y sus colaboradores 110
Seguridad y salud en el trabajo 114
Desarrollo del Talento 121

09
GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA 128

Estructura de Gobierno 130
Marco regulatorio 143
Cumplimiento Normativo 148
SARLAFT 151

10
GESTIÓN DEL RIESGO 154

Riesgo de Crédito 157
Riesgo de Mercado 158
Riesgo de Liquidez 161
Riesgo Operativo 164
Continuidad del Negocio 165
Gestión de Auditoría 170
Gestión de Control Interno 171

11
GESTIÓN ORGANIZACIONAL 174

Modelo de Sostenibilidad 176
Cadena de suministro 181
Gestión de proyectos 183
Gestión de la Innovación 186

12
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE 188

13
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 196

01
CARTA DE LA **PRESIDENCIA**



» 01. CARTA DE LA PRESIDENCIA

CONTENIDO GRI: 102-14; 102-15

El 2020 pasará a la historia como el año que retó al mundo y lo llevó a vivir momentos de cambio y aprendizaje, poniendo a prueba la capacidad del ser humano de actuar frente a la adversidad y afrontar con valentía y resiliencia una pandemia que trajo grandes desafíos y temores por su impacto en la salud y en el desarrollo social, económico y productivo de las naciones.

Este Informe de Gestión Sostenible del Banco Mundo Mujer muestra los logros obtenidos por un equipo humano comprometido y resiliente que se destacó por su solidaridad y su empeño en el cuidar la vida, la familia, los amigos, los compañeros de trabajo, los clientes, el empleo, las oportunidades y a nuestro Banco.

Durante el 2020 continuamos brindando de una manera ética, responsable y sostenible, productos y servicios de ahorro, inversión y créditos de fácil acceso y rápida respuesta con pocos requisitos, garantías mínimas y atención personalizada; nos enfocamos en comprender la realidad nacional generada por la pandemia y sus efectos en lo económico y social, logrando mantener resultados financieros positivos en beneficio de nuestros clientes y el desarrollo de las regiones colombianas.

Durante el primer trimestre del año se realizó con éxito la primera emisión de Bonos en el mercado principal por $150.000 millones, con una demanda de 3.76 veces, resultado que ratificó la confianza que tienen los inversionistas en la Entidad.

En septiembre, pese a la coyuntura económica, las calificaciones de grado de inversión de largo y corto plazo otorgadas al Banco fueron ratificadas por la firma Fitch Ratings en 'AA-(col)' y 'F1+(col)', respectivamente.

Afrontamos las adversidades y continuamos generando valor a nuestros accionistas y a la sociedad registrando una utilidad de $20.561 millones, un saldo de cartera de $1.77 billones con un crecimiento anual de la cartera de crédito del 2,2%, desembolsos por $1.4 billones; un indicador de cartera vencida (ICV) del 5,9%; e incremento anual en las cuentas de ahorro del 32,8%, cerrando con un saldo de $170.939 millones y un incremento del 20,2% de los CDT que alcanzaron un saldo de $1.15 billones.

Así mismo, ratificamos nuestro compromiso con la comunidad y con los grupos de interés generando un valor económico de $600.787 millones, de los cuales $423.857 millones fueron distribuidos en el pago a colaboradores, proveedores, accionistas y al Estado.

Desde el momento en que fue declarada la emergencia sanitaria, nos concentramos en las personas y en buscar alternativas que garantizaran la continuidad del negocio para cumplir los objetivos y reafirmar nuestro compromiso de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades trabajadoras de menores ingresos del país; dándole la mano y acompañando a miles de microempresarios y pequeñas empresas formales e informales de todos los sectores de la economía en sus procesos de crecimiento, fortalecimiento y reactivación económica.

Sabíamos que proteger a nuestros colaboradores y sus familias era primordial; por ello, diseñamos e implementamos el protocolo de bioseguridad para minimizar los riesgos y hacer de las instalaciones del Banco lugares más seguros, acompañamos e incentivamos su cumplimiento. Las

oficinas funcionaron con el personal mínimo encargado de cubrir la operación y la atención al público, mientras que el trabajo en casa fue la alternativa para quienes pudieron ejercer su gestión de manera virtual/remota.

Estuvimos al lado de nuestros clientes acompañándolos porque sabíamos que más que nunca nos necesitaban para proteger sus negocios, conservarlos y salir adelante. Sus sueños e historias de progreso compartidas siguieron siendo nuestra fuente de inspiración, creímos en su fuerza trabajadora, porque son quienes dinamizan la economía nacional.

Orientados en brindar una adecuada gestión de los alivios y el otorgamiento de microcrédito, generamos una comunicación cercana, oportuna y permanente con los diferentes grupos de interés, conservamos nuestra metodología crediticia y realizamos ajustes en el Modelo Comercial y de Servicio del Banco a fin de brindarle a los clientes las alternativas financieras acordes a sus necesidades y nivel de afectación.

Durante 2020 la atención en oficinas siempre estuvo disponible para los consumidores financieros con los debidos protocolos de bioseguridad. Tuvimos presencia en 22 departamentos con 178 oficinas y puntos de atención en capitales, ciudades intermedias y área rural. Promovimos el uso de la APP del Banco y los convenios de recaudo; así como, el servicio de transferencias electrónicas ACH como opción adicional al servicio de transferencias que ya se ofrecía en las oficinas. Desde abril hasta diciembre de 2020 se realizaron 37.673 transferencias.

El compromiso y el privilegio de servir que nos caracteriza nos permitió cerrar el 2020 otorgando alivios de créditos a 209.378 clientes en 220.151 operaciones, por un monto de $725.091 millones, entregados en la gran mayoría a clientes de Microcrédito ($480.555 millones), seguidos de Pequeña Empresa ($152.001 millones), Consumo ($47.658 millones) y Agropecuario ($44.878 millones).

El 96,12% de los clientes recibieron el beneficio del periodo de gracia total para afrontar los efectos de la emergencia sanitaria en el país, mientras que el resto prefirieron el periodo de gracia a capital, seguido del cambio de fecha de pago y la modificación del crédito.

Desde el 12 de marzo de 2020, fecha en que el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria en el país, hasta el 31 de diciembre de 2020 se desembolsaron $1.027.129 millones en 246.198 operaciones. Adicionalmente, como ayuda en la situación adversa causada por la pandemia, la Fundación Mundo Mujer, principal accionista del Banco, implementó el programa de "Apoyo a las finanzas personales para clientes BMM" que consistió en otorgar a los clientes del Banco con cartera vigente al 31 de marzo de 2020, hasta el 25% del valor de la cuota y hasta por cinco cuotas. Al cierre del año, la Fundación aportó $45.434 millones en pagos de nuestros clientes. Este programa de apoyo se aplicó desde el 1 de octubre de 2020 y seguirá vigente hasta febrero de 2021.

Honramos nuestra promesa de valor: "Fácil, rápido, atención personalizada, confianza y respaldo", incorporando elementos que nos llevan por la senda del Desarrollo Sostenible permitiéndonos mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Ajustamos nuestra Misión para ser coherentes con estos nuevos elementos de sostenibilidad, proponiéndonos darle la mano a Colombia y construir valor con todos aquellos con quienes nos relacionamos, compartimos intereses y se impactan con nuestro modelo de negocio.

Avanzamos por la ruta de la sostenibilidad con la definición e implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) del Banco, enfocado en esta primera etapa al producto Agropecuario; así como, con la colocación del Producto Verde Crédito Agropecuario BioSostenible Banco Mundo Mujer, que al cierre del año registró un saldo de $383 millones y un índice de cartera vencida de 0,49%; y además, con el desarrollo y aplicación de la metodología para evaluación de clientes en esta línea y con la capacitación de la fuerza comercial sobre la implementación de la misma.

Formamos a los colaboradores del Banco en materia de desarrollo sostenible, alcance, fundamentos e impacto del Modelo de Sostenibilidad de la Entidad, a fin de generar conciencia sobre la necesidad de articular los lineamientos y herramientas necesarias para desarrollar una gestión sostenible, a través de procesos eficientes y acordes a los requerimientos del Banco, en donde se mitiguen los impactos negativos y maximicen los impactos positivos en las dimensiones económicas, sociales y ambientales; propendiendo por el cuidado y permanencia de los recursos para las generaciones futuras.

Transformamos las dificultades en oportunidades para fortalecernos y seguir cumpliéndole a nuestros clientes y al país. Expreso mi admiración y gratitud a la Junta Directiva, por su acompañamiento y apoyo continuo, que orientó el actuar en momentos cruciales y determinantes para la operación; a los accionistas por su aliento y voto de confianza; a cada uno de los colaboradores de esta gran familia por su fuerza, valentía, perseverancia, compromiso genuino y solidario en este año de cambio; a los clientes por creer en nosotros y permitirnos seguir siendo parte de su historia; a nuestros aliados estratégicos, al gremio y a todos con quienes sumamos esfuerzos para salir adelante en 2020.

El año 2021 será un año clave porque la situación sanitaria seguirá trazando el camino de la reactivación del país. Nosotros continuaremos al frente, evaluando todos los escenarios, gestionando los procesos de manera eficiente, adaptándonos ágilmente a los cambios que se puedan presentar, con el firme propósito de garantizar operaciones seguras y confiables que generen valor a nuestros accionistas y a la sociedad e impulsen el desarrollo sostenible de Colombia.

¡Somos y seguiremos siendo el Banco líder de la Comunidad!

Con el más sincero agradecimiento,

Leonor Melo de Velasco

Presidente



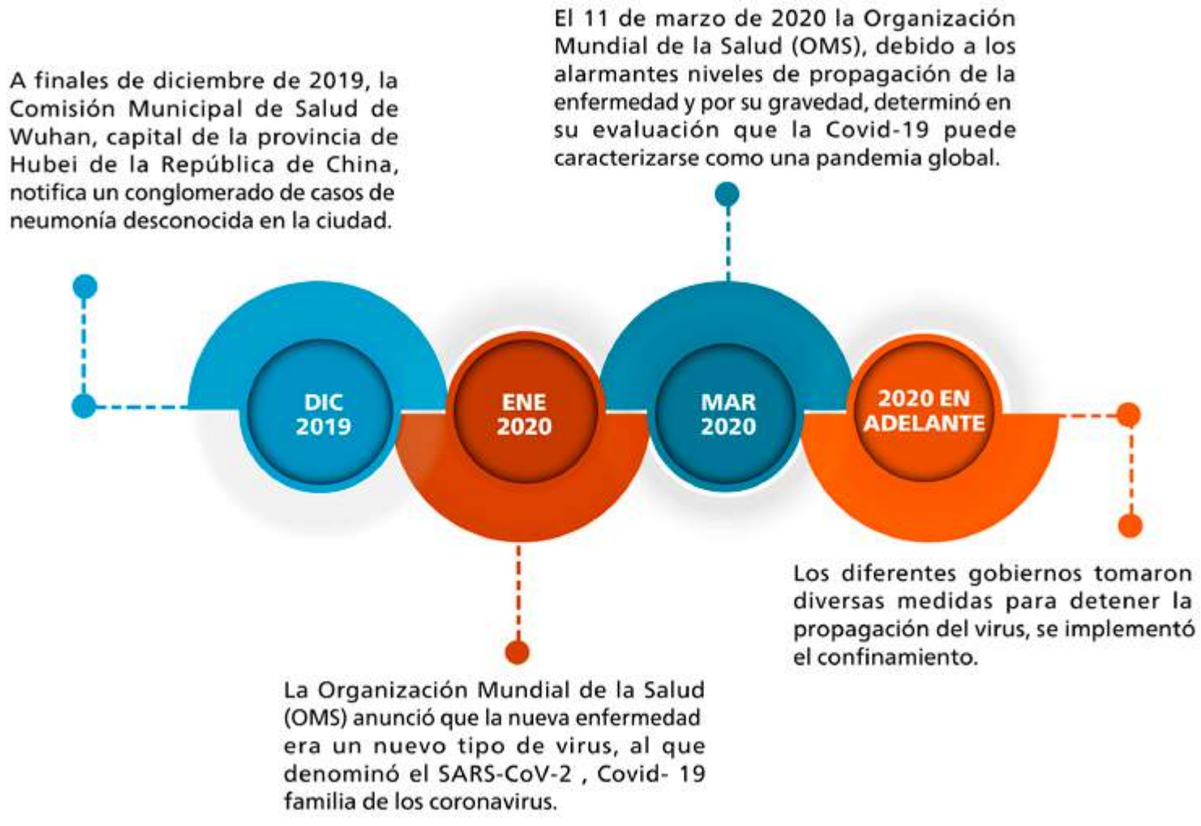
02

ENTORNO ECONÓMICO Y SISTEMA BANCARIO COLOMBIANO

Entorno Global 15
Entorno Región 16
Entorno Colombia 17
Establecimientos de Crédito Colombia (Bancos) 18
Sector Microcrédito 21

La emergencia sanitaria planteó un nuevo escenario global que exigió a todos actores de la sociedad una mayor capacidad para tomar decisiones frente a la adversidad, contribuir a los retos que se estaban viviendo producto de la Covid-19 y adaptarse a los grandes desafíos ocasionados por la afectación social y recesión económica. En particular, medidas como el aislamiento obligatorio y el cierre de fronteras llevaron a una desaceleración en la economía mundial, generando la mayor tasa de desempleo en la última década.

Ilustración 1 Principales hitos de la aparición de la Covid-19



Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) y CEPAL.

A continuación se destacan los principales hechos de la economía mundial, regional y de Colombia, tomando como fuente información publicada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) y la opinión de expertos.

» ENTORNO GLOBAL

INDICADOR PROPIO EES-1

- La gravedad de la crisis por el coronavirus llevó a que la economía global mostrara la peor contracción económica vista desde 1946, sin embargo, China fue la única economía que no se contrajo en el año 2020.
- Las economías emergentes y en desarrollo que registraron el mayor aumento de la deuda sobre el PIB, comparado entre el cuarto trimestre de 2019 y el tercer trimestre de 2020, fueron: China (30%), Malasia (25%), Turquía (25%), Colombia (22%), Rusia (20%), Corea (19%) y Chile (17%).
- Los precios a futuro del petróleo estadounidense de referencia, el West Texas Intermediate (WTI), se desplomaron a niveles nunca antes visto en la historia, llegando incluso a cotizarse en negativo.
- Los planes de estímulo se tradujeron en altos niveles de liquidez y bajas tasas de interés con aumento de endeudamiento global.
- A nivel mundial, la desaceleración económica provocada por la pandemia tuvo un profundo impacto en las empresas y los empleos. En los países en desarrollo, las más afectadas fueron las microempresas.
- Durante el año 2020, diferentes países trabajaron en la elaboración de una vacuna para la Covid-19, haciendo público a través de comunicados de prensa amplios estudios sobre la eficacia y seguridad de estas; hasta finales del año 2020 ningún medicamento demostró que prevenía o curara esta enfermedad, sin embargo, varios de los laboratorios se encontraban en fase de ensayos en seres humanos.



» ENTORNO REGIÓN

INDICADOR PROPIO EES-2

- Los primeros casos de Covid-19 en América Latina y el Caribe se detectaron a comienzos de marzo, cuando se registraron los pacientes contagiados en varios países.
- América Latina se convirtió en una de las regiones más golpeadas por la pandemia de la Covid-19, la crisis económica generada por el brote llegó después de varios años de un débil desempeño, con un bajo crecimiento promedio y progreso limitado en los indicadores sociales, tras un periodo de agitación social que sacudió a algunos países a finales de 2019.
- La mayor caída de la actividad económica se dio en el segundo trimestre de 2020. A partir del tercer trimestre, el PIB de América Latina se comenzó a recuperar en relación con el bajo nivel del segundo trimestre.
- La inflación regional promedio, ponderada por el tamaño de la población a septiembre de 2020 (2,7%), fue mayor a la observada en septiembre de 2019 (2,5%).
- A corte de septiembre de 2020, la deuda pública bruta promedio de los gobiernos centrales de América Latina alcanzó un 53,4% del PIB, cifra que superó en 7,4 puntos porcentuales del PIB la del cierre de 2019.
- Chile y Brasil fueron las economías más endeudadas de la región para el tercer trimestre de 2020 (un 263% y un 229% del PIB, respectivamente).
- En el tercer trimestre, respecto al trimestre anterior, en casi todos los países se frenó la caída del nivel de empleo y aumentó el número de ocupados.
- En los primeros diez meses de 2020, diecisiete de las economías de la región registraron depreciaciones de sus monedas respecto de la cotización del dólar de finales de 2019, y la depreciación media fue del 16,3%.
- Una de las primeras reacciones de los bancos centrales de la región fue un ajuste considerable a la baja de las tasas de política monetaria, que en algunos casos se encontraban en niveles cercanos a cero.

» ENTORNO COLOMBIA

INDICADOR PROPIO EES-3

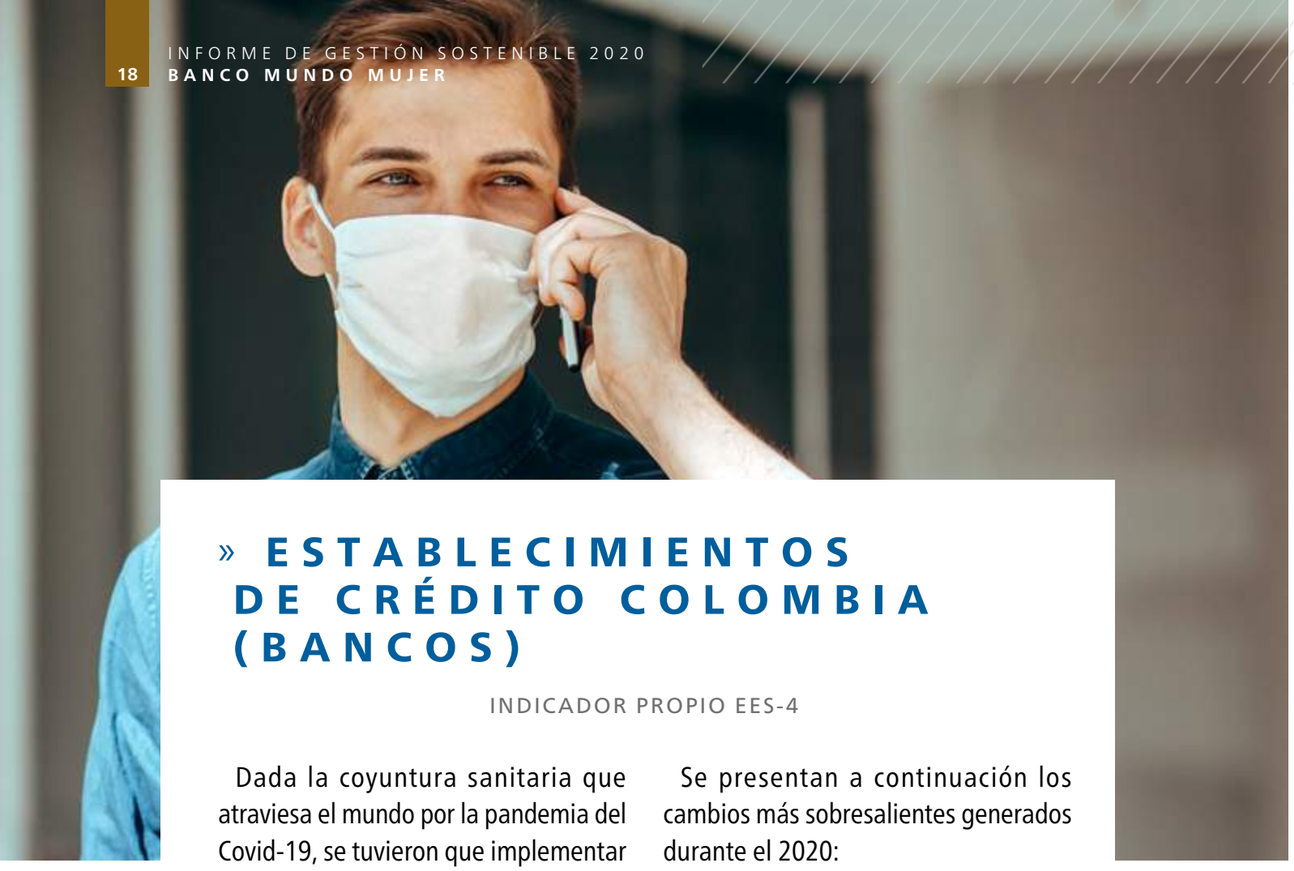
- El 6 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social confirmó el primer caso de Covid-19 en el territorio nacional, el cual correspondió a una ciudadana procedente de Milán, Italia.
- Durante el 2020 Colombia vivió una de las crisis económicas más severas en su historia. Su actividad productiva se habría contraído entre 6,8% y 7,2% a causa del débil desempeño del consumo privado, la inversión y las operaciones de comercio exterior.
- Para el 2020, la tasa de desempleo fue 15,9%, lo que representó un aumento de 5,4 puntos porcentuales frente al año 2019 (10,5%).
- Para el 2020, las ramas que más restaron a la variación de la población ocupada fueron: comercio y reparación de vehículos, actividades artísticas, entretenimiento, recreación, actividades de servicios, administración pública y defensa, educación y atención de la salud.
- La inflación anual para el año 2020 cerró en 1,61%, el nivel más bajo para un año calendario desde que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE reporta Información. Los mayores aportes a la variación anual se registraron en las divisiones de alimentos y bebidas no alcohólicas, alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles; en conjunto, contribuyeron con 1,33 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación.
- Durante el 2020 las autoridades monetarias implementaron un marco de respuesta inmediato para enfrentar la pandemia, reduciendo la tasa de intervención en siete ocasiones, del 4,25% en marzo al 1,75% en septiembre.
- El tipo de cambio nominal mantuvo una tendencia a depreciarse en 2020, asociada al desplome de los precios del petróleo por el aumento desproporcionado en la oferta y la caída en la demanda mundial a raíz de la disminución global de la actividad económica.



** *Tasa efectiva*

Ilustración 2
Indicadores representativos Colombia

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Banco de la Republica



» ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO COLOMBIA (BANCOS)

INDICADOR PROPIO EES-4

Dada la coyuntura sanitaria que atraviesa el mundo por la pandemia del Covid-19, se tuvieron que implementar una serie de protocolos de bioseguridad para detener la propagación del virus. Debido a la puesta en marcha de estas medidas se generaron impactos importantes en algunos sectores de la economía, obligando a que varios de estos sectores se paralizaran completamente, no obstante, el sector de servicios financieros pudo continuar operando, luego de adoptar todas las medidas necesarias de bioseguridad impartidas por el gobierno central y departamental.

El sistema bancario colombiano al corte de diciembre presentó un total de veintiséis (26) entidades bancarias que se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), de las cuales 15 entidades ofrecen productos de microcrédito.

Se presentan a continuación los cambios más sobresalientes generados durante el 2020:

- En enero de 2020 Credifinanciera inició operación como Banco.

- El 31 de mayo de 2020 la SFC aprobó la cesión de las operaciones activas y pasivas del Banco Multibank Colombia a Coltefinanciera S.A; esta cesión implicó una venta de clientes con crédito y una cesión de clientes con depósitos.

- Tras la fusión por absorción de Encumbra (Edyficar S.A.S.) por parte de Bancompartir (Bancompartir S.A.) surge en Colombia Mibanco. La nueva entidad en el mercado colombiano se enfoca en las microfinanzas y en la inclusión social para dar mayor opción a las personas sin acceso financiero. Mibanco inició operaciones en noviembre de 2020.

De acuerdo con el informe de coyuntura por entidades publicado por la SFC, a corte de noviembre del año 2020 se destacaron los siguientes resultados:

- El activo total de los establecimientos de crédito ascendió a $734.9 billones; lo que señala un incremento del 7,4% frente al mismo período de 2019.

- Pese a los efectos generados por la pandemia de la Covid-19, la cartera de créditos continuó registrando una variación anual positiva del 4,4%, totalizando al cierre de 2020 $ 501.8 billones.

- La cartera comercial registró un aumento del 4,4% anual impulsado por los desembolsos al segmento corporativo. Por su parte, la cartera de consumo, microcrédito y vivienda registró un aumento moderado al presentar una variación anual del 1,6%, 0,5% y 6,7% respectivamente.

- La cartera vencida cerró en noviembre en $25.8 billones, con un crecimiento anual del 16,7%, ubicando así el indicador de calidad en 3,0%. El incremento en el indicador de calidad fue más marcado en el portafolio comercial, que pasó de 6,12% a 7,2%.

- Al cierre de noviembre el Programa de Apoyo a los Deudores: (PAD) permitió a 1.7 millones de deudores redefinir créditos por $29.8 billones y experimentar recortes en las tasas de interés, ampliaciones en el plazo y obtener periodos de gracia.

- En noviembre, el crecimiento real de las provisiones totales o deterioro bajo las NIIF alcanzó el 21,8%, y las entidades continuaron manteniendo provisiones adicionales, previendo un deterioro potencial en su cartera.

- Los establecimientos de comercio cuentan con recursos suficientes para atender sus necesidades de liquidez a corto plazo. Al cierre de noviembre se registraron activos líquidos ajustados por riesgo de mercado que, en promedio, fueron cercanos a 2.2 veces los Requerimientos de Liquidez Netos (RLN) a 30 días.

- La dinámica del recaudo se afianzó de manera positiva y reveló que gran parte de la cartera que se acogió a periodos de gracia o redefiniciones, retomó sus hábitos de pago.

- Las provisiones totalizaron $36,8 billones, por lo que el crecimiento anual se ubicó en 23,5% y el indicador de cubrimiento de cartera vencida fue de 142,8%.

- Los depósitos y exigibilidades registraron una variación anual de 10,2%. Por tipo de depósito se produjo un aumento anual de 15,5% en las cuentas corrientes, 21,2% en el saldo de las cuentas de ahorros y -0,3% en el saldo de CDT.

- Las utilidades acumuladas llegaron a $4.2 billones, 57,1% menos que las registradas en el mismo periodo de 2019.

- El nivel de solvencia total en noviembre de 2020 se situó en 17,1%, 8,1 puntos porcentuales por encima del mínimo requerido (9,0%). La solvencia básica, llegó a 11,8%, excediendo en 7,3 puntos porcentuales el mínimo requerido (4,5%).

Ilustración 3 Principales cifras del Sistema Bancario - noviembre 2020



Cifra en billones de pesos colombianos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)



» SECTOR MICROCRÉDITO

INDICADOR PROPIO EES-5

La crisis económica que vivió el país debido al confinamiento impactó al sector de las microfinanzas. El desempeño del sector generó retrocesos en las variables que miden la evolución hasta llegar a niveles cercanos del año 2019.

De acuerdo con la información publicada por Asomicrofinanzas en su Boletín Actividad Microfinanciera, el último trimestre del año el sector de las microfinanzas fue resiliente y resistió la crisis, la recuperación continuó para acelerar la dinámica de los desembolsos de crédito. A continuación, se describen los principales resultados del sector a corte de diciembre, publicados en la edición No. 121 del Boletín de Asomicrofinanzas:

Ilustración 4 Principales cifras del sector de las microfinanzas – diciembre 2020



Cifras en millones de pesos colombianos
Fuente: Asomicrofinanzas - Cálculos Internos Banco Mundo Mujer



- El saldo de cartera bruta de las entidades asociadas a Asomicrofinanzas, en el año 2020 registró una contracción acumulada de -0,2%, pese a encontrarse en terreno negativo esta cifra, representa una mejora sustancial frente a las contracciones año corrido registradas a partir de mayo de 2020.

- El indicador de calidad de cartera ajustado por castigos se ubicó en 11,4%. Al incluir las cifras del Banco Agrario se encuentra que el indicador cae a 10,2%.

- En diciembre de 2020 el indicador de cobertura registró una caída de 4 puntos porcentuales, debido a la contracción en el saldo de provisiones.

- Durante el período enero-diciembre de 2020 el conjunto de entidades analizadas (sin Banco Agrario) desembolsó $6.3 billones en microcréditos, lo que representó una reducción de 22,5% frente al mismo período de 2019. Al incluir las operaciones del Banco Agrario el monto total desembolsado se elevó a $8.15 billones y la contracción fuede 21,8%.

- El microcrédito promedio aumentó 7,8% en el último año, pasando de $4.67 millones al cierre de diciembre de 2019 a $5.03 millones al cierre de diciembre de 2020. Al incluir la operación del Banco Agrario el monto del microcrédito promedio se elevó a $5.62 millones, 10% por encima de los $5.1 millones correspondientes al desembolso promedio registrado un año atrás.

- El conjunto de las entidades analizadas (sin Banco Agrario) acumuló 1.76 millones de clientes con microcrédito vigente, 208 mil clientes menos que los 1.96 millones registrados al cierre de diciembre de 2019. Al incluir las cifras del Banco Agrario el número total de clientes con microcrédito aumentó hasta 2.55 millones y la contracción frente al cierre de 2019 fue menos intensa, 9,0%.

A continuación, se presentan las cifras principales por tipo de operador en el sector de microcrédito, donde se destaca la participación de los Bancos, con el 83,9% del mercado; por su parte, los niveles del indicador de cartera vencida más altos se encuentran en las instituciones microfinancieras, con un ICV promedio del 8,71%.

Gráfica 1 Principales cifras del sector del microcrédito por tipo de operador – diciembre 2020

Cartera Bruta Microcrédito

	Participación sobre Saldos	Saldo	Saldo Cartera Vencida	ICV	Ranking ICV	Número Clientes
Banco	83,9%	12.698.853	903.139	7,11%	3	1.992.253
IMF	9,3%	1.407.642	122.592	8,71%	4	415.046
Cooperativas	4,3%	650.613	44.872	6,90%	2	99.314
CF	2,5%	375.435	17.608	4,69%	1	94.307
Total		**15.132.543**	**1.088.211**	**7,19%**		**2.600.920**

Cifras en millones de pesos colombianos
Fuente: Asomicrofinanzas - Cálculos Internos Banco Mundo Mujer
IMF: Instituciones Microfinancieras
CF: Corporaciones Financieras

03

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Nota metodológica 26

CONTENIDOS GRI: 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54

El año 2020 fue un año de grandes cambios y retos para las naciones debido a la emergencia sanitaria generada por la pandemia de la Covid-19, por la que se tuvo que implementar protocolos de bioseguridad para contener la propagación del virus y poder continuar con las operaciones a nivel mundial. Este informe expone las principales actividades, logros y gestión de temas materiales llevados a cabo por el Banco en su país de operación Colombia y la estructura del reporte está basada en el Modelo de Sostenibilidad y temas estratégicos definidos por la Entidad.

» NOTA METODOLÓGICA

Periodo objeto del informe

En este informe se presentan los resultados de la gestión sostenible del Banco Mundo Mujer durante el periodo 2020.

Fecha del último informe

El Informe de Gestión Sostenible anterior corresponde al periodo 2019.

Ciclo de elaboración de informes

El Banco ha decidido elaborar sus Informes de Gestión Sostenible con una periodicidad anual.

Punto de contacto para preguntas

Cualquier inquietud o solicitud de información adicional puede ser remitida a

Edgar Darío Moreno Mora
Director de Planeación Financiera y Presupuesto

092-8399900 Ext. 1620 edgar.moreno@bmm.com.co

Declaración de conformidad

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

CONTENIDOS GRI: 102-46; 102-47

Durante el año 2020 el Banco siguió gestionando los asuntos materiales de acuerdo a la metodología propuesta por los Estándares GRI, permitiendo identificar los temas más importantes para su gestión y teniendo en cuenta los impactos que genera; así como, las expectativas de sus diferentes grupos de interés.

Para la identificación de los temas relevantes, se basó en el comportamiento del sector financiero nacional y en iniciativas internacionales. Además, incluyó los impactos económicos y sociales causados por la pandemia a nivel mundial y la respuesta de la Entidad frente a la emergencia sanitaria y las necesidades de sus grupos de interés, abordando los temas internos desde su modelo estratégico y su cultura organizacional.



04
PERFIL CORPORATIVO

Principales Hitos del 2020 34
Productos del Banco 36
Canales de Atención 38
Asociaciones 43



CONTENIDO GRI: 102-01; 102-03; 102-05-; 102-16

El Banco está constituido como una sociedad anónima de derecho privado, según Resolución 1306 de 31 de julio de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, autorizado para operar desde el 18 de diciembre de 2014, y su domicilio principal está ubicado en la Carrera 11 No. 5-56 de la ciudad de Popayán en el departamento del Cauca.

El Banco es una entidad financiera que se caracteriza por su constante crecimiento y compromiso con los clientes, gracias a esa promesa de valor que permite el acceso fácil y rápido a los servicios financieros y una metodología personalizada que brinda respaldo, fomenta relaciones de confianza y fidelidad y que contribuye al desarrollo económico, social, ambiental y sostenible del país.

Alineados al Modelo de Sostenibilidad implementado por el Banco en el año 2019 que articula las operaciones de la entidad al crecimiento del negocio y desarrollo de la comunidad, incorporando aspectos económicos, sociales y ambientales, se realizó la modificación de la misión institucional y las definiciones de los Valores Corporativos de acuerdo a la aprobación de la junta directiva el día 29 de diciembre de 2020, con el fin de fortalecer los pilares institucionales que generen valor a todos los grupos de interés de la Entidad. Mundo Mujer es un Banco humano, decidido, visionario, con vocación de servicio, innovador que perdura en el tiempo, incorporando elementos que llevan al desarrollo sostenible generando equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

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

Ilustración 5 *Principios Corporativos Banco Mundo Mujer*

Valores



Humildad:

Nos aceptamos como somos y reconocemos nuestras debilidades para mejorar.



Integridad

Actuamos con honestidad para generar confianza.



Liderazgo

Todos somos líderes de nuestro trabajo para lograr los mejores resultados.



Excelencia

Siempre buscamos el mejoramiento de nuestros procesos y nuestro crecimiento profesional.



Respeto

Aceptamos y reconocemos las diferencias con los demás y actuamos dando un trato igualitario a todos los grupos de interés.

Ilustración 6 *Valores Institucionales BMM*

» PRINCIPALES HITOS DEL 2020

El 2020 será recordado por ser un año que cambió la vida de toda la humanidad, donde la pandemia por Covid-19 obligó a que se tomaran medidas de aislamiento para evitar la propagación del virus, el Banco después de adoptar todas las medidas de Bioseguridad, siguió bridándoles los servicios a los colombianos.

No obstante, durante el año 2020 el Banco continuó evolucionando en el mejoramiento de sus servicios e incursionando en nuevos mercados, es así como realizó la primera emisión de Bonos en el mercado principal por $150.000 millones de pesos con una demanda de 3.76 veces, resultado que permitió ratificar la confianza que tienen los inversionistas en la Entidad.

Para ofrecer un mejor servicio a los clientes y optimizar los canales disponibles, se habilitó el servicio de transferencias interbancarias a través del APP del Banco, en el mes de abril.

La calificación tanto de largo como de corto plazo fue ratificada por la Calificadora Fitch Ratings en 'AA-(col)' y 'F1+(col)' respectivamente, con perspectiva estable, a pesar de la coyuntura económica.

Adicionalmente pensando en el bienestar de los clientes y como ayuda en la situación adversa causada por la pandemia de la Covid-19 la Fundación Mundo Mujer, principal accionista del Banco, otorgó un apoyo en el pago de las cuotas de los créditos de los clientes, hasta del 25% de cada cuota y hasta por cinco cuotas, este programa de apoyo se aplicó desde el 1 de octubre de 2020 y seguirá vigente hasta febrero de 2021.

Ilustración 7 *Hitos relevantes del Banco Mundo Mujer*







» PRODUCTOS DEL BANCO

CONTENIDOS GRI: 102-02

El Banco ofrece a la comunidad un portafolio de productos de crédito, ahorro e inversión y facilita a los clientes el acceso a seguros como medida de protección ante una adversidad.

Productos de crédito:

La Entidad se concentró en el otorgamiento de créditos a microempresarios independientes, cumpliendo su promesa de valor de fácil acceso y rápida respuesta con pocos requisitos, garantías mínimas y atención personalizada con una fuerza comercial especializada de más de 2.100 Analistas de Crédito, que construyó relaciones de confianza con los clientes y permitió seguir siendo en el 2020, según cifras de Asomicrofinanzas, el Banco privado de microfinanzas número 1 del país.

Ilustración 8 Productos de crédito

Crédito para Negocio

Crédito Agropecuario

Crédito para Pequeña Empresa

Crédito de Libre Inversión

Productos de ahorro:

El Banco contó con un portafolio de productos de ahorro e inversión capaz de competir en los diferentes segmentos del mercado, dando la posibilidad de ahorro sin costo, ahorro con propósito y transaccionalidad a través de tarjeta débito y red de oficinas, ofreciendo CDT competitivos, de fácil acceso para toda la población y con atención personalizada a través de los Ejecutivos de Inversión, Asesores de Servicio y Consultores de Inversión.

Ilustración 9 Productos de ahorro



CuentAhorro Tradicional



Cuenta de Ahorros Renta Más
MÁS AHORRO, MÁS INTERÉS



Cuenta de ahorro para niños Chikiteens



CDT Progrese



Cuenta Tu Meta
Ahorro con propósito

Banca de seguros:

El Banco ofreció a sus clientes externos, internos y proveedores diferentes productos de previsión competitivos técnica y económicamente, promoviendo en sus grupos de interés la cultura del seguro y buscando garantizar el respaldo económico de los asegurados a través de la protección del patrimonio y/o la vida. Estos servicios se ofrecieron mediante alianzas estratégicas con compañías de seguros legalmente establecidas en el país y de mayor reconocimiento nacional.

Ilustración 10 Productos de seguros

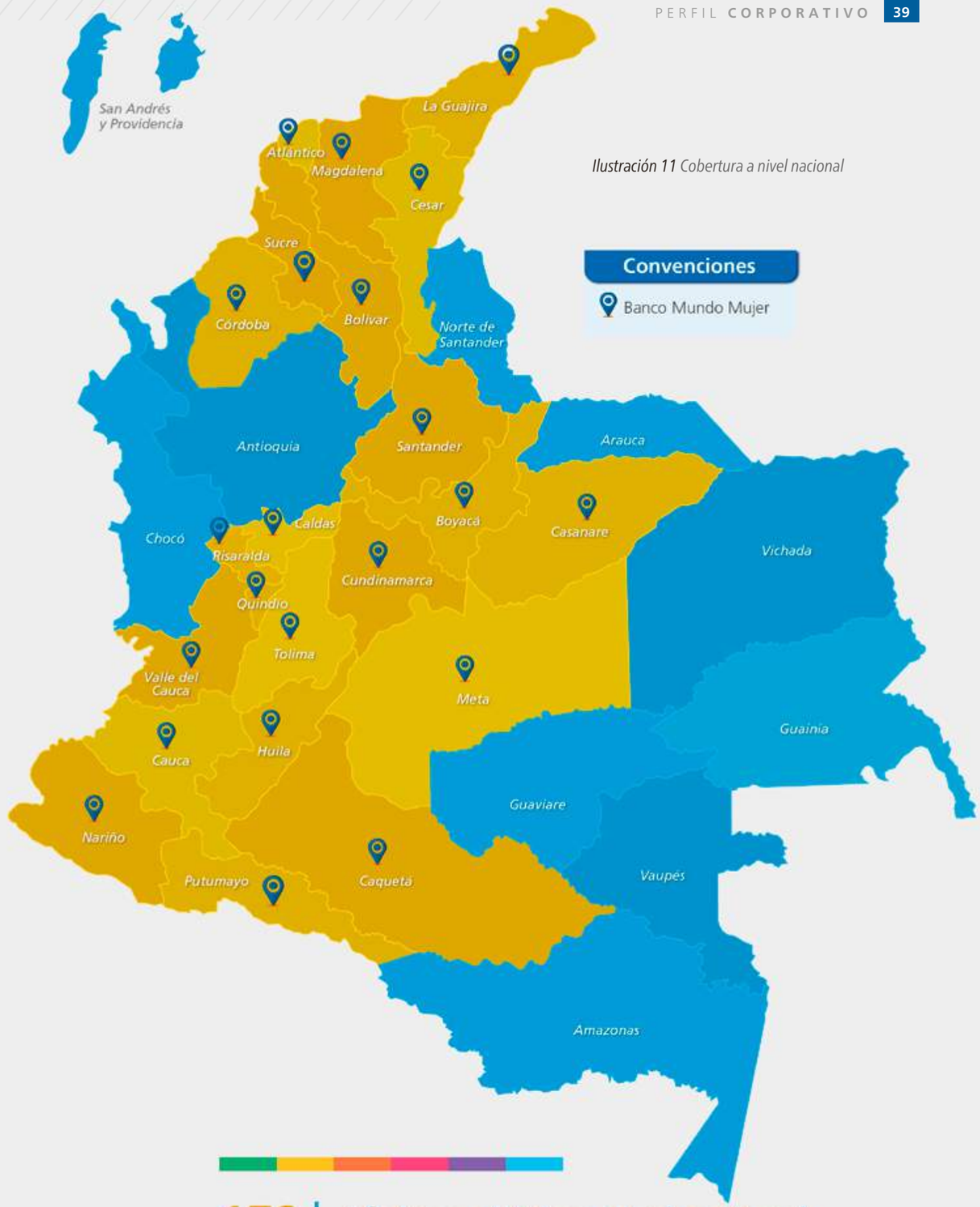


» CANALES DE ATENCIÓN

CONTENIDOS GRI: 102-04.

El Banco se enfocó en el año 2020 en el mercado actual y solo abrió una oficina antes de la emergencia sanitaria, continuó atendiendo con la misma fuerza comercial la prestación de servicios financieros de crédito y ahorro. Las oficinas fueron dotadas con elementos de bioseguridad garantizando así la salud de los clientes, empleados y proveedores.

Ilustración 11 Cobertura a nivel nacional



178 | Oficinas y PDAs a nivel nacional

22 | Departamentos

673 | Municipios

Por efecto de la pandemia, los clientes buscaron alternativas diferentes a la atención en oficina para continuar realizando sus operaciones, por lo que los canales que más incrementaron el uso respecto al año anterior fueron la APP Móvil y los Pagos en Línea. Estos canales fueron mejorados durante el año 2020 para incentivar su uso y generar mayor confianza en el cliente.

En el caso de la APP Móvil, en abril se implementó el servicio de transferencias interbancarias y en agosto, la autogestión en la recuperación de la contraseña; en cuanto a Pagos en Línea, en agosto, tuvo mejora hacia el cliente con la aplicación y reflejo del pago de manera inmediata, ya que anteriormente el pago se reflejaba al día siguiente.

Como incentivo y apoyo a los clientes del Banco en tiempos de pandemia, se eliminaron durante seis meses, desde abril hasta septiembre, los costos por transferencias interbancarias y el cobro de comisión por recaudo de cartera a través de convenios. Esta fue una gran oportunidad para que los clientes conocieran los canales de atención digital del Banco y adquirieran confianza en ellos; por esta razón, se desarrolló un plan de trabajo para mantener la tendencia y para que el uso de los canales cada vez fuera más fácil para el cliente y más eficiente para el Banco.

Ilustración 12 *Canales de atención digital*



Ilustración 13 *Canales de atención presencial y telefónica*



El Banco analiza y evalúa la gestión y la efectividad de sus diferentes canales de atención para fomentar una mejor experiencia de sus servicios. Durante el 2020, se presentaron los siguientes resultados.

INDICADOR PROPIO ECA-1

El Banco evaluó las operaciones de Canales ATM, POS y APP Móvil sobre la operación total de los 10 canales habilitados, dando como resultado un porcentaje de autogestión del 6,9%.

Ilustración 14 *Porcentaje de autogestión - Banco Munddo Mujer*



Fuente: *Gerencia Nacional de Operaciones y Canales - Cálculos Internos Banco Mundo Mujer*

En los canales digitales se presentó un crecimiento del 50,11% de enero a diciembre de 2020, debido principalmente a las transferencias Interbancarias en el APP Móvil y en el recaudo a través de pagos en línea PSE.

INDICADOR PROPIO ECA-2

El Banco analizó las operaciones donde el cliente concluyó su solicitud a partir de una interacción principalmente en oficinas, convenios y Call Center, dando como resultado el 97,4% de resolución en primer contacto.

Las transacciones que se recibieron por el Call Center correspondían principalmente a solicitudes de crédito y beneficios por Plan de Acompañamiento al Deudor (PAD) y no fueron solucionadas en primer contacto porque fueron recibidas y escaladas al área comercial para su gestión, de acuerdo a los procesos que estableció el Banco.

Tabla 1 *Porcentaje resolución primer contacto*

N°	Resueltas en primer contacto	Atendidas en canales tradicionales	% Resolución en primer contacto
Transacciones	6.977.143	7.165.216	97,4%

Fuente: *Gerencia Nacional de Operaciones y Canales - Cálculos Internos Banco Mundo Mujer*

INDICADOR PROPIO ECA-3

El objetivo de los canales del Banco respondió a la demanda y a los diferentes perfiles de los clientes. La red de oficinas y los convenios fueron los de mayor uso por el volumen de desembolsos y recaudos; sin embargo, con las acciones tomadas producto de la emergencia sanitaria, desde marzo de 2020 se incrementó la participación de otros canales como el Call Center y la Página Web, específicamente por los alivios financieros solicitados por los clientes.

El número total de transacciones realizadas durante el 2020 por los clientes del Banco, a través de los canales habilitados fue de 7.705.698. A continuación, se presenta el reporte por canal y por porcentaje de usabilidad.

Tabla 2 *Porcentaje de usabilidad de los canales - Banco Mundo Mujer*

Canal	Transacciones	% Usabilidad
Oficina	4.672.746	60,6%
Convenios	1.893.897	24,6%
Página Web	231.407	3,0%
Analistas de Crédito	212.697	2,8%
POS	194.061	2,5%
Call Center	163.485	2,1%
ATM	143.860	1,9%
APP Móvil	94.897	1,2%
PSE	91.835	1,2%
Redes Sociales	6.813	0,1%

Fuente: *Gerencia Nacional de Operaciones y Canales - Cálculos Internos Banco Mundo Mujer*

» ASOCIACIONES

CONTENIDO GRI: 102-13

El Banco, alineado con su Misión de contribuir al desarrollo sostenible del país y construir valor con los grupos de interés, forma parte de alianzas estratégicas con entidades tales como:

Ilustración 15 *Entidades Alianzas Estratégicas - Banco Mundo Mujer*

ASOBANCARIA
Construyendo Confianza y Solidez en el sector financiero

ASOMICROFINANZAS

Global Alliance for Banking on Values

05
GRUPOS DE INTERÉS

Para el Banco es esencial construir valor con sus grupos de interés, fortaleciendo sus relaciones y vínculos de confianza, buscando siempre el bien común. A la luz de la sostenibilidad, disponer de una operación eficiente y responsable que genere rentabilidad para los accionistas y la entidad, garantizando su solidez y permanencia en el tiempo.

CONTENIDOS GRI: 102-40; 102-42.

El Banco identificó y seleccionó a sus grupos de interés, bajo un 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.

Ilustración 16 *Grupos de Interés Banco Mundo Mujer*



Desde el enfoque de contribución, cuidado, crecimiento y construcción de valor plasmado en su Modelo de Sostenibilidad, el Banco reafirmó su compromiso con:

- 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.

- 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.

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

- 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.

De su parte, el compromiso de los consumidores financieros con el Banco: acceder a los productos y servicios financieros ofrecidos por el Banco cumpliendo las políticas y condiciones de acceso a ellos y las obligaciones adquiridas.

- 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.

- 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 ésta.

- 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 con relación al mercado y pagos en la fecha convenida.

  En tanto, el compromiso de los colaboradores con el Banco: ejecutar su labor de manera idónea cumpliendo las políticas, procesos y directrices institucionales.

- 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.

CONTENIDOS GRI: 102-43

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia
Asamblea General de Accionistas	Correo electrónico Reuniones ordinarias y extraordinarias Página Web corporativa Atención Presencial Atención Telefónica	De acuerdo a la necesidad del Negocio y la Ley
Junta Directiva	Correo electrónico Reuniones ordinarias y extraordinarias Página Web corporativa Atención Presencial Atención Telefónica	De acuerdo a la necesidad del Negocio y la Ley
Colaboradores	Correo electrónico Inducción Capacitación Atención Presencial Atención Telefónica	Permanente
Clientes	Correo electrónico Capacitación Atención Presencial Atención Telefónica Página Web corporativa Atención de PQR	Permanente
Proveedores y contratistas	Correo electrónico Atención Presencial Atención Telefónica Página Web corporativa	Permanente
Gobierno	Correo electrónico Requerimientos y comunicados Página Web corporativa Atención Presencial Atención Telefónica	En la medida que se requiera
Comunidad	Correo electrónico Capacitación Atención Presencial Atención Telefónica Página Web corporativa Atención de PQR	En la medida que se requiera
Competencia	Correo electrónico Atención Presencial Atención Telefónica Página Web corporativa	En la medida que se requiera
Órganos Regulatorios y de Control	Correo electrónico Requerimientos y comunicados Página Web corporativa Atención Presencial Atención Telefónica	En la medida que se requiera

Tabla 3 Relacionamiento con los grupos de interés

CONTENIDOS GRI: 102-21

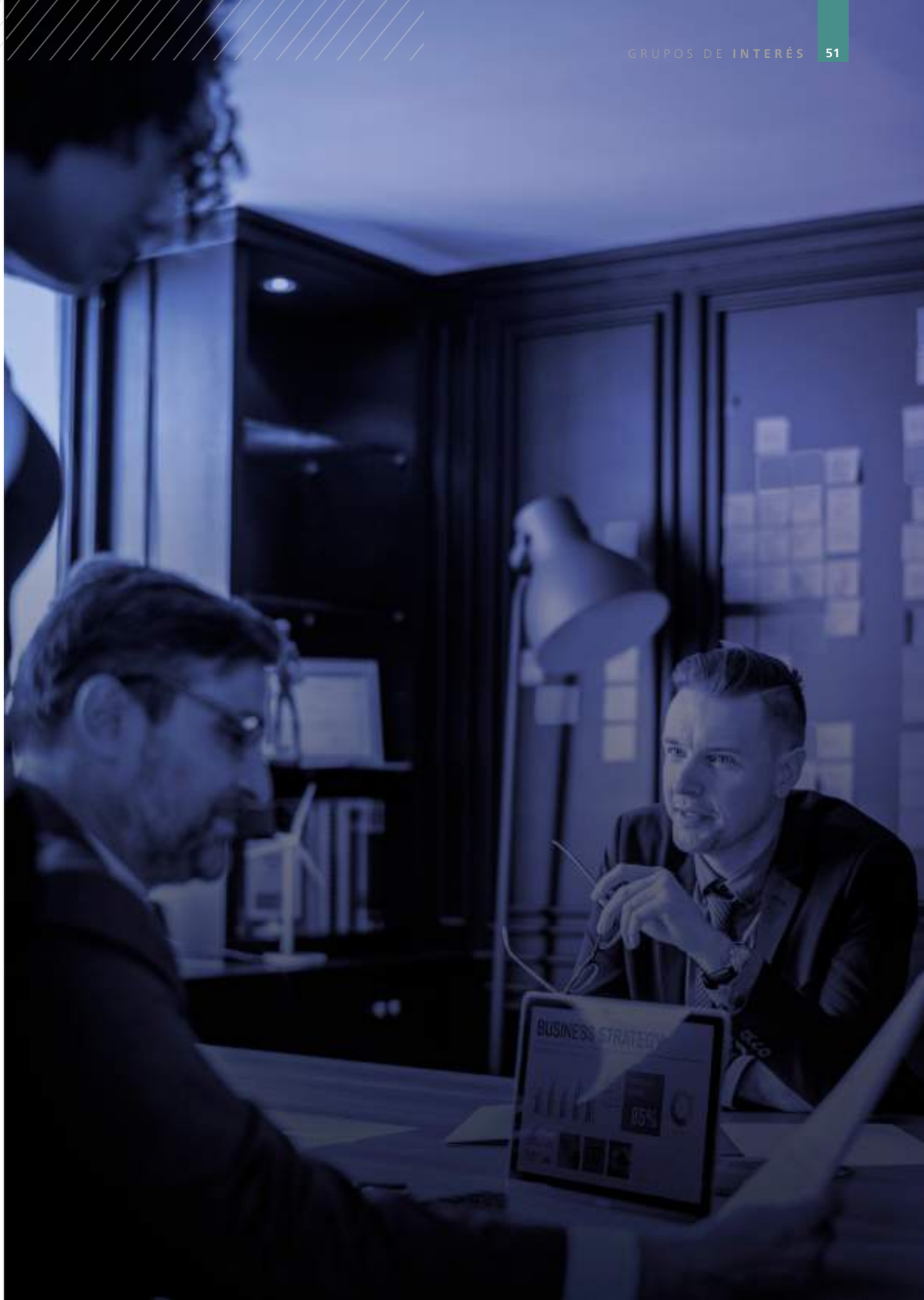
Cada grupo de interés tiene un enfoque específico de acuerdo a su función o a su rol en la entidad. En el Banco no hay proceso de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales; sin embargo, el Comité de Sostenibilidad monitorea las consultas de los grupos de interés frente a la gestión sostenible del Banco.

Al respecto, los colaboradores y en general, toda persona vinculada a la Entidad adoptan herramientas efectivas para asegurar un trabajo justo en sus labores.

Igualmente se procura que los clientes reciban el servicio de acuerdo con la naturaleza y las características de los productos contratados propendiendo que la comunidad se beneficie de las actividades realizadas. El Banco tiene mecanismos que permiten a los clientes hacer reclamaciones en cuanto al servicio que obtienen, a través del sistema del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), correo electrónico, página Web y la atención presencial y/o telefónica. Las respuestas a estas solicitudes y la información que se les suministre a los clientes serán transparentes, claras, oportunas y veraces.

La participación de los proveedores como grupo de interés, permite al Banco afianzar y materializar los objetivos establecidos en el Plan Estratégico a partir de la aplicación de nuevas tecnologías. Los accionistas imparten y aprueban los lineamientos financieros generales pertinentes que consolidan los planes y objetivos trazados por el Banco.

A su vez, los Miembros de Junta Directiva desarrollan, controlan y validan el enfoque de negocio que debe tener el Banco para fortalecer su adecuada participación en el mercado financiero, a partir de altos estándares de profesionalismo. Finalmente, la participación de la comunidad permite materializar el ingreso de recursos externos e incentivar el margen de seguridad del Banco en el mercado consolidando la imagen reputacional del mismo como establecimiento bancario atractivo en materia de ahorro e inversión.



06 GESTIÓN DE PRODUCTOS Y CLIENTES

Crédito y Cartera 54
Productos Verdes 59
Captaciones de la Red de Oficinas 61
Captaciones de Tesorería 64
Banca de Seguros 66
Políticas o lineamientos 70
Inclusión de los servicios financieros 71
Satisfacción y recomendación de clientes 73
Educación Financiera 74



Ilustración 17 *Cifras representativas productos y clientes*



» CRÉDITO Y CARTERA

CONTENIDO GRI 102-06; 102-07 Y SUPLEMENTO FS6
INDICADOR PROPIO ECC-3; ECC-4; ECL-01

Debido a la emergencia sanitaria, el Banco adaptó su modelo de atención y evaluación de solicitudes de crédito, a partir del análisis de los niveles de afectación del cliente y del sector económico, para seguir dándole la mano en el momento en que más necesitaron de su apoyo. La evaluación de la solicitud de crédito se hizo a través de medio telefónico, sin realizar visita de campo al cliente, ni en el negocio, ni en la residencia; pero siempre conservando la evaluación cualitativa y cuantitativa de cada uno de ellos. Para verificar la información, los clientes enviaron a través de medios virtuales, los soportes necesarios de funcionamiento del negocio.

Teniendo en cuenta el mayor riesgo del crédito, el banco enfocó esfuerzos inicialmente en los siguientes segmentos:

- Clientes con buen historial en la entidad.
- Un límite de $10 millones para Microcrédito, Agropecuario y Consumo, y $48.2 millones para Pequeña Empresa.
- Financiación de actividades autorizadas por el Gobierno Nacional para su operación, como: comercio de víveres en tienda, granos, abarrotes, empresas de mensajería, supermercados, distribuidores de productos de aseo, elaboración de alimentos con servicio a domicilio, actividades agropecuarias, comercio de frutas y verduras, entre otras.

Finalizada la medida de confinamiento obligatorio se reanudó el otorgamiento de crédito a nuevos clientes, con las respectivas visitas a los negocios por parte de la fuerza comercial, quien aplicó estrictamente las medidas de bioseguridad establecidas por el Banco.

De igual manera, y en la medida en que el Gobierno Nacional fue liberando sectores en la progresiva reactivación económica, el Banco empezó a financiar actividades como: taxistas, sector de la construcción, comercialización de vidrios y aluminios, transporte de carga, comercialización de telas, parqueaderos públicos, entre otras, hasta retomar el modelo de atención y evaluación normal.

El Banco cerró el año con 482.967 clientes de crédito que, comparado con el mismo periodo del año anterior, disminuyó 11,75%, es decir 64.284 usuarios. Este comportamiento se debió principalmente a los efectos económicos que generó el confinamiento ocasionado por la pandemia de la Covid-19.

Durante el año 2020, Mundo Mujer siguió siendo el Banco de la Comunidad y el número uno de las microfinanzas privadas del país, para lo cual:

- Enfocó sus esfuerzos en el mercado actual y solo abrió una oficina antes de la emergencia sanitaria, atendiendo con la misma fuerza comercial.
- Profundizó la relación con los clientes con los que tenía vínculos.
- Buscó la recuperación de los clientes que habían terminado su crédito con el Banco.
- Logró la penetración de 92.139 clientes nuevos en el mercado, pasando de $3.667.000 en el monto promedio del año 2019 a $4.089.000 en el año 2020.
- Implementó de manera rápida y oportuna las medidas impartidas por el Gobierno Nacional y el ente regulador.
- Identificó de forma individual el estado de cada cliente y de cada negocio, buscando la recuperación de la cartera y brindar alternativas y medidas de alivio que se adaptaran a sus necesidades particulares.
- Divulgó la campaña de *Apoyo a las finanzas personales* que ofreció la Fundación Mundo Mujer a clientes del Banco.
- Eliminó los costos por comisión de recaudo durante 6 meses, desde abril hasta septiembre de 2020, como incentivo y muestra de apoyo a los clientes del Banco.

A pesar del impacto generado por la emergencia sanitaria el Banco logró mantener el saldo de la cartera de créditos en el año 2020 e incluso aumentó $38.471 millones respecto al año anterior, creciendo el 2,2%; al cierre de diciembre el saldo se consolidó en $1.766.451 millones. A corte de noviembre de 2020, según cifras de Asomicrofinanzas, la Entidad siguió siendo el Banco privado número uno de microcrédito del país.

Tabla 4 *Clientes de crédito y cartera por regional - Banco Mundo Mujer*

	% participación sobre saldos	Saldo	Clientes
NARIÑO	11,7%	207.153	50.579
COSTA CENTRO	11,0%	194.440	52.820
CAUCA	10,5%	184.920	45.588
TOLIMA	9,9%	174.442	51.095
VALLE DEL CAUCA	8,4%	148.006	42.689
LLANOS ORIENTALES	7,8%	138.552	34.574
CUNDINAMARCA NORTE	7,7%	135.791	34.058
HUILA	7,1%	125.870	37.169
CUNDINAMARCA SUR	6,5%	114.289	25.900
EJE CAFETERO	5,4%	94.634	28.603
COSTA ORIENTE	5,3%	93.685	31.505
COSTA OCCIDENTE	5,2%	92.282	29.012
NORORIENTE	3,5%	62.386	19.375
	Total	1.766.451	482.967

Cifras en millones de pesos colombianos

A 31 de diciembre de 2020 se otorgaron alivios a 220.151 créditos con un saldo de cartera de $725.091 millones, a esta fecha faltaban por vencer 369 periodos de gracia que representaban $4.717 millones, correspondientes al 0,1% de la cartera a la que se le otorgó alivios.

Ilustración 18 *Cifras representativas productos y clientes*

El Banco otorgó alivios a 338.228 créditos correspondientes al 66% de los créditos registrados al cierre de diciembre de 2020.		
Periodo de gracia total 323.937 créditos, correspondiente al 96% de los alivios otorgados. Fue el alivio más solicitado con un promedio de 3 meses.	**Periodo de gracia capital** 6.841 créditos, correspondiente al 2% de los alivios otorgados.	**Redefinición del crédito** 7.450, correspondiente al 2% de los alivios otorgados.
A 5.310 créditos se les otorgó la redefinición + periodo de gracia.		

La Fundación Mundo Mujer con el fin de brindar ayuda a los clientes del Banco afectados por la pandemia implementó el Programa "Apoyo a las finanzas personales" que otorgó a los microempresarios que se encontraban con algún tipo de crédito con el Banco a 31 de marzo de 2020, hasta el 25% del valor de cada cuota del crédito, hasta por cinco cuotas. Al cierre de diciembre se otorgaron 899.299 apoyos por un valor total de $45.434 millones, más del 70% concentrados en créditos con cuotas inferiores o iguales a $300.000, donde más del 98% de los clientes fueron de los estratos 1, 2 y 3. El beneficio empezó en octubre y se extenderá hasta febrero de 2021.

Ilustración 19 *Porcentaje de apoyo Fundación Mundo Mujer*



Cifras en pesos colombianos

» PRODUCTOS VERDES

INDICADORES PROPIOS EPV-1; EPV-2; EPV-3

Desde el año 2019 el Banco construyó una estrategia de productos verdes, buscando mejorar la inclusión social, el equilibrio ambiental, el desarrollo y la productividad de la comunidad dentro del territorio nacional, es por ello que durante el 2020 inició la colocación de este tipo de productos, contando con 94 clientes al cierre de diciembre con un saldo de $383 millones. Esta cartera se considera sana, dado que el índice de cartera vencida se ubicó en 0,49%.

Debido al confinamiento como medida de protección ante la Covid-19 en los meses de mayo y junio no hubo colocación de productos verdes, en el mes de noviembre se obtuvo el mejor resultado del año en número de clientes y monto colocado, con una participación del 29,23% del total de la cartera del 2020. Desde enero de 2021 se realizará el análisis y evaluación de clientes potenciales para productos verdes, con el propósito de seguir generando desarrollo en este grupo de interés y alcanzar un mayor crecimiento de esta cartera.



Solicitud de Créditos evaluados en riesgos ambientales y sociales

CONTENIDO PROPIO ERA-01; ERA-02

Durante el 2020 se inició la implementación del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), enmarcado dentro de la estrategia de Sostenibilidad del Banco que tiene como objetivo evaluar los riesgos y detectar las posibles falencias que presenta el cliente en cuanto a los aspectos ambientales y sociales que puedan afectar el pago de sus obligaciones.

En el transcurso del año se realizó la prueba piloto para el producto Crédito Agropecuario BioSostenible en dos oficinas del Banco ubicadas en el municipio de Granada (Meta), con un total de 35 operaciones evaluadas por el SARAS de las cuales ninguna obtuvo riesgo alto, el 97% se ubicó en riesgo medio y el 3% en riesgo bajo. El resultado de la prueba fue considerado satisfactorio teniendo en cuenta que el piloto se dirigió a las actividades de microcrédito que mayor impacto tienen en el ambiente y en la sociedad, como lo es el sector agropecuario.



» CAPTACIONES DE LA RED DE OFICINAS

CONTENIDO GRI 102-06; 102-07 Y SUPLEMENTO FS6
INDICADOR PROPIO ECC-3; ECC-4; ECL-01

El Banco cuenta con un portafolio de productos de ahorro e inversión capaz de competir en los diferentes segmentos del mercado, dando la posibilidad de ahorro sin costo, ahorro con propósito y transaccionalidad a través de tarjeta débito y red de oficinas, ofreciendo CDT competitivos, de fácil acceso para toda la población y con atención personalizada a través de los Ejecutivos de Inversión, Asesores de Servicio y Consultores de Inversión.

El Banco cerró el año con 22.411 clientes de CDT, de los cuales 22.178 fueron atendidos por la red de oficinas, con un monto promedio de $26.3 millones, generando un saldo de $702.712 millones. Se obtuvo un crecimiento en número de clientes de 7,86% respecto a diciembre del año anterior, aumentando $289.885 millones equivalente al 70,2% comparado con el cierre del 2019.

El comportamiento en las Cuentas de Ahorros tuvo una tendencia positiva, toda vez que aumentó $23.757 millones respecto al cierre del 2020, se logró un saldo de $136.032 millones y un crecimiento del 21,2%. El número de clientes comparado con el cierre del año anterior decreció 6,29%.

El mayor aporte al fondeo de la Red de Oficinas estuvo ocasionado por la Regional Cundinamarca Norte con el 27%, seguido por Nariño y Cauca con el 14% cada uno.

Tabla 5 *Captaciones (CDT y Cuentas de Ahorro) por regional*

	% participación sobre saldos	Saldo
CUNDINAMARCA NORTE	26,7%	223.965
CAUCA	14,3%	120.312
NARIÑO	14,1%	118.435
EJE CAFETERO	8,7%	72.718
VALLE DEL CAUCA	6,8%	56.859
TOLIMA	6,0%	50.737
NORORIENTE	4,8%	40.647
COSTA CENTRO	4,7%	39.444
CUNDINAMARCA SUR	4,6%	38.270
LLANOS ORIENTALES	3,2%	26.984
HUILA	2,4%	20.495
COSTA ORIENTE	1,8%	15.218
COSTA OCCIDENTE	1,7%	14.659
	Total	838.744

Cifras en millones de pesos colombianos

La estrategia de "Ahorro Inclusivo", la cercanía con los clientes y el programa de Educación Financiera "Aprendamos en Familia", entre otros, dio sus frutos ya que enseñó a los jóvenes, niños y adultos a organizar sus finanzas y separar esa parte importante del ingreso para destinarlo al ahorro, generando en ellos conciencia sobre la necesidad y el beneficio de contar con reservas que les permita asumir cualquier eventualidad o imprevisto. De esta manera el Banco reafirmó su compromiso de seguir contribuyendo a la inclusión y educación financiera de los colombianos; al mismo tiempo que aumentó los saldos en las cuentas de ahorro y creció en número de clientes.

El éxito de los resultados propuestos radicó en el crecimiento constante de clientes nuevos, mantenimiento de clientes actuales, recursos nuevos de diferentes nichos de mercado y captación a largo plazo; combinado con una fuerza comercial competitiva y estrategias acordes a las necesidades del mercado, también con el uso oportuno y adecuado de las siguientes campañas comerciales:

- Mejora tu plazo.
- CDT Largo Plazo.
- Controla tu Plazo.
- Campaña 540.
- Picos y Valles.
- Recursos Nuevos.

La fuerza comercial de captaciones contó con la capacidad de atender a clientes de todos los sectores económicos y sociales, sin embargo se delimitó el mercado objetivo según el canal de atencion de la seguiente manera:

Con ocasión de la contingencia generada por el Covid-19, los clientes tomaron la decisión de trasladar sus inversiones de rentas variables a rentas fijas, lo que se convirtió en una gran oportunidad para la consecución de recursos nuevos. Para realizar las operaciones de clientes de captación se creó el proceso en contingencia Apertura y Mantenimiento de Productos del Pasivo por Covid-19 con el objetivo de minimizar el contacto directo con el cliente, permitiéndole realizar operaciones sin necesidad de desplazarse a la oficina, enviando instrucciones a través de su correo electrónico registrado. La Gerencia Nacional de Captaciones logró mantener la cercanía con sus clientes a través de los diferentes medios de comunicación como: correo electrónico, llamadas telefónicas y videollamadas.

En la búsqueda de fortalecer los canales de comunicación y ajustar las estrategias a las necesidades de las unidades de negocio y del mercado,



la Gerencia Nacional de Captaciones estableció una reunión semanal con el objetivo de alinear la estrategia y conocer las necesidades de la Fuerza Comercial con el fin de elaborar planes de acción para mejorar los resultados. De igual manera estableció directrices sobre cómo realizar el seguimiento, traslados y capacitaciones, limitando al máximo la cantidad de funcionarios por oficina. Así mismo se restringieron las reuniones presenciales y se estableció el seguimiento comercial por los diferentes medios de comunicación.

Durante esta etapa también se impulsó con mayor fuerza el uso de la APP Móvil a través de toda la Fuerza Comercial que se encargó de brindar asesoría al cliente en el proceso de descarga y uso, recordándole que a través de la aplicación puede consultar y administrar sus productos desde cualquier lugar, realizar transferencias entre cuentas propias e interbancarias vía ACH Cenit. Como incentivo y apoyo a los clientes del Banco se eliminaron los costos por transferencias interbancarias durante seis meses (desde abril hasta septiembre de 2020).

» CAPTACIONES DE TESORERÍA

CONTENIDO GRI 102-06; 102-07 Y SUPLEMENTO FS6
INDICADOR PROPIO ECC-3; ECC-4; ECL-01

La Dirección de Tesorería con el fin de dar cumplimiento con las estrategias aprobadas por la Alta Gerencia, ofreció tasas competitivas al mercado para lo cual, evalúo y propuso la curva de captación para CDT y tasas de cuentas de ahorro institucional que fueron aprobadas por el Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP). Durante el año 2020 se incrementó la frecuencia del monitoreo de las tasas y los montos requeridos para contribuir con los resultados del flujo de liquidez y el costo de financiación, es por ello que desde el mes de marzo de 2020 se llevaron a cabo comités GAP extraordinarios de forma diaria, y a medida que se fue retornando a la estabilidad en el mercado en el mes de octubre 2020.

En concordancia con la estrategia de diversificación de fuentes de fondeo, se incrementó el saldo de CDT en 7,05% y cuentas de ahorro institucionales en 112,78% generando un crecimiento de $38.641 millones respecto al año anterior. Debido a la calificación de corto plazo del Banco y a los buenos indicadores financieros, se logró acceder a nuevos sectores institucionales como aseguradoras, fondos de pensiones y fondos de inversión colectiva.

La reducción del costo financiero se obtuvo principalmente por:

- La emisión de Bonos en el mercado principal con una demanda de 3.76 veces en el mes de febrero 2020 por valor de $150.0000 millones, generando una reducción en la tasa de fondeo.

- La sustitución de obligaciones con entidades financieras.

- Los vencimientos de los CDT emitidos al Grupo empresarial GEMM por valor de $120.000 millones fueron sustituidos por CDT de la Red de oficinas y de la Tesorería y por el incremento en los saldos en las cuentas de ahorro a tasas más bajas en comparación al cierre del año 2019.

Durante el 2020 la Dirección de Tesorería gestionó cupos de créditos con Entidades Financieras los cuales a marzo de 2020 ascendieron a $585.853 millones y que fueron utilizados en dicho mes hasta en un 61,35%, obteniéndose un colchón de liquidez para estar preparados ante posibles efectos de la pandemia como la disminución en el recaudo de cartera. Durante los meses de abril y diciembre de 2020 fueron gestionados estos créditos mediante la utilización de algunos cupos y por la sustitución de otros de mayor costo.

La Dirección de Tesorería atendió a tiempo cada uno de los requerimientos solicitados por las áreas de control internas y externas, dando así cumplimiento a las instrucciones impartidas en cada una de las circulares y normativas que emitieron la Superintendencia Financiera de Colombia y el Banco de la República y que por motivo de la pandemia aplicaron para los temas relacionados con las inversiones y liquidez (Inversión obligatoria en títulos de Solidaridad TDS, reducción en los porcentajes de cálculo del encaje Bancario, las operaciones de mercado monetario con diferentes garantías). En cuanto a políticas internas, se generó cambio en el porcentaje de concentración en el disponible del valor de concentración en cuentas de ahorro y/o corrientes de un mismo emisor, límites internos del indicador de IRL para 30 días y el límite frente al nivel de activos líquidos del Banco.



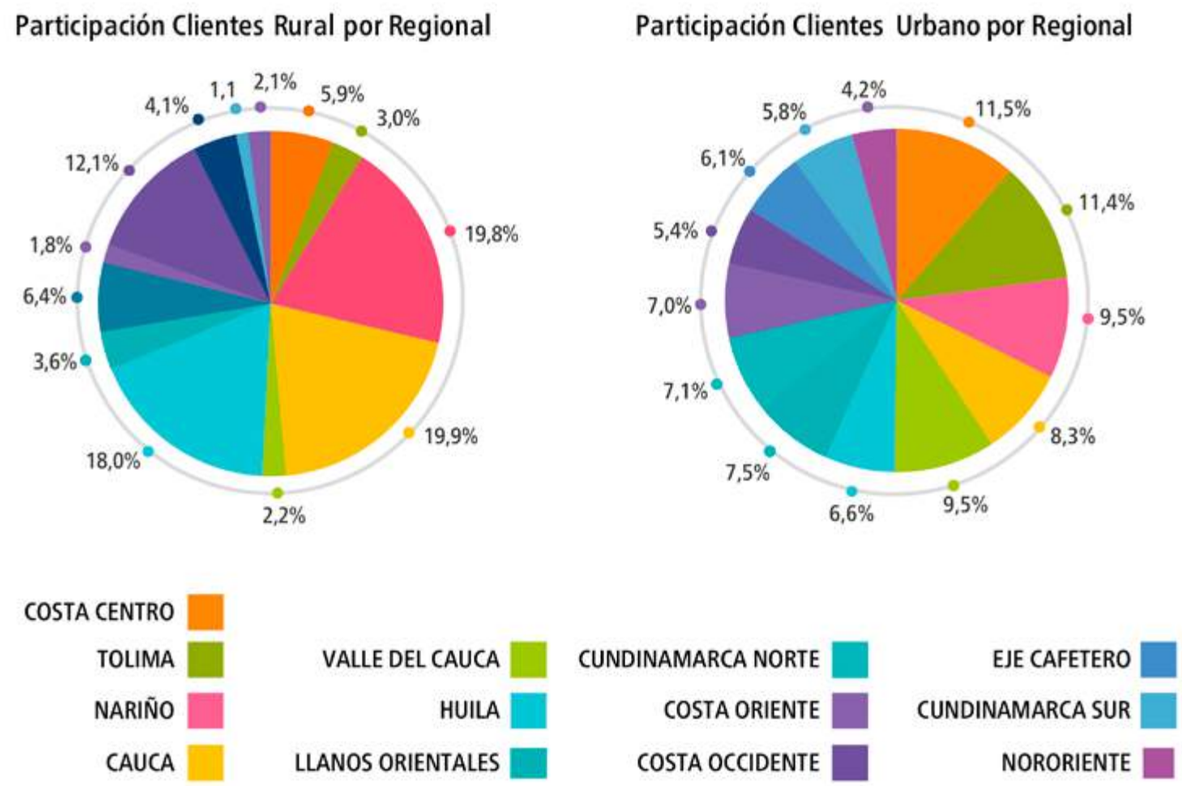
» BANCA DE SEGUROS

La Gerencia de Banca de Seguros tiene dos funciones principales; **i)** la económica, que busca que por medio de las indemnizaciones pueda estabilizar la riqueza de las familias que sufran algún evento adverso y la **ii)** función social, que con la ayuda de la educación financiera busca estimular la previsión de las poblaciones que atiende el Banco de tener un respaldo económico cuando se presenten situaciones fortuitas.

CONTENIDO GRI 102-06; 102-07 Y SUPLEMENTO FS6
INDICADOR PROPIO ECC-3; ECC-4; ECL-1

Los seguros son otro de los servicios que el Banco ofrece a sus clientes en las regiones donde hace presencia, siendo la zona urbana, con 436.573 clientes la de mayor participación con el 90,4%, seguida de la zona rural con 9,6% que cerró el año con 46.394 clientes. Los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 son los de mayor participación y en conjunto representan el 98,8% del total.

Gráfica 2 *Clientes de seguro por zona rural y urbana por regional*



Al cierre de diciembre los clientes decrecieron 11,7%, siendo las regionales de Costa Occidente, Costa Centro, Huila, Tolima y Nariño las que mayor disminución presentaron, 16,3%, 16,1%, 14,9%, 14,6%, y 14,2%, respectivamente. Esta situación se presentó como consecuencia de las medidas de confinamiento decretadas por el Gobierno Nacional, departamental y local para evitar la propagación de la Covid-19, que hizo que la colocación de cartera fuera menor y por ende, la de los seguros.

Los ingresos totales de seguros respecto al año anterior aumentaron $1.462 millones, es decir el 4%, en gran parte por el cambio de estrategia del seguro de Vida Deudor, que pasó de asegurar el saldo de capital del crédito a asegurar el valor desembolsado por toda la vida del crédito, generando un crecimiento del 50% comparado con el año 2019. También el incremento obedeció al fortalecimiento de los productos existentes y la implementación de nuevos productos del portafolio de servicios del Banco.

Durante el año 2020 a pesar de la contingencia por la Covid-19 la Gerencia de Banca Seguros cumplió con el propósito de incrementar los ingresos del Banco a través del fortalecimiento de sus productos. A continuación, se detallan los logros más importantes:

- Renovación de las pólizas de autos y hogar que se ofrecen a los empleados, el cual es un proceso de invitación pública en donde se convocan las mejores compañías de seguros que ofrecen el ramo.
- Implementación del proceso de venta telefónica de las pólizas: este proceso inició con la implementación de un piloto de venta de pólizas de Familia Protegida a los beneficiarios de los seguros que maneja el Banco. Adicionalmente se contó con el apoyo de las aseguradoras para que iniciaran gestión de telemercadeo para ofrecer a los empleados las pólizas de autos y hogar.
- Construcción y firma de Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) con todas las aseguradoras, con el fin de monitorear que se cumplieran las condiciones pactadas entre cada aseguradora y los clientes internos y externos.
- Firma del contrato Sistema de Administración del Riesgo Interno de la contratación (SARIC), que busca garantizar la correcta administración de los riesgos asociados a la contratación.
- Renovación del seguro de Familia Protegida con un aumento en el porcentaje de comisión.
- Mejora en las condiciones de renovación de la póliza de empleados.
- Acompañamiento en la administración de las pólizas bancarias y financieras.

Los clientes no presentaron ninguna afectación por las consecuencias de la pandemia, gracias a que las compañías que respaldan el seguro de Vida Deudor y Familia Protegida dieron cobertura total y se lograron negociar las siguientes condiciones:

- Se establecieron periodos de gracia en el pago de primas para el seguro de Vida Deudor.
- Se flexibilizó el proceso de indemnización habilitando nuevos canales: correo electrónico, página web y líneas telefónicas, para que los clientes pudieran realizar con normalidad sus procesos de indemnización.
- En el seguro de Familia Protegida no fue necesario implementar periodos de gracias y, adicional a ello, la aseguradora obsequió 2000 pólizas para aquellos clientes que habían terminado la cobertura durante la pandemia.
- Para la poliza de Incendio y Terremoto la aseguradora, con el fin apoyar al Banco, avaló la cobertura de los clientes deudores que tomaron los diferentes alivios establecidos por el Gobierno, garantizando que estos clientes en caso de siniestros estuvieran asegurados.
- En las pólizas de Autos de los empleados la aseguradora realizó una disminución en el valor de la prima.

Así pues, gracias a este respaldo las compañías aliadas garantizaron la protección de los clientes incluso en periodos en donde no se recaudó prima de seguro. Los clientes que fallecieron tuvieron una invalidez total y permanente y aquellos que estuvieron hospitalizados por causa de la pandemia, tuvieron cobertura total y fueron indemnizados de manera oportuna y acorde a las condiciones contratadas en la póliza.



» POLÍTICAS O LINEAMIENTOS

INDICADOR PROPIO FS15

La Entidad cuenta con una serie de lineamientos, políticas y reglamentos que dan soporte al proceso de construcción e implementación de los productos financieros que diseña, para dar respuesta a las inquietudes de sus clientes.

Estas directrices son emitidas desde cada una de las líneas fundamentales de negocio del Banco, poniendo a disposición de sus clientes todos los servicios de crédito, ahorro y seguros que ofrece.

CAPTACIONES

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

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.

SEGUROS

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

» INCLUSIÓN A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

INDICADOR PROPIO FS14

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

Tabla 6 Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer

CLASIFICACIÓN MUNICIPIOS	CRITERIO DE CLASIFICACIÓN SEGÚN RURALIDAD	CANTIDAD MUNICIPIOS	%
Ciudades y Aglomeraciones	Se caracterizan por tener una alta densidad poblacional (más de 100 hab/km2)	92	14%
Intermedio	Se caracterizan por tener entre 25 mil y 100 mil habitantes en la cabecera o que, a pesar de tener cabeceras menores, presentan alta densidad poblacional (más de 10 hab/km2)	229	35%
Rural	Tienen cabeceras de menor tamaño (menos de 25 mil 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)	117	18%
	TOTALES	**654**	**100%**

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

Accesibilidad de poblaciones o lugares desfavorecidos

El 29% de los municipios que atiende el Banco Mundo Mujer, tiene 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 a crédito y demás productos que ofrece el Banco.

Tabla 7 Cobertura Banco Mundo Mujer por municipios, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)

CLASIFICACIÓN MUNICIPIOS SEGÚN EL RANGO DE NBI	CANTIDAD DE MUNICIPIOS	%
NBI entre 1% y 10%	209	32%
NBI entre 11% y 20%	253	39%
NBI entre 21% y 30%	108	17%
NBI entre 31% y 40%	49	7%
NBI entre 41% y 50%	17	3%
NBI mayor al 50%	18	3%
Total General	654	100%

Fuente NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas): DANE 2018



» SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN DE CLIENTES

INDICADOR PROPIO EFC-1; EFC-1

El Con un índice de satisfacción (CSAT) de 91,7% y un índice de recomendación (NPS) de 76,1%, que según la escala de referencia de su medición están en un nivel alto; el Banco ratificó que trabaja con un enfoque de cultura de servicio.

El modelo de medición de la experiencia giró en torno al conocimiento del cliente, al entendimiento de sus necesidades, mediante la evaluación continua durante las diferentes interacciones que el cliente tuvo con el Banco, a fin de identificar oportunidades de mejora en procura de generar experiencias positivas que fortalecieran los lazos de confianza, afianzaran las relaciones de largo plazo y representaran valor en aquellos momentos de dificultad en los que necesitaron del apoyo de la Entidad.

La comunidad es la fuente de inspiración del Banco y lo impulsa a seguir creciendo y evolucionando rápidamente de la mano de sus clientes, sin perder la esencia que ha caracterizado a Mundo Mujer durante 36 años de existencia. En medio de la incertidumbre generada por la pandemia de la Covid-19, conservó la personalización en la atención y el servicio, acompañó a sus clientes en procesos de aprendizaje para un mejor entendimiento y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, a la vez, que promovió el uso responsable de canales digitales que permitiera a los clientes autogestionarse y realizar sus transacciones financieras de manera virtual, con acceso fácil, rápido y seguro; reafirmando el compromiso del Banco con una inclusión financiera ética y responsable en la que prima el sentir y la voz del cliente.

» EDUCACIÓN FINANCIERA

Durante el año 2020, el Banco logró fortalecer y ampliar la cobertura del programa de Educación Financiera "Aprendamos en Familia" en un 570% con respecto al año anterior, toda vez que en el año 2019 se beneficiaron un total de 616.965 personas y al corte del 31 de diciembre de 2020 se alcanzó un total de 4.133.649 beneficiarios; estos resultados se derivaron de la consolidación de una Coordinación de Educación Financiera y del incremento en el número de actividades presenciales en un 93,4% y virtuales en un 767,6% en comparación con el año anterior.

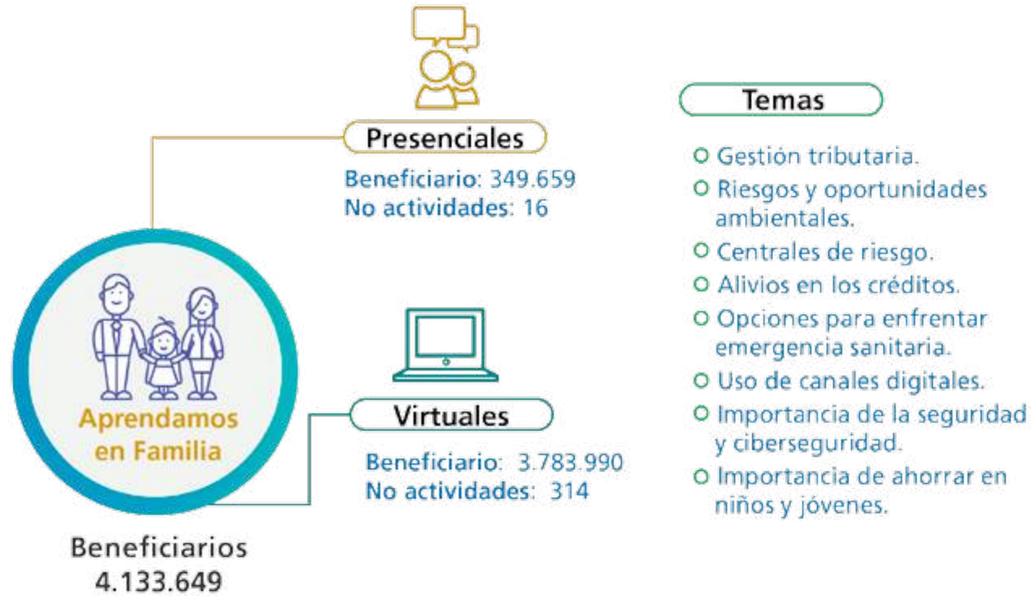
En el año 2020 se incluyeron temas adaptados a los intereses de los consumidores financieros para fortalecer sus conocimientos y competencias enfocados en gestión tributaria, reconocer los riesgos y oportunidades ambientales, funcionamiento de las centrales de riesgo, entendimiento de los alivios en los créditos y opciones a nivel personal y empresarial para afrontar la emergencia sanitaria, incentivar el uso de canales digitales y la importancia de la seguridad y ciberseguridad, así mismo, para concientizar a niños y jóvenes sobre la importancia de ahorrar, adicionalmente, para consumidores con discapacidad auditiva y colaboradores se desarrollaron charlas enfocadas en: cómo, organizar y planear los recursos en tiempos de pandemia por la Covid-19.

Por otra parte, también se consolidó una alianza con la Fundación Mundo Mujer, la cual permitió continuar realizando actividades en conjunto como: Global Money Week, mes del ahorro, y la participación con actividades de educación financiera en los eventos Foro Mundo Mujer y Congreso Juvenil de Educación Financiera.

INDICADORES PROPIOS EEF-1

En el año 2020 se realizaron 330 actividades entre presenciales y virtuales encaminadas a la formación financiera, temas tributarios y las medidas tomadas por el Banco ante la crisis generada por la Covid-19; a continuación, se presentan sus resultados:

Ilustración 20 Actividades de Educación Financiera y número de participantes



En alianza con la Fundación Mundo Mujer se realizaron 75 actividades con la participación de 83.896 personas.

- Participación de estudiantes del Global Money Week, por medio del Juego "Futbol Financiero" se enseñaron estrategias de negociación.

- Tercer Congreso Juvenil, para apoyar la creación y desarrollo de emprendimientos planteados por niños y jóvenes.

Publicación de videos en el marco de la Alianza entre la Fundación Alemana y la Fundación Mundo Mujer, enfocados a personas con discapacidad.

07

RESULTADOS FINANCIEROS

Principales resultados financieros 74
Valor económico generado y distribuido 75
Resultados financieros 76
Estado de resultados 88
Sistema de control contable 94
Resultado partes relacionadas 94

» PRINCIPALES RESULTADOS FINANCIEROS

INDICADOR PROPIO ECC-1; ECC-2

Ilustración 21 *Principales cifras a diciembre de 2020*



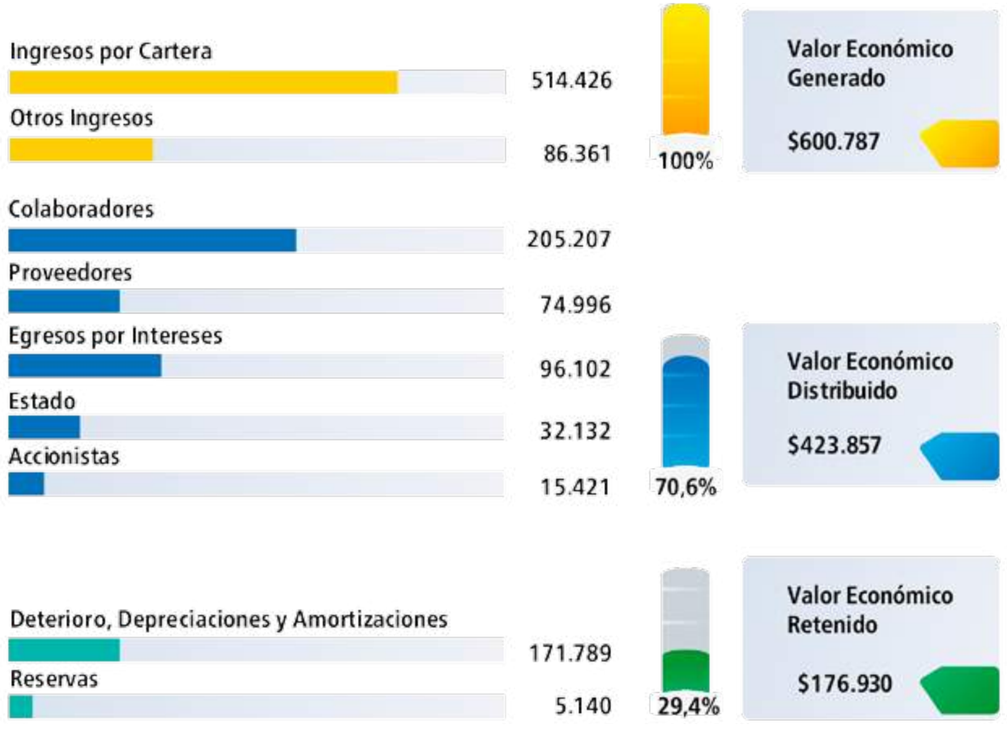
Cifras en millones de pesos colombianos

» VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

CONTENIDO GRI 201-1

Ratificando su compromiso con la comunidad, el Banco al cierre del 2020 continuó construyendo valor para sus grupos de interés. Es así, que el valor económico generado alcanzó un total de $514.426 millones, de los cuales $423.857 millones fueron distribuidos en el pago a colaboradores, proveedores, egresos por intereses, Estado y accionistas.

Ilustración 22 *Valor económico generado, distribuido y retenido*



Cifras en millones de pesos colombianos



» RESULTADOS FINANCIEROS

Pese a la reducción en la oferta de crédito debido al aumento en el nivel del riesgo de crédito y en la demanda por la caída de la actividad económica y de la confianza de los consumidores, a causa de las medidas de aislamiento obligatorio establecidas para evitar la propagación de la pandemia de la Covid-19, los resultados del Banco al cierre del 2020 continuaron siendo positivos; esto como resultado del trabajo articulado por la Alta Gerencia con el apoyo de la Junta Directiva, quienes en el año implementaron seguimientos y análisis adicionales con el fin de tener las perspectivas más claras y actualizadas sobre el panorama económico.

A continuación, los principales resultados financieros del Banco, los cuales han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF).

Tabla 8 Balance General Dic 2019 vs Dic 2020

	Dic-19	Dic-20	Var. Anual	
			Abs	Rel
TOTAL ACTIVO	**1.958.257**	**2.128.983**	**170.726**	**8,7%**
Disponible + Inversiones	161.009	341.886	180.877	112,3%
Cartera De Créditos, Neto	**1.629.884**	**1.616.108**	**(13.776)**	**-0,8%**
Cartera De Créditos, Bruta	*1.727.980*	*1.766.451*	*38.471*	*2,2%*
(-) Deterioro	*98.096*	*150.343*	*52.247*	*53,3%*
Cuentas Por Cobrar, Neto	39.084	62.345	23.262	59,5%
Propiedad Planta Y Equipo (Ppe), Neto	110.706	91.455	(19.251)	-17,4%
Otros Activos, Neto	17.575	17.189	(386)	-2,2%
TOTAL PASIVO	**1.598.212**	**1.803.520**	**205.308**	**12,8%**
Depósitos Y Exigibilidades	**1.198.997**	**1.517.520**	**318.523**	**26,6%**
Depósitos De Ahorros	*128.681*	*170.939*	*42.259*	*32,8%*
Certificados De Depósito A Término	*954.731*	*1.147.928*	*193.196*	*20,2%*
Títulos De Inversión En Circulación	*104.272*	*190.569*	*86.297*	*82,8%*
Otras Exigibilidades	*11.313*	*8.084*	*(3.229)*	*-28,5%*
Pasivos Por Arrendamientos	87.368	78.500	(8.869)	-10,2%
Créditos De Bancos	242.991	137.883	(105.107)	-43,3%
Cuentas Por Pagar	47.641	43.800	(3.841)	-8,1%
Obligaciones Laborales	19.247	21.687	2.440	12,7%
Otros Pasivos	1.968	4.130	2.162	109,8%
TOTAL PATRIMONIO	**360.045**	**325.463**	**(34.582)**	**-9,6%**

Cifras en millones de pesos colombianos

Crecimiento del activo

El activo total registró un crecimiento anual del 8,7%, llegando a $2.1 billones al finalizar el período. Dicho crecimiento estuvo representado principalmente por el aumento del activo líquido (disponible más inversiones) y las cuentas por cobrar que presentaron incrementos anuales del 112,3% y el 59,5% respectivamente.

Gráfica 3 Composición del Activo

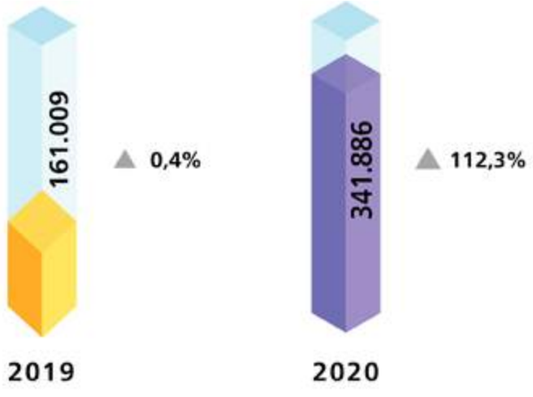


Cifras en millones de pesos colombianos

Disponible + Inversiones

Tras un aumento del 112,3% anual, el activo líquido cerró el año en $341.886 millones, como resultado de las medidas implementadas por el Banco para reforzar los colchones de liquidez ante posibles necesidades futuras dada la irrupción de la pandemia y con el fin de generar más seguridad, confianza y garantía a los ahorradores.

Gráfica 4 Composición del Activo Líquido

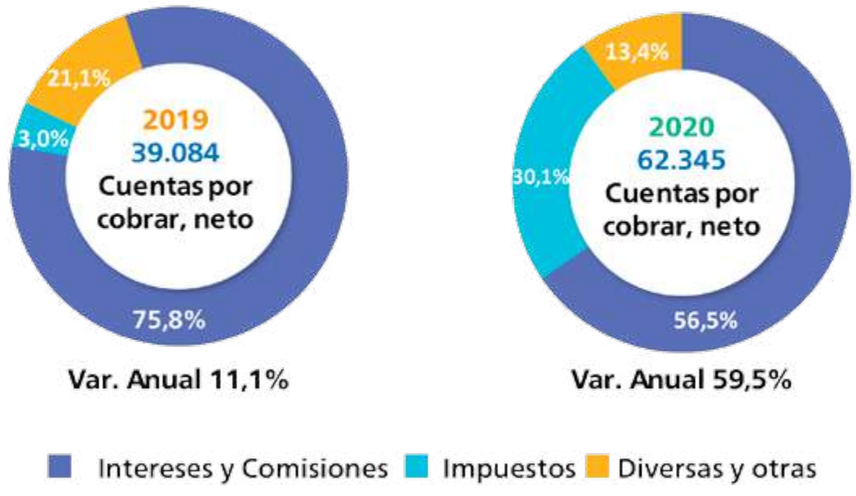


Cifras en millones de pesos colombianos

Cuentas por cobrar, neto

Las cuentas por cobrar del Banco cerraron en $62.345 millones con un crecimiento anual del 59,5%. Este crecimiento esta explicado por el incremento en las cuentas por cobrar de intereses y comisiones, dada la aplicación de períodos de gracia en el marco de las circulares externas 007 y 014 de 2020 y las cuentas por cobrar impuestos, que presentaron un crecimiento del 1472,5% debido al saldo a favor en el impuesto de renta del ejercicio. Cabe resaltar, que las cuentas por cobrar de intereses corrientes al finalizar el año correspondían a $45.451 millones, de los cuales $6.012 millones pertenecían a meses anteriores.

Gráfica 5 Composición de las cuentas por cobrar, neto



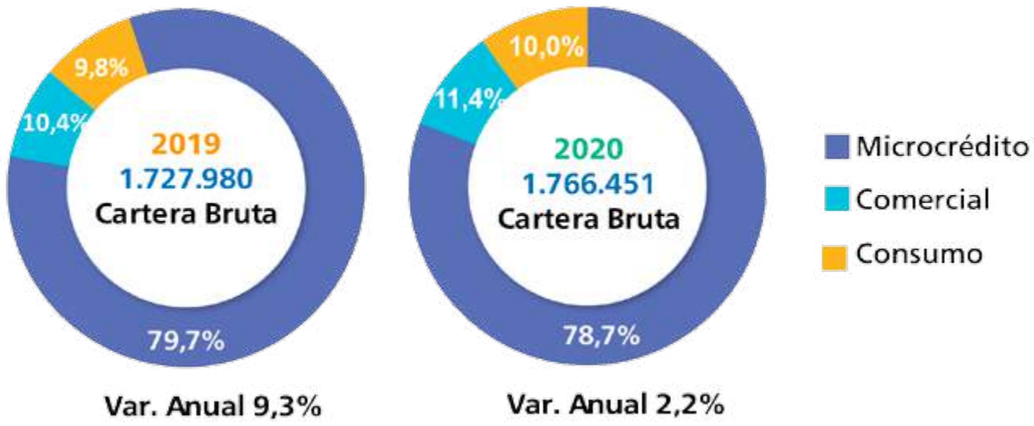
Cifras en millones de pesos colombianos

Cartera de créditos

INDICADOR PROPIO ECL-01

A pesar de los efectos adversos de la crisis económica el Banco continuó presentando crecimientos en terreno positivo, alcanzando al cierre de 2020 un saldo de cartera bruta de $1.76 billones, lo que representó un incremento del 2,1% frente al año inmediatamente anterior. Este resultado se sustenta en gran medida por el crecimiento de la cartera comercial, que registró un incremento del 11,5% anual; la cartera de consumo y microcrédito por su parte, presentan crecimientos moderados al registrar aumentos del 3,7% y 0,8% respectivamente frente al año anterior dada la afectación del mercado laboral.

Gráfica 6 Composición de Cartera Bruta

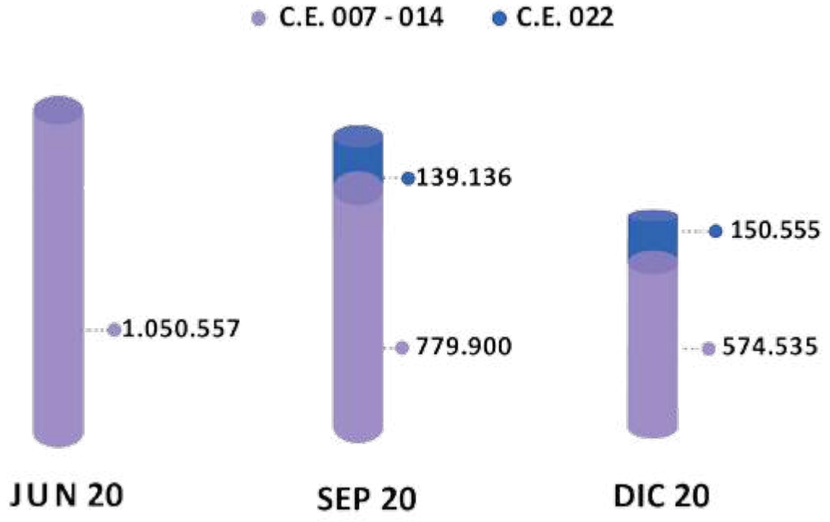


Cifras en millones de pesos colombianos

Durante los primeros meses de la emergencia, entre marzo y junio, se presentaron los mayores decrecimientos, producto de que gran número de actividades fueron cerradas y otras que permanecían abiertas, disminuyeron sus ventas debido al confinamiento general.

Es de anotar que, ante la coyuntura, el Banco implementó a través de las circulares externas 007, 014 y 022 de 2020 períodos de gracia y redefiniciones de crédito para brindar a los clientes medidas financieras que contribuyeran a afrontar esta nueva realidad. Es así como al cierre de diciembre, el 41,0% de la cartera de créditos presentara alivios. De ésta cartera, el 79,2% se encontró bajo las medidas adoptadas por las circulares externas 007 y 014 de 2020 y el 20,8% restante por la circular 022 (Programa de Apoyo a los Deudores), vigente a partir del 1 de julio de 2020.

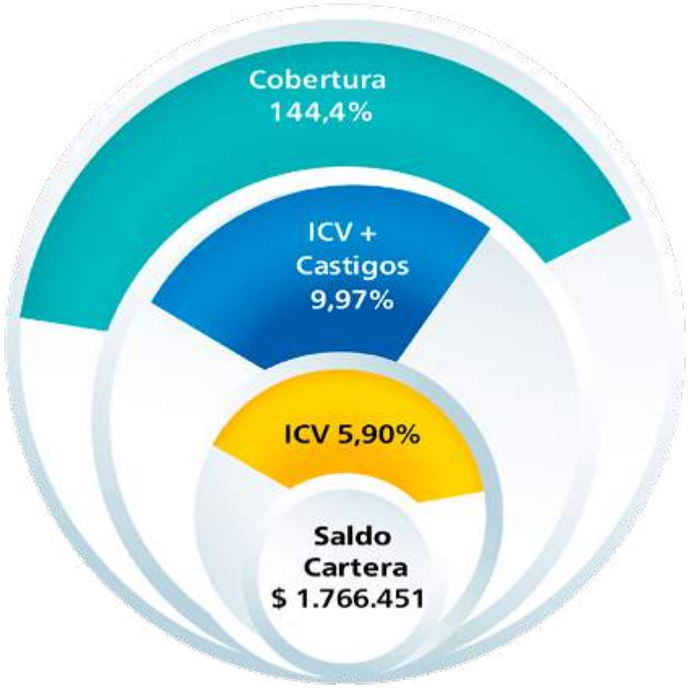
Gráfica 7 Saldo de Cartera con Alivios



Cifras en millones de pesos colombianos

El indicador de cartera vencida se situó en 5,90%; 2,2% por encima del indicador reportado en el mismo período del año anterior, producto de la fuerte contracción de los ingresos de los clientes por el aislamiento obligatorio. El indicador de cartera vencida más castigos aumentó 3,1% durante el año hasta llegar a 9,97%. Este incremento se explica básicamente por la modificación del proceso de castigo donde se incluye la cartera con mora mayor a 180 días y menor a 300 días. La cobertura de la cartera vencida cerró en 2020 en 144,4%, disminuyendo 9,1% respecto al indicador del año anterior. El Banco buscando mantener niveles de cobertura adecuados, constituyó durante los meses de julio a septiembre una provisión general adicional para la cartera de microcrédito equivalente al 1%.

Ilustración 23 *Indicadores de Cartera de Créditos*



Cifras en millones de pesos colombianos

Propiedad planta y equipo, neto

La propiedad planta y equipo, neto del Banco se ubicó en $91.455 millones, tras un decrecimiento anual del 17,4%, esto debido en gran medida por la depreciación de los activos propios y por derecho de uso del ejercicio.

Gráfica 8 *Composición de Propiedad Planta y Equipo, Neto*



Cifras en millones de pesos colombianos

Crecimiento del Pasivo

El pasivo total del Banco se ubicó en $1.8 billones al cierre del 2020, con un crecimiento anual de 12,8%, representado principalmente por el incremento de los depósitos de clientes en cuentas de ahorro, Certificado Depósito a Término y los títulos de inversión en circulación; donde por primera vez el Banco realizó una emisión de Bonos en el mercado primario.

Gráfica 9 *Composición de pasivo + patrimonio frente al activo*



Cifras en millones de pesos colombianos

Productos de ahorro (cuentas de ahorros + CDT)

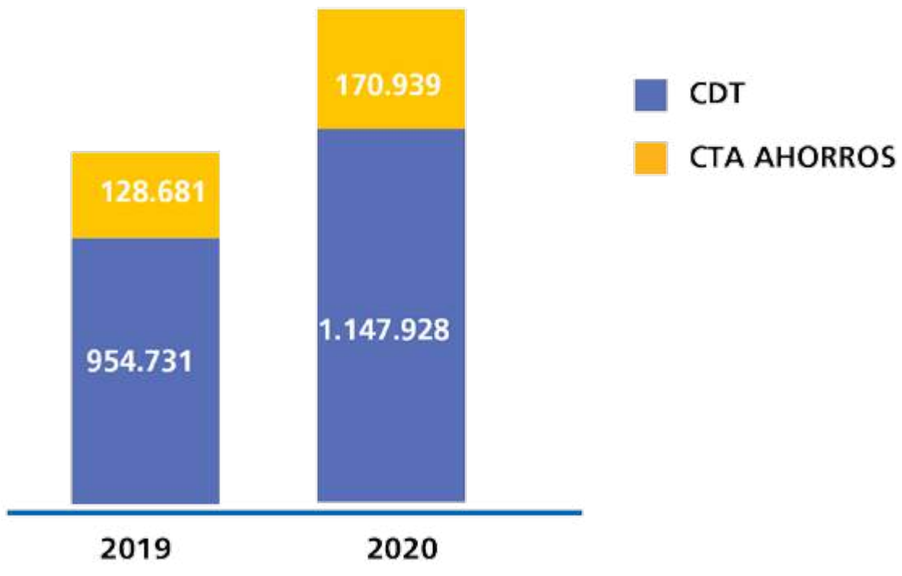
INDICADOR PROPIO ECL-1

Pese al entorno económico que se vivió en 2020, los productos de captación del Banco siguieron ganando confianza en los colombianos. Alineado con la estrategia de diversificación de las fuentes del pasivo a través de recursos del público, el Banco logró generar importantes incrementos en sus Cuentas de Ahorros y CDT.

Las cuentas de ahorro tuvieron un crecimiento anual del 32,8%, alcanzando un total de $170.939 millones, por el incremento principalmente de las cuentas institucionales, que registraron un crecimiento anual de 111,3%. Los CDT registraron un incremento anual del 20,2%, ascendiendo al cierre del año a $1.1 billones; convirtiéndose en la fuente de fondeo del público más importante. Los CDT de la Red de Oficinas presentaron un crecimiento del 60,4% mientras que los CDT del Grupo Empresarial Mundo Mujer mostraron una reducción del 48,9% como consecuencia de los pagos realizados por $120.000 millones.

Los resultados alcanzados durante el año 2020, se sustentan en el control de costos, el incremento del plazo promedio y la atomización de los recursos aumentando el volumen de clientes en nuevos segmentos de mercado.

Gráfica 10 *Saldo CDT y Cuentas de ahorros Dic 2019 vs Dic 2020*

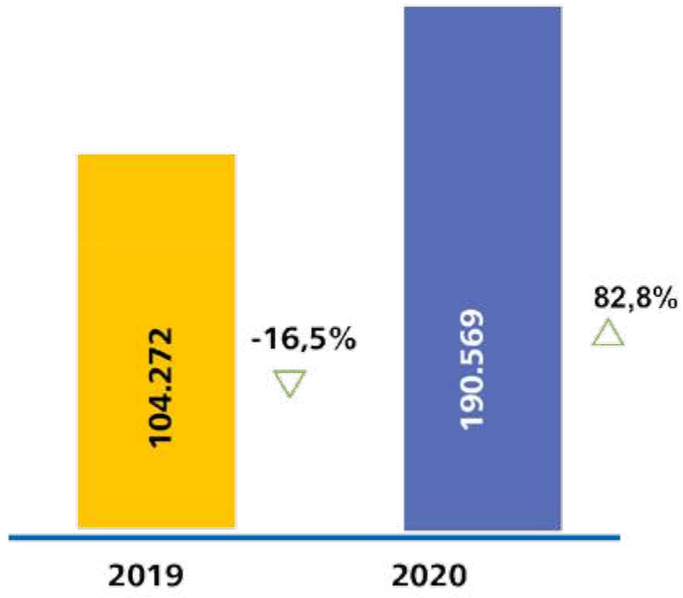


Cifras en millones de pesos colombianos

Títulos de inversión en circulación

El saldo de los títulos de inversión en circulación totalizó $190.569 millones al cierre del año 2020, con un crecimiento anual del 82,8% ocasionado principalmente por la primera emisión en el mercado primario que se realizó en el mes de febrero de 2020 por $150.000 millones, la cual obtuvo una sobre demanda de 3.76 veces. En el mes de julio se realizó un pago de $60.000 millones por los bonos del mercado secundario emitidos en el año 2017.

Gráfica 11 *Saldo Títulos en Circulación*



Cifras en millones de pesos colombianos

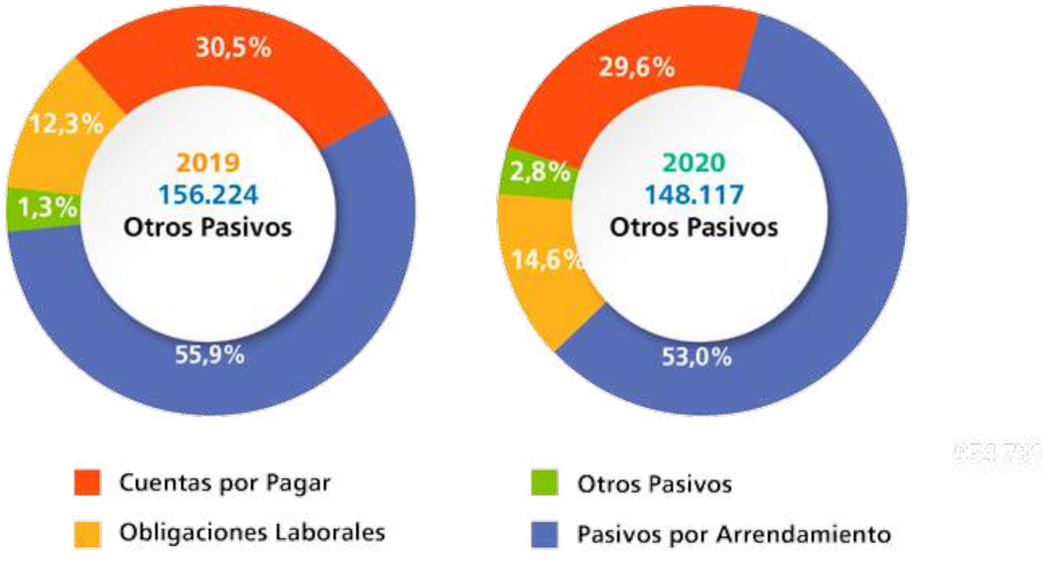
Créditos de bancos

Los créditos de bancos cerraron con un saldo de $137.883 millones, registrando una disminución de $105.107 millones frente al cierre del periodo 2019. Lo anterior, en concordancia con la estrategia de sustitución de fuentes de fondeo. Su participación sobre el activo pasó de 12,4% en diciembre de 2019 a 6,5% en 2020.

Demás pasivos

Los demás pasivos cerraron el año con un decrecimiento de $8.108 millones, 5,2% menos comparado con el año anterior, alcanzando así un total de $148.117 millones. Lo anterior como consecuencia de los pagos realizados por el principal del pasivo por arrendamiento.

Gráfica 12 *Composición de Demás Pasivos*



Cifras en millones de pesos colombianos

Crecimiento del Patrimonio

El patrimonio alcanzó un saldo de $325.463 millones, presentando una contracción del 9,6% en el año. Esta variación es explicada por la reducción de la utilidad dado el incremento del gasto por deterioro y la disminución de los ingresos operacionales a causa de la pandemia por la Covid-19.

Ilustración 24 *Cifras principales del patrimonio*



Cifras en millones de pesos colombianos

La relación de solvencia del Banco se mantuvo durante el año por encima del mínimo regulatorio, cerrando así con una relación de solvencia básica y total de 15,22% y 16,67% respectivamente.



» ESTADO DE RESULTADOS

El 2020 fue un año que experimentó varios cambios en la economía mundial dada la coyuntura sanitaria, el Banco no fue ajeno a la situación, lo que generó que sus resultados financieros disminuyeran principalmente por la reducción del nivel de crecimiento de su producto principal, la cartera de créditos y el mayor riesgo de crédito que se registró, lo que ocasionó un incremento en el gasto por deterioro. Al finalizar el 2020 la utilidad neta del Banco alcanzó un total de $20.561 millones, registrando una contracción del 73,9% frente al cierre del año anterior.

A continuación, se presenta un análisis general de los resultados financieros del año 2020 del Banco.

Tabla 9 Estado de resultados 2019 vs 2020

	Dic-19	Dic-20	Var. Anual	
			Abs	Rel
INGRESOS POR INTERESES	**515.736**	**525.891**	**10.155**	**2,0%**
Ingresos por Cartera	509.734	514.426	4.691	0,9%
Ingresos por Inversiones, Neto	6.002	11.465	5.463	91,0%
EGRESOS POR INTERESES	**92.015**	**96.102**	**4.087**	**4,4%**
Intereses Depósitos y Exigibilidades	**73.394**	**76.599**	**3.204**	**4,4%**
Depósitos de Ahorro	*3.162*	*3.990*	*828*	*26,2%*
CDT	*58.873*	*56.177*	*(2.696)*	*-4,6%*
Otros Intereses	*11.359*	*16.432*	*5.073*	*44,7%*
Intereses Créditos de Bancos y Otras Obligaciones	18.621	19.503	882	4,7%
MARGEN DE INTERESES	**423.721**	**429.789**	**6.068**	**1,4%**
Otros Ingresos Operacionales, Neto	*75.518*	*66.984*	*(8.534)*	*-11,3%*
MARGEN FINANCIERO	**499.240**	**496.773**	**(2.466)**	**-0,5%**
GASTOS DE PERSONAL Y ADMINISTRATIVOS	**288.604**	**290.941**	**2.337**	**0,8%**
Gastos de Personal	*190.405*	*205.207*	*14.802*	*7,8%*
Gastos Administrativos	*98.199*	*85.735*	*(12.464)*	*-12,7%*
MARGEN ANTES DE DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO	**210.635**	**205.832**	**(4.804)**	**-2,3%**
Depreciaciones y Amortizaciones	27.261	26.015	(1.247)	-4,6%
Gasto por Deterioro, Neto	65.255	145.775	80.520	123,4%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	**118.119**	**34.042**	**(84.077)**	**-71,2%**
Impuesto de Renta	39.344	13.481	(25.863)	-65,7%
UTILIDAD NETA	**78.776**	**20.561**	**(58.215)**	**-73,9%**

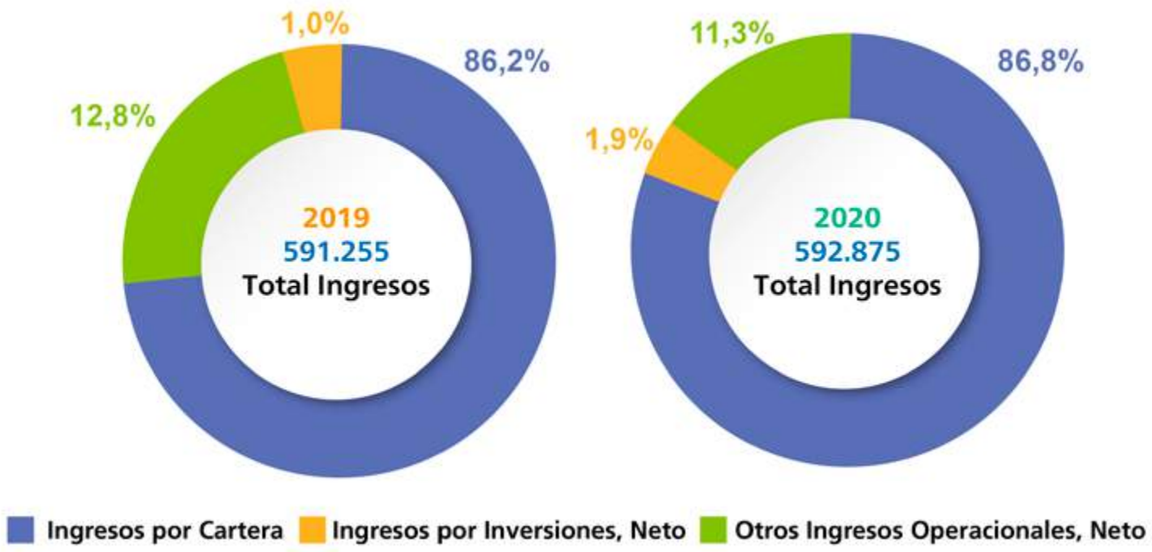
Cifras en millones de pesos colombianos

Ingresos por intereses + ingresos operacionales, netos

Los ingresos por intereses presentaron un crecimiento anual del 2,0%, alcanzando al cierre del año un total de $525.829 millones; dado el menor crecimiento de la cartera.

Los otros ingresos operacionales netos registran una disminución del 11,3%, esto debido a: **i)** menor crecimiento de ingresos por comisiones mipyme, recaudo, centrales de riesgo, ocasionado principalmente por el ritmo de crecimiento de la cartera y el otorgamiento de períodos de gracia a clientes. Los ingresos por inversiones netos, registraron un crecimiento del 91,0% respecto al mismo período del año anterior, acumulando al cierre un total de $11.465 millones, como resultado de la desvalorización de los títulos por la disminución de tasas del Banco de la República y la baja inflación que registra el país, lo que favoreció al Banco.

Gráfica 13 *Composición de ingresos*

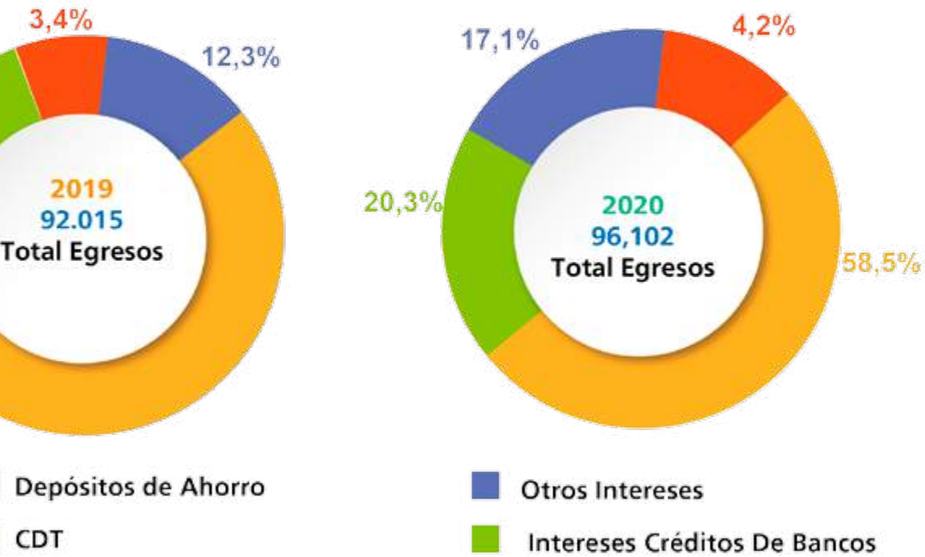


Cifras en millones de pesos colombianos

Egresos por intereses

Respecto al año anterior los gastos por intereses presentaron crecimientos del 4,4%, esto dado principalmente por la emisión de bonos del primer mercado realizada en el mes de febrero de 2020. Los intereses de depósitos de ahorro crecieron conforme a la dinámica de las captaciones y los intereses de créditos de bancos y otras obligaciones aumentaron por el incremento de las tasas de interés.

Gráfica 14 *Composición de Egresos*



Cifras en millones de pesos colombianos

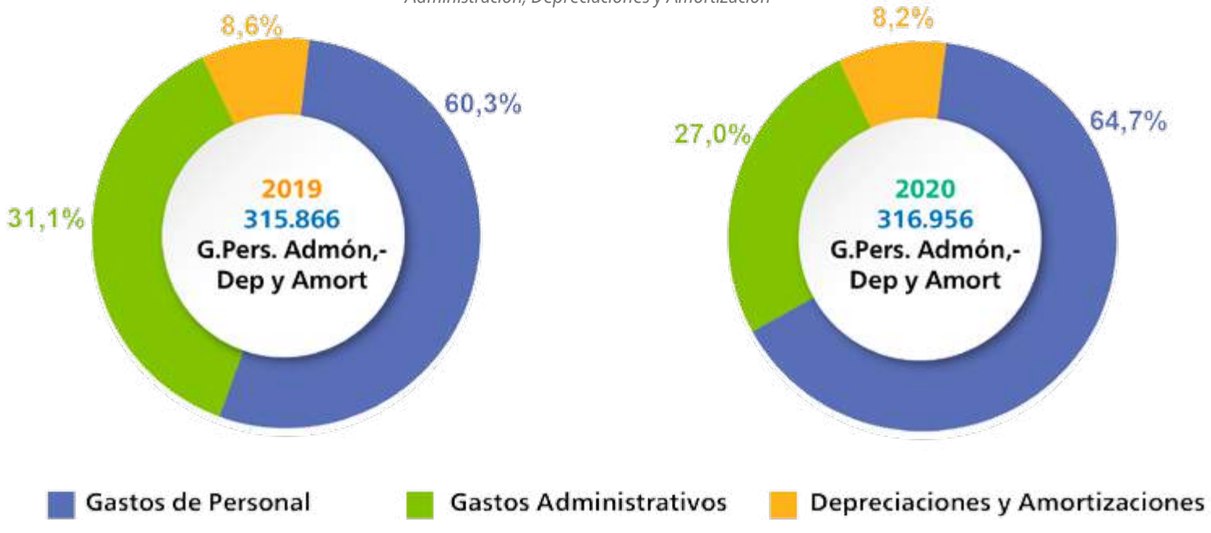
Gastos de personal, administrativos, depreciaciones, amortizaciones

Desde la Alta Gerencia se trabajó en el manejo responsable del gasto dada la coyuntura, evaluando constantemente la ejecución del presupuesto, con el fin de definir las actividades que eran permitidas realizar de acuerdo a las medidas impartidas por el Gobierno, a fin de generar ahorro dentro de la Entidad.

Los gastos de personal cerraron con un crecimiento del 7,8%, producto del incremento salarial del año. Pese a los efectos ocasionados por la emergencia sanitaria, el Banco reiteró constantemente su compromiso con los colaboradores manteniendo su planta de personal y conservando más de 4.600 empleos.

Los gastos administrativos decrecieron un 12,7% frente al año anterior, como resultado de las medidas tomadas por el Banco y el manejo responsable del gasto; donde conceptos como mantenimientos, adecuaciones, publicidad, gastos de viaje y transporte presentaron disfunciones ocasionadas en gran parte por las medidas del confinamiento. No obstante, el Banco implementó todos los protocolos de bioseguridad requeridos para evitar la propagación de la Covid-19 y poder prestar sus servicios.

Gráfica 15 Composición Gastos de Personal, Administración, Depreciaciones y Amortización

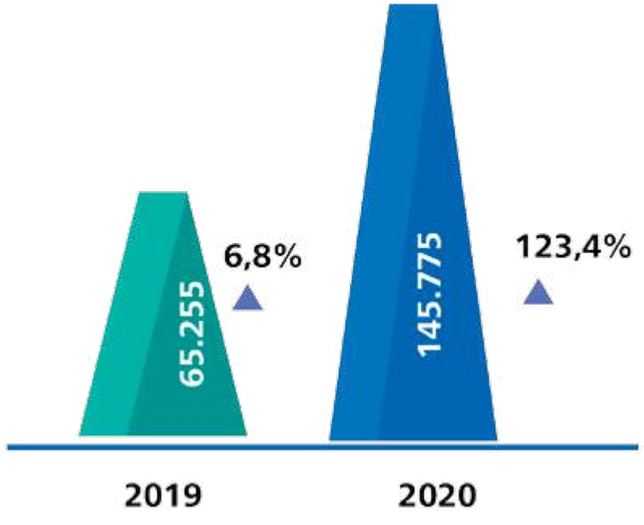


Cifras en millones de pesos colombianos

Gasto por deterioro, neto

El gasto por deterioro mostró un incremento del 123,4%, llegando a $145.775 millones. Este crecimiento se dio por el mayor nivel de riesgo de crédito y el incremento del indicador de cartera vencida, como consecuencia de la afectación de los ingresos y la capacidad de pago de los deudores a causa de las medidas de confinamiento adoptadas para contener la pandemia.

Gráfica 16 Gasto por Deterioro



Cifras en millones de pesos colombianos

» 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, 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 para asegurar la presentación razonable basada en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

» RESULTADO PARTES RELACIONADAS

A continuación se presentan las transacciones con el personal clave de la Gerencia, miembros de Junta Directiva y sus familiares, para los cierres de 2020 y 2019.

Personal clave

La administración del Banco considera como **(i)** personal clave los cargos estratégicos. **(ii)** Otros vinculados hace referencia a las transacciones realizadas por los familiares del personal clave de la Gerencia y miembros de Junta Directiva.

Tabla 10 Transacciones personal clave 2020

Detalle		2020 Junta Directiva	2020 Personal clave (i)	2020 Otros vinculados (ii)
Activos y pasivos				
Cartera de crédito	$	-	-	2
Depósitos a término		6	5.390	206
Cuentas de ahorros		160	1.274	6
Total		166	6.665	214
Gastos				
Honorarios		510	-	-
Salarios		-	5.307	-
Beneficios a los empleados a corto plazo		-	1.931	-
Total	$	510	7.239	-

Detalle		2019 Junta Directiva	2019 Personal clave (i)	2019 Otros vinculados (ii)
Activos y pasivos				
Depósitos a término	$	6	2.052	166
Cuentas de ahorros		26	82	9
Total		32	2.134	175
Gastos				
Honorarios		324	-	-
Salarios		-	5.510	-
Beneficios a los empleados a corto plazo		-	2.083	-
Total	$	324	7.593	-

Cifras en millones de pesos colombianos



Entidades que son miembros del mismo Grupo

Ilustración 25 Entidades miembros del Grupo Mundo Mujer

Fundación Mundo Mujer

VIAJES inbayan

INGEMM Inmobiliaria Grupo Empresarial Mundo Mujer

BAINCOL Banca de Inversiones de Colombia

Bannca Trabajo con sentido humano

ADC

Todas las transacciones con partes relacionadas se realizaron en las condiciones de mercado. A continuación, se presenta detalle de los saldos con partes relacionadas al corte de 31 de diciembre de los años 2020 y 2019:

Tabla 11 Total transacciones partes relacionadas 2020

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

Cifras en millones de pesos colombianos

A continuación, se relacionan los principales conceptos que se generaron con partes relacionadas en las cuentas de Balance General y Estados de Resultados del Banco:

(i) Los saldos registrados en cuentas por cobrar a Baninca S.A.S, corresponde a las transacciones por la venta de la cartera castigada del Banco.

(ii) Se registra el reconocimiento del pasivo por contratos de arrendamiento de locales con la Casa Matriz, dado que cumplen con los requisitos dispuestos de la NIIF 16 "Arrendamientos", igualmente en el estado de resultados se registran los intereses generados por dicho pasivo.

(iii) La cuenta por pagar de Fundación Mundo Mujer corresponde a mayor valor cancelado por el pago de cuotas a los clientes del Banco beneficiados con el programa de Apoyo a las finanzas personales; Inbayan S.A.S, por servicios de viajes; Administración Documental del Cauca, por servicio de administración y custodia del archivo y a la Inmobiliaria Grupo empresarial Mundo Mujer, por servicios de mantenimientos e instalaciones en el Banco.

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

(v) Los ingresos por comisión correspondieron a la venta de la cartera castigada del Banco y al servicio de recaudo de la misma, realizada con Baninca. Los ingresos con Administración Documental del Cauca S.A.S se debieron a la terminación anticipada de un contrato de arrendamiento bajo NIIF 16.

(vi) La comisión pagada correspondió a la intermediación de los servicios prestados al Banco por servicios de viaje.

(vii) Correspondió al pago realizado a la Fundación Mundo Mujer por servicios públicos, para Administración Documental del Cauca S.A.S correspondió al pago por terminación unilateral anticipada de un contrato de arrendamiento.

Pago de dividendos

En el año 2020 el Banco cumplió con el pago de dividendos a sus accionistas. En abril realizó el pago de dividendos a los accionistas que no pertenecen al Grupo Empresarial, mientras que en octubre y noviembre lo hizo a las partes relacionadas. Los pagos se distribuyeron de la siguiente manera:

- Casa Matriz por valor de $44.272 millones.
- Inbayan S.A.S. y Baninca S.A.S. por valor de $2.757 millones cada uno.
- Demás accionistas por valor de $5.356 millones.



08
TALENTO HUMANO

Cultura Organizacional 109
La Entidad y sus colaboradores 110
Seguridad y Salud en el Trabajo 114
Desarrollo del Talento 121

Durante el año 2020 la gestión del talento humano enfocó su esfuerzo en el cuidado y la salud de los colaboradores, estableciendo medidas y tomando acciones preventivas que ayudaran a contener y contribuyeran a mitigar el impacto negativo ocasionado pandemia. Pensando siempre en el bienestar de los trabajadores, el Banco realizó las siguientes acciones:

Ilustración 26 *Medidas y acciones para mitigar el impacto de la Covid-19*



En marzo se realizó de manera anticipada el pago de salario a los colaboradores para que pudieran contar con recursos para el abastecimiento de productos de la canasta familiar durante el periodo de aislamiento obligatorio. Así mismo, el Banco mantuvo todas las garantías en los pagos y beneficios de sus colaboradores sin desmejorar o modificar sus condiciones laborales.

» CULTURA ORGANIZACIONAL

CONTENIDO PROPIO: ECO-1

Durante el 2020, con la autorización de la Presidencia se realizó la estructuración y definición del plan de Fortalecimiento de la Cultura del Banco Mundo Mujer, en el que se tuvo en cuenta los comportamientos, rasgos y actitudes que deben tener las personas que hacen parte de la Organización. En el plan se articularon diferentes acciones que involucraron al cliente final, los colaboradores y, en general, los demás grupos de interés, generando una identidad que motivará a los trabajadores a lograr la estrategia organizacional. De igual forma, la Junta Directiva y la Alta Gerencia aprobaron lineamientos generales en la Política de Derechos Humanos, que tiene como premisa, velar por el respeto de estos derechos en las actividades donde intervienen los diferentes grupos de interés del Banco. Así mismo, se realizó un curso de formación dirigido a los colaboradores para reforzar los conceptos en lo referente al Código de Buen Gobierno, Código de Conducta y Políticas Corporativas de Conductas.

Ilustración 27 *Rasgos fortalecimiento de la Cultura Banco Mundo Mujer*



» LA ENTIDAD Y SUS COLABORADORES

CONTENIDO GRI 102-07; 102-08; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39

Durante el 2020 el Banco hizo su mayor esfuerzo para tratar de mantener su capacidad laboral, pese a la crisis generada a nivel mundial por la pandemia. A pesar de reducir su planta en 278 cargos con relación al 2019, mantuvo 4.615 contrataciones directas con la Entidad, garantizando estabilidad laboral y beneficios a sus colaboradores. De la planta de personal el 93% de los colaboradores tuvieron contrato a término indefinido, el 3% contrato a término fijo y el 4% contrato de aprendizaje.

Tabla 13 Distribución planta de personal por tipo de contrato

	Trabajadores Directos			Trabajadores Indirectos		
Etiquetas de fila	**Masculino**	**Femenino**	**%**	**Masculino**	**Femenino**	**%**
Término Indefinido	1889	2423	93%	6	0	100%
Término Fijo	44	74	3%	0	0	0
Contrato de Aprendizaje	55	130	4%	0	0	0
Total general	1988	2627	100%	6	0	100%

Fuente: Gerencia de Talento Humano – Cálculos propios Banco Mundo Mujer

A cierre del 2020 el Banco mantuvo su presencia en 13 regionales del país y en la sede Administrativa que se ubica en la ciudad de Popayán.

Tabla 13 Distribución planta de personal por regional

	Trabajadores Directos		
Regional	**Término Indefinido**	**Término Fijo**	**Contrato de Aprendizaje**
Cauca	310	12	17
Costa Centro	375	14	17
Costa Occidente	285	7	10
Costa Oriente	240	9	11
Cundinamarca Norte	331	7	17
Cundinamarca Sur	253	14	11
Dirección General	595	8	17
Eje Cafetero	234	3	9
Huila	311	10	13
Llanos Orientales	252	7	9
Nariño	360	8	18
Nororiente	157	6	7
Tolima	306	8	12
Valle del Cauca	303	5	17
Total general	**4312**	**118**	**185**

Fuente: Gerencia de Talento Humano – Cálculos propios Banco Mundo Mujer

Los salarios de la Entidad se establecen de manera fija para todos sus colaboradores y no se requiere de consultoría externa. De igual forma, los cargos misionales tienen un incentivo adicional por cumplimiento de los resultados. Para el año 2020 el incremento de los salarios para todos los colaboradores del Banco fue del 5,8%, el salario mínimo de la Organización fue el establecido por la normatividad colombiana. En las políticas salariales del Banco no se involucra a los grupos de interés en las decisiones relacionadas a la remuneración de los colaboradores.

Libertad de asociación

CONTENIDO GRI 102-41

El Banco reconoce y está comprometido en velar por los derechos humanos de sus colaboradores, entre ellos, los de libertad de asociación y negociación colectiva. Al cierre del año de 2020, el Banco contó con:

- La convención colectiva realizada con la organización sindical ACEB, con vigencia del 14 agosto de 2019 hasta el 14 de agosto de 2021.

- Laudo arbitral con la organización sindical Sintrabanmujer, con vigencia a 31 de diciembre de 2021.

A cierre de 2020, el 2,7% de la planta de personal estaba afiliada a una o más organizaciones sindicales. A través de multiafiliación, los colaboradores están vinculados a 13 asociaciones sindicales.

Diversidad e igualdad de oportunidades

CONTENIDO GRI 405-01

El Banco actúa con ética y transparencia brindando igualdad de oportunidades e inclusión laboral, no solo en género, sino también en los diferentes grupos sociales de la comunidad. Del total de los 4.615 colaboradores, el 57% de la planta son mujeres y un 43% hombres.

Tabla 14 *Gobierno corporativo Banco Mundo Mujer por género y edad*

Grupos Gobierno Corporativo	Género	De 18 a 30	De 31 a 50	Mayores de 51
Junta Directiva	Masculino	0	0	4
	Femenino	0	1	0
Alta Dirección	Masculino	0	1	2
	Femenino	0	0	1
Total general		0	2	7

Tabla 15 *Colaboradores Banco Mundo Mujer por género y edad*

Grupos Gobierno Corporativo	Género	De 18 a 30	De 31 a 50	Mayores de 51
Directores/Gerentes	Masculino	0	20	11
	Femenino	0	16	1
Coordinadores/Jefes	Masculino	30	202	4
	Femenino	69	217	10
Analistas/ Profesionales/ Especilistas	Masculino	651	725	17
	Femenino	817	974	18
Auxiliares	Masculino	95	153	22
	Femenino	93	247	34
Aprendieces	Masculino	55	0	0
	Femenino	123	7	0
Total general		**1933**	**2561**	**117**

Tabla 16 *Colaboradores Banco Mundo Mujer por género y participación por grupo social*

			Afrodescendientes		Indígenas		Desplazados	
Grupos Gobierno Corporativo	Género	Total	N°	"% Part."	N°	"% Part."	N°	"% Part."
Directores/Gerentes	Masculino	31	1	3,2%	0	0,0%	0	0,0%
	Femenino	17	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Coordinadores/Jefes	Masculino	236	7	3,0%	2	0,8%	2	0,8%
	Femenino	296	1	0,3%	2	0,7%	5	1,7%
Analistas/ Profesionales/ Especialistas	Masculino	1393	12	0,9%	13	0,9%	12	0,9%
	Femenino	1809	16	0,9%	14	0,8%	20	1,1%
Auxiliares	Masculino	270	3	1,1%	2	0,7%	5	1,9%
	Femenino	374	4	1,1%	4	1,1%	8	2,1%
Aprendices	Masculino	55	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Femenino	130	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general		**4611**	**44**	**1,0%**	**37**	**0,8%**	**52**	**1,1%**



» SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CONTENIDO GRI 403-01

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco está orientado en la promoción y prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales; y en la búsqueda de garantizar espacios seguros y fomentar la cultura del autocuidado.

En el 2020 las actividades o procesos cubiertos por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) fueron:

- Proceso Administrativo.
- Proceso Comercial.
- Proceso Operativo.
- Proceso de Captaciones.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cubrió a todos los colaboradores, proveedores, contratistas, subcontratistas, clientes y visitantes, así como, los siguientes procesos de la Entidad:

- Actividades de consultoría, asesoría e instalación de desarrollo tecnológico de proveedores.
- Actividades de mantenimientos y adecuaciones de oficinas por parte de contratistas y subcontratistas.
- Actividades de servicio de vigilancia y seguridad privada.

El Banco ha buscado garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo de todos los grupos de interés que intervinieron en la operación diaria de la Organización.

Identificación de riesgos

CONTENIDO GRI 403-02

El Banco tiene definido un esquema para la identificación de los riesgos de salud y seguridad de los trabajadores, que consiste en aplicar el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Dicho esquema cuenta con lineamentos de los procedimientos y normas para actuar ante algún evento de riesgo.

En la Organización se realiza la identificación, evaluación y gestión de riesgos sobre la salud y seguridad de los trabajadores, a través de las siguientes actividades:

- Auditorías anuales del SG-SST.
- Rendición anual de cuentas.
- Informe a la Alta Dirección.
- Planes de mejora.
- Monitoreo del SG-SST.

Salud en el trabajo

CONTENIDO GRI 403-03

Dentro del Sistema, el Banco ha definido una serie de servicios que ayudan a identificar y contrarrestar posibles riesgos que afecten la salud y seguridad en el trabajo. Entre ellos están los siguientes:

- A nivel nacional se tiene vínculo con médicos idóneos (proveedores) para realizar las evaluaciones médicas ocupacionales de los colaboradores.

- Para los servicios de asesoramiento en ergonomía y en equipos de protección individual y colectiva, se cuenta con el apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales y el Intermediario de Seguros.

- Para servicios de promoción de la adaptación al trabajo, se cuenta con la ayuda de las empresas promotoras de salud, proveedores médicos ocupacionales y la Aseguradora de Riesgos Laborales.

El Banco Mundo Mujer propende por garantizar condiciones de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información de la historia clínica ocupacional.

CONTENIDO GRI 403-04

Para el proceso de desarrollo e implementación del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, el Banco garantiza la participación de los colaboradores a través de la actualización de la matriz de Riesgo y Peligros, así como, con la elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y el Comité de Convivencia Laboral (CCL).

Los comités encargados de velar por el cumplimiento de actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de los colaboradores, son los siguientes:

- Comité COPASST.
- Comité de Convivencia Laboral.
- Comité de Crisis.
- Brigadas de Emergencia.

Como aporte adicional, en materia de salud y seguridad, el Banco brinda un auxilio óptico a los colaboradores que lo requieran y pólizas de seguros de vida para sus empleados.

Capacitación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo

CONTENIDO GRI 403-05

El Banco dentro de su plan de formación identifica las necesidades de capacitación en salud y seguridad en el trabajo para ser ejecutadas durante la vigencia.

A continuación, se enuncian las principales necesidades que fueron identificadas en 2020:

- Requerimientos obligatorios de la normatividad en materia de riesgos laborales.
- Medidas de intervención definidas en la matriz de Riesgo y Peligros.
- Análisis del ausentismo laboral.
- Análisis de la accidentalidad laboral.
- Diagnóstico de condiciones de salud.
- Sistemas de vigilancia epidemiológica.

Principales temas abordados en las capacitaciones

Tabla 17 *Principales temas de capacitación, alcance y participación*

CAPACITACIÓN SST							
N.	Programa	Tema	Oficinas Programadas	Oficinas Ejecutadas	Colaboradores Planeados	Colaboradores Sensibilizados	Participación (%)
1	Programa de Promoción y Prevención	Protocolo de Bioseguridad	180	180	4664	4011	86%
2	Plan de Prevención y Preparación ante Emergencias	Simulacro Nacional	180	180	4664	2489	53%
3	COPASST	Funciones y Responsabilidades del COPASS	1	1	16	16	100%
4	Comité de Convivencia Laboral	Funciones y Responsabilidades del CCL (Comité Convivencia Laboral)	1	1	8	6	75%
5	Sistema de Vigilancia Epidemiológica	Programa de pruebas, rastreo y aislamiento selectivo sostenible - PRASS	1	1	4	4	100%
6	Inducción Institucional	Temas asociados al SST para colaboradores nuevos	180	180	920	920	100%

Para saber la efectividad de las capacitaciones se realizaron encuestas y evaluaciones posteriores al desarrollo, estableciendo puntajes mínimos para su aprobación. Los resultados del año fueron los siguientes:

- 6 capacitaciones sobre temas de salud y seguridad en el trabajo.
- 4.615 colaboradores capacitados en salud y seguridad en el trabajo.
- 14.016 horas de capacitación desarrolladas.

Promoción y prevención de la Seguridad y Salud en el Trabajo

CONTENIDO GRI 403-06

La Organización promueve la salud y el autocuidado de los colaboradores, por eso, durante el año 2020 facilitó el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de salud no ocupacionales, brindando permisos remunerados, asistencias y participación en los servicios médicos propios de su EPS.

Así mismo, El Banco promovió la adopción de los hábitos de vida saludables con el acompañamiento de personal especializado de las Entidades Promotoras de Salud (EPS). El acceso a estos espacios, en tiempo de pandemia, se facilitó a través de la Dirección de Comunicaciones de la Entidad.

Tabla 18 Programa de promoción de la salud (no ocupacional)

Servicios y/o programas voluntarios de promoción de la salud (no ocupacionales)	Descripción	Riesgos abordados sobre la salud	Cómo se facilitó el acceso de los trabajadores a estos servicios y/o programas
Medidas de Promoción y Prevención contra la Covid-19.	Socializar a los colaboradores la importancia de cumplir con los protocolos de Bioseguridad para promover y prevenir los riegos de contagio y propagación de la Covid-19.	* Sedentarismo. * Problemas nutricionales. * Problemas osteomusculares. * Riesgo cardiovascular. * Estrés laboral. * Covid-19.	Se utilizaron los medios de comunicación interna del Banco y las herramientas tecnológicas para realizar video conferencias.

Para el Banco fue fundamental sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de adherir en sus hábitos de vida conductas saludables que contribuyeran al buen funcionamiento del cuerpo y la mente, buscando prevenir enfermedades de origen físico o mental.

CONTENIDO GRI 403-7

Para la ejecución de las operaciones diarias, el Banco estableció medidas que lograron mitigar posibles impactos negativos en la seguridad y salud de los colaboradores, que se materializaron a través de las siguientes tres actividades:

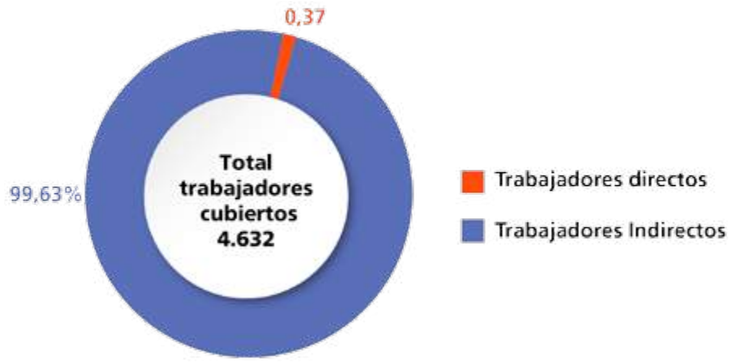
- Identificar y seleccionar proveedores y contratistas idóneos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Adoptar procedimientos enmarcados en la seguridad y salud en el trabajo de los proveedores y contratistas, garantizando que cumplieran con los lineamientos exigidos en materia de gestión del riesgo laboral.
- Cubrir mediante pólizas de vida, posibles daños contra terceros y de responsabilidad civil.

Cobertura del sistema de gestión

CONTENIDO GRI 403-8

Durante el año 2020 en total estuvieron cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.632 colaboradores, de los cuales, 4.615 fueron directos y 17 indirectos, pero cuyo trabajo fue controlado por el Banco.

Gráfica 17 Participación de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según el tipo de trabajador



De esta manera el Banco preservó garantizar 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 Organización.

Así mismo realizó 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.

Accidentes y ausentismo en el trabajo

CONTENIDO GRI 403-09

Para el año 2020 en el total de horas trabajadas (10.963.088) se reportaron: 8 accidentes graves relacionados con el trabajo, 1 muerte ocasionada por accidente de trabajo y 189 accidentes registrables. Los principales tipos de accidentes presentados durante el periodo fueron: accidentes de tránsito y accidentes locativos. En este sentido, el Banco presentó disminución de la accidentalidad en más del 100% con relación al año 2019, debido al periodo de cuarentena, opción de trabajo en casa para los colaboradores y aislamientos selectivos del personal que presentaron sospecha de contagio de la Covid-19.

Durante el año, se identificaron los siguientes accidentes, a los que se les desarrolló medidas para mitigar el riesgo y evitar que vuelvan a suceder.

Tabla 19 Accidentes relacionados con el trabajo y medidas para minimizar el riesgo

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

CONTENIDO GRI 403-10

En el 2020 no se presentaron casos nuevos relacionados con enfermedad laboral; sin embargo, al cierre se tenían 6 casos registrables 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.



» DESARROLLO DE TALENTO

Durante el año 2020 el Banco diseñó programas de formación completamente virtuales para sus colaboradores, que contribuyeron en su desarrollo, competitividad y conocimiento, permitiéndoles aportar continuamente nuevas ideas a la Entidad.

Capacitación y educación

CONTENIDO GRI 404-01

El Banco reconoce la importancia de potenciar las competencias y habilidades de sus colaboradores, por esta razón y durante la vigencia del 2020, se ejecutaron programas de formación con 51.620 horas de aprendizaje.

Tabla 20 Horas de formación por niveles

	Colaboradores		Horas		Promedio	
Nivel	Femenino	Masculino	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Presidencia	1		206			
Directores / Gerentes / Vicepresidentes	17	34	2.158	3.230	127	95
Coordinadores / Jefes	296	236	3.842	3.165	13	13
Analistas/Profesionales/ Especialistas	1.809	1.393	15.313	15.126	8	11
Auxiliares	374	270	5.767	2.721	15	10
Aprendices	130	55	54	38	0	1
Total	2.627	1.988	27.340	24.280	10	14

CONTENIDO GRI 404-02

El proceso de formación del Banco tiene como objetivo desarrollar, fortalecer y optimizar las habilidades blandas y técnicas del talento humano para lograr la estrategia de la Organización y alcanzar los resultados propuestos. Por esta razón, todos los programas se ejecutaron bajo estos 4 pilares de formación:

Tabla 21 Enfoques de formación año 2020

Pilares de formación	Tipo de formación	Personas cubiertas
Desarrollo de habilidades blandas	Habilidades	310
Entrenamiento en el cargo	Técnica	4.403
Modelo de Sostenibilidad del Banco	Técnica	3.790
Técnica complementaria	Técnica	4.664
TOTAL GENERAL		**13.167**

Fuente: Gerencia de Talento Humano – Cálculos propios Banco Mundo Mujer

El 2020 fue un año atípico por la pandemia de la Covid-19, por eso, el Banco trabajó en el diseño e implementación de la Evaluación de Desempeño de los colaboradores teniendo en cuenta el tiempo que el personal laboró a través de la modalidad de trabajo en casa, presencial y alternancia. Para ello, se tuvo en cuenta las competencias de la Organización y los resultados obtenidos en el año, clasificando los cargos en grupos donde la mayor concentración de la planta de personal (89%) se encuentra en las áreas de Crédito y Cartera, Captaciones y Operaciones. El 11% restante corresponde al personal administrativo, que será evaluado en enero de 2021 con base en los resultados de los indicadores asociados al Balance Score Card.

CONTENIDO GRI 404-02

Salario emocional

La Entidad reconoce el compromiso del talento humano, por eso garantiza condiciones óptimas y seguras para su desarrollo. El Banco enfocó sus esfuerzos en proporcionar bienestar en la vida laboral, social y familiar de los colaboradores, como resultado de ello se cuenta con un personal motivado, satisfecho y con sentido de pertenencia.

Contrataciones y retiros

CONTENIDO GRI 401-01; 402-01

Durante el año 2020 a pesar del contexto de la pandemia, el Banco sostuvo la empleabilidad de la mayoría de sus colaboradores, garantizando las condiciones y beneficios a los que tienen derecho. Buscando mantener vinculación laboral con la mayor cantidad de personal posible, en dicho periodo ingresaron a laborar 338 colaboradores con contrato a término indefinido; sin embargo, al cierre del año la planta de personal decreció 224 puestos con relación al año inmediatamente anterior, debido principalmente a la disminución en la operación registrada en colocación de cartera, generada por la pandemia, puntualmente se dio la terminación de contrato de 109 Analistas de Crédito en periodo de prueba, 93 colaboradores del proceso central de créditos y 22 cargos adicionales. La tasa de rotación del 2020 fue de 11,5%.

Para dar aviso a los colaboradores acerca de cambios operaciones, el Banco generó las notificaciones acordes a la normatividad colombiana.



Nuevas contrataciones

Tabla 22 Número total de nuevas contrataciones por regional, género y rango de edad.

Regional	Rango edad			
	Mujeres		Hombres	
	De 18 a 30	De 31 a 50	De 18 a 30	De 31 a 50
Cauca	9	4	9	3
Costa Centro	4	0	4	0
Costa Occidente	0	0	4	1
Costa Oriente	7	2	5	3
Cundinamarca Norte	8	3	14	7
Cundinamarca Sur	6	5	10	5
Dirección General	41	11	37	13
Eje Cafetero	4	1	13	4
Huila	2	1	8	1
Llanos Orientales	5	1	7	1
Nariño	8	4	5	2
Nororiente	3	4	6	2
Tolima	5	0	4	1
Valle del Cauca	11	4	13	3
Total general	**338**			

Tabla 23 Número total de retiros por regional, género y rango de edad

Regional	Rango edad					
	Mujeres			Hombres		
	De 18 a 30	De 31 a 50	Mayores de 51	De 18 a 30	De 31 a 50	Mayores de 51
Cauca	10	11	0	6	3	0
Costa Centro	6	3	0	4	6	0
Costa Occidente	1	1	0	1	3	0
Costa Oriente	6	5	0	7	3	0
Cundinamarca Norte	3	10	1	21	13	0
Cundinamarca Sur	10	2	0	9	13	0
Dirección General	63	21	1	86	23	1
Eje Cafetero	7	7	0	14	9	0
Huila	6	3	0	4	3	0
Llanos Orientales	5	3	0	5	2	0
Nariño	10	4	0	5	6	0
Nororiente	12	12	0	13	4	0
Tolima	4	3	0	6	5	0
Valle del Cauca	18	14	0	12	12	1
Total general	**562**					

Beneficios para los empleados

CONTENIDO GRI 401-02

Para el Banco es importante reconocer el esfuerzo y compromiso de los trabajares, por ello, ha dispuesto una serie de beneficios que ayudan a proteger y mejorar la calidad de vida de las personas. A raíz de la situación y los cambios generados por la pandemia, los programas de bienestar para el siguiente año serán reinventados, con el fin de fortalecer el propósito de la gestión del salario emocional.

Ilustración 28 Beneficios para los empleados de tiempo completo 2020



CONTENIDO GRI 401-03

Al interior de la Entidad, 228 colaboradores tuvieron derecho y ejercieron su licencia de maternidad o paternidad, de los cuales 89 fueron hombres y 139 fueron mujeres. Todos ellos se reincorporaron al trabajo una vez finalizada su licencia.

Satisfacción de los colaboradores

CONTENIDO PROPIO ESE-1

En 2020, con el apoyo de la ARL, el Banco enfocó sus esfuerzos en el cuidado y la salud de sus colaboradores, ejecutando acciones que contribuyeron a mitigar el riesgo de contagio entre las personas. Con la campaña "En el juego de la vida" que fue difundida a través de los equipos móviles y vía correo electrónico, se sensibilizó a los colaboradores de una forma didáctica y dinámica, sobre los temas asociados al autocuidado y protocolos de prevención de contagio de la Covid-19.

Buscando ser una entidad competitiva en la línea del salario emocional, el Banco implementó acciones para el desarrollo de habilidades y competencias permitiendo incrementar las oportunidades de promoción laboral y el crecimiento personal. En noviembre se dio inicio al programa de formación orientado a los talentos de alto potencial, que hacen parte del proceso de sucesión de los cargos en los niveles táctico y estratégico de la Organización. Así mismo, se realizó de forma virtual la capacitación anual de líderes estratégicos, buscando formar a los líderes comerciales para mejorar y afianzar sus habilidades blandas y técnicas.



09

GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Estructura de Gobierno 130
Marco regulatorio 143
Cumplimiento Normativo 148
SARLAFT 151



» ESTRUCTURA DE GOBIERNO

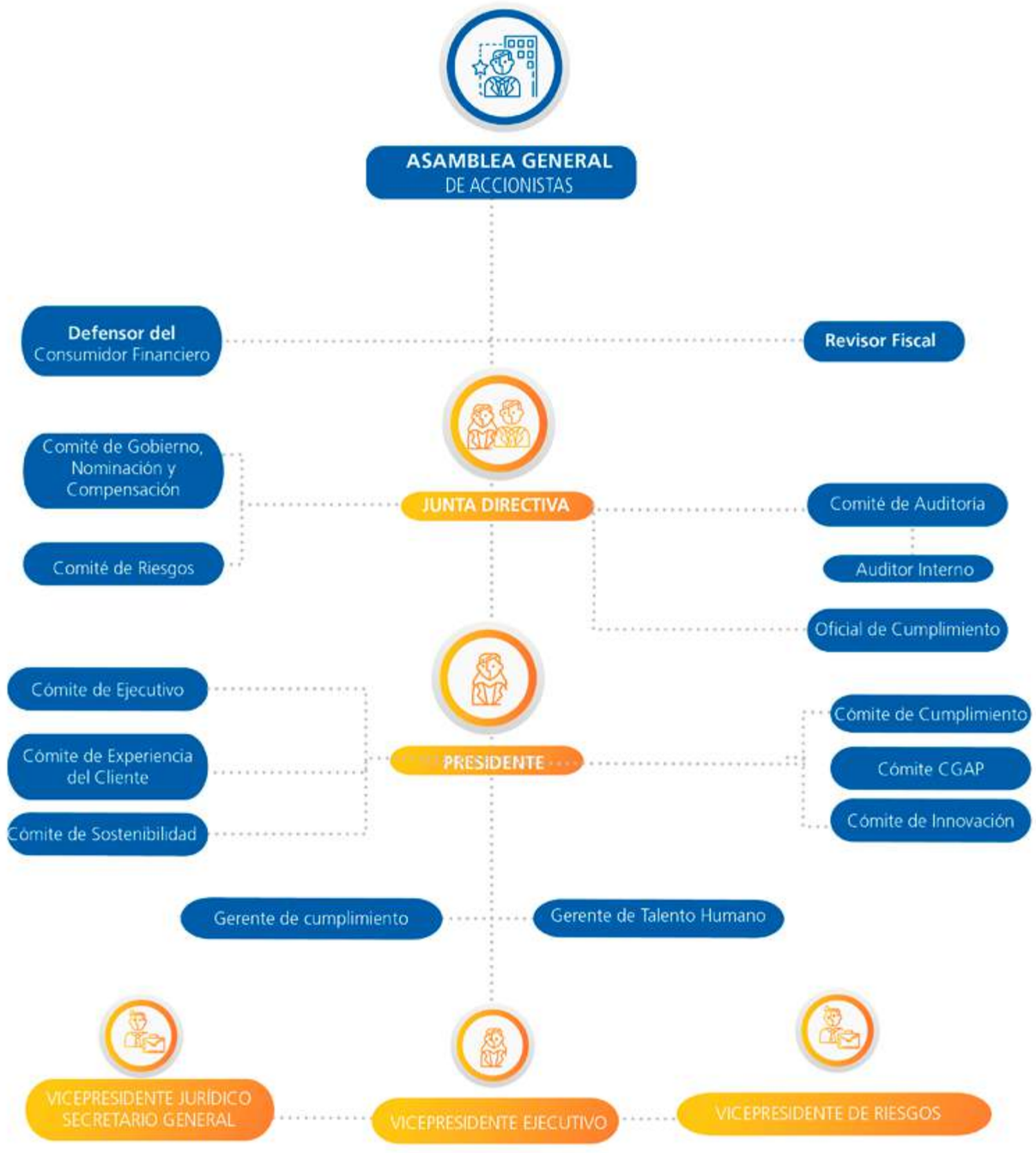
CONTENIDO GRI 102-18

Dentro de la estructura de Gobierno Corporativo del Banco, la Administración está conformada de la siguiente manera:

- La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de Gobierno.
- La Junta Directiva como órgano de administración con sus respectivos Comités de apoyo.
- La Alta Gerencia como órgano de Administración conformada por la Presidencia, Representante Legal del Banco y sus Comités de apoyo.
- Tres (3) Vicepresidencias: Ejecutiva, Jurídica y de Riesgos, con representación Legal del Banco.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con una provisión de cargos administrativos de ley, los cuales, en los correspondientes espacios llevan a cabo el correcto funcionamiento del modelo de negocio.

Ilustración 29 *Modelo de Gobierno Banco Mundo Mujer*



En el año 2020 se incorporaron al Modelo de Gobierno los siguientes comités:

- Comité de Sostenibilidad: Responsable de los temas ambientales, encargado de definir los lineamientos estratégicos para apoyar el desarrollo social, medioambiental y económico del Banco.

- Comité Ejecutivo: Responsable del seguimiento a la ejecución de los objetivos y las estrategias del Banco, encargado de tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de estos objetivos, así como revisar, dirigir y supervisar las operaciones de la Entidad, de manera consistente con la estrategia y su apetito de riesgo.

Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales son: Comité Integral de Riesgos y el Comité de Sostenibilidad.

CONTENIDO GRI 102-19; 102-20; 102-26; 102-27; 102-31

Por medio de los estatutos la Junta Directiva delega en la Presidencia el funcionamiento general del Banco para que pueda adoptar las medidas en procura del mejor cumplimiento de su objeto social, atribución que se ejercerá sin perjuicio de las funciones específicas que corresponden a las Vicepresidencias y a las demás áreas del Banco.

Igualmente, las Vicepresidencias del Banco apoyan al Presidente en la dirección del funcionamiento general de la institución, así como también en la definición de las medidas que se consideren 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 el desempeño del Banco.



No se han designado cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, de acuerdo que estos temas son analizados en el Comité de Sostenibilidad del Banco que está integrado por los siguientes ejecutivos:

- Presidente del Banco.
- Vicepresidente Ejecutivo.
- Vicepresidente Jurídico.
- Vicepresidente de Riesgos.
- Gerente Nacional de Crédito y Cartera.
- Gerente de Mercadeo y Experiencia de Cliente.
- Director de Planeación Financiera y Presupuesto.
- Director de Comunicaciones.

Todos los miembros del comité tienen ya responsabilidades en temas económicos, ambientales y sociales.

Es función de la Junta Directiva fijar la orientación general de los negocios del Banco, las políticas que se observarán en la gestión de los negocios sociales, así como su estrategia global de largo plazo y sus planes de negocios, el seguimiento al cumplimiento de las políticas mencionadas y establecer, en caso de que a juicio de la misma sea necesario, su ajuste o reorientación. Esta función comprende el control periódico del desempeño del Banco y del giro ordinario de sus negocios. Por su parte la Alta Dirección, por medio de su Comité Ejecutivo, apoya a la Presidencia del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas, procesos, metodologías y estrategias para una función efectiva de la administración de la entidad.

No se ha realizado evaluación de desempeño a la Junta Directiva, donde se traten en conjunto los temas económicos, sociales y ambientales. La evaluación que se hace a la Junta es de temas estratégicos y económicos.

La Junta Directiva se reúne mensualmente durante todo el año de forma ordinaria y de forma extraordinaria, cuando las necesidades inherentes del negocio lo requieren o circunstancias del entorno económico, político o social lo exigen; Estas reuniones se podrán llevar a cabo de manera presencial o virtual con arreglo a la ley colombiana.

CONTENIDO GRI 102-28

El Banco ha incorporado en sus 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), la de sus Comités y la de los miembros individualmente considerados, incluyendo la evaluación por pares, así como la razonabilidad de sus normas internas y la dedicación y rendimiento de sus miembros, proponiendo, en su caso, las modificaciones a su organización y funcionamiento que considere pertinentes.

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

Junta Directiva

CONTENIDO GRI 102-29

La Junta Directiva del Banco es el órgano encargado de definir, supervisar y ajustar los objetivos estratégicos, las políticas generales y las estrategias de negocios de la Entidad; así como, del seguimiento y control de la gestión de la administración y los resultados del Banco, teniendo sus miembros el deber de diligencia o cuidado, debiendo actuar con la diligencia propia de un buen hombre de negocios.

La identificación y gestión de los diferentes temas de la Entidad por parte de su Junta, se complementa con los mecanismos de reporte de información hacia la Junta Directiva, que es veraz, comprensible y completa, de forma que apoya y permite la toma informada de decisiones y la administración de riesgos y control.

Así mismo, la Junta Directiva tiene como atribuciones de control de gestión la adopción de los mecanismos de verificación implantados por la Asamblea General de Accionistas del Banco, los cuales se basan en indicadores de gestión y es su deber monitorear que éstos se cumplan en la Entidad, siendo la Junta Directiva la responsable última de la existencia de una adecuada arquitectura de control dentro de la Organización, adaptada a su naturaleza, tamaño, complejidad y riesgos, de manera que:

- Se promueve una cultura de riesgos y control en el Banco, que alcanza a toda la Organización.
- Se han definido roles y responsabilidades en torno a la gestión de riesgos, control interno y evaluación, con líneas de reporte claramente establecidas.
- Han sido considerados los riesgos que se derivan de la definición estratégica de la Entidad y de los procesos del negocio para realizar un adecuado seguimiento, evaluación y gestión de los mismos.

Los miembros de la Junta Directiva del Banco actúan y deliberan con conocimiento de causa y de su autonomía, teniendo en cuenta los intereses de la Entidad, sus clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés, incluyendo el propósito de crear valor para los accionistas.

CONTENIDO GRI 102-24

Los miembros de la Junta Directiva del Banco son elegidos en función de su experiencia, preparación, competencia, integridad, transparencia y responsabilidad; primando como criterio prevalente el principio de idoneidad profesional de los candidatos. A partir de ello, se lleva a cabo la evaluación de los candidatos antes de la realización de la Asamblea General de Accionistas, para que estos dispongan de información suficiente al momento de la elección.

Desde el Comité de Gobierno y Nominación la Entidad ha diseñado un procedimiento para evaluar las incompatibilidades e inhabilidades de carácter legal de los candidatos, que se adelanta por medio de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de los candidatos, la verificación del cumplimiento de unos requisitos objetivos para ser miembro de la Junta Directiva y otros adicionales para ser miembro independiente.



Los perfiles profesionales identificados como necesarios se informarán a los accionistas por la Junta Directiva, de tal forma que principalmente los accionistas controlantes, los significativos y las agrupaciones de accionistas, estén en condiciones de identificar los candidatos más idóneos.

El Banco siguiendo los lineamientos de Código País y los estándares internacionales de Gobierno Corporativo ha establecido que la persona que ejerce la Presidencia de la Junta Directiva de la Entidad, no puede ocupar un puesto ejecutivo dentro del mismo.

CONTENIDO GRI 102-22; 102-23

En el año 2020 los miembros de Junta Directiva, no tuvieron ningún cambio respecto al 2019.

Tabla 24 Miembros del Máximo Órgano de Gobierno – Banco Mundo Mujer

Miembros del máximo Órgano de Gobierno y sus Comités	Ejecutivo / No ejecutivo	"¿Miembro independiente? (Si/No)"	Antigüedad en el Órgano de Gobierno o Comité	¿Ocupa otro cargo dentro de la Organización? ¿Cuál?	Género (Hombre/ Mujer)	¿Pertenece a algún grupo vulnerable? ¿Cuál?	Competencias en temas económicos, sociales y ambientales	¿Representa a algún grupo de interés? ¿Cuál?
Ricardo Sánchez López	No ejecutivo	No	6 años	No	Hombre	No	Sí	"Junta Directiva Comité de Riesgos Comité de Auditoría"
José Miguel Otoya	No ejecutivo	Si	6 años	No	Hombre	No	No	"Junta Directiva Comité de Auditoría Comité de Gobierno y Nominación"
Orlando Casas Santacruz	No ejecutivo	No	5 años	No	Hombre	No	No	"Junta Directiva Comité de Gobierno y Nominación"
María Leonor Velasco Melo	No ejecutivo	No	5 años	No	Mujer	No	Sí	"Junta Directiva Comité de Riesgos Comité de Gobierno y Nominación"
Gastón Danilo Barazorda Carrillo	No ejecutivo	Sí	2 años	No	Hombre	No	Sí	"Junta Directiva Comité de Riesgos Comité de Auditoría"

CONTENIDO GRI 102-35

En el Banco no existe una política de remuneración para el máximo Órgano Superior de Gobierno.

Comunicación de temas críticos

CONTENIDO GRI 102-33; 102-34

Para el Banco, contar con información oportuna y transmitirla de manera efectiva es una estrategia que le permite tomar decisiones a tiempo en relación con los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de sus operaciones y que afecten su reputación y el progreso del negocio.

En este sentido, la Presidencia del Banco desempeña un rol de enlace con el Órgano Superior de Gobierno, con el fin de informar de manera oportuna las preocupaciones o temas críticos presentes dentro de la Entidad, para lo cual, encuentra facultad en los estatutos para convocar tanto a la Asamblea General de Accionistas como a la Junta Directiva, en caso de ser necesario.

Durante el año 2020 la Junta Directiva participó activamente en las reuniones de acompañamiento al Comité de Crisis del Banco donde se analizaron y se tomaron decisiones en temas críticos generados por el estado de emergencia.

Lucha contra la corrupción

CONTENIDO GRI 205-01; 205-3

El Banco, con el fin de evitar acontecimientos de corrupción que puedan presentarse en la ejecución de sus operaciones, ha establecido unas directrices a través de la Política Anticorrupción para prevenir, administrar y resolver las posibles situaciones que se pudieran presentar. A lo largo del año 2020 no se reportaron a los canales de Integridad casos relacionados con corrupción.

Atención ética

CONTENIDO GRI 102-17

El Banco en beneficio de definir las directrices para el manejo de los canales de integridad estableció la Política de Reportes de Eventos de Incumplimiento, en la que se encuentran los lineamientos que 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 Control Interno (SCI).

Los canales de Integridad habilitados por el Banco para reportes por parte de las personas que conozcan o sospechen sobre alguna situación irregular, incumplimientos normativos, violaciones al código de conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI), son:

Ilustración 30 Canales de atención



Los reportes establecidos en cualquiera de los canales son analizados por la Gerencia de Cumplimiento y si el caso lo amerita, son escalados al Comité de Cumplimiento conformado por la Presidente, los Vicepresidentes y la Junta Directiva.

Durante el año 2020 se recibieron 110 incidentes, de los cuales 73 correspondieron a consultas relacionadas con vínculos de parentesco, otorgamientos de crédito y vinculación de proveedores, entre otras; sobre dichas consultas se emitieron las respectivas recomendaciones siguiendo las directrices establecidas en los Códigos y Políticas Corporativas de Conducta. Los 37 restantes correspondieron a reportes relacionados con ambiente laboral, conflictos de interés, riesgo reputacional y reportes de afectación a los procesos de las áreas, entre otros. Los reportes fueron analizados por la Gerencia de Cumplimiento con el apoyo de las Gerencias involucradas, dando solución a cada caso de forma objetiva y transparente, respetando los lineamientos corporativos establecidos, bajo estrictos parámetros de reserva y confidencialidad. El Banco promueve y respeta los derechos humanos, de conformidad con lo relacionado a su ámbito de actuación empresarial y los distintos grupos de interé Grupos de Interés.

CONTENIDO GRI 102-16; 205-02

Comprometidos con mantener altos estándares de integridad, honestidad, objetividad y transparencia, el Banco cuenta con los siguientes documentos corporativos que hacen parte de la Cultura Organizacional:

Códigos corporativos
- Código de Buen Gobierno.
- Código de Conducta.

Políticas corporativas de conducta
- Política de Conflicto de Interés.
- Política de Recepción de Obsequios.
- Política Anticorrupción.
- Política de Riesgo Reputacional.

En 2020 se actualizó el Código de Buen Gobierno con el fin de continuar manteniendo un adecuado Gobierno Corporativo al interior del Banco, se ajustaron la Misión y las definiciones de los Valores Corporativos, se modificaron los grupos de interés y se incluyeron los Comités de Presidencia y la función de cada uno de ellos.

Así mismo, se adelantaron capacitaciones a nivel institucional sobre las políticas y los procedimientos de la Organización para luchar contra la corrupción y se obtuvo el siguiente resultado:

Ilustración 31 *Campaña "Cinco razones para cumplir"*





Conflicto de intereses

CONTENIDO GRI 102-25

Dentro de la política de Conflicto de Intereses se especifican los mecanismos que deben seguir los administradores y colaboradores para dar cumplimiento a los siguientes principios:

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

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

- **Administración:** Dada la existencia de un conflicto de interés este se administrará teniendo en cuenta: i) Abstenerse 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 deberán ser informadas para el respectivo análisis, autorización o rechazo de la operación.

En el cumplimiento de los anteriores principios el Banco, como parte de Cultura Organizacional, adelantará actividades encaminadas a fortalecer la transparencia en el desarrollo de actividades tales como: contratación de proveedores y vinculación de personal, entre otras.



CONTENIDO GRI 406-01; 412-02

El Banco promueve y respeta los derechos humanos de conformidad con lo relacionado a su ámbito de actuación empresarial y los distintos grupos de interés. Por eso, en noviembre de 2020 fue aprobada por la Junta Directiva y la Alta Gerencia la Política de Derechos Humanos del Banco, que en el mes de diciembre fue socializada a los colaboradores, durante 4.649 horas de formación. El propósito de la Entidad es reafirmar su compromiso de respetar los derechos humanos dentro de su campo de acción como organización, generando valor en los aspectos social, ambiental y económico, logrando así ser un Banco Sostenible a través del tiempo.

En 2020 no se presentaron casos de discriminación o conductas que pudieran afectar o vulnerar los derechos humanos de los colaboradores o sus grupos de interés.

» MARCO REGULATORIO

Dentro de las funciones realizadas por el área de Cumplimiento relacionadas con el cumplimiento de la normatividad, permanentemente se hace la revisión de las fuentes normativas expedidas por las autoridades de supervisión y control; tales como la Superintendencia Financiera de Colombia, la Unidad de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, DIAN, la Superintendencia de Sociedades y FOGAFIN, entre otras.

La divulgación de dicha normatividad se realizó a través de:

- 214 Flash Normativos con el fin de que las áreas a las cuales les aplicaba la norma, iniciaran de inmediato el análisis y determinaran el impacto que esta generaría al interior del Banco.

- 51 Boletines Normativos con un total de 364 normas, incluidas las normas que tenían relación con los procesos ejecutados al interior del Banco, dichas normas fueron remitidas semanalmente a las áreas que tenían bajo su responsabilidad aquellos procesos, para su conocimiento y análisis, como primera medida para la implementación al interior de la Entidad.

Dentro de las normas publicadas durante el periodo se destacan las siguientes, por su impacto al interior del Banco:

- Circular Externa N° 02 de 2020 emitida por la SFC: Por medio de la cual la Superintendencia incorpora una política en la Circular Básica Contable y Financiera en materia de mitigación del riesgo de liquidez y planes de contingencia relativa a los Apoyos Transitorios de Liquidez-ATL que otorga el Banco de la República. Conforme a lo anterior, el Banco debería cumplir con las instrucciones relacionadas con la desmaterialización o inmaterialización de pagarés con plazo máximo al 31 de diciembre de 2020.



- Circular Externa N° 7 de 2020 emitida por la SFC: Se emiten medidas para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, mediante Resolución No 385 de 12 de marzo de 2020 en los deudores del sistema financiero.

- Circular Externa N°14 de 2020 emitida por la SFC: Por medio del cual la Superintendencia imparte instrucciones relacionadas con los elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros, según las medidas adoptadas por el Banco en relación con la Circular Externa N° 7 de 2020.

- Boletín N° 30 (Resolución Externa N° 9) de 2020 emitido por el BR: Se ajustan los porcentajes del encaje bancario sobre el monto de cada una de sus exigibilidades en moneda legal, siendo así, los nuevos porcentajes requeridos comenzaron a aplicarse a partir del bisemanal del 22 de abril de 2020.

- Decreto 562 de 2020 emitido por el MiniHacienda: Por medio del cual se adoptan medidas para crear una inversión obligatoria temporal en títulos de deuda pública, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica.

- Resolución 666 del de 2020 emitido por el MinSalud: Por medio de la cual se adopta un protocolo general de medidas de bioseguridad direccionado principalmente a empleadores y trabajadores del sector público y privado, aprendices, contratistas vinculados mediante contratos de prestación de servicios de los diferentes sectores económicos que requieran desarrollar sus actividades durante el periodo de la emergencia sanitaria.

- Circular Externa N°17 de 2020 emitida por la SFC: Se imparte instrucciones orientadas a garantizar la atención a los consumidores financieros y otros grupos de interés acatando los protocolos de bioseguridad, acciones para reducir el tiempo de permanencia de los consumidores en las oficinas y campañas de las medidas de autocuidado al acudir a las oficinas.

- Decreto 806 de 2020 emitido por el MinJusticia: Por medio del cual se adoptan medidas para implementar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales y agilizar el trámite de los procesos judiciales ante la jurisdicción ordinaria en las especialidades civil, laboral, familia, jurisdicción de lo contencioso administrativo, jurisdicción constitucional y disciplinaria, así como, las actuaciones de las autoridades administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales y en los procesos arbitrales, durante el término de vigencia del decreto.

- Resolución 892 de 2020 emitida por el MinSalud: Se adopta el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión de la Covid-19 en entidades del sector Financiero, Asegurador y Bursátil, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, contenido en el anexo técnico que hace parte integral de esta resolución.



- Circular Externa N°22 de 2020 emitida por la SFC: Por medio de la cual se imparten instrucciones para la definición del Programa Acompañamiento a Deudores-PAD, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito.

- Circular Externa N°25 de 2020 emitida por la SFC: Por la cual se dan instrucciones relacionadas con el cálculo del valor de la exposición por riesgo operacional de los establecimientos de crédito, y por consiguiente se ajusta los formatos e instructivos respectivos, entre otras medidas.

- Resolución 78 del de 2020 emitida por la DIAN: Se establece para el año gravable 2020 y siguientes, el contenido las características técnicas y los plazos para la presentación de la información que deben suministrar las instituciones financieras sujetas a reportar a la DIAN de conformidad con la ley 1661 de 2013 y en cumplimiento de la "Convención sobre asistencia administrativa mutua en materia fiscal" en relación con el intercambio automático de información".

- Ley 2024 del 23 de 2020: Mediante la cual se adoptan una serie de medidas que pretenden proteger a las personas naturales y jurídicas que sean sometidas a condiciones contractuales gravosas en relación con los procedimientos y plazos de pago y facturación de sus operaciones comerciales, incorporando la obligación de pago en plazos justos.

- Circular Externa N°27 de 2020 emitida por la SFC: Por medio de la cual se imparte instrucciones relacionadas a la administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

- Circular Externa 8 de 2020 emitida por la SIC: Se imparte instrucciones en materia a la recolección y tratamiento de datos personales para dar cumplimiento a protocolos de bioseguridad que tiene como finalidad mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de riesgo de la pandemia de la Covid-19.

- Decreto 1286 del 2020 emitido por el MinHacienda: Por medio de cual se modifica el numeral 2) y el inciso primero del parágrafo 1 del artículo 2.1.1.3.2 del Decreto 2555 de 2010, con el objetivo de incluir las garantías avaladas por el Fondo Nacional de Garantías S.A. y el Fondo Agropecuario de Garantías dentro de los criterios de clasificación para determinar el valor total de activos ponderados por nivel de riesgo crediticio, el valor de exposición de cada activo, exposición o contingencia.

- Circular Externa 10 del de 2020 emitida por la SIC: Por medio de la cual la Superintendencia ordena a todos los responsables y encargados de naturaleza pública o privada abstenerse de recolectar o tratar datos biométricos utilizando huelleros físicos, electrónicos, o cualquier otro mecanismo que permita el contagio del coronavirus a través de contacto indirecto.

- Boletín N° 88 (Resolución Externa N°26) de 2020 emitido por el BR: Por medio de la cual modifica la Resolución Externa 02 del 27 de febrero de 2019 "por la cual se compilan y se dictan normas en desarrollo de la función del Banco de la República como prestamista de última instancia".

- Boletín N° 89 (Circular Reglamentaria Externa DEFI 360) de 2020 emitido por el BR: Por medio de la cual se realizan ajustes referentes a la reglamentación de ATL.

- Boletín N° 90 (Circular Reglamentaria Externa DGPC 413) de 2020 emitido por el BR: Por medio de la cual se realizan ajustes al procedimiento de la operación de expansión transitoria con pagaré.

- Circular Externa N°39 de 2020 emitida por la SFC: Por medio de la cual se extiende la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD hasta el 30 de junio de 2021, y se ajustan algunas medidas complementarias en materia de riesgo de crédito.

- Las Circulares N° 20 – 25 – 31 – 33 – 34 y 38 de 2020, emitidas por la SFC: Modificación en los formatos regulatorios aplicables al Banco.

Debido a la emergencia sanitaria durante el año se reportaron a la Alta Gerencia, mediante Flash, Boletines y Correos electrónicos, un total 1.665 normas de carácter nacional, departamental y municipal.

La Vicepresidencia Jurídica del Banco aseguró la eficaz representación judicial y prejudicial de la Entidad, cubriendo oportuna y eficazmente de forma virtual la totalidad de los procesos judiciales en que se requirió esta representación, generando siempre retroalimentación para las áreas, unificación de criterios y capacitación.

» CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CONTENIDO GRI 206-01; 419-01

El Banco dio cumplimiento a las normas internas y externas que rigen al negocio y no fue objeto de sanciones o multas que implicaran un riesgo para el patrimonio o la reputación.

Igualmente, no tuvo procesos administrativos o judiciales relacionados con prácticas monopolísticas, competencia desleal o que atentaran en contra de la libre competencia.

Procesos judiciales

CONTENIDOS GRI 307-1

Al cierre del año 2020 no se tenían procesos significativos o materiales que pudieran tener efecto sobre los estados financieros. El Banco fue objeto de controversias judiciales tales como: acciones populares relacionadas con la solicitud de adecuación de mecanismos para la atención de personas con discapacidad, demandas interpuestas ante la Superintendencia Financiera de Colombia por consumidores financieros, acciones laborales por parte de exfuncionarios y diversas tutelas relacionadas especialmente con tratamiento de datos.

Información adicional de ley

- 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.

- Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, que compilan y actualizan los marcos técnicos de las normas de información financiera contenidas en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015.

- El Banco dio cumplimiento a las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la Sociedad, de acuerdo con la Ley 603 de julio 27 del año 2000 y el reporte sobre el cumplimiento de lo indicado en el subnumeral 2.3.3.1.19.,

del Capítulo I Título II de la Parte I C.E. 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- De conformidad con los artículos 86 al 88 "sobre la actividad del FACTORING" de la Ley 1676 de agosto de 2013, el Banco a pesar de no tener este tipo de operaciones, dio cumplimiento a la libre circulación de facturación.

- La Administración del Banco controló el cumplimiento de la Parte I Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, Título II Prestación de los servicios financieros, Capítulo I: canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros de la Circular Básica Jurídica (C.E 029 de 2014).



» SARLAFT

Dentro del marco de la regulación y las mejores prácticas internacionales sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación al Terrorismo (SARLAFT), a continuación, se describen las principales acciones desarrolladas durante el año 2020:

- Con la salida de la Circular Externa 027 de 2020 – SARLAFT4.0 se modificó la metodología de actualización de información de clientes del Banco logrando un indicador de actualización el 3%.

- Se inició con la implementación del SARLAFT 4.0 ajustando el Sistema a la Circular Externa 027 de septiembre de 2020. Se espera finalizar en el mes de julio de 2021.

- En los meses de marzo y septiembre de 2020 el Banco realizó la calibración en el Modelo de Segmentación, utilizando una ventana de tiempo de un año, para garantizar que la totalidad de clientes cuente con un segmento y que sean homogéneos al interior y heterogéneo entre ellos.

- Dentro de esta calibración se tuvo en cuenta la baja transaccionalidad de los meses de aislamiento obligatorio decretados por el Gobierno Nacional a raíz de la pandemia, esto con el objetivo de establecer diferencias significativas que pudieran afectar el resultado de la segmentación.

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

- Se optimizó el monitoreo relacionado con terceros beneficiarios de pago, incluyendo dos señales de alertas adicionales por transferencias electrónicas y giro de cheques.

- Producto de la segmentación se optimizó la generación de señales de alertas por cambio de segmento y por comportamiento dentro del mismo segmento.

- Salió a producción el 2 de abril de 2020 la herramienta tecnológica Monitor Plus, que incluye el módulo ACRM que permite optimizar la generación y gestión de señales de alerta, operaciones inusuales y ROS con periodicidad diaria; así como, la generación de señales de alerta partiendo de la segmentación y el monitoreo de PEP´s.

- Se realizó un nuevo estudio y análisis de vulnerabilidades del Banco que permite contextualizar a los dueños de los procesos para la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos.

- Salió a producción una herramienta que facilita la gestión y manejo de la Matriz de Riesgo SARLAFT. Con GRC se garantiza que la identificación, medición, control y monitoreo de los eventos de riesgo sea dinámico.

- Se efectuó la actualización a la matriz del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo incorporando un nuevo riesgo relacionado con la declaratoria de emergencia sanitaria por la Covid-19.

- Se llevaron a cabo diferentes acciones para mejorar el indicador de poblamiento y calidad de datos del CORE del Banco.

- Se fortaleció el conocimiento de los colaboradores del área SARLAFT, mediante capacitaciones desarrolladas tanto a nivel interno como a través de consultores externos.

- Se actualizaron documentos internos del área como manuales, procedimientos e instructivos, cuyo objetivo va encaminado a mejorar la gestión del SARLAFT.



10 GESTIÓN DEL RIESGO

Riesgo de Crédito	157
Riesgo de Mercado	158
Riesgo de Liquidez	161
Riesgo Operativo	164
Continuidad del N egocio	165
Gestión de Auditoría	170
Gestión de Control Interno	171



CONTENIDOS GRI 102-30

» RIESGO DE CRÉDITO

La Gestión Integral del Riesgo del Banco contempla el desarrollo, implementación y control de actividades para mitigar los riesgos que puedan afectar su sostenibilidad financiera y operativa; por lo que, tiene definido políticas, límites, metodologías, procedimientos y estrategias bajo un ambiente de control, así como, monitorea y evalúa los resultados de las actividades que se realizan dentro del objeto social del Banco y en el marco de transparencia, revela los riesgos a las partes interesadas. Todos estos elementos son evaluados, ajustados y actualizados periódicamente por parte del Comité de Riesgos y la Junta Directiva, a través de la gestión realizada por la Administración del Banco.

Durante el año 2020, se inició el proyecto del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que está enmarcado en la estrategia de Sostenibilidad del Banco y que tiene como objetivo evaluar los riesgos y detectar las posibles falencias que presenta el cliente en cuanto a los aspectos ambientales y sociales que puedan afectar el pago de sus obligaciones.

La implementación del SARAS para las operaciones de crédito ayuda a que el Banco pueda contribuir de manera activa al cuidado y preservación del medio ambiente y de la sociedad, partiendo de una lista de exclusión de actividades que, de acuerdo a estándares internacionales, tiene un impacto negativo alto y que, reconociendo las leyes existentes en Colombia, focalizará la colocación de cartera y garantizará su cumplimiento. garantizara su cumplimiento.

La gestión de Riesgo de Crédito desarrolla, implementa y gestiona las actividades de seguimiento y control al proceso de crédito de acuerdo al Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), y ha sido el acompañamiento a las actividades y estrategias comerciales lo que también le ha permitido al Banco mantener un proceso robusto y mitigar la exposición a eventos de riesgo. Dentro de las actividades de mayor impacto desarrolladas durante 2020, se tienen:

- Trabajo de campo por medio del cual se contactaron 7.714 clientes validando la aplicación de la metodología de otorgamiento y acompañamiento en visitas pre y post crédito en 106 oficinas.

- Propuestas de nuevas políticas en materia de otorgamiento y seguimiento.

- Ajustes de la metodología crediticia llegando a un sistema "híbrido" (presencial y virtual) para la atención de las colocaciones y las recuperaciones.

- Ajuste de la Política de Castigos reconociendo la situación económica de los clientes, producto de las medidas gubernamentales de aislamiento.

Por medio de la Política de Provisiones, los primeros meses después de la declaración de la emergencia sanitaria, se realizaron provisiones individuales adicionales a los clientes que presentaban días de atraso al cierre de febrero; después de la implementación de la Circular Externa 022 se incrementó un 1% la provisión general de microcrédito para lograr a corte de diciembre de 2020, cerrar el año con una cobertura sobre la cartera vencida del 144,4%; así como sobre la cartera en riesgo del 70,2%, lo anterior permitió al Banco estar preparado para absorber el incremento en las potenciales pérdidas en la cartera como consecuencia del impacto sobre los ingresos de los microempresarios a causa de la pandemia de la Covid-19.

En los meses de enero y febrero, antes de la declaración de la emergencia

sanitaria, la Entidad tenía buenos indicadores de cartera vencida (inferiores al apetito de riesgo de Banco) con el 3,68% y 3,61% respectivamente, lo que reflejaba el buen trabajo realizado en condiciones normales sobre la cartera y las políticas implementadas, siendo estos menores al resultado de diciembre 2019 que cerró en 3,70%.

En el transcurso del año 2020 la Superintendencia Financiera de Colombia, en cumplimiento de su función de supervisión, solicitó al Banco permanentemente información sobre el desempeño de la cartera, sin que como resultados de este monitoreo el Banco tuviera requerimientos adicionales, o que se debiera incrementar sus provisiones más allá de aquellas que por cumplimiento de la norma y por decisiones internas prudenciales se hubiese calculado o cualquier otro acto administrativo relacionado; lo anterior, demostró un correcto manejo de la crisis, buscando la mejora continua en políticas, metodologías, procesos y esquemas de monitoreo y control.

» RIESGO DE MERCADO

- En cumplimiento de las funciones establecidas por la Junta Directiva se realizó el seguimiento y control a la exposición a riesgo de mercado 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) del Banco.
- La implementación de un informe de mercado a ritmo de negocio con información del portafolio durante la jornada de negociación.
- Se crearon alertas de Loss Trigger para el portafolio estructurado a partir de MAT, PyG y ValPort con monitoreo diario.
- Se actualizaron los límites en materia de exposición para operaciones del mercado monetario, incluyendo exposición bruta y neta vigente.
- Ajuste a 2,5 años de la duración promedio ponderada de las inversiones en TES.

El indicador de Valor en Riesgo (VeR), medido con la metodología de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y que expresa la pérdida de valor esperada en el portafolio, con un nivel de confianza del 99% y en un horizonte de tiempo de 10 días, presentó durante el 2020 el siguiente desempeño en comparación con al año inmediatamente anterior:

Tabla 25 Factor de riesgo 2019 - 2020

2019				
Factor de riesgo	**Mínimo**	**Máximo**	**Promedio**	**Último**
Carteras Colectivas	1.882	594.580	65.963	11.008
Tasa de Interés (TES y CDT)	1.150.092	1.818.364	1.427.217	1.561.771
Total	1.151.974	2.412.944	1.493.180	1.572.779
2020				
Factor de riesgo	**Mínimo**	**Máximo**	**Promedio**	**Último**
Carteras Colectivas	3.722	304.285	136.579	73.356
Tasa de Interé s (TES y CDT)	1.670.310	2.477.863	2.003.977	2.343.677

Cifras en millones de pesos colombianos



Mantener una duración baja es una estrategia para proteger los activos de renta fija del portafolio ante cambios en la tasa de interés, por ello, el Banco aprobó políticas conservadoras en materia de inversiones de portafolio frente al riesgo de mercado y crédito, buscando que el perfil de vencimiento de su porfolio fuese de corto plazo en inversiones en títulos emitidos por la Nación, entidades financieras vigiladas por SFC y por las Inversiones Obligatorias.

El portafolio de inversiones del Banco tiene una naturaleza estructurada dado que su objetivo fundamental es el resguardo de liquidez por medio de su utilización en operaciones de liquidez (REPO) ante el Banco de la República. A partir, de la implementación de una política expansionista por parte del Banco de la República, en lo corrido del año se observaron comportamientos positivos en el desempeño del portafolio.

Diariamente se realizó el cálculo del valor en riesgo (VaR), haciendo seguimiento a la exposición del portafolio de inversiones en materia de riesgo de mercado; así mismo, se evaluaron mensualmente a través de pruebas de estrés (Stress Testing), escenarios adversos en materia de resultados de valoración de las posiciones vigentes, lo que le permitió a la administración incorporar esta información en las decisiones adoptadas.

La Administración del Banco diariamente recibió el monitoreo de las políticas, límites y resultados del portafolio de inversiones y del riesgo de mercado, gestionado por el área de Riesgo de Liquidez y Mercado de la Entidad.

» RIESGO DE LIQUIDEZ

La gestión de la financiación y de la liquidez del Banco se fundamenta en el principio de oportunidad y eficiencia por el que se estima 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 sus activos y el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

Con el propósito de cumplir con los lineamientos de apetito de riesgo que en materia de diversificación de la fuente de fondeo ha definido la Junta Directiva, la participación de las fuentes provenientes de los socios disminuyó y consecuentemente aumentó la participación de los recursos provenientes de los productos de ahorro e inversión que ofrece el Banco a sus clientes, pasando del 58% al 72%. En este mismo sentido, se incrementó 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.

Las principales acciones del año 2020 a destacar son las siguientes:

- Se redujo la concentración en el disponible de cuentas de ahorro y/o corrientes por entidad.

- Se establecieron alertas tempranas y límites internos para el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).

- Se ajustó la alerta temprana y el límite interno para el IRL a 30 días.

- Se incorporaron indicadores de cobertura del Activo Líquido versus los Pasivos para con el público y la Porción Volátil de los depósitos a la vista y a término.

- Se revisó y ajustó el Plan de Contingencia de Liquidez y el Plan de Comunicación en Crisis del Banco.

- Se realizó modificación para IRL a 30 días en la alerta temprana pasando de 250% a 200% y en el límite interno pasando de 200% a 170%; lo anterior, buscando eficiencia en la administración de los recursos líquidos, manteniendo el nivel de riesgo adecuadamente administrado.

- Se modificaron los niveles de indicador de Activo liquido/Activo Total incluyendo un límite de banda del indicador entre 9% y 13%.

En respuesta a la emergencia el Banco ha contemplado políticas en materia de activos líquidos e indicadores de descalce de plazos y cobertura de pasivos que le permiten realizar seguimiento a las necesidades de liquidez propias de la entidad. Es así como el Banco realizó un aprovisionamiento de liquidez a través de crédito con bancos comerciales y captaciones de depósitos a término, que le permitió un incremento del activo líquido pasando de $172.825 millones al corte de febrero de 2020 a $341.866 millones al corte de diciembre de 2020, equivalente a un incremento del 98%; este monto se mantuvo durante el año, mejorando el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) y la capacidad de la Entidad para honrar sus obligaciones con clientes, ahorradores e inversionistas. Este tipo de fondeo se considera estable debido a que son fuentes con plazo superior a seis meses, que le permiten al Banco contar con los recursos disponibles que impactan positivamente indicadores como el Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (CFEN).

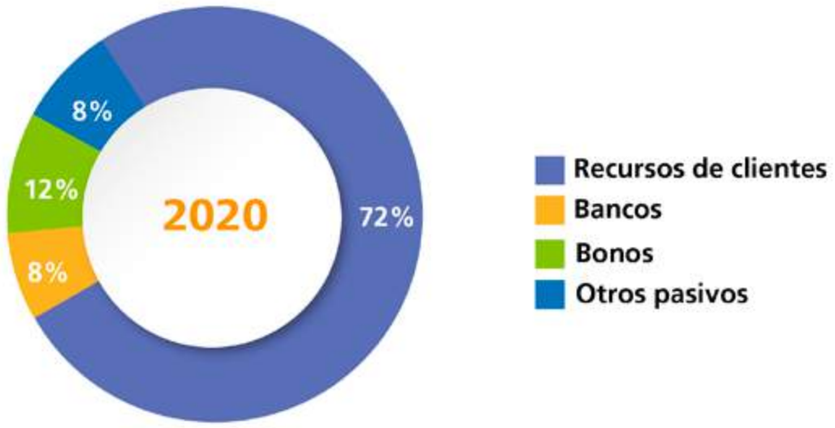
El aprovisionamiento de liquidez le permitió al Banco ajustar gradualmente su IRL, en la medida en que se adoptaron beneficios para sus clientes en materia de periodos de gracias sobre cartera y el consecuente cambio en los recaudos contractuales proyectados.

Al mismo tiempo el Banco ha procurado realizar análisis de escenarios de liquidez contemplando comportamientos atípicos en el recaudo de cartera, retiro de depósitos vista y renovación de depósitos a término, identificando los puntos de inflexión de la liquidez para la Entidad. Con esto, el Comité de Gestión de Activos y Pasivos (CGAP) sesionó continuamente desde el inicio de la declaración de emergencia hasta el TIII20 y dos veces por semana en el TVI20, monitoreando los principales rubros de liquidez para la Entidad y gestionando su uso, conformen a las novedades normativas que sobre la materia ha realizado el Gobierno.

Por su estructura de pasivos estable el Baco se encuentra en una posición

adecuada frente a choques externos de liquidez, según escenarios realizados; así mismo, cuentan con alternativas claras de acceso a liquidez adicional en caso de requerirse.

Gráfica 18 Composición fuentes de fondeo 2020 – Banco Mundo Mujer



» RIESGO OPERATIVO

Se realizó la actualización del perfil de riesgos del Banco para el primer y segundo semestre del 2020, incrementando el perfil de riesgo "Bajo" a "Moderado" debido a la pandemia generada por la Covid-19 y las consecuentes medidas adoptadas por el Banco para atender las disposiciones en materia de aislamiento. Se tomaron decisiones relacionadas con el trabajo remoto, el paro temporal de la operación de crédito en materia de colocación, la operación de los procesos en contingencia o la modificación de los mismos y la implementación de algunos procesos alternos.

Por otra parte, las normas emitidas por las diversas entidades administrativas y organismos de control del orden nacional que llevaron a la implementación y desarrollo de funcionalidades para poder ser atendidas, implicaron la operación y control de actividades manuales en las diferentes áreas involucradas en los procesos como, por ejemplo, los alivios otorgados a los clientes de crédito.

El entorno de crisis ha exacerbado el riesgo operacional; sin embargo, el Banco administró adecuadamente los riesgos tecnológicos, legales, laborales, los asociados a la operación de los productos y servicios y los de seguridad e integridad de la información, a pesar que la probabilidad de materialización se incrementara durante el primer semestre del año.

A raíz de los cambios en los procesos, modalidad de trabajo y del entorno, producto de la pandemia, el Banco logró identificar 17 nuevos riesgos relacionados con la emergencia sanitaria, de igual manera implementó 105 controles que ayudaron a mitigar la materialización de los riesgos que de alguna manera se impactaron por la misma. Así mismo, estableció un procedimiento para la identificación análisis y seguimiento de los riesgos emergentes.

Las pérdidas operativas alcanzaron el 45% del apetito de riesgo, confirmando la baja exposición del riesgo; teniendo en cuenta la definición del tratamiento de los riesgos potenciales de los procesos críticos y los eventos materializados.

» CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Teniendo en cuenta la coyuntura ocasionada por la pandemia, el Banco activó de forma permanente el Comité de Crisis, el cual tomó las decisiones necesarias para enfrentar la situación, contribuyendo a disminuir la propagación del Covid-19 y mitigar los efectos sobre el Banco, el comité de crisis estuvo activo entre los meses de marzo y julio de 2020, entre las principales decisiones tomadas se encuentran las siguientes:

- Realización de campañas de prevención a nivel nacional sobre los riesgos y cuidados que se debían tener frente a la pandemia.

- Flexibilización de los horarios en Dirección General y en las Oficinas que lo requirieron, con el fin de evitar aglomeraciones.

- Activación del Plan de Continuidad de la Operaciones, que consistió en el traslado del personal identificado como crítico al Centro Alterno de Operaciones, con el fin de evitar un posible contagio masivo de los colaboradores que soportan la operación del Banco.

- Trabajo remoto para disminuir la concentración de personal, cumplimento todos los protocolos de seguridad a fin de evitar riesgos de ciberseguridad y posibles fugas de información.

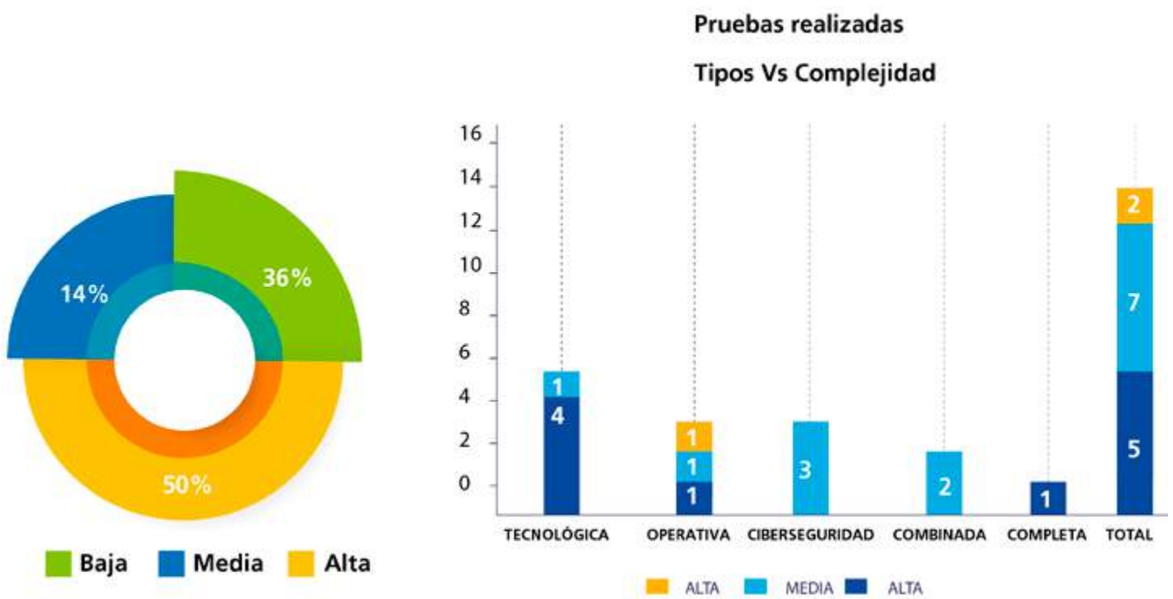
- Restricción de viajes y desplazamientos que no fueran absolutamente necesarios.

- Atención disponible en Oficinas para los consumidores financieros, con los debidos protocolos de bioseguridad.

- Atención de manera inmediata a todas las circulares relacionadas con la pandemia expedidas por la SFC; así como, a todos los decretos de aislamiento emitidos por el Gobierno Nacional.

Por otra parte, durante el año 2020, el Banco desarrolló a satisfacción el programa de pruebas del plan de continuidad del negocio con el propósito de verificar el adecuado funcionamiento de las estrategias y planes definidos para poder ofrecer los productos y servicios a los clientes aún en situaciones adversas. Estas pruebas contemplaron diferentes niveles de complejidad, en relación al escenario de riesgo que se pudiera presentar.

Gráfica 19 *Pruebas realizadas Tipos Vs Complejidad*



En total se realizaron 14 pruebas con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los colaboradores, sobre los protocolos de actuación ante eventos que afecten la continuidad de la prestación de los servicios ofrecidos a los clientes, las pruebas se distribuyeron de la siguiente manera:

- 5 Tecnológicas(4 bajas y 1 media).
- Operativas (1 baja, 1 media y 1 alta).
- 3 Ciberseguridad (3 medias).
- 2 Combinadas (2 medias).
- 1 Completa (1 alta).

De las pruebas realizadas se destaca la prueba completa, que tuvo como objetivo principal verificar que el Plan de Recuperación de Desastres del Banco estaba en capacidad de recibir y procesar la operación de sus servicios críticos, durante y después de un evento mayor que afectara el centro de datos principal. Así mismo, esta prueba se realizó con la participación de todo el personal del Banco, incluyendo los terceros críticos.

Seguridad de la información y ciberseguridad

La estrategia de seguridad de la información del Banco se centra en tener un programa de administración de riesgos que lo cubra de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, a la vez que de estricto cumplimiento a las normas establecidas por la Circular Básica Jurídica (CBJ) 029 de 2014 y sus actualizaciones (Circulares Externas 007 y 008 de 2018 y la Circular Externa 005 de 2019), tomando como referencia las normativas Organización Internacional de Normalización/ Comisión Electrotécnica Internacional (ISO/IEC) 27001:2013 y el estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) v3.0; así como, los controles propuestos dentro de las mismas, para lograr de esta forma y con base en las mejores prácticas, dar alcance a los requerimientos de seguridad de la información y ciberseguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Desde enero de 2020 se comenzó con la recepción de alertas asociadas al Servicio Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), logrando así un incremento en el nivel de cumplimiento de los requerimientos de ciberseguridad de la Circular Externa 007 de 2018. Estas alertas fueron evaluadas, analizadas, clasificadas y escaladas por parte del personal de Seguridad de la Información al área de Tecnología para su verificación y gestión final, del total de 478 alertas ninguna estuvo asociada a materializaciones.

Adicional a los controles preventivos se continuó con las actividades de análisis de pasos sobre los ambientes de preproducción y producción (150 al mes en promedio), con el fin de reducir la probabilidad de materialización de

riesgos asociados a la indisponibilidad del Core Bancario y sistemas no Core, así como la perdida de integridad sobre las bases de datos de los diferentes sistemas de información.

Durante el año se mantuvo los procedimientos de gestión de vulnerabilidades y aseguramiento de la información e infraestructura tecnológica, reduciendo de manera progresiva las vulnerabilidades existentes y conservando adecuadamente protegida la información y la infraestructura tecnológica. Parte de esta adecuada gestión en materia de seguridad de la información y ciberseguridad se evidenció en la valoración que realiza la SFC sobre las entidades vigiladas, donde el Banco en el mes de octubre obtuvo la calificación "A", la mayor posible con 92 puntos sobre 100.

Frente a la emergencia asociada a la Covid-19, desde el área de Seguridad de la Información, se apoyó de manera activa a las diferentes áreas del Banco en la evaluación de escenarios y como medida preventiva, en la autorización y definición de controles que permitieran la habilitación (en condiciones de seguridad) de los accesos por Red Privada Virtual (VPN) para el trabajo remoto de los colaboradores, a fin de mantener la operación del Banco de forma eficiente.



Gestión de la información

Durante el año 2020 no se presentaron reclamaciones fundamentadas sobre violaciones a la privacidad del cliente y pérdida de sus datos. En el primer semestre se presentaron 44 peticiones por parte de los clientes solicitando el derecho de "Rectificar inmediatamente la información incorrecta" y "Suprimir la información oportunamente"; estos casos fueron reportados a su tiempo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En tiempo de confinamiento por la Covid-19 se realizaron autorizaciones de tratamiento de datos a través de canales no convencionales como la herramienta WhatsApp. Junto con las partes internas directamente involucradas se redactó un documento que abarcaba las mejores prácticas en cuanto a tratamiento de datos personales en esta situación.

A raíz de la emergencia sanitaria, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) solicitó a todas las entidades registrar las bases de datos sobre control del personal que estuviera asistiendo a las instalaciones. El 2 de septiembre se radicó la BD "Bioseguridad empleados".

Entre las principales acciones del 2020 a destacar en cuanto al cumplimiento de la normativa relacionada con protección de datos personales se encuentran:

- Envío y seguimiento semanal de datos atípicos relacionados con la completitud, veracidad y calidad de la información, hallados en la captura de los datos personales de clientes.

- Análisis mensual de clientes sin actualizar por nivel de riesgo SARLAFT, aplicando la nueva metodología de actualización C.E. 027 del 2020.

- Envío mensual al área Comercial del reporte con el estado de clientes. Desactualizados, para la generación de campañas de actualización de información, A partir de octubre se socializó el nuevo indicador de acuerdo a la metodología de actualización C.E. 027 del 2020.

- Acompañamiento a las diferentes áreas en los requerimientos asociados con el ajuste o completitud de información relacionada con datos personales, siguiendo los lineamientos de la

Política Propiedad, Administración y Entrega de Información..

Junto con las áreas Comercial, Operaciones y SARLAFT, se definieron campañas de actualización de datos que permitieron retomar los niveles de clientes actualizados que se habían visto afectados por la situación atípica de pandemia. Se aplicó la nueva metodología de la C.E. 027 de 2020 y como resultado al cierre del año el 97% de los clientes estaban actualizados y el restante distribuido en los diferentes niveles de riesgo, con lo cual se diseñó una nueva campaña para abordar inicialmente los clientes identificados por SARLAFT como de riesgo alto.

» GESTIÓN DE AUDITORÍA

La función de Auditoría Interna agrega valor al Banco a través de evaluaciones independientes y objetivas del Control Interno, con una metodología basada en los riesgos y con una cobertura sobre los procesos de Gobierno, Riesgos y Control del Banco.

Durante el año 2020, la Auditoría Interna implementó un seguimiento y monitoreo permanente sobre los principales riesgos que el Banco afrontó por efecto de la crisis causada por la Covid-19; para ello, se rediseñó el Plan Anual y se definieron actividades continuas de monitoreo, enfocadas en el comportamiento del balance durante la crisis, el monitoreo de los riesgos de crédito, liquidez, continuidad, ciberseguridad, mercado, operacional y Legal, el horizonte de supervivencia y continuidad, la revisión de los controles y la validación sobre la implementación de la normatividad relevante relacionada con alivios a los clientes de la cartera de crédito.

A continuación se detallan los cambios y actividades relevantes de los procesos de Auditoría.

- Redefinición del Plan Anual de Auditoría, enfocado en el Plan de Continuidad y los riesgos relevantes durante la crisis.
- Revisión de los cambios en el control interno y el perfil de riesgos del Banco.
- Seguimiento diario al Flujo de caja.
- Seguimiento continuo al comportamiento de los productos del Banco.
- Incremento de las validaciones sobre las bases de datos.
- Adopción de las medidas internas del Banco en aspecto de bioseguridad.
- Cambio de auditorías programadas en el plan inicial por las aprobadas en el plan anual redefinido.
- Implementación del modelo de trabajo en casa para todos los colaboradores de Auditoría Interna.
- Seguimiento continuo sobre las principales cifras de los Estados Financieros y cálculo de provisiones.
- Monitoreo de las actividades de la Segunda Línea de Defensa.

» GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno del Banco se fundamenta en los lineamientos establecidos en la Parte 1, Título I, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa No. 029/2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual fue objeto en el transcurso del año de revisión, ajuste e implementación de mejoras tales como la incorporación del modelo de las tres (3) Líneas de Defensa y la asignación a la Gerencia de Cumplimiento de la responsabilidad de su monitoreo, entre otros.

Así mismo, con ocasión de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para atender la emergencia sanitaria generada por la Covid-19, se realizaron ajustes en los procesos, en la operación y en los controles del Banco, con el fin de dar oportuno cumplimiento a estas disposiciones regulatorias y continuar prestando los servicios a los clientes.

A continuación se describen las principales actividades adelantadas por la Administración del Banco para continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno:

- Seguimiento al Control Interno en Comité de Cumplimiento (Reporte Comité de Auditoría).
- Estudio y mejoras prácticas del Modelo de las tres Líneas deDefensa (1: Gerentes, Directores, Jefes y los equipos de trabajo. 2: Vicepresidencia de Riesgos y la Gerencia de Cumplimiento. 3: Auditoría Interna).
- Actualización del anexo de las tres Líneas de Defensa en el Manual del Sistema de Control Interno.
- Sesiones de capacitación/ entendimiento sobre las tres Líneas de Defensa con los responsables de las áreas en Dirección General.
- Ajuste de procesos y procedimientos por parte de las áreas de las 3 Líneas de Defensa.
- Gestión de cada una de las oportunidades de mejora establecidas por Revisoría Fiscal – Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Asignación de la responsabilidad del monitoreo del Sistema de Control Interno (SCI) a la Gerencia de Cumplimiento.
- Definición de los objetivos del Control interno en la Organización, incluyendo los indicadores que le van a permitir al Banco establecer el grado de madurez del SCI.
- Aprobación del plan de trabajo 2021 para ejecutar el monitoreo y continuar fortaleciendo el SCI en toda la Organización.



11 GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Modelo de sostenibilidad 176
Cadena de suministro 181
Gestión de proyectos 183
Gestión de la Innovación 186



» MODELO DE SOSTENIBILIDAD

El Modelo del Banco integra la sostenibilidad con la estrategia corporativa y se encuentra alineado con la legislación nacional vigente, promoviendo una cultura ética, transparente e inclusiva que construye valor con los grupos de interés. Toma como punto de partida los estándares e iniciativas de sostenibilidad, la Misión y la Visión institucional, así como contempla elementos conceptuales, estratégicos y operativos necesarios para que la Entidad realice una operación sostenible, buscando implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión, procesos y procedimientos con el fin de generar valor para el Banco y para todos aquellos con quienes se relaciona, comparte intereses y se impactan con su modelo de negocio.

El enfoque del Modelo está orientado a fortalecer el ser y transformar el hacer, a través de tres compromisos: Crecer, Contribuir y Cuidar; cinco focos: Desarrollo de la Comunidad, Fortalecimiento del Talento Humano, Crecimiento con los Clientes, Progreso del Negocio y Cuidado del Medio Ambiente y 14 líneas de acción, relacionadas en cada uno de ellos. El Banco desarrolla sus acciones sostenibles en los ámbitos económico, social y ambiental; de la siguiente manera:

- Compromiso del Banco Mundo Mujer – CRECER: Haciéndolo de la mano de sus grupos de interés al disponer de una operación eficiente y responsable que genera rentabilidad en procura de la solidez y permanencia del negocio.
- Compromiso del Banco Mundo Mujer – CONTRIBUIR: Aportando 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. De igual manera, fomentando la inversión social en sus zonas de influencia para generar progreso en las comunidades.
- Compromiso del Banco Mundo Mujer – CUIDAR: Protegiendo al medio ambiente, analizando los impactos internos y externos para garantizar que las operaciones tengan un foco de ecoeficiencia. Al mismo tiempo que, se promueven productos y servicios con un enfoque en pro del desarrollo sostenible.

Ilustración 32 *Compromisos de la Sostenibilidad del Banco Mundo Mujer*



El Propósito del Modelo de Sostenibilidad es *Juntos le damos la mano a Colombia*, bajo esa directriz se articulan todos los lineamientos y herramientas necesarias para desarrollar una gestión sostenible, a través de procesos eficientes y acordes a los requerimientos de la Entidad, en donde se mitigan los impactos negativos y maximizan los impactos positivos en las dimensiones económicas, sociales y ambientales. De igual modo, se fortalece la toma de decisiones del Banco por medio de un contexto que sirve como guía para que se establezcan iniciativas y operaciones desde el core de negocio de las microfinanzas al desarrollo sostenible y la integración en Colombia.

Ilustración 33 *Focos de Sostenibilidad del Banco Mundo Mujer*



CONTENIDO GRI 102-32

El Comité de Sostenibilidad tiene a cargo la elaboración de memorias de sostenibilidad que permitan medir el desempeño económico, ambiental, social y de gobierno, estableciendo metas y gestionando los cambios que sean necesarios.

Resultado del Modelo de Sostenibilidad

Desde la Gerencia de Mercadeo se articularon las iniciativas de las líneas de acción que conforman el Modelo de Sostenibilidad del Banco, con el acompañamiento a los líderes de cada una de ellas y reuniones bimestrales de seguimiento y control de las acciones de alto impacto a cumplir en el año 2020 definidas por la Entidad, de acuerdo con la planeación anual y los objetivos estratégicos de las áreas.

Este ejercicio realizado con los líderes permitió revisar y actualizar cada una de las iniciativas definidas, aportar al cumplimiento de los indicadores establecidos en cada foco de sostenibilidad, alcanzar el 79% en la implementación de las acciones de corto plazo del Modelo y avanzar en el objetivo del Banco de promover el desarrollo sostenible en sus operaciones a lo largo del territorio nacional, con una visión integrada que contempla el crecimiento del negocio y de los grupos de interés, así como el cuidado del medio ambiente. De otro lado, de la mano con el equipo consultor, la Gerencia de Mercadeo definió dos módulos de capacitación en sostenibilidad que realizaron los colaboradores en el último trimestre del año y en los que adquirieron conocimientos sobre desarrollo sostenible, el alcance, fundamentos e impacto del Modelo de Sostenibilidad.

En particular, la Gerencia lideró acciones del Modelo en los focos sostenibles Desarrollo de la Comunidad y Crecimiento con los Clientes, no solo alinearon sus gestiones a la luz del Modelo, sino a las necesidades corporativas y del negocio, ocasionados por la pandemia. Fue así como, la comunicación corporativa cercana y permanente con los grupos de interés, respaldó cada proceso generando valor en los momentos de dificultad y mayor entendimiento sobre las decisiones tomadas por la Entidad; esta integración contribuyó a conservar la armonía con los objetivos institucionales, a generar conocimiento en los colaboradores y clientes, a estar informados, y apoyar situaciones que implicaron transformación, adaptación y respuesta a nuevos desafíos.

En el año 2020 el Banco ajustó su política de Política de Sostenibilidad, donde las principales modificaciones fueron:

- El cambió de nombre del documento de Política de Responsabilidad Social y Ambiental a Política de Sostenibilidad.
- Todo el contenido de la Política excepción de las actividades no financiadas por el Banco.

Impactos, riesgos y oportunidades principales

CONTENIDOS GRI: 102-15.

El Banco Mundo Mujer en su estrategia de sostenibilidad tiene contemplada la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para las operaciones de crédito, con lo cual busca contribuir de manera activa al cuidado y preservación del medio ambiente y de la sociedad, ayudando a reducir los índices de pobreza desde el desembolso de los créditos, empezando por una lista de exclusión de actividades cuyo impacto ambiental negativo es alto, que ha sido tomada del Banco de Desarrollo de América Latina, antiguamente como Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Financiera Internacional (IFC) para cumplir con los estándares internacionales y reconociendo las leyes que existen sobre estos dos puntos en Colombia para focalizar la colocación de cartera en créditos que las cumplan.

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales se encuentra en fase de implementación, los resultados a diciembre de 2020 son de 17 personas capacitadas y 35 operaciones analizadas en 2 oficinas, de las cuales el 97,0% con riesgo moderado y 3,0% en riesgo bajo, los resultados de la prueba fueron considerados satisfactorios, al dirigir el piloto a las actividades de microcrédito que mayor impacto tienen en el ambiente y en la sociedad, como lo es el sector agropecuario.

Se espera que para el siguiente año el SARAS sea llevado a los departamentos de Cauca y Nariño donde el sector agropecuario tiene un peso importante en la cartera, que se capacite al personal suficiente que lo ejecutará y evaluará en el corto plazo, y que adicionalmente se le brinde al cliente recomendaciones generales para mejorar su impacto en lo ambiental y lo social.

» CADENA DE SUMINISTRO

CONTENIDOS GRI: 102-09;102-10
CONTENIDO PROPIO: 308-01; 308-02

Acorde al Modelo de Sostenibilidad y objetivos estratégicos del Banco, la cadena de suministro tiene como fin crear relaciones de compatibilidad corporativa, confianza y transparencia, de largo plazo con los proveedores y fortalecerlas. El proceso de selección y contratación de la Entidad se gestiona de la siguiente manera:

Ilustración 34 *Proceso de selección de la cadena de abastecimiento del Banco*



Se creó una Política de Contratación con directrices aplicables a los procesos de vinculación de proveedores cuya contratación supere los 20 SMMLV, donde participan la mayoría de las Gerencias del Banco con la emisión de concepto/viabilidad para la posterior calificación y contratación del proveedor.

Al inicio de la emergencia sanitaria el Banco emitió a sus proveedores un comunicado solicitando el plan de contingencia para la atención de requerimientos, al que respondieron de manera positiva aportando el documento. Durante la emergencia sanitara los proveedores no notificaron al Banco algún cambio significativo frente a la atención de los requerimientos, partiendo que contaban con la capacidad de atender las necesidades desde el trabajo remoto en casa.

El Banco planteó iniciar en el 2021 la evaluación de proveedores en la que se incluirán y tendrán en cuenta criterios ambientales para la calificación.

CONTENIDO GRI 204-01

De acuerdo al plan estratégico del Banco que contempla adquirir bienes y servicios en mayor proporción con proveedores domiciliados en el territorio colombiano, se relaciona a continuación los pagos realizados durante el año 2020.

Tabla 26 Proporción de gasto en proveedores locales

Tipo De Proveedor	Monto Pagado	Participación
Proveedores Locales	$ 304.720	99%
Proveedores Extranjeros	$ 1.789	1%
Total Pagos	**$ 306.509**	**100%**

Cifras en millones de pesos colombianos

El Banco clasifica los terceros en locales, extranjeros y beneficiarios de pago. Durante el 2020 la base activa de terceros se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 27 Cantidad de Proveedores activos Banco Mundo Mujer

Concepto	Locales	Extranjeros	Total
Total Proveedores	1.119	9	1.128
Total Beneficiarios	2.203	12	2.215
Total Terceros	3.322	21	3.343



» GESTIÓN DE PROYECTOS

Desde la Gerencia de Proyectos, se direccionaron una serie de acciones que dieron cumplimiento a los lineamientos estratégicos del Banco, permitiendo implementar las diferentes aplicaciones y funcionalidades requeridas.

Los principales proyectos desarrollados en 2020 fueron:

Canales

- Para facilitarle a los clientes realizar sus transferencias, desde abril de 2020 se puso a disposición en el APP del Banco Mundo Mujer el servicio de Transferencias Electrónicas ACH, como un servicio adicional de transferencias al que ya se ofrecía en las oficinas de Banco. Desde abril hasta diciembre de 2020 se realizaron 37.673 transferencias.
- Durante todo el año se liberaron diferentes versiones del APP buscando mejorar la experiencia del cliente en materia de seguridad y en temas relacionados con los productos y servicios que el Banco ofrece.
  - » Reducción en la longitud de los números de cuenta de ahorro.
  - » Consulta del estado de la transferencia ACH (efectiva o rechazada).
  - » Atención en las oficinas durante el confinamiento a causa de la Covid-19.
  - » Recuperación del nombre de usuario por olvido del cliente.
  - » Cambios de la opción Pagos en Línea al menú de cobertura.
  - » Mensaje informativo al ingreso de aplicación del apoyo otorgado por
  - » la Fundación Mundo Mujer.
  - » Ampliación de los tipos de documento de los clientes.

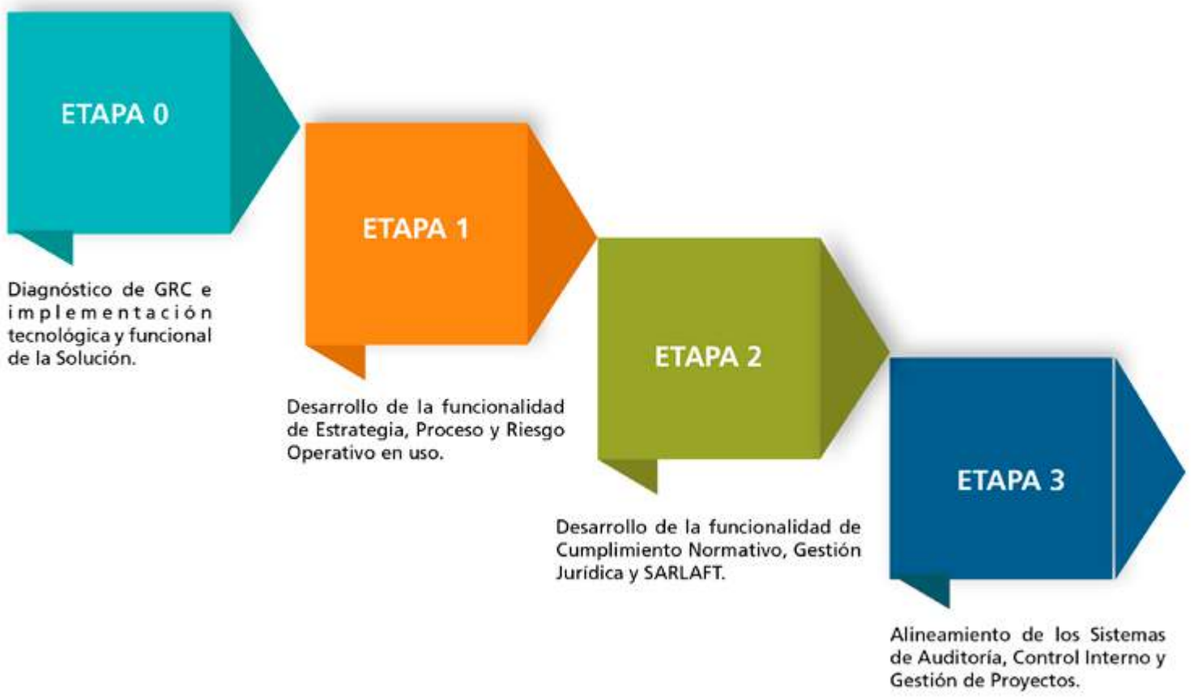
Monitoreo SARLAFT

En marzo de 2020 se implementó el Sistema de Gestión Integral de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT que le permite al Banco agilizar, automatizar y parametrizar los procesos de administración, prevención, detección, análisis, monitoreo y seguimiento de señales de alerta para establecer los riesgos y controles más acertados para el desarrollo del control del LA/FT; a través de una herramienta tecnológica de fácil manejo para las áreas que intervienen en el proceso de conocimiento de los clientes.

Gobierno, Riesgos y Cumplimiento

Se adquirió una solución tecnológica que permitirá optimizar los flujos de trabajo de las áreas de control y de apoyo que tienen relación con la gestión del gobierno, riesgo y cumplimento GRC (Riesgos, Cumplimiento, Auditoría, Control Interno, Procesos, Proyectos, Planeación, entre otros, creando beneficios para las tres Líneas de Defensa.

Ilustración 35 *Etapas de implementación GCR*



Al cierre de diciembre de 2020 las fases 0, 1 y 2 estaban en producción. Se estima que la fase 3 entre en producción en el primer trimestre del 2021.

Proyectos para el año 2021

En el año 2021 el Banco seguirá avanzando con soluciones de valor para sus clientes y colaboradores; por ello, enfocará sus esfuerzos en los siguientes proyectos:

- Originación desde el APP

  Implementación del módulo de originación en el APP de gestión comercial, que permitirá a los Analistas de Crédito realizar en campo las operaciones de alta de clientes, solicitud y evaluación; para posteriormente en las oficinas continuar con los procesos de aprobación y desembolso. Este proyecto inició en julio de 2020 y se espera estar en producción en agosto de 2021.

- Monitoreo de transacciones por Internet

  Implementación del Módulo WBFD - Prevención de Fraude en Banca por Internet, en la herramienta Monitor Plus, con el fin de controlar la banca digital tanto para personas como para empresas. Este Proyecto iniciará en el cuarto trimestre de 2021.

- Portal transaccional

  Implementación del Portal Transaccional para personas naturales y jurídicas del Banco, a través del cual los clientes accederán a diferentes tipos de productos y servicios. Este Proyecto inició en febrero de 2020 y se espera finalizar en el cuarto trimestre de 2021..

- Nuevo sistema ERP

  Implementación de una solución tecnológica de planificación de recursos empresariales que permita la administración de proveedores, presupuesto, contratos, compras e inventarios, activos fijos, mantenimiento e infraestructura física, causación de facturas, recepción de facturación electrónica y generación documento soporte de los no obligados a expedir factura, gastos de viaje, flujos de trabajo y generación de reportes a entes de control. La implementación de éste proyecto iniciará en el segundo trimestre de 2021.

- Cambio del Core de tarjeta

  Contratar un servicio de gestión de medios de pago (tarjeta débito) que garantice el cumplimiento de los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular 029 y 005) y uso de técnicas de desarrollo seguro. La implementación de este proyecto iniciará en el segundo semestre de 2021.

- APP fase 2

  Incorporar nuevas funcionalidades en el APP de Clientes, como son: Generación OTP para retiro en corresponsal bancario, envío certificaciones al cliente, servicio de pagos a terceros, servicio de pago con código QR y productos digitales como crédito, cuentas de ahorro y CDT. La implementación de esta nueva fase iniciará en el primer trimestre de 2021.

» GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Para el Banco la innovación permanente de los servicios financieros que presta a los clientes es una estrategia importante porque permite generar una mayor cobertura a través de los medios digitales, contribuir a la optimización de los procesos al interior de la Entidad y brindar un beneficio integral a sus grupos de interés.

Se han sumado iniciativas que promueven el desarrollo sostenible de la organización, como la reducción del uso de papel utilizado en la gestión comercial para la evaluación financiera de microcrédito, eliminando el papel donde se realizan los cálculos de la evaluación financiera del cliente, el papel de los documentos de vinculación, hoja de propuesta, evaluación financiera y hoja de trabajo. Con ello además de disminuir el uso en la gestión comercial, se busca aumentar la eficiencia y productividad de la fuerza comercial.

El 18 noviembre de 2020 finalizó la masificación a nivel nacional de la evaluación financiera de microcrédito a través de los canales digitales, con corte a 15 de diciembre fueron registradas en la plataforma 45.000 solicitudes digitales, el tiempo promedio para la realización del crédito disminuyó un 50% y se eliminó la carga operativa en casa del analista de crédito.

INDICADOR PROPIO EIE-1

Durante el año 2020 se realizó inversiones en software y plataformas digitales por $42 millones, la mayor parte correspondió a la adquisición de la plataforma EMI (Evaluación financiera de microcrédito) que permite a los Analistas de Crédito gestionar a través de una APP, las solicitudes y aprobación de crédito de los clientes del Banco y a los Directores de Agencia, por el sitio web que la compone, validar la gestión de los Analistas.

Por otro lado, el proveedor Expirian como valor agregado y sin ningún costo, puso a disposición del Banco el uso de la herramienta de Crédito de Consumo Digital que hace parte de su plataforma, para realizar pruebas piloto y consultas del producto de crédito sin visita.

INDICADOR PROPIO EIE-2

Durante el 2020 el Banco avanzó en la senda de productos y canales digitales, realizando pruebas piloto enfocadas en la disponibilidad de canales para la solicitud y aprobación del producto de crédito sin visita, a fin de aumentar la productividad comercial y disminuir los costos de colocación, al vitarse el desplazamiento del analista a las casas de los clientes y de los clientes a las oficinas.



12 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



Cumplimiento ambiental

CONTENIDO GRI 307-01

El Banco no ha sido objeto de sanciones o multas que impliquen un riesgo para el patrimonio o su reputación, debido al incumplimiento de la legislación o la normativa ambiental, ya que cuenta con políticas para desarrollar su actividad dentro de los estándares regulatorios colombianos y la normatividad relativa a la protección del medio ambiente.

Consumo de materiales

CONTENIDO GRI 301-01

En el año 2020 se capacitó al personal administrativo y se estandarizó el registro del consumo de agua, papel y energía de todas las oficinas a nivel nacional y de la Dirección General. En particular, la formación permitió desarrollar en los colaboradores competencias de análisis de información importantes para el planteamiento de estrategias en la reducción del consumo de estos insumos para los siguientes dos años.

Durante el año 2020 se utilizaron 47.889 Resmas de papel, equivalentes a 110,145 Kg.

CONTENIDO GRI 301-02; 306-02

Desde la Dirección General se realizó el retiro de reciclaje (papel, cartón, plástico) con personal particular que lo recoge periódicamente en las instalaciones, desechándose responsablemente de esta manera 343,99 Kilogramos de residuos. Al cierre del año, el Banco estaba en proceso para cerrar convenios con entidades especializadas en recolección y certificación del material reciclado. Durante el 2020 la Entidad no utilizó materiales reciclados como insumo para la prestación de los servicios financieros.

INDICADOR PROPIO EEM-1; EEM-2

El Consumo de papel al cierre del año fue de 47.889 resmas que equivalen a 110.145 Kg, comparado con el consumo durante el mismo periodo del año anterior, se presentó una disminución del 13,56%. En parte esta reducción correspondió a efectos generados por la pandemia, como fue el caso del trabajo desde casa y el hecho de que, debido a la virtualidad, varios procesos que se manejaban físicamente se empezaron a realizar a través de correos electrónicos y otros medios virtuales, adicional a que se centralizaron formatos que únicamente se imprimen en el área Administrativa. Esta reducción generó un ahorro de $56 millones.

Reducción consumo de agua

INDICADORES PROPIOS EEC-01; EEC-02; EEC-03 Y EEC-04

Durante el año 2020 se consumieron 31.592 metros cúbicos de agua, generándose una reducción del 59,34%, comparado con los 77.697 metros consumidos en el año anterior. Esta variación fue explicada debido a la presencia de un menor número de colaboradores en las instalaciones del Banco, dadas las medidas de confinamiento; además, por el uso de dispositivos que regulan la presión del agua y las diferentes campañas de ahorro en los puntos de uso implementadas en el Banco desde 2019. El año 2020, no se incurrió en costos por este tipo de dispositivos ni por gastos de campañas.

Reducción consumo de energía

CONTENIDO GRI 302-01, 302-4

En relación a la intensidad del consumo de energía eléctrica se presentó una reducción del 19,56% respecto al año anterior, debido principalmente a los factores asociados al confinamiento ocasionado por la Covid-19; adicionalmente, por las acciones implementadas de dispositivos ahorradores y las diferentes campañas de comunicación del Banco orientadas al uso y ahorro de los espacios, equipos y demás aparatos electrónicos.

A cierre de diciembre de 2020 se consumieron 4.658.558 KWh en la prestación de los servicios financieros, mientras que al mismo corte del año anterior, se consumieron 5.790.998 KWh, registrándose una disminución de 19,56%, la que fue ocasionada por la presencia de menor cantidad de funcionarios en las instalaciones del Banco, a raíz de la emergencia sanitaria.

INDICADOR PROPIO EEE-1; EEE-2; EEE-3

Actualmente la generación de energía eléctrica convencional requiere de la explotación de los recursos naturales no renovables, teniendo en cuenta las problemáticas existentes por carencia de recursos y la demanda de energía, el Banco comenzó a buscar diferentes alternativas que suplan dichas necesidades, entre las cuales se destaca el sol como la fuente de energía del futuro.

En el Modelo de Sostenibilidad del Banco en la iniciativa de Ecoeficiencia, se plantea la Energía Inteligente, la cual tiene como objetivo el análisis del consumo energético que permite establecer las mejores prácticas para reducir la demanda de energía de edificios, transporte, procesos, aparatos electrónicos y equipos electrónicos entre otros.

Es por ello que surge la idea de generar acciones que permita apoyar esta iniciativa de manera integral, por lo cual se inició la búsqueda de proveedores para presentar la propuesta de diseño e instalación de un sistema de paneles solares que permita, medir, evaluar e implementar el suministro energético en las oficinas del Banco. Al cierre del año 2020 no se incurrió en ningún costo, debido a que la prueba piloto se realizará durante el primer semestre de 2021 en dos de las oficinas ubicadas a nivel nacional y en la Dirección General.

Al corte de octubre de 2020 se obtuvo un ahorro de $12 millones en el consumo de energía eléctrica, ocasionado principalmente por la menor cantidad de funcionarios en las instalaciones del Banco debido al confinamiento por la pandemia de la Covid-19 y por el uso de dispositivos ahorradores de energía eléctrica.

Nuestra Huella

CONTENIDO PROPIO 305-01; 305-02; EEN-01; EEN-02; EEN-03

El Banco planteó empezar con las mediciones de la huella de carbono para el tercer trimestre del 2021, cuyo fin es cuantificar las emisiones de gases directos e indirectos causantes del efecto invernadero. Inicialmente será ejecutada en la Dirección General y el cálculo se realizará mediante dos alcances en el siguiente orden:

- Emisiones directas de GEI.
- Emisiones indirectas de GEI al generar energía.



Menos Residuos

CONTENIDO GRI 306-02

El servicio de retiro de Residuos de Aparatos Electrónicos y Electrodomésticos (RAEES) se realizó con la compañía GAIA VITARE S.A.S experta en destrucción responsable, despiece y aprovechamiento de materiales. A corte del 31 de diciembre se retiraron 4.824 Kg de RAEES.

Durante el año 2020, mediante el proceso de logística inversa, se realizó la entrega 87,5 Kg correspondiente a tóner de impresoras que dejaron de ser utilizados por la Entidad. La recolección se hizo con Planet Partner HP.

El retiro de materiales que son reciclados (papel, cartón, plástico) desde la Dirección General, se realizó mediante la entrega a personal particular que lo recogieron directamente en las instalaciones del Banco. Para dicho proceso, se elaboró una relación de los materiales entregados y se determinó el peso en kilos de los mismos. El Banco adelanta la gestión para contactar instituciones que a futuro realicen la recolección en Dirección General y emitan la certificación de los materiales entregados.

CONTENIDO PROPIO EER-01

En el año 2020 no se obtuvo ingresos por la venta de residuos, el Banco se encuentra en proceso de ejecución de alianzas con dos proveedores para gestionar los residuos generados y tener ingresos adicionales.



13

DESARROLLO DE LA **COMUNIDAD**



CONTENIDO GRI 203-01

El Banco Mundo Mujer, con la creación de su Modelo de Sostenibilidad y la línea de Desarrollo a la Comunidad, reitera su interés y compromiso de seguir generando valor al ámbito social del país, a partir de un relacionamiento estratégico que conserva el apoyo a los microempresarios, así como, con la ejecución de actividades y el acompañamiento de proyectos que promuevan el crecimiento y permitan transformar la vida de las personas y sus regiones.

En 2020, primer año de puesta en marcha del Modelo de Sostenibilidad del Banco, la gestión del foco de acción Apoyo a la comunidad y microempresarios a través de proyectos de inversión social, se concentró en la búsqueda de iniciativas de desarrollo social que impacten a la comunidad y que el Banco pueda comprometerse y llevar a término.

A través de encuentros de co-creación, encuesta de participación y sesiones de trabajo con expertos y aliados, fue definido el norte de esta línea de acción; un reto que involucró a toda la organización, dejando como resultado conocimiento para los participantes, involucramiento y propuestas de alternativas posibles a nivel de alianzas, convenios y voluntariados.

Dando alcance al propósito misional del Banco, en el marco de la crisis económica generada por la pandemia, la Entidad sumó esfuerzos con la Fundación Mundo Mujer para ser parte de la solución. Con el Programa "Apoyo a las Finanzas Personales" de la Fundación, dirigido a los clientes de crédito del Banco, no sólo se fortalece el vínculo que existe entre los clientes beneficiados y Mundo Mujer, sino que trasciende a las comunidades impactándolas en positivo, ya que el aporte tangible que reciben los clientes de crédito del Banco, favorece directamente a sus familias, porque les permite suplir con el dinero que dejan de pagar en cada cuota, las necesidades o dificultades afrontadas a raíz de la emergencia sanitaria generadade la Covid-19.

Iniciativas de educación financiera

El programa de Educación Financiera del Banco nació en el año 2015 bajo el lema "Aprendamos en Familia" y forma parte de una de las iniciativas incluidas en el Modelo de Sostenibilidad. La iniciativa pretende contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, incluyendo clientes y potenciales clientes como jóvenes y niños, ya que a partir de las actividades que desde allí se implementan, el Banco busca promover un cambio positivo de hábitos en la cultura económica y financiera.

Por lo tanto, la educación financiera apunta a lograr los siguientes objetivos:

- Reducir la informalidad del crédito, accediendo a créditos con costos razonables e incrementar el acceso al crédito como fuente de progreso para sus negocios, evitando problemas de sobreendeudamiento.
- Incrementar el uso de los canales y transacciones digitales con criterios de seguridad, como mecanismo para ser más productivos a nivel personal y en los negocios.
- Administrar mejor el dinero tanto a nivel personal como en el negocio, como mecanismo de progreso, eliminando barreras que dificultan la administración adecuada de los ingresos, el control de los gastos y el ahorro.
- Incentivar el ahorro formal, como un mecanismo seguro y protegido por la normatividad, el cual permite el acceso a otros productos y servicios. El ahorro ayuda a estar preparados para

afrontar una situación de emergencia, adquirir bienes propios, financiar proyectos de inversión y crecer con sus negocios a mediano o largo plazo.

- Actuar como un mecanismo de protección al consumidor financiero, para tener conocimiento de sus deberes y derechos, entender su relación con la entidad financiera, comprender los productos y servicios que adquiere y saber a quién acudir en caso de tener un reclamo.

La educación financiera es un proceso a través del cual las personas adquieren conocimientos y desarrollan las competencias necesarias para la toma de decisiones financieras responsables, las cuales impactan de manera positiva en la calidad de vida.

Desarrollo

El Banco desarrolló el programa de educación financiera "Aprendamos en familia" a través del cual:

- Facilita la inclusión de los clientes con bajo acceso a servicios o productos financieros.
- Genera confianza entre los consumidores financieros, mitigando la resistencia de estos a productos bancarios.
- Articula los conocimientos de los clientes para el desarrollo personal, familiar y productivo de sus negocios.
- Promueve el desarrollo de competencias y aptitudes para desenvolverse en un mercado financiero en constante evolución.



» ÍNDICE DE ILUSTRACIONES 2020

Ilustración 1 Principales hitos de la aparición de la Covid-19 14
Ilustración 2 Indicadores representativos Colombia - Cierre diciembre 2020 17
Ilustración 3 Principales cifras del Sistema Bancario - noviembre 2020 20
Ilustración 4 Principales cifras del sector de las microcrédito – Diciembre 2020 21
Ilustración 5 Misión, Visión y Principios del Banco. 32
Ilustración 6 Valores Institucionales Banco Mundo Mujer 33
Ilustración 7 Hitos Relevantes del Banco Mundo Mujer 34
Ilustración 8 Productos de Crédito 36
Ilustración 9 Productos de ahorro 37
Ilustración 10 Productos de seguros 38
Ilustración 11 Cobertura a nivel nacional 39
Ilustración 12 Canales de atención digital 40
Ilustración 13 Canales de atención presencial y telefónico 41
Ilustración 14 Porcentaje de autogestión - Banco Mundo Mujer 41
Ilustración 15 Entidades Alianzas estratégicas - Banco Mundo Mujer 43
Ilustración 16 Grupos de Interés Banco Mundo Mujer 46
Ilustración 17 Cifras representativas productos y clientes 54
Ilustración 18 Cifras representativas productos y clientes 58
Ilustración 19 Porcentaje de apoyo Fundación Mundo Mujer 59
Ilustración 20 Actividades de Educación Financiera y Número de Participantes 75
Ilustración 21 Principales cifras a diciembre de 2020 78
Ilustración 22 Valor económico generado, distribuido y retenido 79
Ilustración 23 Indicadores de Cartera de Créditos 86
Ilustración 24 Cifras principales del patrimonio 91
Ilustración 25 Entidades miembros del mismo grupo 101
Ilustración 26 Medidas y acciones para mitigar el impacto de la Covid-19 108
Ilustración 27 Rasgos fortalecimiento de la Cultura Banco Mundo Mujer 109
Ilustración 28 Beneficios para los empleados de tiempo completo 2020 125
Ilustración 29 Modelo de Gobierno Banco Mundo Mujer 131
Ilustración 30 Canales de atención 138
Ilustración 31 Campaña “Cinco razones para cumplir” 140
Ilustración 32 Compromisos de la Sostenibilidad del Banco Mundo Mujer 177
Ilustración 33 Focos de Sostenibilidad del Banco Mundo Mujer 178
Ilustración 34 Proceso de Selección de la Cadena de Abastecimiento del Banco 181
Ilustración 35 Etapas de implementación GCR 184

» ÍNDICE DE TABLAS 2020

Tabla 1 Porcentaje resolución primer contacto 42
Tabla 2 Porcentaje de usabilidad de los canales - Banco Mundo Mujer 43
Tabla 3 Relacionamiento con los grupos de interés 49
Tabla 4 Clientes de crédito y cartera por regional - Banco Mundo Mujer 57
Tabla 5 Captaciones (CDT y Cuentas de Ahorro) por regional 62
Tabla 6 Distribución de los municipios donde Banco Mundo Mujer tiene cobertura, según su ruralidad 71
Tabla 7 Cobertura Banco Mundo Mujer por municipios, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI) 72
Tabla 8 Balance General Dic 2019 vs Dic 2020 81
Tabla 9 Estado de Resultados 2019 vs 2020 93
Tabla 10 Transacciones Personal Clave 2020 99
Tabla 11 Total Transacciones Partes Relacionadas 2020 102, 103
Tabla 12 Distribución planta de personal por tipo de contrato 110
Tabla 13 Distribución planta de personal por regional 111
Tabla 14 Gobierno corporativo Banco Mundo Mujer por género y edad 112
Tabla 15 Colaboradores Banco Mundo Mujer por género y edad 113
Tabla 16 Colaboradores Banco Mundo Mujer por género y participación por grupo social 113
Tabla 17 Principales temas de capacitación, alcance y participación 117
Tabla 18 Programa de promoción de la salud (no ocupacional) 118
Tabla 19 Accidentes relacionados con el trabajo y medidas para minimizar el riesgo 120
Tabla 20 Horas de formación por niveles 121
Tabla 21 Enfoques de formación año 2020 122
Tabla 22 Número total de nuevas contrataciones por regional, género y rango de edad. 124
Tabla 23 Número total de retiros por regional, género y rango de edad 124
Tabla 24 Miembros del Máximo Órgano de Gobierno – Banco Mundo Mujer 136
Tabla 25 Factor de riesgo 2019 - 2020 159
Tabla 26 Proporción de Gasto en Proveedores Locales 182
Tabla 27 Cantidad de Proveedores activos Banco Mundo Mujer 182

» ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Principales cifras del sector del microcrédito por tipo de operador – diciembre 2020 23
Gráfica 2 Captaciones de clientes de seguro por zona rural y urbana por regional 67
Gráfica 3 Composición del Activo 82
Gráfica 4 Composición del Activo Líquido 82
Gráfica 5 Composición de las cuentas por cobrar, neto 83
Gráfica 6 Composición de Cartera Bruta 84
Gráfica 7 Saldo de Cartera con Alivios 85
Gráfica 8 Composición de Propiedad Planta y Equipo, Neto 87
Gráfica 9 Composición de pasivo + patrimonio frente al activo 87
Gráfica 10 Saldo CDT y Cuentas de ahorros Dic 2019 vs Dic 2020 88
Gráfica 11 Saldo Títulos en Circulación 89
Gráfica 12 Composición de Demás Pasivos 90
Gráfica 13 Composición de Ingresos 94
Gráfica 14 Composición de Egresos 95
Gráfica 15 Composición Gastos de Personal, Administración, Depreciaciones y Amortización 96
Gráfica 16 Gasto por Deterioro 97
Gráfica 17 Participación de Trabajadores Cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Según el Tipo de Trabajador 119
Gráfica 18 Composición Fuentes de Fondeo 2020 – Banco Mundo Mujer 163
Gráfica 19 Pruebas Realizadas Tipos Vs Complejidad 166

» TABLA DE INDICADORES GRI

Contenido Estándar	Descripción	Comentarios	Pág
01. CARTA DE LA PRESIDENCIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		6
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales		6
02. ENTORNO ECONÓMICO Y SISTEMA BANCARIO COLOMBIANO			
EES-1	Entorno Global		15
EES-2	Entorno Región		16
EES-3	Entorno Colombia		17
EES-4	Establecimientos de Crédito Colombia (Bancos)		18
EES-5	Sector Microcrédito		21
03. PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
102-50	Periodo objeto del informe	En este informe se presentan los resultados de la gestión sostenible del Banco Mundo Mujer durante el periodo 2020	26
102-51	Fecha del último informe	El Banco ha decidido elaborar sus Informes de Gestión Sostenible con una periodicidad anual	26
102-52	Ciclo de elaboración de informes		26
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		26
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		26
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		27
102-47	Lista de temas materiales		27
04. PERFIL CORPORATIVO			
102-01	Nombre de la organización		30
102-03	Ubicación de la sede		30
102-05	Propiedad y forma jurídica		30
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		30
102-02	Actividades, marcas, productos y servicios		36
102-04	Ubicación de las operaciones		38
ECA-1	% de autogestión		41
ECA-2	% de resolución en primer contacto		42
ECA-3	% Usabilidad en los canales		42
102-13	Afiliación a asociaciones		43
05. GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés		46
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		46

102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		48
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		50
06. GESTIÓN DE PRODUCTOS Y CLIENTES			
102-06	Mercados servidos		54, 61, 64
102-07	Tamaño de la organización		54, 61, 64
FS6	Suplemento		54, 61, 64
ECC-3	Crecimiento con clientes		54, 61, 64, 66
ECC-4	Crecimiento del negocio		54, 61, 64
ECL-01	Crecimiento del negocio en monto		54, 61, 64, 66
EPV-1	Crecimiento en clientes Productos Verdes		59
EPV-2	Crecimiento en Monto Productos Verdes		59
EPV-3	ICV Productos Verdes		59
ERA-01	Solicitud de Créditos evaluados en riesgos ambientales y sociales		60
ERA-02	Número de clientes migrados a créditos verdes y cartera		60
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas		71
EFC-1	Índice de Satisfacción General del Cliente		73
EEF-1	Participantes inscritos en las actividades de educación financiera		75
07. RESULTADOS FINANCIEROS			
ECC-1	Rentabilidad - ROE		78
ECC-2	Índice de solvencia		78
201-01	Valor económico generado y distribuido		79
ECL-01	Crecimiento del negocio en monto		84, 88
08. TALENTO HUMANO			
ECO-1	Actividades para promover la cultura organizacional		109
102-07	Tamaño de la organización		110
102-08	Información sobre empleados y otros trabajadores		110
102-36	Proceso para determinar la remuneración		110
102-37	Involucramiento de grupos de interés en la remuneración		110
102-38	Relación de la remuneración anual total		110
102-39	Porcentaje de incremento en la remuneración anual total		110
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		112
405-01	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		112
403-01	Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad		114
403-02	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		115
403-03	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		115
403-04	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		116

403-05	Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		116
403-06	Promoción de la salud de los trabajadores		118
403-07	Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales		119
403-08	Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		119
403-09	Accidentes relacionados con el trabajo		120
403-10	Enfermedades relacionadas con el trabajo		120
404-01	Media de horas de formación al año por empleado		121
404-02	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		122
401-01	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		123
402-01	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		123
401-02	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		125
401-03	Permiso parental		125
ESE-1	Índice de satisfacción de los colabores		126
09. GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA			
102-18	Estructura de gobernanza		130
102-19	Delegación de autoridad		132
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		132
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia		132
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		132
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		132
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		134
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		134
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		135
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		136
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		136
102-35	Políticas de remuneración		137
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		137
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		137
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		137
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		137
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		138
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		139

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		139
102-25	Conflictos de intereses		141
406-01	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		142
412-02	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		142
206-01	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		148
419-01	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		148
307-01	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		149
10. GESTIÓN DEL RIESGO			
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		156
11. GESTIÓN ORGANIZACIONAL			
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		178
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales		180
102-9	Cadena de suministro		181
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		181
308-02	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas adoptadas		181
308-01	Nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios ambientales		181
204-01	Proporción de gasto en proveedores locales		182

EIE-1	Inversión en innovación y desarrollo		187
EIE-2	Resultados de innovación		187
12. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE			
307-01	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		190
301-01	Materiales utilizados por peso o volumen		190
301-02	Insumos reciclados		191
306-02	Residuos por tipo y método de eliminación		191
EEM-1	Reducción del consumo de Papel		191
EEM-2	Ahorro en pesos colombianos de las iniciativas para la reducción de materiales		191
EEC-01	Reducción del consumo de agua		191
EEC-02	Intensidad del agua		191
EEC-03	Acciones de reducción del consumo de agua		191
EEC-04	Costo de las acciones de reducción del consumo de agua		191
302-01	Consumo energético dentro de la organización		192
302-04	Reducción del consumo energético		192
EEE-1	Acciones de eficiencia energética implementadas		192
EEE-2	Costo de las acciones de eficiencia energética implementadas		192
EEE-3	Ahorro en pesos colombianos de las iniciativas implementadas de eficiencia energética		192

305-01	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		193
305-02	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		193
EEN-01	Acciones de reducción de gases de efecto invernadero		193
EEN-02	Acciones de compensación de los gases de efecto invernadero del Banco		193
EEN-03	Costo de las acciones de reducción de gases de efecto invernadero		193
306-02	Residuos por tipo y método de eliminación		194
EER-1	Ingresos Generados por la gestión de los residuos		194
13. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
203-01	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		198



Mundo Mujer

El Banco de la Comunidad

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