Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE



Así le damos La mano a Colombia.

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



INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

Contenidos

01 Somos Banco Mundo Mujer

1.1 Somos Banco Mundo Mujer 6
1.2 Grupos de interés 19
1.3 Materialidad 21
1.4 Entorno económico y sistema bancario colombiano 23

pág. 3

02 Crecimiento del negocio y de los clientes

2.1 Así generamos valor 39
2.2 Gestión de Crédito y Cartera 42
2.3 Gestión de Captaciones 47
2.4 Gestión de Banca Seguros 49
2.5 Gestión del consumidor financiero 54
2.6 Resultados financieros 59

pág. 38

03 Desarrollo de la comunidad

3.1 Así generamos valor 72
3.2 Inclusión financiera 73
3.3 Educación económica y financiera 76

pág. 71

04 Gobierno corporativo

4.1 Así generamos valor 82
4.2 Estructura de Gobierno 84
4.3. Cumplimiento Normativo e integridad 90
4.4. Control Interno 94

pág. 81

05 Gestión integral de riesgos

5.1 Así generamos valor 96
5.2 Riesgos Financieros 98
5.3 Riesgos no Financieros 103
5.4 SARLAFT 106
5.5 Auditoría 108

pág. 95

06 Cuidado del medio ambiente

6.1 Así generamos valor 111
6.2 Ecoeficiencia y cambio climático 113
6.3 Abastecimiento responsable 120

pág. 110

07 Gestión del talento humano

7.1 Así generamos valor 123
7.2 Formación y desarrollo 129
7.3 Bienestar laboral 133
7.4 Seguridad y salud en el trabajo 135

pág. 122

08 Fortalecimiento de procesos y tecnología

8.1 Así generamos valor 141
8.2 Gestión de operaciones y canales de Atención 143
8.3 Innovación y transformación tecnológica 146

pág. 140

Índice de Contenidos GRI
pág. 149

Índice de tablas, gráficas e ilustraciones
pág. 151

01

Somos Banco Mundo Mujer

1.1 Somos Banco Mundo Mujer 6
1.2 Grupos de interés 19
1.3 Materialidad 21
1.4 Entorno económico y sistema bancario colombiano 23

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



Carta de presidencia

Nuestro compromiso con las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia parte de nuestra visión de la sostenibilidad, que nos permite tener un crecimiento económico, sin dejar de lado nuestra contribución social, el cuidado del medioambiente y la construcción de valor compartido con nuestros grupos de interés.

Hemos atendido los desafíos planteados con la convicción de que nuestro trabajo es un medio para mejorar la calidad de vida de las comunidades trabajadoras, reafirmado por la confianza que nuestros clientes siguen depositando en nosotros, y que nos permitió permanecer como el Banco líder de Microfinanzas del país, de acuerdo con cifras de Asomicrofinanzas a corte de diciembre 2022. Con un gran compromiso hacia el futuro continuamos trabajando con el mejor capital humano, cuyo propósito individual se alinea con nuestro propósito inspirador y nos facilita extender y fortalecer nuestra propuesta de valor: fácil, rápido, atención personalizada, confianza y respaldo.

Gracias al trabajo de todos, alcanzamos buenos resultados con respecto a 2021. Culminamos 2022 con cerca de 700 mil clientes, de los cuales 73% correspondían a clientes del activo y 27% a clientes del pasivo. Nuestro monto de la cartera se ubicó en COP 2.432.008 millones, para un ICV de 4,11%, lo cual significa una disminución de 38 puntos básicos frente al mismo periodo del año anterior. El indicador de cartera en riesgo finalizó en 7,3 % con una reducción del 1,1 % frente al cierre de 2021. El saldo en CDT alcanzó COP 1,435 billones, visualizando un crecimiento anual de 44,7%. El activo total del Banco registró un saldo de COP 3,0 billones, lo que representa un crecimiento anual de COP 758.610 millones. El pasivo fue de COP 2,674 billones, 40,5% de crecimiento con respecto a 2021.

Terminamos el año con una entidad de 4.912 colaboradores, 57 % mujeres y 43 % hombres, 185 oficinas ubicadas en 22 departamentos desde donde atendimos las poblaciones de 675 municipios de Colombia.

Durante 2022, hemos ratificado nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y nos queda la satisfacción de haber obtenido el Sello de Sostenibilidad ICONTEC en la categoría Origen, siendo la primera entidad financiera del país que lo recibe. Este reconocimiento se entrega a las organizaciones que buscan un equilibrio económico - ético, social y ambiental, y que entienden la sostenibilidad como una herramienta de gestión. También tuvimos el privilegio de ser reconocidos entre los 10 primeros bancos que recibieron certificación por su programa de educación financiera, otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En 2023 nuestros esfuerzos estarán orientados a mantener la calidad de nuestro servicio, ampliar la cobertura y con ello darle acceso a cada vez más personas, de todos los estratos al sistema financiero formal, avanzar en el camino hacia la sostenibilidad e impulsar la transformación digital de los servicios para generar experiencias más ágiles y prácticas.

Desarrollaremos estrategias que nos permitan seguir atendiendo las necesidades financieras y apoyando el progreso del micro y pequeño empresario del país, con ahorro e inversión. La educación económica y financiera, la capacitación, el fortalecimiento del talento humano y la implementación de prácticas sostenibles serán nuestra prioridad.

Con el más sincero agradecimiento los invito a recorrer nuestro informe anual de Gestión Sostenible. Estoy seguro de que seguiremos construyendo, de la mano de nuestros clientes, historias de progreso por un país con mayores oportunidades para todos.



José Vicente Velasco Melo

Presidente Banco Mundo Mujer

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

Carta de nuestra Fundadora

Hace 38 años soñé con el banco que contribuyera de manera directa a que las comunidades trabajadoras del país, con deseos de superarse, tuvieran la oportunidad de salir adelante; de la materialización de ese sueño y con el compromiso, la pasión, la fortaleza y la resiliencia de personas invaluables, se forjó el Banco Mundo Mujer, obra de la cual me siento muy orgullosa.

Nuestro propósito inspirador ha sido mejorar la calidad de vida de las personas, darles la mano y atender las necesidades de los microempresarios que han creído en nosotros, conservando nuestra esencia y fortaleciendo nuestros pilares institucionales, que cada vez se hacen más fuertes.

Tenemos un modelo de negocio ejemplar y generamos valor no sólo a nuestros clientes, colaboradores y sus familias, sino a todos aquellos con quienes de una u otra forma, nos relacionamos e impactamos con nuestro trabajo. Somos un Banco humano, decidido, visionario y comprometido. Nuestra cultura organizacional se basa en ser empáticos, tener vocación de servicio, actuar con humildad, integridad, liderazgo, excelencia y respeto.

Ha sido precisamente el arraigo de nuestros principios corporativos y la visión compartida, lo que nos ha permitido trabajar arduamente por la inclusión financiera, brindar empoderamiento económico a las mujeres en la región y en el país, y lograr avances significativos en nuestras metas de sostenibilidad.

Hemos venido implementando un modelo de sostenibilidad que nos ha permitido ejecutar prácticas responsables y sostenibles en todos los aspectos de nuestro negocio, el cual fortalece el trabajo y el esfuerzo mancomunando que realizamos desde todas las áreas en pro de la construcción de un mejor planeta para las generaciones futuras. Este modelo está centrado en los compromisos de Crecer en la dimensión económica, Contribuir en la dimensión social y Cuidar en la dimensión ambiental.

Este marco de actuación demuestra, de manera integral, los esfuerzos que venimos realizando por mantener una posición de liderazgo en el sector, mientras trabajamos incansablemente para seguir creciendo de la mano de las comunidades trabajadoras del país, promoviendo el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Como fundadora del Banco Mundo Mujer, los invito a no bajar la guardia, a que nos acompañen a seguir por el camino de la sostenibilidad y a trazarnos nuevos retos en este sentido. Estoy segura de que, como entidad financiera responsable, seguiremos honrando nuestra promesa de valor y de servicio, porque hemos adquirido un compromiso claro y sólido para darle la mano a Colombia, trabajando por un mundo más sostenible y justo.

Por último, agradezco inmensamente a todos nuestros grupos de interés por su compromiso y apoyo continuo al Banco Mundo Mujer. Juntos podemos seguir haciendo la diferencia en la vida de las comunidades a las que servimos, porque servir es un privilegio.



Leonor Melo de Velasco

Fundadora Banco Mundo Mujer

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

1.1 Somos Banco Mundo Mujer

Contenido GRI: 2-1, 2-2

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

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

01. Impulsar el desarrollo económico de las comunidades de menores ingresos

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

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

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

Nuestra promesa de valor

Fácil
Requisitos mínimos para acceder a los productos y servicios financieros.

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

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

Atención Personalizada
Personal capacitado y disponible para brindar asesoría permanente y facilitar el acceso a los productos y servicios financieros.

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

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

Nuestra cultura: somos todos

Misión

Contenido GRI: 2-1

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

- 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 Banco Mundo Mujer deben ser primordiales.

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



Nuestro propósito Inspirador

Contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia.

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



Nuestra cultura: somos todos

Dic 2022

- Sello de sostenibilidad categoría origen
- Tarjeta Débito Mastercard
- Lanzamiento Portal Transaccional Banco Mundo Mujer

Oct 2022

- $1 billón en captaciones

Sep 2022

- Sellos de calidad de educación financiera

Mar 2022

- Calificación 10/10 Monitoreo de la Ciberseguridad, otorgada por Superintendencia Financiera de Colombia

Somos el Banco privado con mayor saldo de cartera bruta en microcréditos.

*Cifras Asomicrofinanzas, diciembre de 2022.

Terminamos 2022 como el Banco No, 1 en Microfinanzas del país

*Según cifras de Asomicrofinanzas a dic. 2022

Resultados que nos respaldan

Contenido GRI: 2-6, 2-7

Activo
COP 3.078.572*

Pasivo
COP 2.674.494*

Patrimonios
COP 404.078*

Patrimonio Técnico
COP 391.108*



4.912
Colaboradores

Mujeres
57%

Hombres
43%



Clientes
695.669

Mujeres
396.942

Hombres
297.040

Jurídicos
1.687

Clientes del Activos
511.986

Clientes exclusivos del pasivo
183.683

Cartera
COP 2.432.008*

Saldoen CDT
COP 1.435.276*

Saldo en Cuenta de Ahorros
COP 269.412*

Utilidad
COP 89.517*

ROA
2,9%

ROE
22,2%

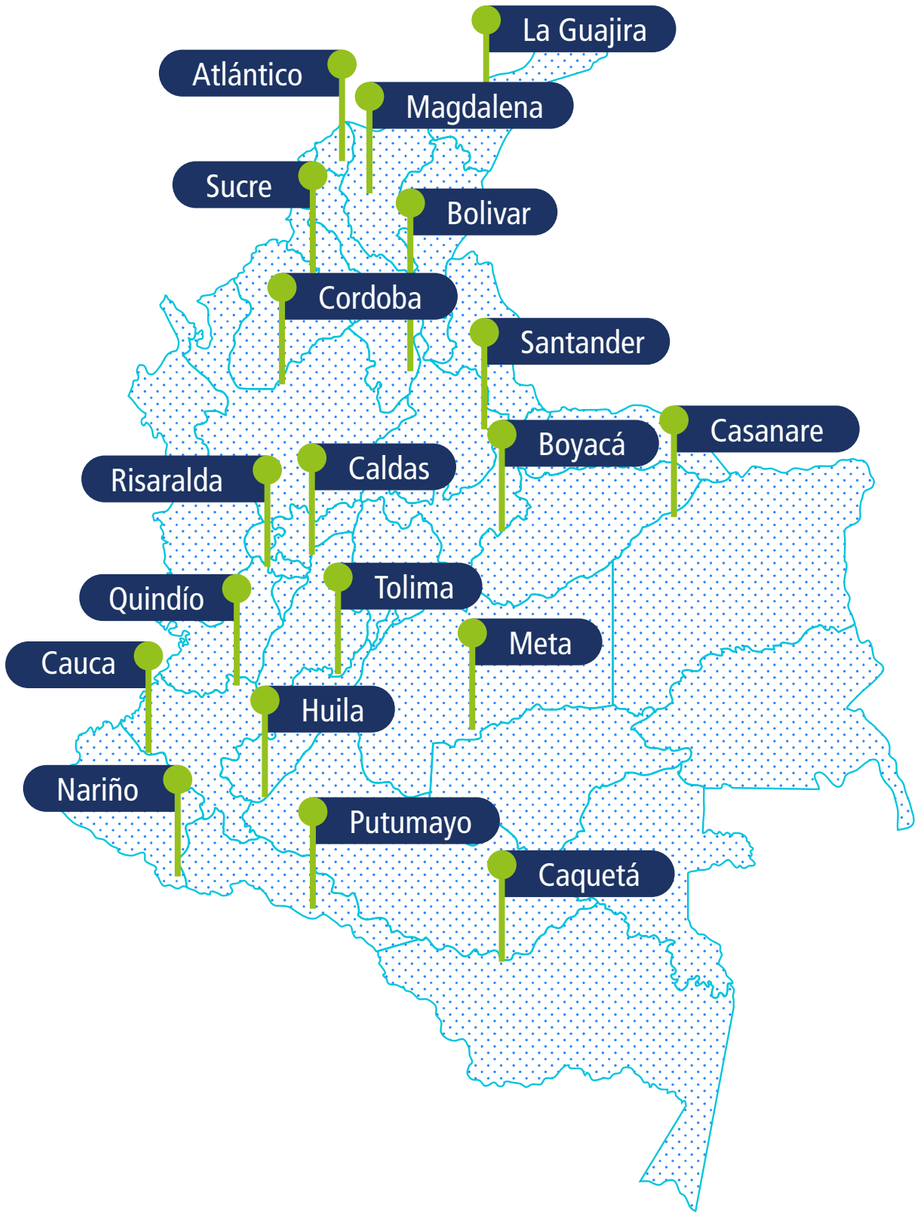
Solvencia
16,9%

Ilustración # 1 - Cifras representativas al cierre de año 2022 /Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

Nuestra cobertura

Contenido GRI: 2-1



Oficinas y PDAs a nivel nacional

185

Agencias

120

PDAs

65

Departamentos

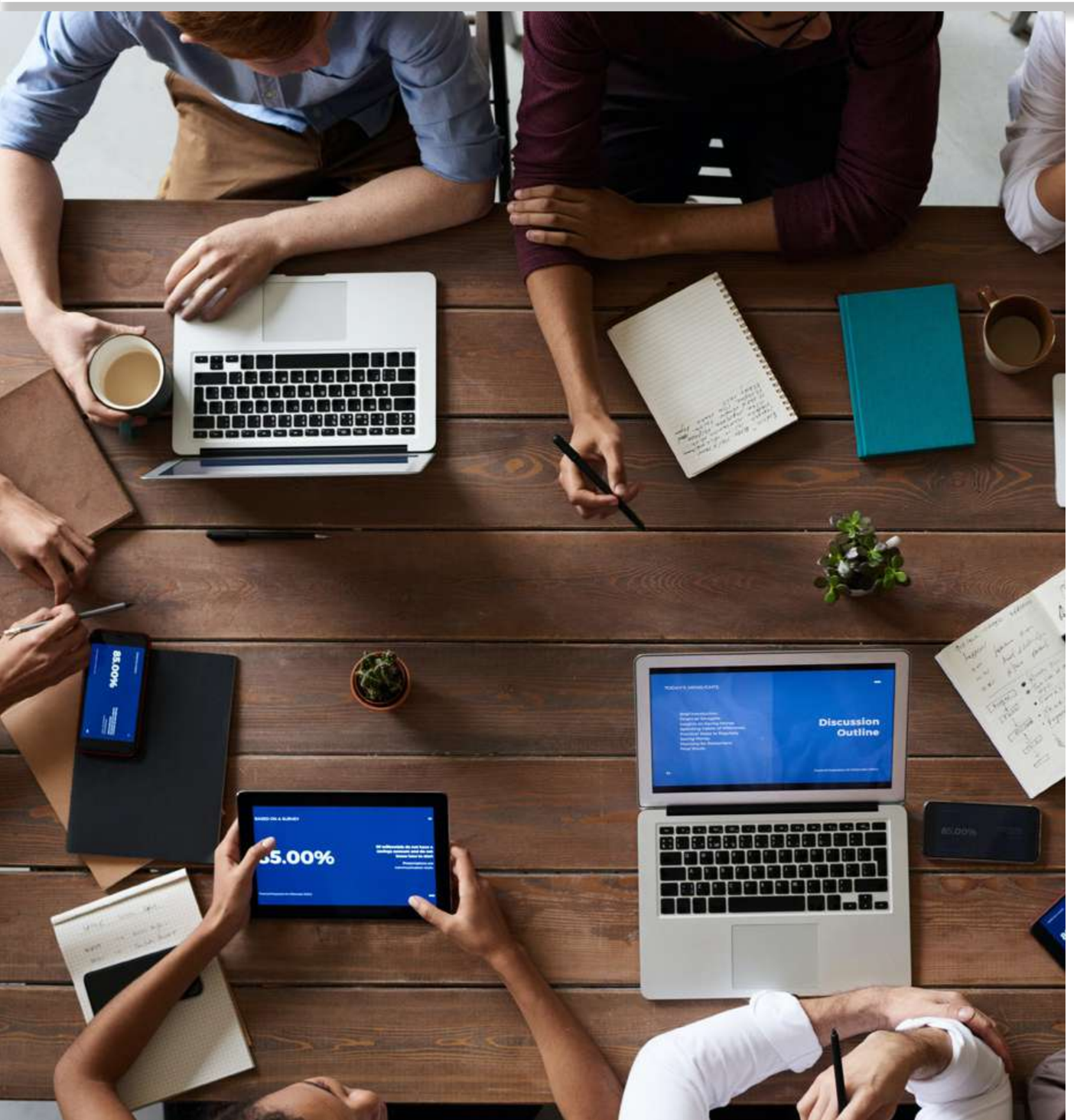
22

Municipios

677



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



Nuestro portafolio

En Banco Mundo Mujer nos dedicamos a servir con calidez, compartimos los sueños de nuestros clientes y hacemos parte de ellos; generamos inclusión financiera responsable a través de nuestro portafolio de productos de crédito, ahorro, inversión y seguros.

Productos de Crédito

Crédito para Negocio

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

Crédito para Pequeña Empresa

Financiamos tiendas, ventas por catálogo, ventas de comida, ventas de ropa y cualquier tipo de negocio.
Financiamos Pequeñas Empresas que desarrollen actividades de negocio, comercio o producción.

Crédito Agropecuario

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

Crédito de Libre Inversión

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

Crédito Agropecuario Bio Sostenible

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



Productos de Ahorro e Inversión

Estamos convencidos de que el ahorro es fuente de riqueza y progreso.

CuentAhorro Tradicional con Tarjeta Débito

Cuenta de Ahorro Tradicional
Ahorro de manera fácil, segura y con la tranquilidad de tener el dinero a la mano en cualquier momento.

Cuenta de Ahorros RentaMás
MÁS AHORRO, MÁS INTERÉS

A partir de **COP 20.000.000** se obtiene la rentabilidad cercana a la de un CDT con la disponibilidad de los recursos como una cuenta de ahorros.

Cuenta Tu Meta
Ahorro con propósito

Cuenta de ahorro programado
Con Cuenta tu Meta se pueden cumplir los sueños: Estudio, casa, automóvil, viaje y todo aquello que siempre se ha querido realizar.

CDT Progrese

Certificado de Depósito a Término
Una elección inteligente para incrementar el capital.

Cuenta de ahorro para niños Chikiteens

Cuenta de Ahorro para niños
Con Cuenta tu Meta se pueden cumplir los sueños: Estudio, casa, automóvil, viaje y todo aquello que siempre se ha querido realizar.

Las cuentas de ahorro y CDT se encuentran protegidos por el Seguro de Depósitos de Fogafín.

Fogafín Seguridad para tu ahorro | Producto protegido por el Seguro de Depósitos www.fogafin.gov.co

Banca seguros

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



Seguro de Vida Deudor	Seguro Familia Protegida	Seguro de Hogar	Seguro de sustracción Tarjetahabientes	Seguro de Auto	Seguro de Incendio y Terremoto Deudor
Respalda las obligaciones financieras de nuestros clientes, en caso de fallecimiento, enfermedad grave o incapacidad total y permanente.	Brinda soporte económico a las familias en situaciones como: muerte, muerte accidental, incapacidad total y permanente, desmembración.	Protegemos el patrimonio de nuestros clientes contra los riesgos de pérdidas, daños y perjuicios a los que está expuesto.	Protegemos las tarjetas de crédito y débito ante situaciones inesperades de hurto, estafa, falsificación, clonación y/o adulteración con una póliza de seguro sin ningún costo.	Pólizas para garantizar protección total vehicular ante situaciones inesperadas.	Este seguro está diseñado a la medida para proteger el patrimonio de nuestros clientes en casos de incendio y terremoto que sufra el inmueble.

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

Canales transaccionales

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



Canales digitales

APP Móvil Banco Mundo Mujer

- Consultas de ahorros.
- Consultas de crédito.
- Consultas de seguros.
- Consultas de información CDT.
- Pagos de créditos de Banco Mundo Mujer.
- Transferencias entre cuentas de Banco Mundo Mujer y a otros bancos.
- Configuración de alertas por E-mail.
- Actualización de datos.

Portal Transaccional Banco Mundo Mujer

PAGOS en Línea

Acceso al pago GRATIS del total, un valor diferente de la cuota e incluso cualquier valor del crédito, sin importar en qué entidad el cliente tenga el dinero.

Página web del Banco
www.bmm.com.co

Los clientes acceden de manera fácil a consultas de la información general del Banco, productos, servicios y canales. Pueden realizar la pre solicitud de productos de crédito y ahorro diligenciando el formulario para que el cliente sea contactado por un Analista de Crédito o de un Ejecutivo de inversión, así como la radicación de peticiones, quejas o reclamos.

Acceso a pre solicitud de Créditos para Negocio, Libre Inversión, Agropecuario o Pequeña Empresa, para que nuestros clientes puedan recibir la visita de un Analista de Crédito.



Asistente virtual Clara Facebook

Transacciones por

Los clientes acceden de manera fácil a consultas de la información general del Banco, productos, servicios y canales. Pueden realizar la pre solicitud de productos de crédito y ahorro diligenciando el formulario para que el cliente sea contactado por un Analista de Crédito o de un Ejecutivo de inversión, así como la radicación de peticiones, quejas o reclamos.

Canales presenciales y telefónicos

Convenios de recaudo



Pago de la cuota de crédito en más de 1000 puntos a nivel nacional



Call Center
Línea Gratuita Nacional
018000 910 666
Línea Celular 315 237 0000

Otros canales y servicios

Cajeros automáticos: para consultas de saldo o retiros con la tarjeta débito desde cajero de cualquier entidad financiera a nivel nacional o internacional.

Datáfonos en establecimientos de comercio: para realizar compras con la tarjeta débito, consultas del saldo de la cuenta de ahorros.

Indicador Propio ECA-1

Este 2022 cerramos la contratación con ACH Colombia y creamos el Botón propio PSE. Así mismo, implementamos el Portal Transaccional, una nueva App Móvil y la Línea WhatsApp para recepción de solicitudes de crédito. Realizamos el cambio de nuestra Tarjeta Débito habilitándose para compras en comercios electrónicos. Dimos prioridad a la facilidad de pagos de cuotas parciales y totales a través de PSE – pagos en línea desde nuestra página web.

Canales	Año 2022	
	Operaciones	% Part.
Digital	**2.106.970**	**20%**
Call center - WhatsApp	6.462	0%
Débito Automático	226.843	2%
Página WEB - PSE	548.471	5%
Telefonía Movil	1.325.194	12%

Tabla # 1 - Operaciones en canales digitales/Fuente: cifras BMM

Pusimos a disposición de nuestros clientes nuevos puntos de recaudo pasando de 80.000 a 120.000 distribuidos por todo el país.

Habilitamos más de 70.000 puntos para que nuestros clientes paguen sus cuotas de crédito de manera gratuita, y la aplicación GDC (Gestión Digital de Cartera), para permitir a nuestros Analistas de Crédito recaudar cuotas de crédito en mora y al día.

Implementamos la Nueva Tarjeta Debito MasterCard como emisores, y la Tarjeta MasterDebit contactless, CHIP y CVC.

Recibimos aprobación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, del modelo del contrato de corresponsalía. Para recaudo de cuotas de crédito, depósitos en cuentas de ahorro y retiros de cuentas de ahorro con OTP.

Canales	Año 2022	
	Operaciones	% Part.
Presencial	**8.376.1546.462**	**79%**
Cajeros Automáticos	136.027	1%
Corresponsales Bancarios	2.362.623	22%
Datafonos	266.110	3%
Oficinas	5.611.394	53%

Tabla # 2 - Operaciones en canales presenciales /Fuente: cifras BMM

En nuestros Canales Telefónicos fortalecimos procesos, herramientas y brindamos empoderamiento a los agentes del Call Center con atribuciones para solución en primer contacto al cliente, pasando de atender las solicitudes de 45% a 67% en primera línea.

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

Canales	Año 2022	
	Operaciones	% Part.
Teléfonico	139.950	1%
Call Center	139.950	1%

Tabla # 3 - Operaciones en canales telefónicos/Fuente: cifras BMM

Canales	Año 2022	
	Operaciones	% Part.
Digital	2,106.970	20%
Presencial	8.376.1542	79%
Teléfonico	139.950	1%
Total general	10.623.074	100%

Tabla # 4 - Operaciones totales en canales BMM/Fuente: cifras BMM

- En 2022 crecimos hasta llegar al 29% en operaciones en recaudo de cuotas de crédito a través de pagos en línea PSE

- Incrementamos el 3,5% en las operaciones a través del App Móvil.

- Implementamos el servicio de solicitud de créditos a través de WhatsApp.

- Cumplimos al 104% la meta para bajar el uso del efectivo en oficinas y éste se trasladó en transferencias, creciendo en 18% y en canales alternos de recaudo 6%.

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

Asociaciones

Contenido GRI: 2-28



AsoBanCaria

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

ASOMICROFINANZAS

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

Global Alliance for Banking on Values

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

Nuestro modelo de sostenibilidad

Contenido GRI: 2-22

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

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



Ilustración # 2 - Modelo de Sostenibilidad BMM/Fuente: Información BMM

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

Compromisos

Contenido GRI: 2-24, 2-25

CRECEMOS
Dimensión Económica

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

CONTRIBUIMOS
Dimensión Social

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

CUIDAMOS
Dimensión Ambiental

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



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

1.2 Grupos de Interés

Contenido GRI: 2-29

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

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



Ilustración # 3- Grupos de interés y canales de comunicación BMM/Fuente: Información BMM

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

Contenido GRI: 2-29

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

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





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

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





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

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

1.3 Materialidad

Contenido GRI: 3-1, 3-2

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

Durante el 2022, actualizamos nuestro análisis de materialidad que refleja la manera en la que generamos valor a la Entidad, la sociedad y el planeta a través de nuestro modelo de negocio.

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

01.

Análisis de contexto

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

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

02.

Entrevistas y sesiones de trabajo del Comité de Sostenibilidad:

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

03.

Priorización con grupos de interés definidos:

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

04.

Aprobación y validación:

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

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

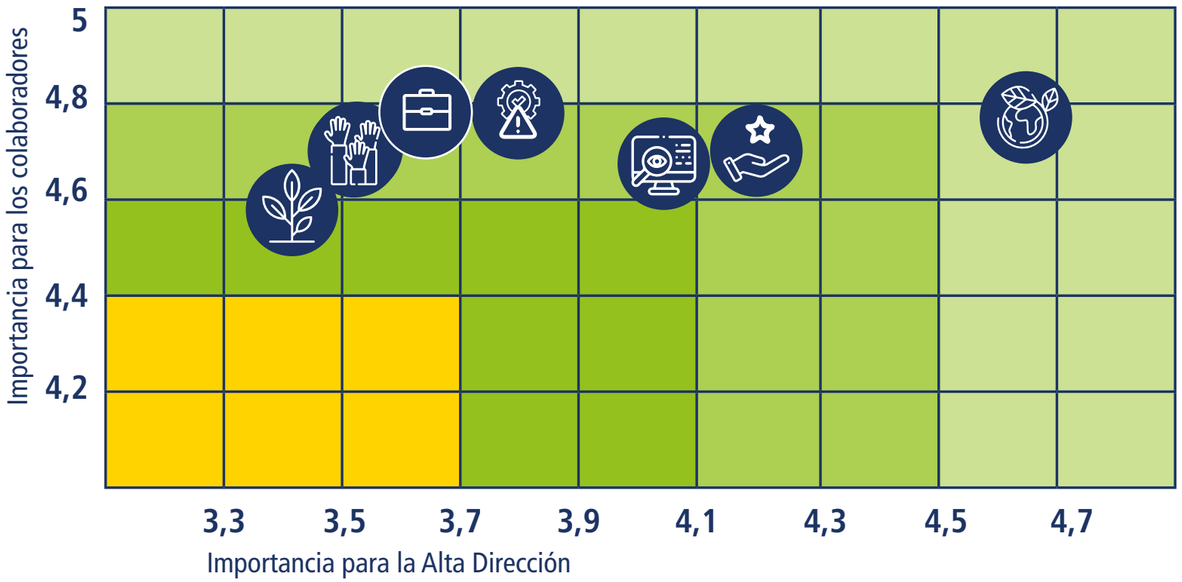


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Matriz de Materialidad

Matriz de Materialidad

Contenido GRI: 3-2



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

Tabla # 5 - Matriz de materialidad BMM/Fuente: Información BMM



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

1.4 Entorno económico y sistema bancario colombiano

Entorno global

2022 se caracterizó por traer importantes retos para la economía mundial; luego de un periodo donde se observó una desaceleración de la economía, principalmente por los efectos adversos que ocasionó el COVID 19, la economía global impulsada por distintos programas económicos presentó en el corto plazo, un periodo de recuperación, reflejado en una mejor dinámica de la producción, la inversión, el empleo y el consumo. Sin embargo, en el escenario internacional la guerra entre Rusia – Ucrania, ha ocasionado tensiones geopolíticas, un menor dinamismo del crecimiento económico, una menor oferta de alimentos y un aumento en los precios de la energía que han generado presiones inflacionarias, agudizando los choques de oferta ocasionados durante la pandemia. En este sentido, la mayoría de los bancos centrales optaron por incrementar sus tasas de intervención durante 2022 con el objetivo principal de mitigar los efectos adversos de la inflación, a pesar del costo de oportunidad en términos de crecimiento económico, por lo que se espera que en 2023 se presente una desaceleración de la economía.

Para este informe se ha recopilado información de diferentes fuentes tales como: Banco de la República, CEPAL, DANE, Banco Mundial.

Durante lo corrido de 2022 se destacan los principales resultados para la economía mundial:

• El PIB de Estados Unidos creció 0,7% en el tercer trimestre, lo que significó una variación anual del 2,9%.

• La inflación en Estados Unidos tuvo una variación anual del 6,5% al cierre del año 2022, aunque distante del rango objetivo del 2%.

• La tasa de intervención de la Reserva Federal en noviembre alcanzó el rango del 4,25% - 4,50%, su nivel más alto desde 2007.

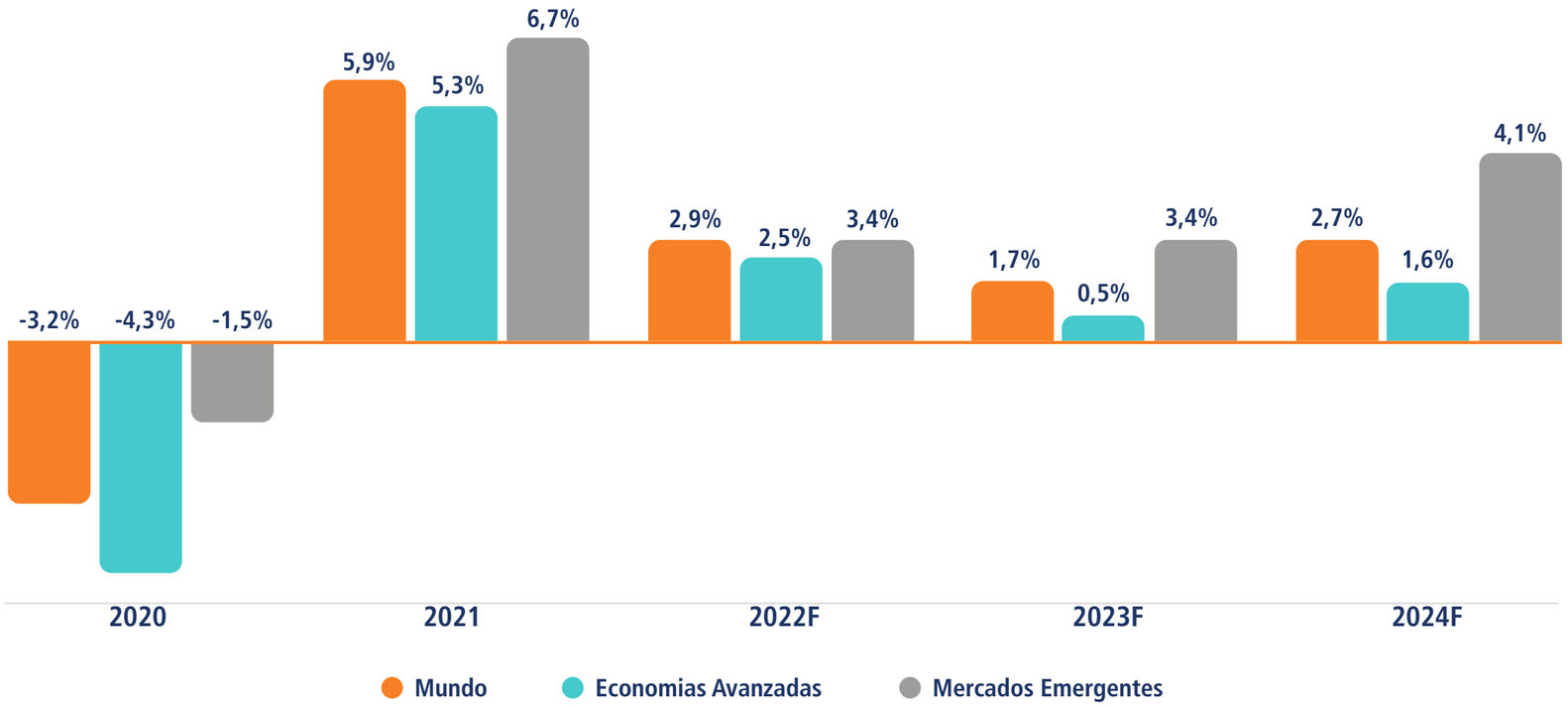
• El rendimiento de los bonos de Estados Unidos a 10 años presentó un incremento continuo durante 2022, alcanzando su máximo nivel en octubre (4,33%).

• En China las políticas de cero COVID 19 ralentizaron las dinámicas de producción y consumo en la medida que se impusieron fuertes medidas restrictivas ante los nuevos picos de contagios; la desaceleración económica de China impacta el crecimiento de la economía global dada la importancia del país asiático en el comercio mundial.

• El conflicto entre Rusia y Ucrania impulsó el incremento de los precios de los hidrocarburos y materias primas, debido a su importancia en la producción y comercialización de estos. El precio del petróleo alcanzó durante 2022 máximos históricos en la medida que se aplicaban sanciones a las exportaciones de crudo ruso, generando volatilidad en los mercados.



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



Gráfica # 1 - Tasa de crecimiento mundo, economías avanzadas y mercados emergentes/Fuente: Banco Mundial, elaboración BMM/F= Estimado.

De acuerdo con información del Banco Mundial, se proyecta que el crecimiento mundial se desacelerará y experimentará el tercer ritmo más débil en casi tres décadas, solo opacado por las recesiones mundiales de 2009 y 2020.

Se pronostica que el crecimiento de la inversión en los mercados emergentes y las economías en desarrollo se mantendrá por debajo de la tasa promedio de las últimas dos décadas. Otros choques adversos podrían empujar a la economía mundial a una recesión.

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

Entorno región

La actividad económica de América Latina y el Caribe en 2022 presentó una tasa de crecimiento superior a la esperada durante el primer semestre del año, contrarrestado por una desaceleración durante el segundo semestre. La inflación tuvo un repunte significativo durante 2022 y condicionó las decisiones de política monetaria de los Bancos Centrales de América Latina y el Caribe, donde se presentó un incremento de las tasas de política monetaria de la región. Además, la volatilidad de los mercados financieros y el endurecimiento de las políticas monetarias en las economías desarrolladas, impulsaron una devaluación de las monedas de la región y agudizaron los efectos inflacionarios.

• En 2022, las economías de la región continuaron creciendo (una cifra estimada del 3,7%), aunque a una tasa menor que en 2021 (6,7%), y todo apunta a que, a partir de 2023, irán convergiendo hacia tasas de crecimiento similares a las que se registraban antes de la pandemia.

• A nivel subregional, en octubre de 2022 las economías de América del Sur presentaron una inflación promedio del 8,7%, las economías de Centroamérica y México llegaron al 7,7%, y las economías del Caribe se ubicaron en un 7,4%.

• Las tasas de intervención de los bancos centrales de Brasil, Chile, México, y Perú se encontraban, en noviembre, en los niveles de 13,75%, 11,25%, 10,50% y 7,50% respectivamente, situándose en valores cercanos a los registrados durante la crisis financiera mundial.

• Los flujos financieros hacia América Latina se han reducido en los últimos trimestres. A medida que las condiciones de financiamiento global continuaron endureciéndose, la emisión de deuda de América Latina y el Caribe en los mercados internacionales llegó a los US$58.500 millones en los primeros diez meses de 2022, es decir, un 58% menos que en el mismo período de 2021.

• El índice de bonos de mercados emergentes por sus siglas en inglés (EMBI), que mide la diferencia existente entre la tasa de interés de los compromisos de deuda de los bonos emitidos por los países emergentes respecto de la de los bonos de los Estados Unidos, que se considera la más segura, alcanzó un nivel máximo anual de 525 puntos básicos en septiembre.

• La desaceleración observada en la segunda mitad de 2022 se mantendrá en 2023, lo que permite prever que la tasa de crecimiento del próximo año será significativamente menor.

Entorno Colombia

2022 se caracterizó por ser un año de importantes desafíos para la economía colombiana; en el ámbito político, se desarrollaron las elecciones presidenciales, que dieron lugar a una segunda vuelta electoral y donde se estableció un cambio de gobierno.

El contexto político generó incertidumbre en los mercados financieros, e influyó en el comportamiento de las tasas de deuda pública local, así como en la devaluación del peso colombiano; por su parte el PIB tuvo un comportamiento positivo, que reflejo una significativa recuperación de la dinámica económica estimulada por el crecimiento de la inversión, el empleo y el consumo.

El contexto internacional, así como el local, impulsaron un acelerado ritmo en la inflación que tuvo incrementos constantes durante lo corrido del año. El Banco de la República tuvo un periodo de endurecimiento de su política monetaria, que se tradujo en un aumento de las tasas de interés del mercado y una disminución de la liquidez.



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

• La actividad económica colombiana se expandió 4,2% anual en septiembre pasado, llevando el crecimiento del PIB del tercer trimestre a 7,0%. Las actividades terciarias siguen presentando la mayor contribución al crecimiento económico.

• En noviembre el Congreso de la República concluyó la aprobación de la reforma tributaria 2022; posterior a esto, el 13 de diciembre se sancionó la ley 2277 de diciembre de 2022, con la que se estima un recaudo cercano a los 20 billones durante el primer año de entrada en vigor.

• La inflación en Colombia ha presentado un importante repunte impulsada por un crecimiento en el consumo, así como por el fenómeno de la niña que ha jalonado el incremento de precios en el rubro de alimentos; para el mes de diciembre la variación anual del IPC alcanzó un valor de 13,12% y una variación mensual de 1,26%. Vale la pena mencionar que, si se compara la inflación de enero 2022 frente a la de diciembre del mismo año, esta tuvo un crecimiento del 89,05%.

• Para noviembre, la tasa de desempleo fue 9,5%, lo que representó una reducción de 2,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2021 (11,5%). La tasa global de participación se ubicó en 63,4%, lo que significó un aumento de 1,2 puntos porcentuales respecto a noviembre de 2021 (62,2%).

• La junta directiva del Banco de la República incremento continuamente la tasa de intervención llevándola desde el nivel del 3,0% de inicio de año, hasta el 12,0% en su última reunión de diciembre. Durante sus reuniones de junio y julio el emisor decidió incrementar en 150 puntos básicos su tasa de política monetaria siendo estos los mayores incrementos del periodo.

• El peso colombiano experimentó una devaluación del 20,8% en lo corrido del año, iniciando con una tasa representativa de $3.981,16 y culminando con un valor de $4.809,51, como resultado del incremento de tasas de la FED, así como de la incertidumbre generada por el contexto económico mundial.

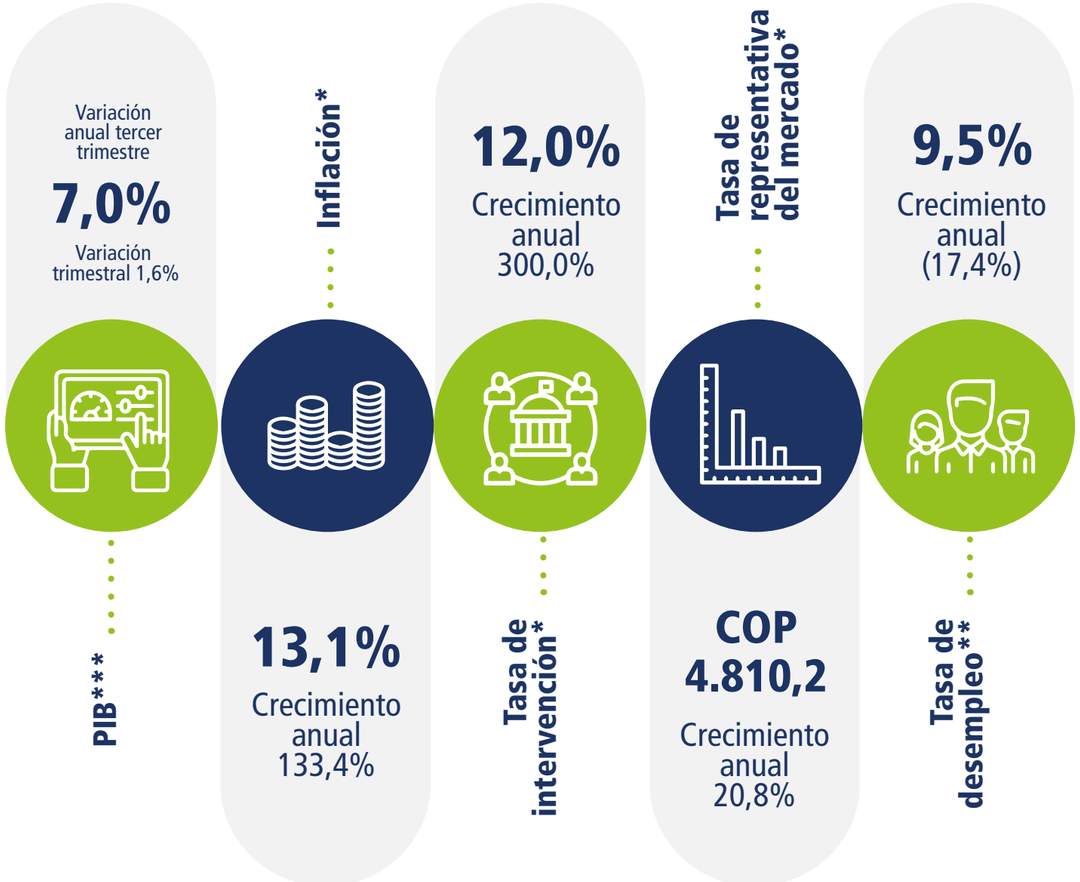


Gráfico #2 - Principales indicadores económicos de Colombia 2022.

Fuente: Banco de la República, elaboración BMM.
* Cifras con corte diciembre 2022
**Cifras con corte noviembre 2022
***Cifras con corte septiembre 2022

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

Comportamiento del PIB en Colombia

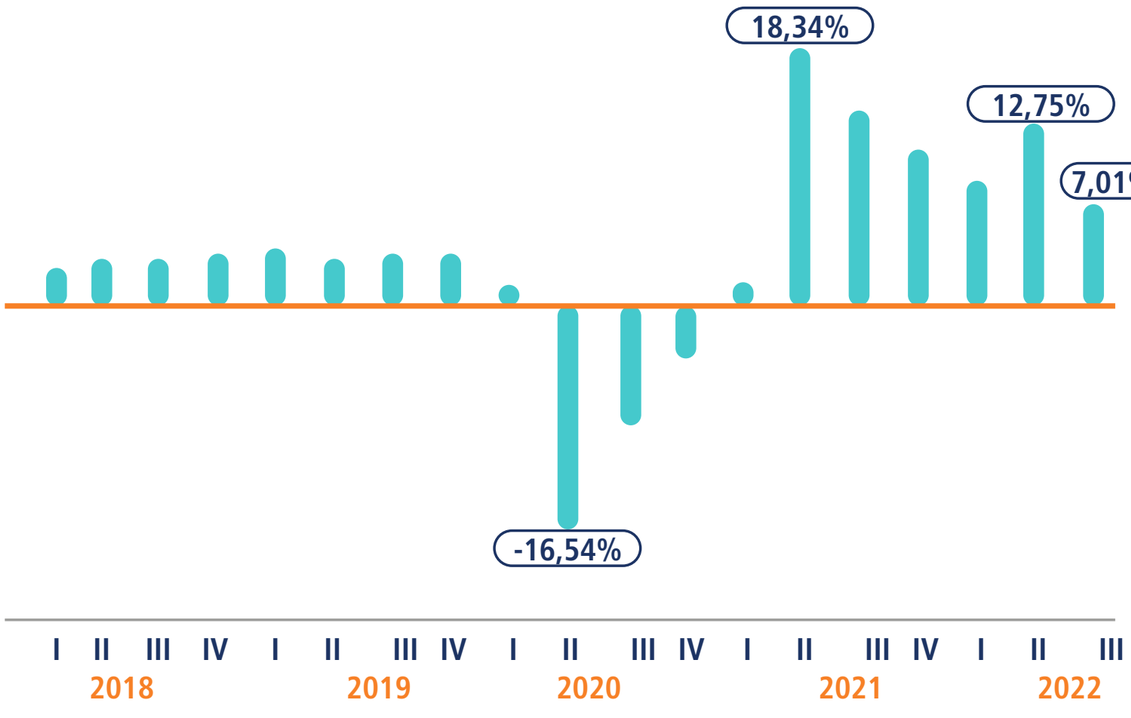


Gráfico #3 - Tasa de crecimiento del PIB en Colombia 2018 - 2022
Fuente: DANE, elaboración BMM

El PIB en Colombia tuvo una importante recuperación durante 2021 y 2022, luego de los efectos adversos ocasionados durante 2020 principalmente por la pandemia del COVID 19. Como se observa en el grafico xxxx, en el segundo trimestre de 2020 el PIB experimento su máxima contracción, del periodo analizado, con una variación anual del (16,54%); esta dinámica de decrecimiento económico se mantuvo durante todo el 2020 aunque cada vez con tasas de decrecimiento menores, producto de los programas y políticas económicas que se implementaron para minimizar el impacto en la economía frente a una futura recesión. El repunte de la actividad económica se evidenció durante el segundo trimestre de 2021 donde se alcanzó la tasa de crecimiento anual más alta del periodo (18,34%).

Durante 2022, la dinámica de la actividad económica en Colombia fue sobresaliente; a pesar del incremento de la inflación, y el efecto de subida de tasas de interés, el consumo público y privado impulsaron el crecimiento económico que alcanzó una variación anual del 12,75% durante el segundo trimestre. Las actividades de comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida, jalonaron el producto nacional.

No obstante, vale la pena mencionar que, en la medida que la inflación continuó con una aceleración significativa en el plano local e internacional, la mayoría de los bancos centrales del mundo realizaron un fuerte endurecimiento de la política monetaria, por lo que se espera que para 2023 el PIB continue con tasas de crecimiento inferiores a las que presentó durante 2022 producto de una desaceleración de la economía global.

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

Tasa de Intervención Vs. Inflación en Colombia 2022

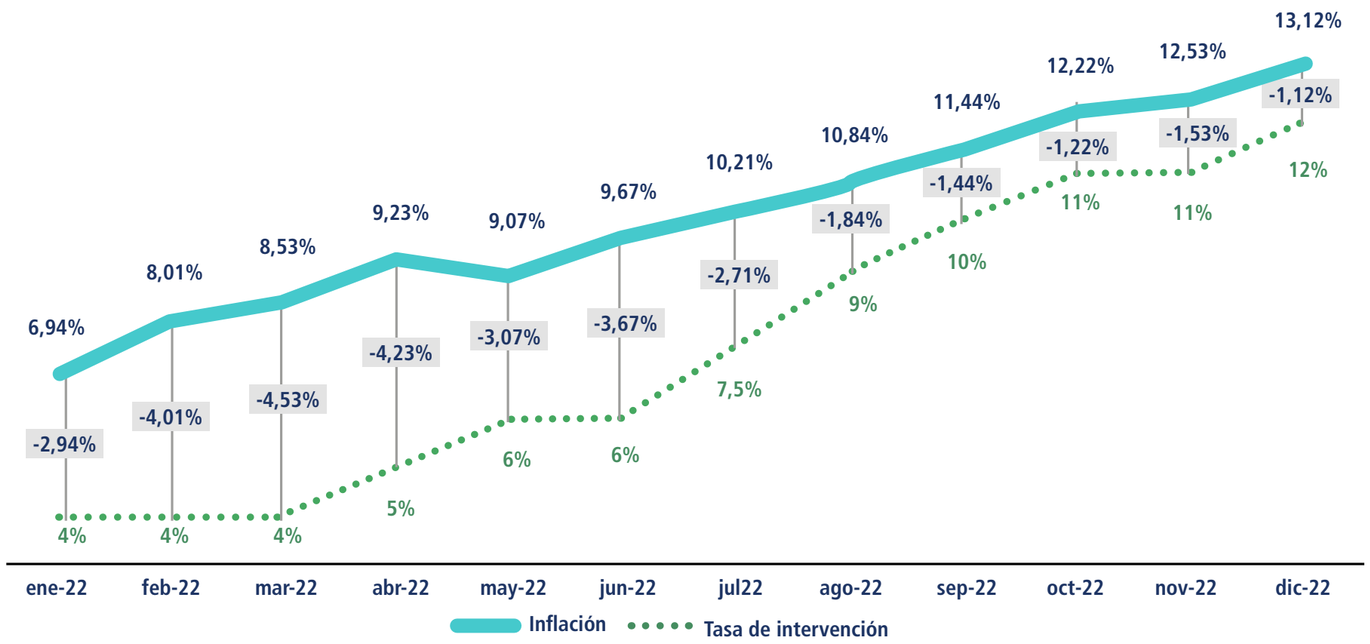


Gráfico #4 - Tasa de Intervención vs. Inflación en Colombia 2022
Fuente: DANE, elaboración BMM

La inflación en Colombia presentó un crecimiento importante durante 2022. Los factores externos mencionados anteriormente generaron principalmente choques desde el lado de la oferta, mientras que la buena dinámica de crecimiento interno generó presiones desde el lado de la demanda. Como se observa en el gráfico xxx, la inflación en enero alcanzó una variación anual del 6,94%, mientras que al cierre del periodo alcanzó un valor de 13,12%, lo que representó una variación del 89,05%.

En línea con lo anterior, el Banco de la República tuvo un periodo de fuertes incrementos en su tasa de intervención con una variación del 8%, cerrando el periodo con una tasa de política monetaria del 12%. En este sentido, se puede observar que la tasa de interés real de la economía (diferencia entre tasa de intervención e inflación) se ha mantenido negativa, aunque se ha venido disminuyendo paulatinamente en la medida que las decisiones de política monetaria buscan contrarrestar los efectos de la inflación y también se ha traducido en un incremento gradual de las demás tasas de la economía.

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

Análisis del sistema bancario

Establecimientos de Crédito (Bancos)

Durante 2022 se inició la recuperación de la actividad crediticia en Colombia, los desembolsos de créditos incrementaron considerablemente y los indicadores de solvencia y liquidez de los establecimientos de crédito fueron superiores a los mínimos establecidos por la regulación; sin embargo, la economía mostro un menor ritmo de crecimiento y se vivieron incrementos fuertes en la tasa de intervención, lo que ocasionó mayores costos financieros a los establecimientos de crédito; no obstante, el sector ha mostrado resultados financieros sólidos y los principales indicadores han retornado a niveles previos a la pandemia.

A continuación, se presentan los principales resultados de los 29 establecimientos de crédito que reportan información a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), al corte de octubre de 2022.

Ilustración 1. Principales cifras Establecimientos de Crédito – octubre 2022

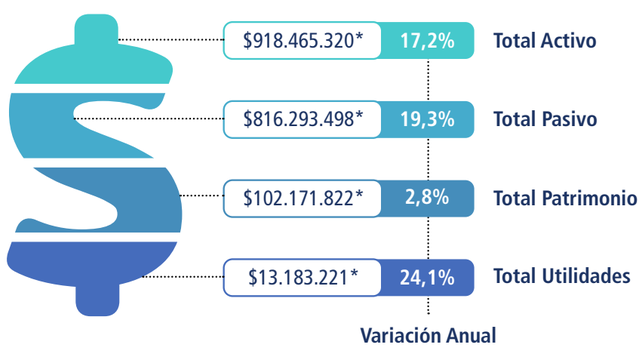
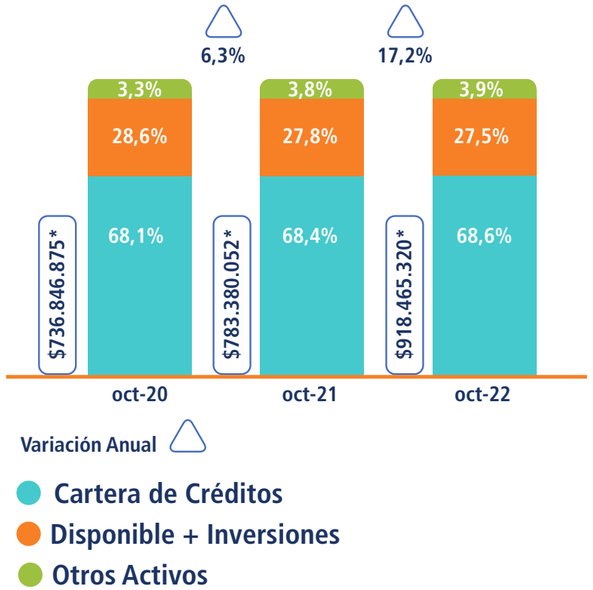


Ilustración # 4 - Principales cifras Establecimientos de Crédito - octubre 2022
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones

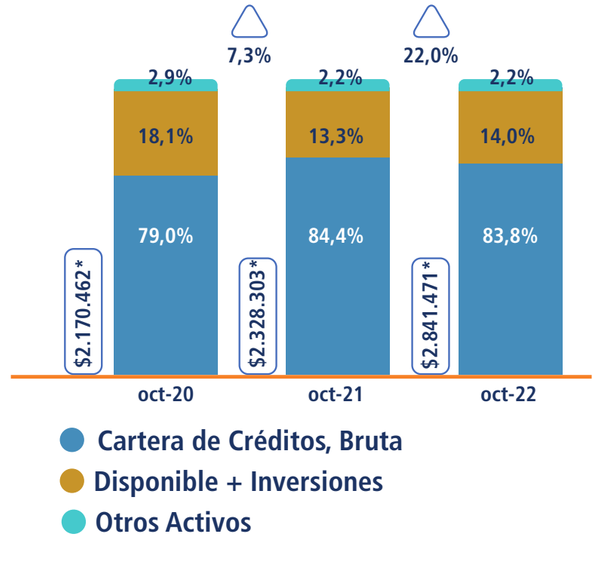
Análisis del Activo

Al finalizar el décimo mes del año, el total del activo de los establecimientos de crédito se ubicó en COP 918.465.320 millones, con un crecimiento anual del 17,2% lo que representa un aumento de COP 135.085.267 millones, dicho crecimiento se destaca como uno de los más altos de los últimos años. Los conceptos que aportaron al crecimiento del activo fueron: el disponible, las inversiones y la cartera de créditos. Frente a la composición del activo no se ha evidenciado cambios significativos, la cartera de créditos sigue representando más del 68% del activo.

A ese mismo corte, el Banco presentó un crecimiento superior al del sistema bancario, ubicándose en 22,0% y registrando un activo de COP 2.841.471 millones. El principal activo que aportó crecimiento al Banco Mundo Mujer fue la cartera de créditos seguido del disponible y las inversiones. Frente a la composición del activo, se observa que la cartera de créditos ha venido ganando participación frente al total del activo.



Gráfica # 5 - Composición del Activo Establecimientos de Crédito
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones



Gráfica # 6 - Composición del Activo BMM
Fuente: cálculos propios BMM
*Cifras en millones

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

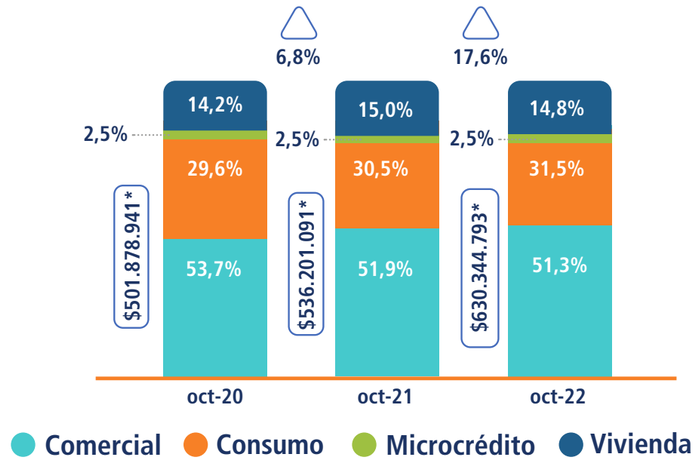
Cartera de créditos

La cartera bruta, presentó un aumento anual importante pasando de un crecimiento del 6,8% en octubre de 2021 al 17,6% en octubre de 2022, lo que le permitió registrar un saldo de COP 630.344.793 millones, en términos relativos el crecimiento de la cartera se presentó de manera unificada en las cuatro modalidades de crédito, sin embargo, en términos absolutos, la modalidad con mayor crecimiento es la cartera comercial, seguida por la cartera de consumo, vivienda y microcrédito.

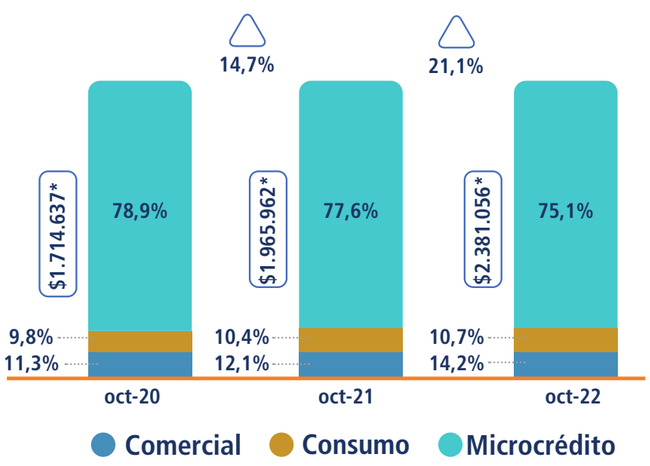
En esta misma línea, Banco Mundo Mujer presentó un crecimiento anual superior al sistema bancario, ubicándose en el 21,1% y registró un saldo de COP 2.381.056 millones; la modalidad que mayor crecimiento aportó en términos relativos fue la cartera comercial, permitiéndole ganar participación dentro del total de la cartera del Banco, pasando de 12,1% en el mes de octubre de 2021 a 14,2% al corte de octubre de 2022.

La modalidad de microcrédito a nivel del sistema bancario es la cartera con menor saldo y una participación de tan solo el 2,5% del total de la cartera; sin embargo, su nivel de crecimiento anual al corte de octubre se ubicó en 15,5%, uno de los más altos de los últimos años.

En Banco Mundo Mujer la modalidad de microcrédito es la principal actividad generadora de ingresos, al cierre de octubre de 2022 presentaba un crecimiento anual del 17,3%, superando el crecimiento del sistema en 180 puntos básicos. Finalmente, el saldo de la cartera de microcrédito representa el 11,4% del total de la cartera de microcrédito del sistema bancario, ubicándolo como el segundo Banco del país con mayor saldo de cartera bruta, después del banco público y el numero uno entre los bancos privados.



Gráfica # 7 - Cartera bruta por modalidad sistema bancario
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos internos BMM
*Cifras en millones



Gráfica # 8 - Cartera bruta por modalidad BMM
Fuente: cálculos propios BMM
*Cifras en millones

El indicador de cartera vencida al cierre de octubre de 2022 se ubicaba en el 3,64%, con una disminución del 1,7% frente al 4,25% de octubre de 2021. Este indicador en lo corrido del año presentó un comportamiento a la baja frente al cierre de diciembre de 2021, no obstante, se observa un incremento en el nivel de riesgo dada la coyuntura económica.

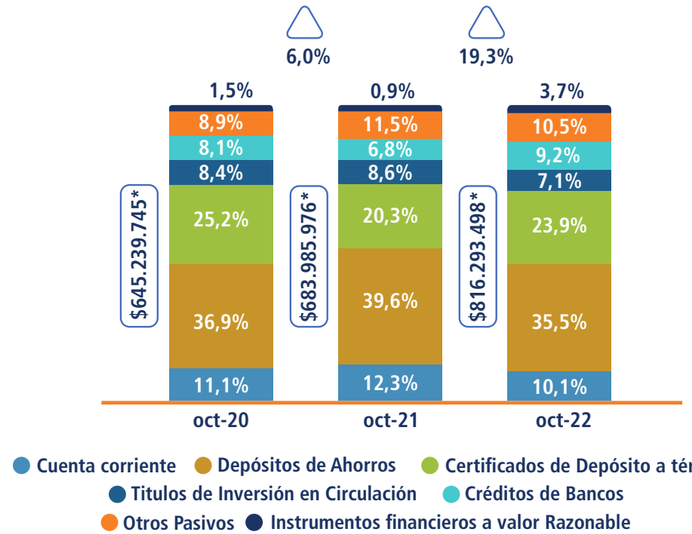
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Análisis del Pasivo

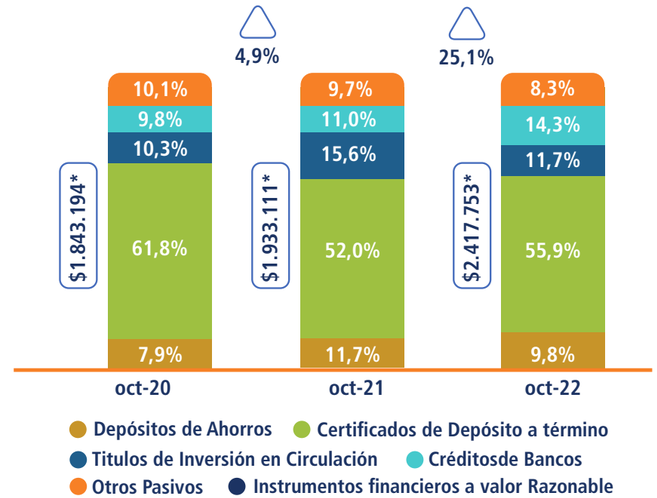
El pasivo total del sistema bancario registró un aumento anual del 19,3%, finalizando octubre con un saldo de COP 816.293.498 millones. El principal crecimiento, en términos absolutos, lo impulsaron los certificados de depósito, los instrumentos financieros, las cuentas de ahorros y los créditos de bancos.

El concepto de créditos de bancos presentó un incremento importante, dado que, la variación anual al corte de octubre del año anterior registraba un decrecimiento del 10,8%, mientras que al cierre de octubre de 2022 presentó un crecimiento anual de 62,1%, principalmente a través de créditos de entidades del exterior.

Finalmente, la composición del pasivo presentó cambios en algunos instrumentos donde se destacan: i) la disminución de la participación de los depósitos y exigibilidades ii) el incremento en la participación de instrumentos Financieros (octubre de 2021 el 0,9% frente al 3,7% en octubre de 2022) y los créditos de bancos incrementaron su participación finalizando octubre de 2022 con una participación del 9,2%, mientras en octubre de 2021 participaban el 6,8% del total del pasivo.



Gráfica # 9 - Composición del Pasivo Establecimientos de créditos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones



Gráfica # 10 - Composición del pasivo BMM
Fuente: cálculos Internos BMM
*Cifras en millones

En el mismo periodo Banco Mundo Mujer registró un pasivo total de COP 2.417.753 millones, con un incremento del 25,1%, siendo los certificados de depósito a término el pasivo con mayor crecimiento y participación. Al igual que el sistema bancario la participación de crédito de bancos se incrementó al pasar del 11,0% en octubre de 2021 al 14,3% al cierre de octubre de 2022.

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

Depósitos y exigibilidades

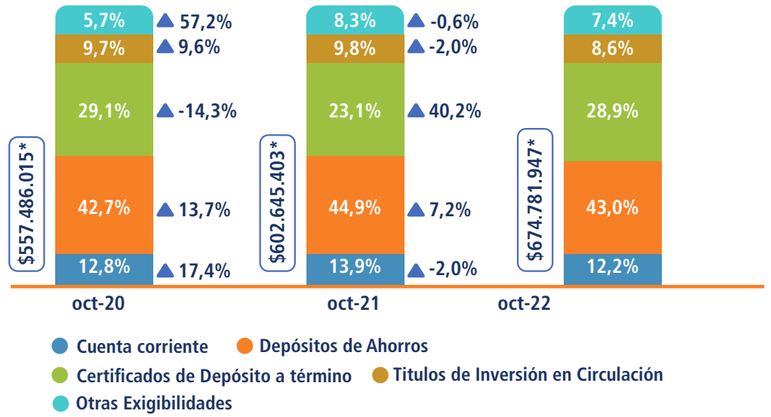
A nivel del sistema bancario, de los depósitos y exigibilidades, los instrumentos que aportaron mayor crecimiento anual al corte de octubre de 2022 fueron las cuentas de ahorros y los certificados de depósito.

01. Las cuentas corrientes presentaron durante el año una disminución constante en su saldo, perdiendo COP 1.673.661 millones, frente al corte de octubre de año anterior, así las cosas, el saldo de este instrumento fue de COP 82.146.456 millones.

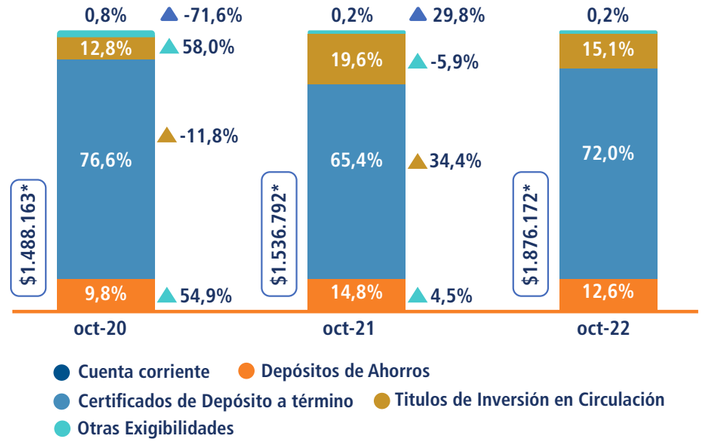
02. Las cuentas de ahorros presentaron un saldo de COP 19.390.975 millones, con un crecimiento del 7,2% inferior al presentado en el año inmediatamente anterior 13,7%.

03. Los CDT finalizaron al cierre de octubre de 2022 con un saldo de COP 194.925.203 millones, con un crecimiento anual de 40,2%, siendo este el más alto de los últimos cuatro años.

04. Los títulos en circulación finalizan octubre con un saldo de COP 57.983.484 millones, presentando un decrecimiento anual del 2,0%.



Gráfica # 11 - Composición de depósitos y exigibilidades sistema bancario
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones



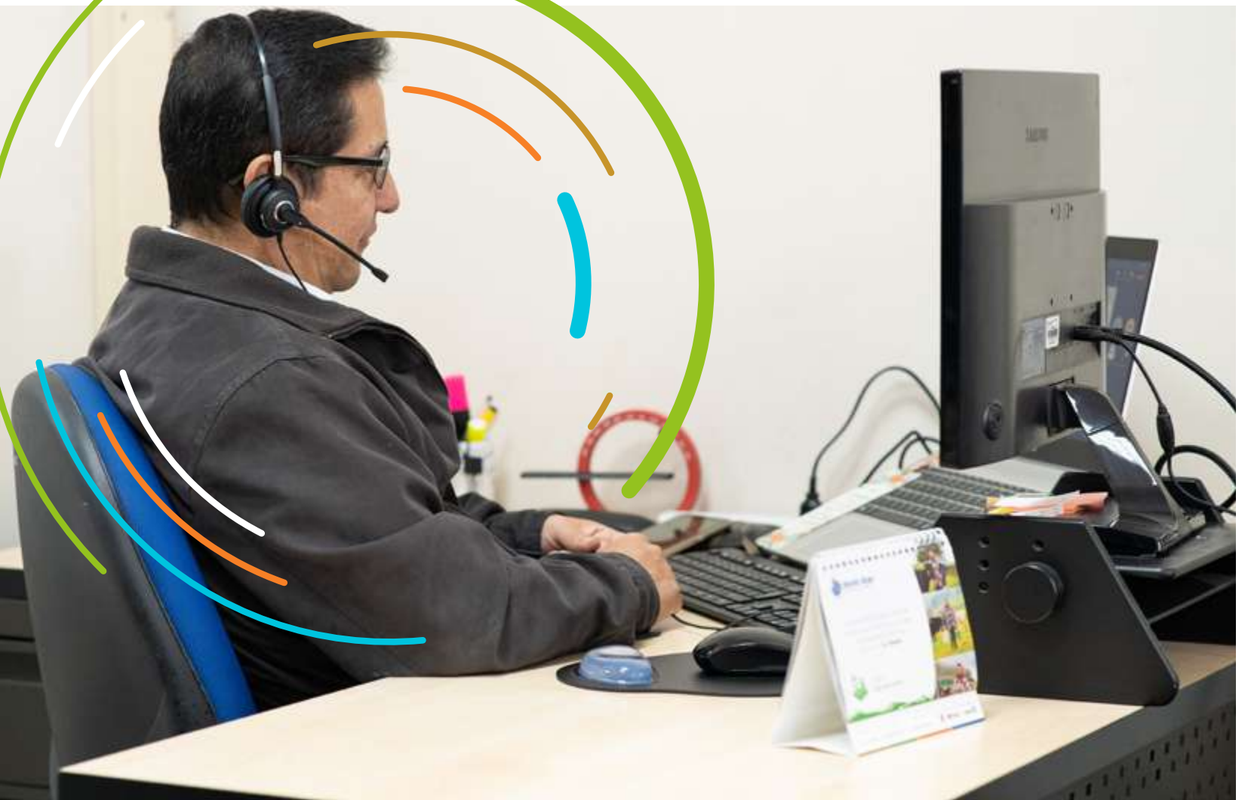
Gráfica # 12 - Composición de depósitos y exigibilidades BMM
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones

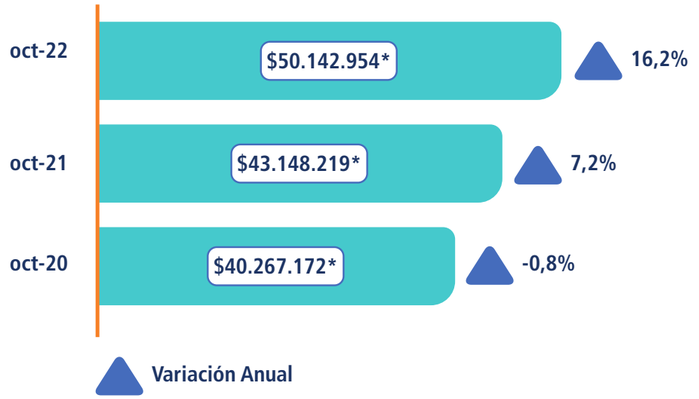
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Resultados Financieros

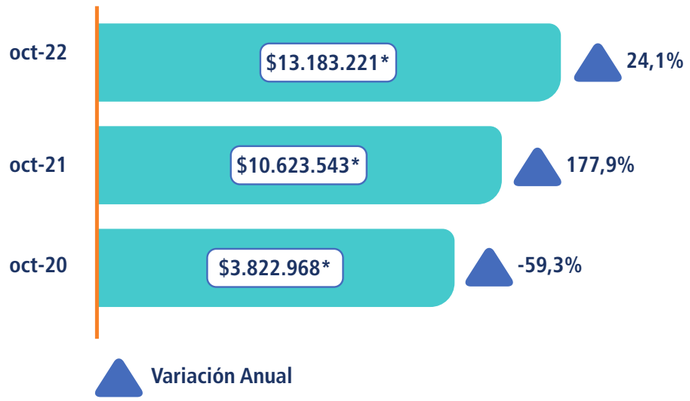
Las utilidades de los establecimientos de crédito ascendieron al corte de octubre de 2022 a COP 13.183.221 millones, con un crecimiento anual del 24,1%, este aumento está impulsado principalmente por: i) el crecimiento del margen financiero, a pesar del fuerte aumento del costo financiero producto del incremento en la tasa de intervención; en términos relativos, los ingresos por intereses presentaron un aumento anual del 52,0%, impulsados principalmente por los ingresos por inversiones, seguido de los ingresos de cartera.

Los egresos por intereses presentaron un aumento del 128,3% por el incremento de las tasas de fondeo y el aumento de los volúmenes de los pasivos financieros ii) la reducción del gasto por deterioro que al cierre de octubre presentó una disminución de 3,4% frente al año anterior.





Gráfica # 13 - Comportamiento margen financiero sistema bancario
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones

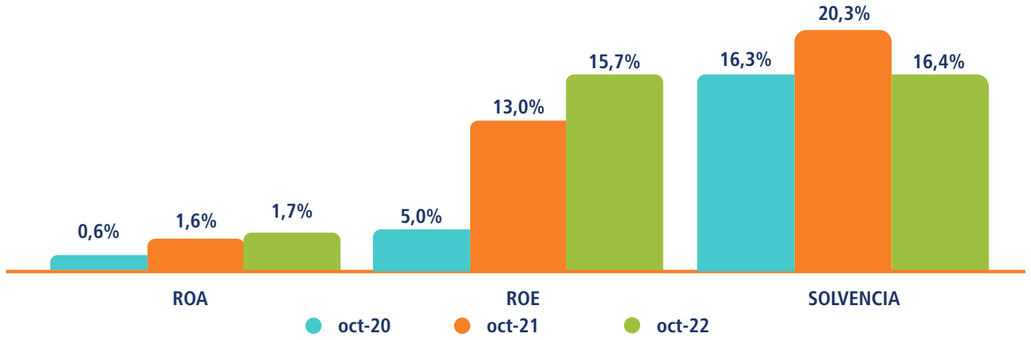


Gráfica # 14 - Comportamiento utilidad neta sistema bancario
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM
Cifras en millones

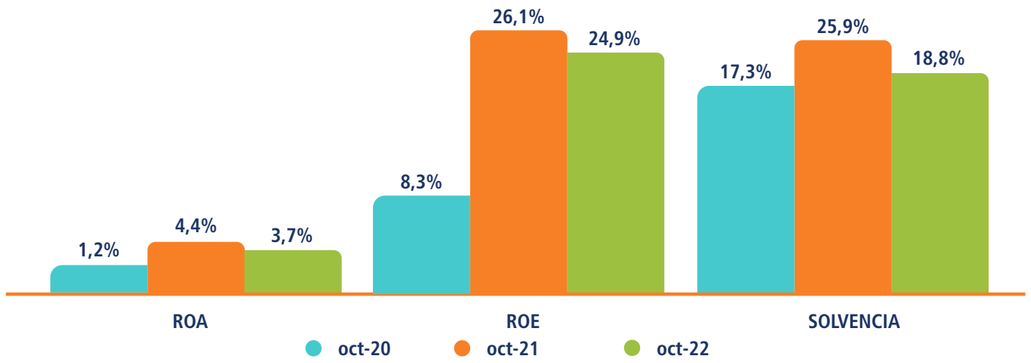
Principales indicadores

Al corte de octubre de 2022 los establecimientos de crédito, en sus principales indicadores reflejan solidez y rentabilidad, retornando a niveles antes de pandemia y los indicadores regulatorios se encuentran por encima de los mínimos requeridos.

En el mismo periodo, Banco Mundo Mujer presenta resultados superiores al promedio del sistema bancario, donde: i) el ROA y ROE se ubican en el 3,7% y 24,9% superiores en 200 puntos básicos y 850 puntos básicos respectivamente ii) la Solvencia registra un valor de 18,8% frente a un total del sistema bancario 16,4%.



Gráfica # 15 - Comportamiento indicadores financieros sistema bancario
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Cálculos Internos BMM



Gráfica # 16 - Comportamiento indicadores financieros BMM
Fuente: cálculos Internos BMM



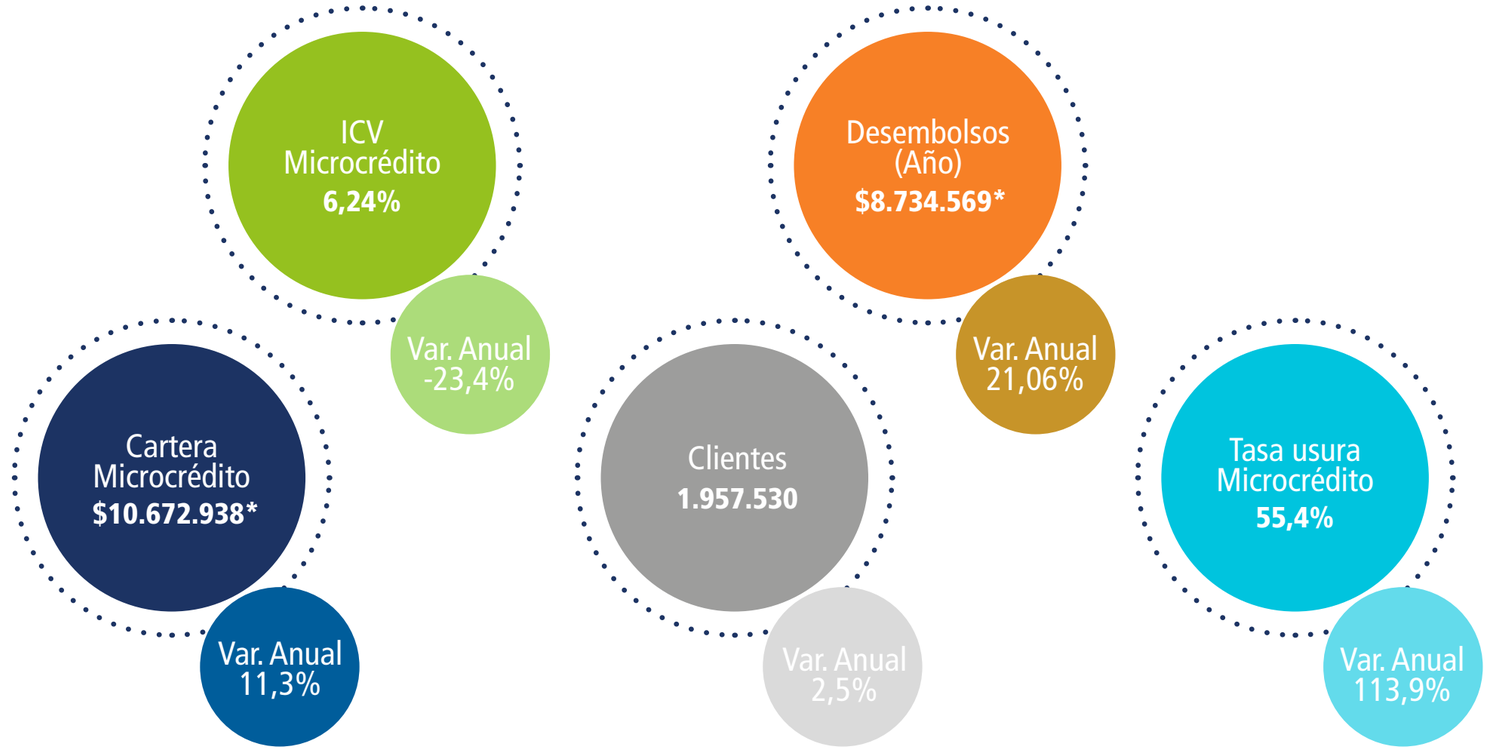
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Sector microcrédito

De acuerdo con el informe de la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas) correspondiente al cierre de noviembre de 2022, las principales variables que miden la salud y el dinamismo de la industria microfinanciera del país, se sostuvieron e incluso mejoraron las tendencias positivas definidas desde el segundo trimestre del año.

Según la misma Entidad, en lo corrido de 2022 sobresalen los resultados en variables como el crecimiento de la cartera bruta, la contracción de la cartera vencida y el aumento sostenido en los desembolsos. La estimación de crecimiento de la industria se sostiene en 12,8% para el cierre de 2022; crecimiento que sería el más alto de los últimos diez años.

De la información publicada en el boletín de actividad microfinanciera al cierre de noviembre de 2022, se destacan las siguientes cifras sin incluir el banco público, adicionalmente se mantienen las cifras de Banco de Bogotá del mes de octubre, dado que no reportaron información en el mes de noviembre:

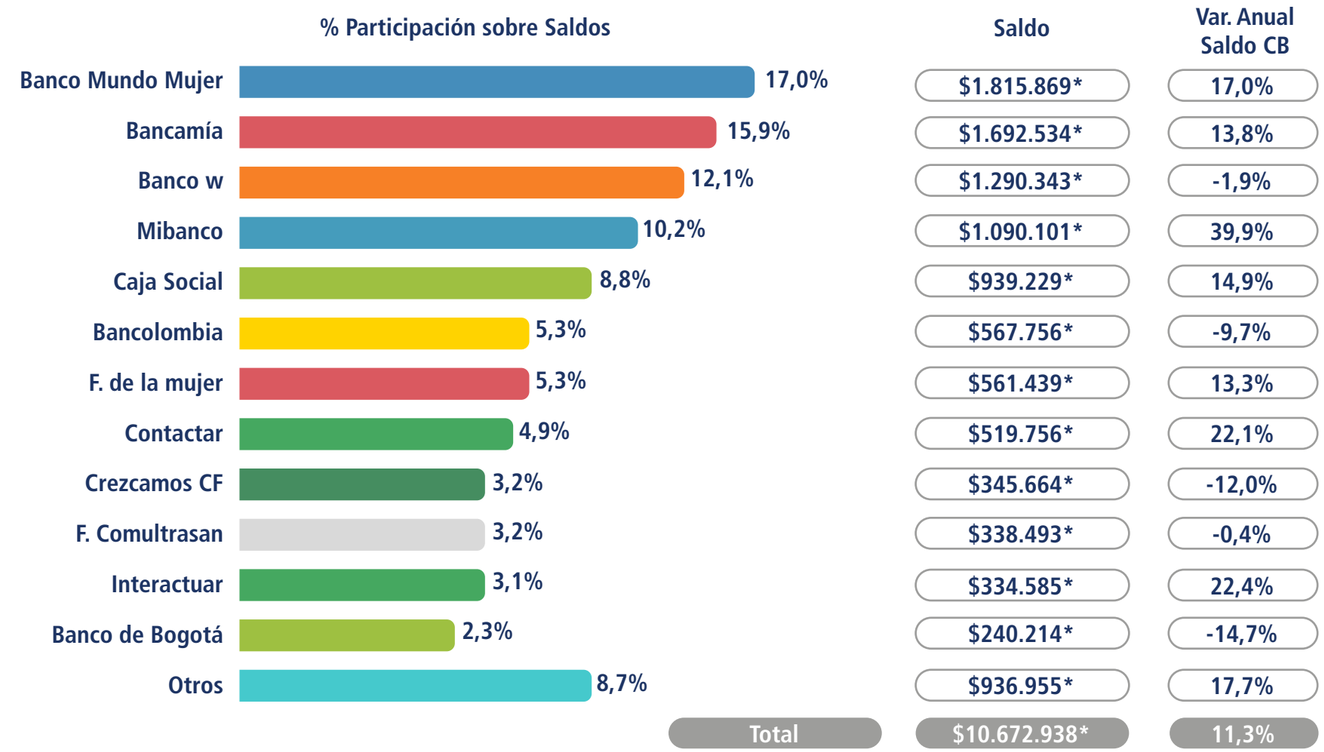


Gráfica # 17 - Principales cifras del sector de microcrédito noviembre de 2022
Fuente: Asomicrofinanzas - Cálculos Internos BMM - No incluye Banco Público
*Cifras en millones

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

01. La cartera de microcrédito presenta un aumento anual del 11,3% llegando a un saldo de COP 10.672.938 millones, donde el banco con mayor participación de cartera es Banco Mundo Mujer con 17,0%, continuando como el banco privado número uno de las microfinanzas del país.

02. El crecimiento anual de clientes paso de 1.910.613 clientes en noviembre de 2021 a 1.957.530 clientes a noviembre de 2022, lo que representa un crecimiento del 2,5%.

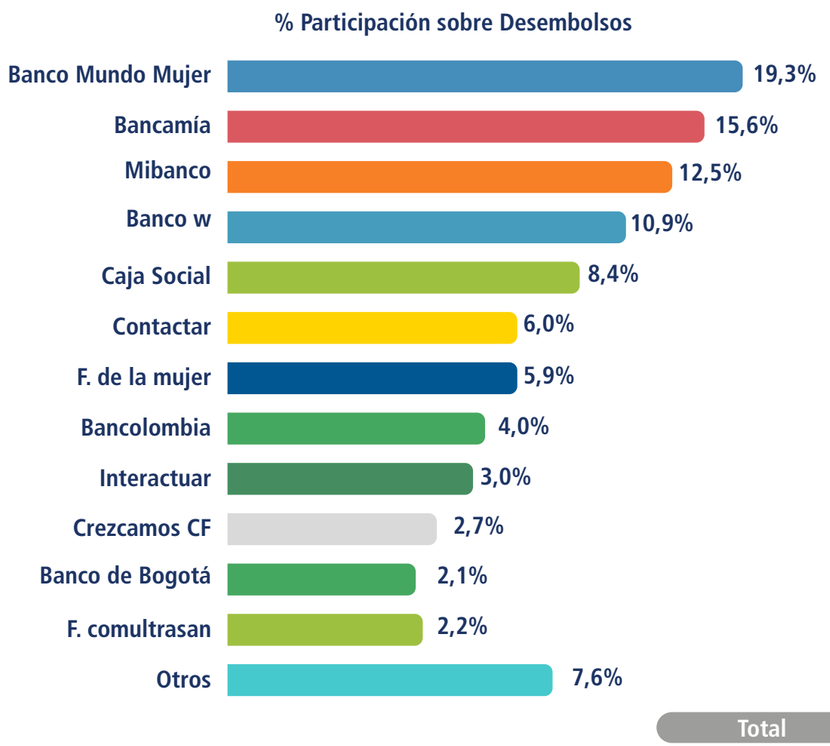


Gráfica # 18 - Participación de Cartera de Microcrédito cierre noviembre de 2022
Fuente: Asomicrofinanzas - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones

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

03. El indicador de cartera vencida al cierre de noviembre de 2022 se ubicó en 6,24%, donde Banco Mundo Mujer ocupa el quinto puesto con el 4,14%, siendo este uno de los indicadores más bajos entre las 38 entidades que reportan información a Asomicrofinzas.

04. Los desembolsos año corrido al cierre de noviembre registraron un saldo de COP 8.734.569 millones, con un incremento anual del 21,1%, Banco Mundo Mujer representa el 19,3% del total desembolsado y es la entidad con mayores desembolsos en el año (COP 1.684.725 millones).



	Desembolsos	Var. Anual Desembolsos
Banco Mundo Mujer	$1.684.725*	18,8%
Bancamía	$1.362.041*	26,8%
Mibanco	$1.088.340*	58,0%
Banco w	$948.443*	10,5%
Caja Social	$732.781*	22,0%
Contactar	$523.285*	23,2%
F. de la mujer	$518.633*	44,0%
Bancolombia	$350.792*	-2,4%
Interactuar	$262.839*	22,6%
Crezcamos CF	$232.985*	-34,6%
Banco de Bogotá	$179.469*	22,2%
F. comultrasan	$188.743*	-7,1%
Otros	$661.493*	12,5%
Total	$8.734.569*	21,06%

Gráfica # 19 - Participación de desembolsos acumulados noviembre de 2022
Fuente: Asomicrofinanzas - Cálculos Internos BMM
*Cifras en millones

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

02

› Crecimiento del negocio y de los clientes

2.1 Así generamos valor 39
2.2 Gestión de Crédito y Cartera 42
2.3 Gestión de Captaciones 47
2.4 Gestión de Banca Seguros 49
2.5 Gestión del consumidor financiero 54
2.6 Resultados financieros 59

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



2.1 Así generamos valor

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

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

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

Líneas de acción

Gestión de Crédito y Cartera

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

Gestión de Captaciones

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

Gestión de Banca Seguros

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

Gestión del Consumidor Financiero

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



Nuestros Aportes a los ODS



Principales resultados

Trabajamos por ser un Banco sostenible, buscando relaciones ganar - ganar en las que todos progresamos para evolucionar y perdurar en el tiempo. Lo valioso del crecimiento de Mundo Mujer, es ver cómo los microempresarios, ahorradores e inversionistas mejoran su calidad de vida y cómo generamos progreso y desarrollo económico y social en las comunidades trabajadoras, trascendiendo en las regiones e impactando el sistema productivo del país.

A continuación, destacamos las principales cifras de nuestras líneas de acción al cierre de 2022:



CRÉDITO Y CARTERA

Saldo de cartera bruta
COP 2.432 billones

Indicador de Cartera Vencida – ICV
4,11%

Clientes de Cartera
511.986

Crecimiento anual de la cartera
20,99%

CAPTACIONES

Saldo en cuentas de ahorro red de oficinas
COP 172.640 millones

Saldo en CDT red de oficinas
COP 1.018.381 millones

Clientes exclusivos del pasivo red de oficinas
183.425

BANCA SEGUROS

No. de pólizas
1.262.318

% mujeres
43%

% hombres
53%

Total ingresos por seguros
COP 50.754 millones

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

Ilustración # 5 - Principales resultados de las líneas de acción/Fuente: cifras BMM

Cifras

Logros gestión de Crédito y Cartera 2022

Crecimiento en clientes
3,16%

Crecimiento de la cartera
20,99%

Índice de cartera vencida - ICV
4,11%



Logros gestión de Captación 2022

Participación en el fondeo
48,9%

Crecimiento en CDT's
22,7%

Decrecimiento en Ahorros
17,1%

Logros gestión de Banca Seguros 2022

Crecimiento en ingresos
19,3%

El programa planificado de capacitación comercial en productos de seguros, técnicas de venta consultiva y manejo de objeciones tanto al área comercial como operativa, se cumplió con el
100%

Efectividad en ventas telefónicas de seguros de vida voluntario a los beneficiarios de indemnizaciones de vida
88%

Asegurados con la campaña de referidos por colaboradores
641
nuevos asegurados

Crecimiento en asegurados en la Póliza de Autos
213%

Ilustración # 6 - Principales logros líneas de acción/Fuente: cifras BMM

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

2.2 Gestión de Crédito y Cartera

Tenemos el propósito de impulsar la inclusión financiera, apalancando el crecimiento y el desarrollo económico de los microempresarios y pequeños empresarios del país, mediante el acceso fácil, ágil y oportuno al crédito, que les permita lograr un crecimiento sostenible y sostenido, y mejorar así su calidad de vida.

Nuestros productos financieros

Crédito para Negocio



Crédito Agropecuario



Crédito de Libre Inversión



Crédito Agropecuario | Bio Sostenible



Crédito para Pequeña Empresa



VIGILADO

Principales iniciativas

01. Atendemos a nuestros clientes de forma personalizada a través de una fuerza comercial especializada de más de 2.000 Analistas de Crédito, en todos nuestros productos. Esta fuerza comercial, después de un proceso de capacitación, llega al microempresario y atiende su solicitud de crédito en el menor tiempo posible y con pocos requisitos.

02. Implementamos y continuamos fortaleciendo la nueva línea de producto Crediya; en 2022 cerramos con una cartera de: COP 40.839 millones, 19.823 operaciones.

03. Abrimos setenta y cuatro carteras, en los diferentes productos que ofrece Banco Mundo Mujer.

04. Inauguramos siete oficinas nuevas, cinco en Nariño, una en Putumayo y una en los Llanos orientales, con el fin de ampliar nuestra cobertura de servicios a las comunidades de estos departamentos.

05. Masificamos el crédito paralelo agropecuario y el crédito paralelo de consumo.

06. Incrementamos los montos máximos para los créditos nuevos y renovados para microcrédito, agropecuario y consumo, con el fin de atender las necesidades de nuestros clientes.

07. Masificamos el nuevo modelo de atención para el segmento de pequeña empresa en las regionales Cauca y Nariño.

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



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

Principales resultados

Crecimiento en clientes

Nuestro compromiso es con nuestros clientes, quienes han depositado su confianza en nosotros y hacen posible que seamos el Banco privado número uno de las microfinanzas en Colombia. En 2022 cerramos con 511.988 clientes, de los cuales 56,9% correspondió a mujeres y 43,1% a hombres.

Crecimiento en clientes	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Microcrédito	181.786	65%	96.938	35%	278.724
Pequeña empresa	7.573	46%	8.934	54%	16.507
Consumo	43.765	46%	50.555	54%	94.320
Agropecuario	58.407	48%	64.030	52%	122.437

Tabla # 6 - Crecimiento en clientes referente a la gestión de crédito y cartera
Fuente: cifras BMM

En 2022 logramos un crecimiento anual en clientes del 3,16% correspondiente a 15.669 nuevas vinculaciones.

Crecimiento del negocio

Seguimos trabajando por mantener y mejorar nuestros indicadores de colocación y recuperación de cartera; es así como al finalizar 2022 logramos un crecimiento del 20,99%.

Crecimiento de cartera	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Microcrédito	COP 783.911*	64%	COP 442.898*	36%	COP 1.226.808*
Pequeña empresa	COP 229.923*	44%	COP 289.789*	56%	COP 519.712*
Consumo	COP 116.781*	46%	COP 137.353*	54%	COP 254.134*
Agropecuario	COP 206.564*	48%	COP 224.790*	52%	COP 431.354*
TOTAL COP 2.432.007					

Tabla # 7 - Crecimiento del negocio referente a la gestión de crédito y cartera
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Este crecimiento lo vimos representado en el aumento el saldo de la cartera con un valor de COP 421.873 millones respecto del año anterior, lo que nos permitió ubicar nuestro saldo de cartera por encima de los COP 2,4 billones.

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

Principales resultados

Saldo de cartera

Indicador Propio ECC-3, ECC-4

Modalidad SFC	Saldos	% de participación en la cartera institucional
Comercial	COP 357.556*	14,7%
Consumo	COP 254.141*	10,4%
Microcrédito	COP 1.820.311*	74,8%
TOTAL, GENERAL COP 2.432.007*		**100%**

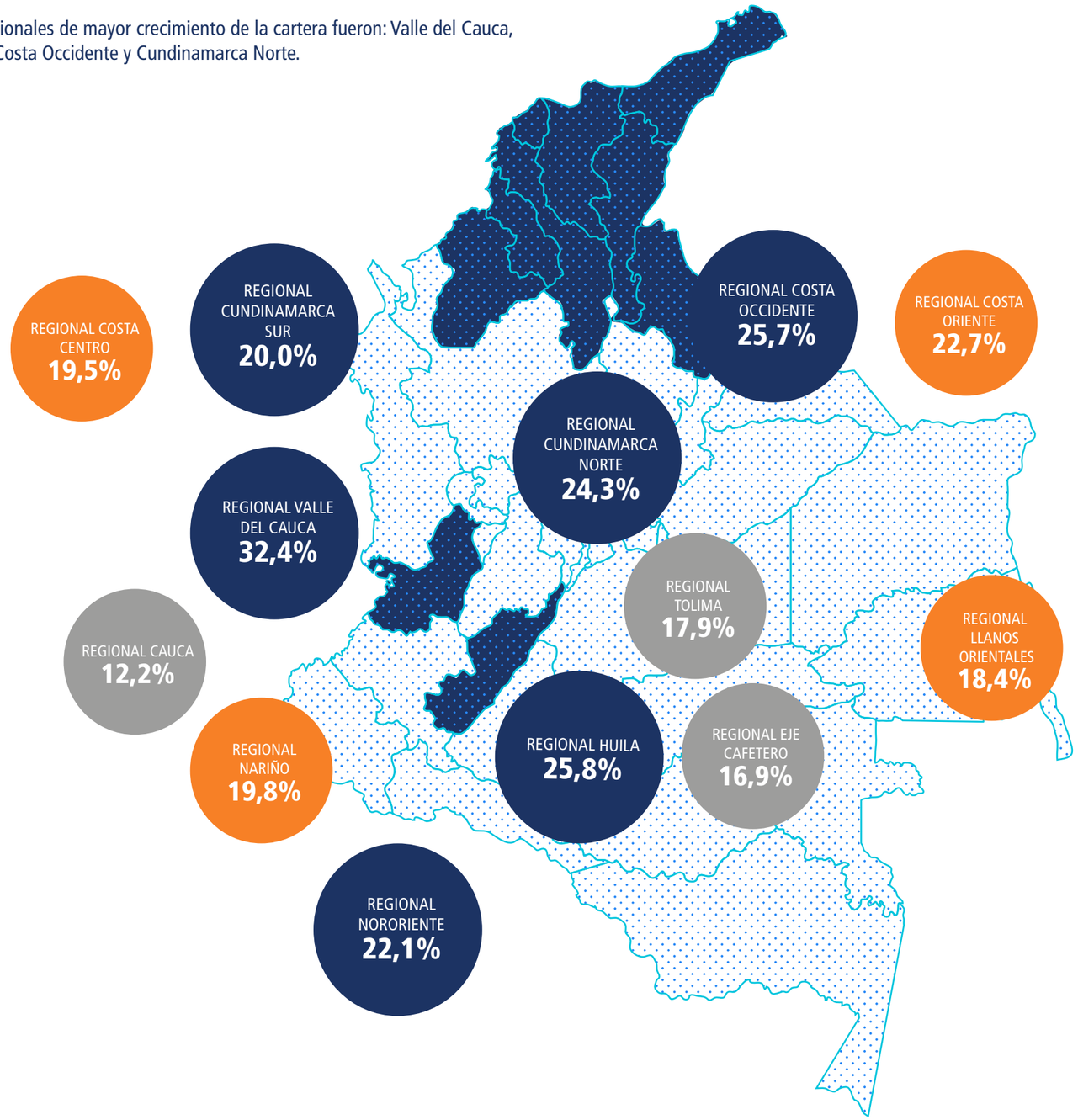
Tabla # 8 - Crecimiento en clientes referente a la gestión de crédito y cartera
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Por línea de producto seguimos trabajando en ofrecer las mejores alternativas a nuestros clientes.

Crecimiento de cartera en los productos de crédito	
Microcrédito	15,32%
Pequeña empresa	31,55%
Consumo	21,95%
Agropecuario	26,02%

Tabla # 9 - Crecimiento de la cartera/Fuente: cifras BMM

Las regionales de mayor crecimiento de la cartera fueron: Valle del Cauca, Huila, Costa Occidente y Cundinamarca Norte.



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

Principales resultados

Crédito Agropecuario Biosostenible

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

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

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

Saldo en cartera	Clientes
COP 72.342 millones	19.969

Tabla # 10 - Saldo en cartera Crédito Agropecuario Biosostenible
Fuente: cifras BMM

Cerramos 2022 con un total de 19.969 clientes en esta línea de crédito.



Bio Sostenible

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

2.3 Gestión de captaciones

El compromiso de Banco Mundo Mujer frente a la gestión de la línea Captaciones es mantener su crecimiento y la excelencia de los servicios generados desde la red de oficinas, a partir de que el cliente realiza una transacción y durante todos los procesos, incluyendo pagos, traslados, generación de extractos y transacciones en general.

Nuestra estrategia de captación busca brindar la mejor oferta de servicios financieros, por lo tanto, ofrecemos a nuestros clientes productos de ahorro e inversión competitivos y ajustados a sus necesidades.



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

Principales iniciativas

Campaña asegura tu tasa

Enfocada en incentivar el crecimiento del fondeo con tasas especiales sin afectar la masa total de CDT's y motivando a los clientes nuevos y actuales a invertir o renovar en Banco Mundo Mujer.

Logros: enfrentamos la competencia con unos clientes determinados sin encarecer el fondeo.

Campaña de picos y valles

Enfocada en direccionar los vencimientos de los CDT acorde con las necesidades del Banco, buscando atomizar y realizar una distribución adecuada de los recursos.

Logros: estabilizamos los picos de alta concentración de vencimientos para 2022.

Gestión de referidos

Enfocada en vincular a los clientes potenciales que solicitan productos de captación a través de los canales Chatbot, Página Web y Call Center.

Logros: recibimos 8.540 referidos de los cuales vinculamos 285 clientes a través de Ahorros y CDT.

Estrategia referidos de Analistas de Crédito

Enfocada en enlazar clientes, prospectos de los Analistas de Crédito, para visibilizar los productos del pasivo y poder vincularlos.

Logros: de un total de 372.390 cuentas inactivas, activamos 71.834.

Estrategia actualización de datos

Mantener actualizada la información de los clientes del Banco y lograr su profundización con otros productos.

Logros: de un total de 6.523 registros, actualizamos 3.377 clientes.

Principales Iniciativas

01. Nuestras captaciones de CDT se caracterizan por su atomización, cuyo monto promedio por CDT es de COP 27.8 millones, presentando al corte de diciembre de 2022 un saldo de COP 1.018 billones en CDT, alcanzando el 98,31% del presupuesto establecido para el año 2022 y generando un crecimiento del 22,7% con respecto al mismo periodo de 2021.

02. Al cierre de diciembre de 2022, llegamos a 29.166 clientes de CDT y 36.521 títulos.

03. En cuanto a ahorros, al cierre de diciembre de 2022 logramos un saldo por Red de Oficinas de COP 172.640 millones, alcanzando el 88,51% del presupuesto establecido para 2022.

04. La participación en el fondeo a través de Red Oficinas a 31 de diciembre de 2022 alcanzó el 48,8% con un volumen total de captación por COP 1.038 millones.

Indicador Propio ECC-3, ECC-4

El comportamiento en clientes persona natural de enero a diciembre de 2022 en el producto CDT presentó un aumento en su participación de 28,3%. En Cuentas de Ahorro se presentó una disminución del 20,7% en número de clientes, lo cual obedeció a la cancelación masiva de cuentas inactivas; esto permitió que se mantuvieran activas las cuentas que realmente estaban aportando al horizonte estratégico.

Participación por # de clientes, persona natural	Mujeres	%	Hombres	%	Total
CDT	19.072	66,2%	9.737	33,8%	28.809
Cuenta de ahorros	265.016	57,7%	194.527	42,3%	459.543
Participación volumen persona natural	**Mujeres**	**%**	**Hombres**	**%**	**Total**
CDT	COP 429.069*	56,4%	COP 331.512*	43,6%	COP 760.581*
Cuenta de ahorros	COP 78.739*	54,8%	COP 64.839*	45,2%	COP 143.578*

Tabla # 11 - Crecimiento del negocio y de los clientes referente a la gestión de Captaciones
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

El comportamiento de las personas naturales en monto total alcanzó un crecimiento del 41,4% en CDT. Se resalta mayor participación de las mujeres en los portafolios de inversión del Banco.



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

2.4 Gestión de Banca Seguros

Banca Seguros contribuye a la rentabilidad de Mundo Mujer, mediante convenios con diferentes compañías de seguros legalmente constituidas en el país, basados en acuerdos comerciales y contratos de uso de red.

Estos contratos y acuerdos buscan garantizar que nuestros clientes puedan acceder a productos de seguros hechos a la medida y con condiciones técnicas y económicas muy favorables y competitivas.

Nuestro compromiso

El compromiso de Banca Seguros está enfocado en tres aspectos:

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

02. Rentabilizar los productos de seguros a través del mejoramiento de las condiciones técnicas, económicas y de tarifas de costos de recaudo, pactados con las compañías de seguros y la creación de nuevos productos, lo cual da como resultado la generación de mayores ingresos para Banco Mundo Mujer y la ampliación del portafolio de productos de previsión a los que nuestros clientes pueden acceder.

03. Fortalecer el programa de educación financiera en seguros dirigido a nuestros colaboradores y clientes con el apoyo de las compañías aseguradoras aliadas.

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

Nuestros productos financieros

Ofrecemos seguros a nuestros clientes con las mejores condiciones, que les permita contar con herramientas para mitigar las consecuencias de eventos inesperados y, por ende, que su recuperación económica sea rápida y segura.

En nuestro portafolio de seguros contamos con:

Seguros para clientes

- Seguro de Vida Deudor
- Seguro Familia Protegida
- Seguro de Incendio y Terremoto Deudor
- Seguro de Tarjeta Habiente
- Seguro Todo Riesgo Autos y Hogar

Seguros para colaboradores

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



Principales iniciativas



Diversificación de las fuentes de ingresos

Objetivo: incrementar en un 14,4% en 2022 los ingresos por seguros.

Logros: incremento del 19,3% en los ingresos por seguros comparado con el año anterior. Cumplimos al 105,1% la meta establecida para esta acción.

Implementación de nuevos productos para clientes

Objetivo: facilitar a los clientes el acceso a seguros como: Póliza Todo Riesgo Auto, Hogar.

Logros: implementamos el seguro de autos y hogar en un 100%. Se adjudicó a través del comité de compras, la aseguradora que administrará el ramo de seguro Pequeña Empresa (Pyme).

Fidelizar a los clientes con nuevas alternativas de comercialización

Objetivo: lograr el 8% de efectividad en ventas del seguro voluntario a los beneficiarios.

Logros: 7% de efectividad en ventas, cumpliendo con el 88% de la meta establecida.

Fidelizar a los Colaboradores con nuevas alternativas de comercialización:

Objetivo: lograr 300 nuevos asegurados con la campaña de referidos.

Logros: vinculamos 641 nuevos asegurados, alcanzando un cumplimiento del 213%.

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

Principales resultados

Indicador Propio E CC-1

Logramos a nivel nacional un cumplimiento en la colocación de pólizas de seguro de vida adicional del 99% y obtuvimos un incremento del 19,3% en los ingresos, comparado con el año anterior, cumpliendo al 105,1% la meta establecida.

Asimismo, obtuvimos otros ingresos por retornos administrativos de nuevos productos de seguros y venta de pliegos.



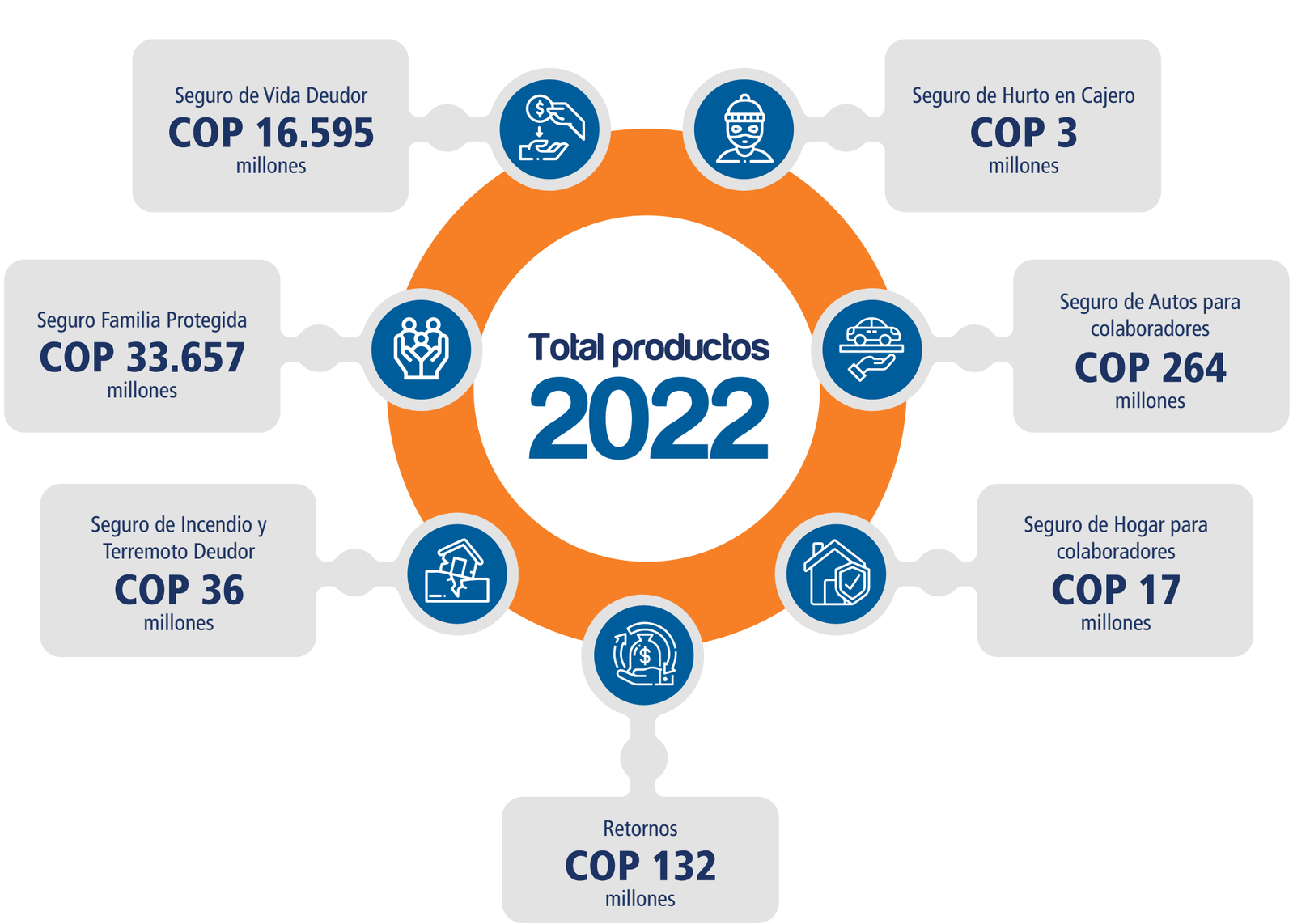


Ilustración # 7 - Principales cifras de la gestión de Banca Seguros
Fuente: cifras BMM

Indicador Propio ECC-3

Las mujeres lideraron la mayor concentración de pólizas, principalmente en las referentes a Seguro de Vida Deudor, Seguro de Vida Voluntario, Seguro de Hurto en Cajero.

	DICIEMBRE				
PRODUCTO	**Mujeres**	**%**	**Hombres**	**%**	**Total**
Seguro de vida deudor	331.092	58%	242.539	42%	573.631
Seguro de familia protegida	381.655	56%	299.871	44%	681.526
Seguro de Incendio y Terremoto Deudor	483	46%	570	54%	1.053
Seguro de Hurto en Cajero	2.424	55%	1.965	45%	4.389
Seguro de Hogar empleados	114	54%	97	46%	211
Seguro de Autos empleados	762	51%	746	49%	1.508

Tabla # 12 - Crecimiento en clientes referente a la póliza de seguros
Fuente: cifras BMM

Indicador Propio FS6

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

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

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

En 2022 el indicador de siniestralidad estuvo entre el 26 y 30%, lo que se traduce en indemnizaciones pagadas a nuestros clientes asegurados por más de COP 15.000 millones que fueron distribuidos en los créditos de los clientes que se vieron afectados, y el excedente en los clientes y/o beneficiarios.

En esta medida, tomamos la decisión de ajustar los acuerdos de niveles de servicio, con el fin de disminuir los días de respuesta que tienen las compañías de seguros; de esta forma le damos la mano a los asegurados y beneficiarios en esa difícil situación.

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

Indicador Propio 2022-1

En 2022 se evidenció una mayor conciencia en la necesidad de protección frente a los riesgos, como consecuencia de la experiencia de la pandemia, lo anterior, sumado al acompañamiento en educación financiera en seguros realizado durante el último año, conllevó a que se incrementara el número de asegurados. Al cierre de 2022 los Ingresos por seguros presentaron un incremento del 19,3% con respecto al año anterior.

La educación financiera en seguros nos ha permitido contribuir a la construcción de una mayor cultura de previsión en nuestros clientes y grupo familiar; y la atención de las solicitudes de indemnización en tiempos que están por debajo del mercado nos ha permitido fidelizar a nuestros clientes y generar mayor confianza en los productos de seguros ofrecidos a través del Banco.

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



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

2.5 Gestión del consumidor financiero

Indicador Propio EFC-1, EFC-2

Contamos con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que nos permite trabajar continuamente para brindar una cultura de debida atención, trato justo, protección y respeto; otorgamos información suficiente, clara y oportuna para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones, y de acuerdo con las condiciones ofrecidas, compromisos pactados y demás derechos consagrados en la ley, reciban oportunamente productos y servicios seguros y con calidad.

Nuestra Cultura de Servicio

Consolidar nuestra cultura de servicio es una prioridad, por esta razón:

01. Evaluamos la experiencia de los clientes en cada uno de los momentos de interacción que viven con la marca, los productos y los canales de atención; identificamos sus expectativas, vivencias positivas y negativas con el fin de determinar oportunidades de mejora.

Indicadores	Resultados 2022
Índice de Satisfacción (CSAT)	90,9
Índice de Recomendación (NPS)	80,1
Índice Neto de Facilidad (CES)	89,0

Tabla # 13 - Indicadores del Estudio de Experiencia realizado por el Banco Mundo Mujer en 2022
Fuente: cifras BMM

En 2022 realizamos nuestra habitual evaluación de experiencia de cliente obteniendo un Índice de Satisfacción (CSAT) de 90,9, mostrando una mejora en 1,8 puntos frente a la calificación obtenida en 2021, y un Índice de Recomendación (NPS) de 80,1, con un incremento significativo de 10,2 puntos respecto del año anterior; lo cual evidencia el gran trabajo realizado para consolidar el reconocimiento, la valoración positiva, la recomendación y los lazos de confianza que generan relaciones de largo plazo con nuestros clientes.

02. **Fortalecemos la cultura interna basada en la excelencia en el servicio.**

Mantenemos activo nuestro programa de cultura de servicio, "El Mejor Servicio Soy Yo", que busca reforzar y sensibilizar en los colaboradores la importancia que tiene la excelencia del servicio en Banco Mundo Mujer, destacando la relevancia de la aplicación de nuestros valores corporativos, conocimientos, habilidades y competencias para desarrollar las actividades diarias, la aplicación eficiente de los protocolos y, sobre todo, la actitud que debe ser siempre positiva, proactiva y cálida. El programa en el 2022 tuvo una cobertura de 4.814 colaboradores.

03. **Implementamos acciones para mejorar la experiencia de los clientes.**

Articulamos con las demás áreas de la Entidad acciones de mejora continua a partir de los hallazgos que tuvimos producto del análisis de todas las fuentes que nos generan información y nos permiten identificar aquellos aspectos que pueden afectar la debida atención al consumidor financiero. Dentro de las acciones más relevantes de 2022 se destacan:



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

• **Apertura de nuevas oficinas:** para acercarnos más a las comunidades trabajadoras del país y brindar un excelente servicio al consumidor financiero, durante 2022 ampliamos nuestra cobertura. Llegamos al municipio de Puerto Gaitán, en el Meta, con una oficina; en el departamento del Putumayo abrimos oficina en Orito y en el departamento de Nariño abrimos nuevas oficinas en Pasto, Ipiales, Buesaco, Guachucal y la Cruz.

• **Nuevos canales de atención y servicios:** para acercar el Banco a nuestros clientes, fortalecimos nuestros canales virtuales para que desde el celular en cualquier lugar de forma rápida y segura puedan acceder a:

• **App Móvil:** se crearon nuevas funcionalidades, entre ellas realizar consultas de los movimientos de cuentas de ahorro y créditos, consulta de información de seguros, CDT, pagos de créditos, programar transferencias, enviar alertas y notificaciones por e-mail.
• **Portal transaccional para personas naturales:** permite realizar consultas de los movimientos de cuentas de ahorro y créditos, consulta de información de seguros, CDT, pagos de créditos, programar transferencias, enviar alertas y notificaciones por e-mail, descargar documentos y certificados, personalización de productos.
• **Línea de WhatsApp:** exclusiva para recibir solicitudes de crédito a través del Call Center.
• **Tarjeta débito Máster Debit** que permite hacer compras en establecimientos y por internet.

• **Convenios de recaudo:** para mayor comodidad de nuestros clientes ampliamos la cobertura de los convenios de recaudo a nivel nacional, pasando de 70.000 a 110.000 puntos de atención, de los cuales 70.000 prestan su servicio de forma gratuita, entre ellos contamos con puntos físicos y digitales de Bancolombia, Puntos digitales de AV Villas y Aval Pay, Puntos físicos Banco de Bogotá, Giros y Finanzas (Banco Unión).

• **Actualización del modelo de actuación comercial y de servicio:** acción realizada para estandarizar el actuar comercial de nuestros colaboradores en las oficinas. El modelo es una herramienta para las personas que tienen contacto directo con el consumidor financiero, que les permite orientar su labor comercial (preventa, venta y post venta) con excelencia, aplicando los lineamientos, protocolos de servicio y atención personal.

El MAC está construido bajo los pilares estratégicos de nuestra cultura organizacional, misión, visión, valores, principios corporativos y promesa de valor, los cuales representan nuestra esencia, esa que nos permite alcanzar los objetivos de crecimiento del negocio, darle la mano a los clientes, quienes son nuestra razón de ser y mejorar sus experiencias gracias a la entrega, empatía y transparencia, y a un servicio de alta calidad.

• **Capacitación a colaboradores:** generamos formación continua a nuestros colaboradores para fortalecer sus conocimientos y habilidades, que nos permiten brindar un buen servicio y una asesoría clara y transparente a los consumidores financieros. Las temáticas que profundizamos están asociadas con características, beneficios y requisitos de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, buenas prácticas en la aplicación de la metodología crediticia, modelo de actuación comercial y de servicio, tasas de interés, temas normativos y toda la información que tiene que ver con protección del consumidor financiero, como los mecanismos de defensa, existencia de la defensoría del consumidor financiero, y derechos y obligaciones del consumidor.



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

En materia de inclusión financiera, nos apalancamos en canales no presenciales como:

- Página web
- Chatbot (para recepción de solicitudes de crédito)
- Call Center
- WhatsApp

logrando atender:

285.874

solicitudes de crédito

de las que se desembolsaron

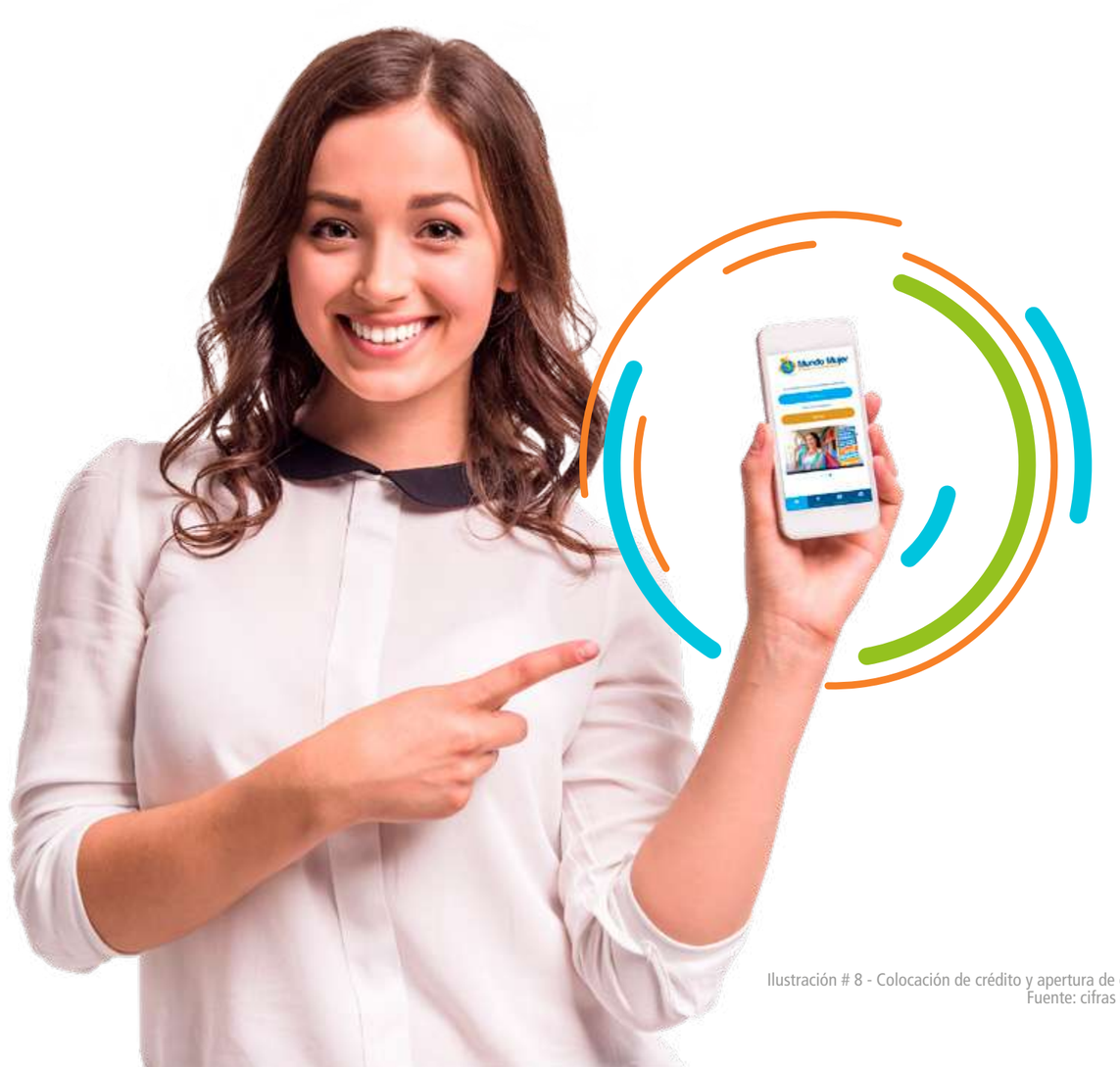
23.735

créditos

por un valor de

COP 70.306

millones



18.450

solicitudes de apertura de productos de ahorro e inversión

con una apertura de

165 CDT

por un monto total de COP 3.032 millones

y 506 cuentas de ahorro que cerraron el 2022 con un saldo de

COP 119

millones

Ilustración # 8 - Colocación de crédito y apertura de cuenta de ahorro y CDT en canales digitales.
Fuente: cifras BMM

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

Atención incluyente

En Banco Mundo Mujer brindamos atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad, adultos mayores y segmentos poblacionales en situación de mayor vulnerabilidad para que puedan acceder a los productos y servicios financieros que ofrecemos, bajo los principios de excelencia en el servicio, trato justo, calidez y atención personalizada, de acuerdo con los protocolos definidos por la Entidad:

• En nuestra red de oficinas, las personas en situación de discapacidad son atendidas de manera preferencial y personalizada por los Coordinadores de Servicios de cada agencia.

• Contamos con el servicio de intérprete de lengua de señas para atender a las personas con discapacidad auditiva.

• Contamos con el servicio de guía intérprete para atender a las personas con discapacidad visual y auditiva.

• Tenemos atención preferencial para el servicio de asesoría y cajas.

En la red de oficinas se solicita el servicio de Intérprete de Lengua de Señas Colombiana y a través de video llamada se realiza la conexión entre el cliente y el intérprete. Durante 2022 atendimos 4 servicios de interpretación:

Tipo de atención	Fecha	Tiempo (minutos)	Oficina	Tipo de discapacidad
Información para solicitud de crédito	8-01-2022	15	Bogotá Kennedy	Auditiva
Desembolso de crédito	29-04-2022	35	Valledupar La Ceiba	Auditiva
Información para solicitud de crédito	16-05-2022	25	Pasto Centro	Auditiva
Desembolso de crédito	15-06-2022	40	Barranquilla San Francisco	Auditiva

Tabla # 14 - Casos de personas con discapacidad / Cifras BMM

El servicio de guía intérprete para personas con discapacidad sordoceguera, se presta a través de un tercero contratado. Desde el 2 de febrero de 2015 hasta diciembre de 2022 no se ha requerido este servicio.

Defensoría del consumidor financiero

Mundo Mujer cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero, vocero de los consumidores financieros de la Entidad, que busca defender sus derechos, resolver de forma objetiva, imparcial y gratuita los requerimientos y conflictos que el cliente considere no han sido atendidos efectiva y adecuadamente.

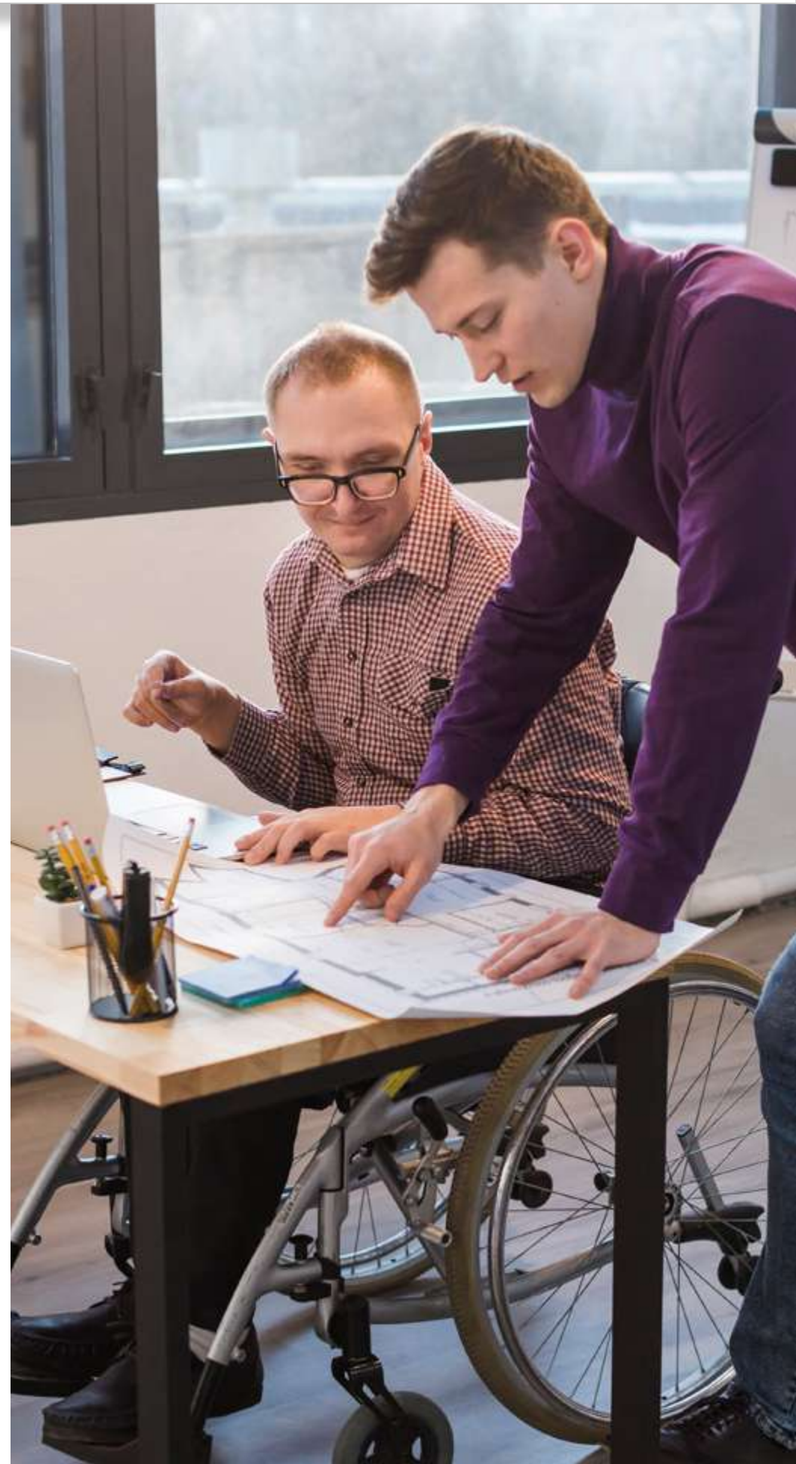
El Defensor realizó las siguientes acciones:

• Conoció y resolvió de forma objetiva y gratuita las quejas que presentaron los consumidores financieros.
• Actuó como conciliador entre los consumidores financieros y el Banco en los términos establecidos en el literal c). del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.
• Fue el vocero de los consumidores financieros ante el Banco.

Defensor del consumidor financiero

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

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



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

Atención de PQRS

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

Red de oficinas

Call Center

Página web

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

Durante 2022, atendimos un total de 6.218 PQRS, de las cuales el 89,53% (5.567) fueron recibidas directamente por el Banco, 8,46% (526) por la Superintendencia Financiera de Colombia y 2.01% (125) por la Defensoría del Consumidor Financiero.

Canales alternos para atención de los consumidores financieros

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

- Promocionamos y divulgamos los canales alternos: Puntos de recaudo, App del Banco, pagos en línea a través de página web, cajeros automáticos para retiros y compras con tarjeta débito a nivel nacional y línea gratuita nacional para consultas, con el objetivo de realizar pagos de crédito, transferencias, retiro de efectivo y consultas.

- Brindamos acompañamiento y asesoría para descargar el App a través de la fuerza comercial y el Call Center.

- Enviamos mensajes de texto y correos electrónicos para incentivar la descarga, registro y uso de la App y de los convenios de recaudo.

- Activamos el servicio de mensajería para recoger firmas o documentos necesarios para acceder a los productos.



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

2.6 Resultados financieros

Indicador Propio SFC-8, SFC-10

Sistema de Control Contable

El control contable se enfoca en la evaluación del cumplimiento de las políticas contables definidas por Banco Mundo Mujer para la elaboración y presentación de nuestros estados financieros. Estas políticas las cumplimos en todas las transacciones que llevamos a cabo.

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

Valor económico generado y distribuido

Contenido GRI 201-1

Seguimos trabajando en generar valor para nuestros grupos de interés. Todos los esfuerzos realizados durante 2022 nos permitieron que el valor económico agregado de este periodo se ubicara en: COP 819.555 millones, de los cuales, COP 677.118 millones, fueron distribuidos entre clientes y fondeadores, colaboradores, proveedores, accionistas y el Estado.

Valor Económico Generado
$819.555 millones

Valor Económico Distribuido
$677. 118 millones

Ingresos por cartera $668.795 millones

Otros Ingresos $150.760 millones

30%
Colaboradores
Salarios y prestaciones sociales $245.555 millones

15%
Proveedores
Pago de bienes y servicios adquiridos $119.824 millones

20%
Clientes
Intereses pagados a clientes y fondeadores $166.389 millones

10%
Estado
Contribución Fiscal (Nacionales y municipales) $82.687 millones

8%
Accionistas
Utilidades para los accionistas $62.662 millones

Valor Retenido
$142.437 millones

14%

Deterioro, Depreciaciones y Amortizaciones
$115.582 millones

3%

Reservas
$26.855 millones

Ilustración # 9 - Valor económico generado, distribuido y retenido/Fuente: cifras BMM

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

Principales resultados financieros

Indicador Propio SFC-5 - ROE, SOLV

Al finalizar 2022 seguimos presentando solidez y rentabilidad en nuestros resultados financieros e indicadores, lo anterior dado que, posterior a la pandemia del Covid-19, continuamos con la recuperación en nuestras cifras, lo que demuestra que tomamos decisiones acertadas frente al panorama actual de la economía. Destacamos los siguientes aspectos:

CARTERA CRÉDITOS

Presentó una tendencia alcista, registrando el crecimiento anual más grande que ha tenido en su historia y al corte de noviembre seguía siendo el Banco privado número 1 de las microfinanzas.

$2,432 Billones
Crec. Anual 21,0%

CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Siguieron su senda de crecimiento, logrando acceder a recursos principalmente a través de CDT, ratificando la confianza que tienen los ahorradores en el Banco

$1,191 Billones
Crec. Anual 14,7%

OTRAS FUENTES DE FONDEO

Frente a la diversificación de fuentes de fondeo se gestionaron y se obtuvieron nuevas fuentes de financiamiento de entidades multilaterales

$264.000 Millones
En fondeo del exterior

RENTABILIDAD

Durante el año 2022, se siguieron ocupando los primeros puestos en indicadores de rentabilidad como ROA y ROE en el sistema Bancario

ROA: 2,9%
ROA: 22,2%

Ilustración # 10 - Aspectos destacados año 2022/Fuente: cifras BMM

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

A continuación, se presentan los principales resultados financieros del Banco al cierre del año 2022, los cuales han sido preparados de acuerdo con las Normas Colombianas de Información Financiera (NCIF).

Balance general

Indicador Propio SFC-5 - ROE, SOLV

	Dic-21			Dic-22		
	Saldo	Var. Anual	Participación/ Ativo	Saldo	Var. Anual	Participación/ Ativo
Total Activo	$2.319.962*	9,0%	100,0%	$3.078.572*	32,7%	100,0%
Disponible + Inversiones	$293.282*	-14,2%	12,6%	$618.973*	111,1%	20,1%
Cartera de Créditos, Neto	$1.873.241*	15,9%	80,7%	$2.277.866*	21,6%	74,0%
Cartera de Créditos, Bruta	$2.010.135*	13,8%	86,6%	$2.432.008*	21,0%	79,0%
(-) Deterioro	$136.893*	-8,9%	5,9%	$154.142*	12,6%	5,0%
Cuentas por Cobrar, Neto	$42.753*	-34,4%	1,8%	$56.138*	31,3%	1,8%
Activos no Corrientes para la Venta,	-	-	-	$166*	-	0,005%
Propiedad, Planta y Equipo (Ppe),	$87.546*	-4,3%	3,8%	$88.788*	1,4%	2,9%
Otros Activos, Neto	$23.140*	34,6%	1,0%	$36.641*	58,3%	1,2%
Total Pasivo	$1.903.098*	5,5%	82,0%	$2.674.494*	40,5%	86,9%
Depósitos y Exigibilidades	$1.534.279*	1,1%	66,1%	$1.992.233*	29,8%	64,7%
Depósitos de Ahorros	$237.757*	39,1%	10,2%	$269.412*	13,3%	8,8%
Certificados de Depósito a Término	$992.135*	-13,6%	42,8%	$1.435.276*	44,7%	46,6%
Títulos de Intersión en Circulación	$300.972*	57,9%	13,0%	$283.072*	-5,9%	9,2%
Otras Exigibilidades	$3.415*	-57,8%	0,1%	$4.473*	31,0%	0,1%
Pasivos por Arrendamientos	$70.854*	-9,7%	3,1%	$69.299*	-2,2%	2,3%
Créditos de Bancos	$217.088*	57,4%	9,4%	$510.605*	135,2%	16,6%
Cuentas por Pagar	$57.031*	30,2%	2,5%	$72.281*	26,7%	2,3%
Obligaciones Laborales	$21.827*	0,6%	0,9%	$27.224*	24,7%	0,9%
Otros Pasivos	$2.019*	-51,1%	0,1%	$2.852*	41,3%	0,1%
Total Patrimonio	$416.864*	28,1%	18,0%	$404.078*	-3,1% -	13,1%
Capital Social	$142.310*	-	6,1%	$142.310*	-	4,6%
Reservas	$136.451*	4,7%	5,9%	$139.940*	2,6%	4,5%
Superavit	$32.310*	-	1,4%	$32.310*	-	1,0%
Ganancias o Pérdidas	$105.793*	414,5%	4,6%	$89.517*	-15,4%	2,9%

Tabla # 15 - Balance general /Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

Activo

Al finalizar el cierre de diciembre de 2022, el activo total del Banco registró un saldo de COP 3,0 billones, lo que representa un crecimiento anual de COP 758.610 millones, explicado principalmente por el aumento registrado en la cartera bruta por COP 421.874 millones, alcanzando un saldo de COP 2,4 billones y un incremento en el disponible y las inversiones por COP 325.691 millones, cerrando el año con un saldo de COP 618.973 millones.

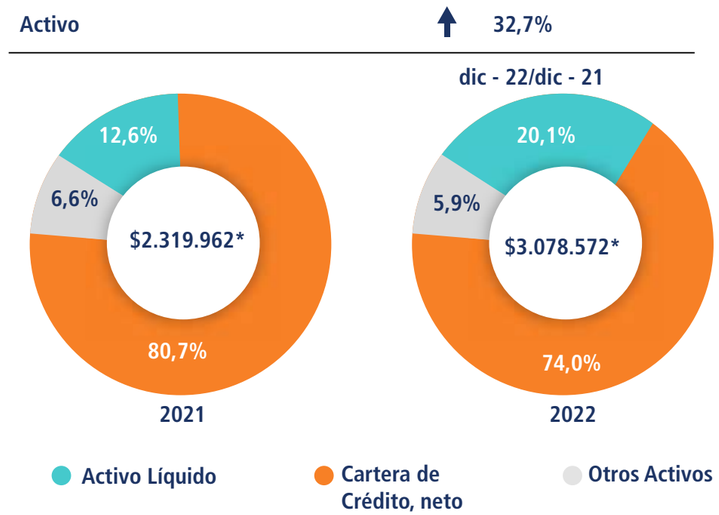


Gráfico # 20 - Composición del activo BMM
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Disponible + inversiones

El disponible más inversiones presentó un incremento del 111,1 %, registrando un saldo de COP 618.973 millones al cierre de diciembre de 2022, ubicando así el activo líquido del Banco en un promedio del 20,1 % en lo corrido del año; permitiendo mantener en los niveles adecuados los indicadores de liquidez y acorde a los lineamientos del plan estratégico.

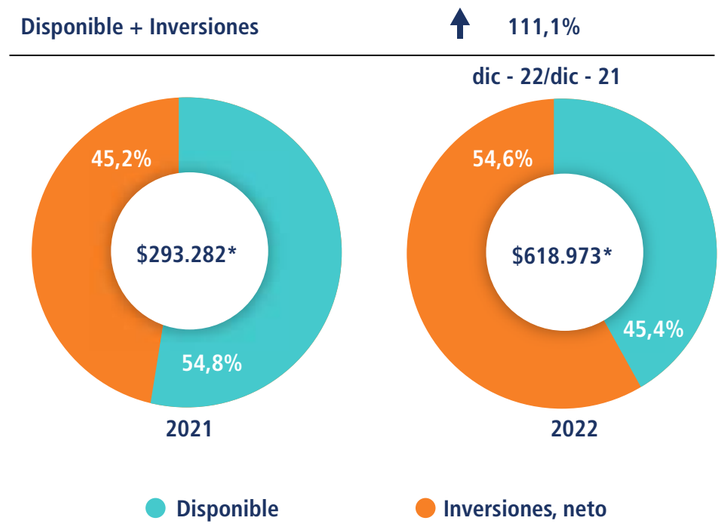


Gráfico # 21 - Composición del activo líquido
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Cartera de créditos

En 2022 presentamos un crecimiento anual del 21,0 % en nuestra cartera de créditos, resultado que superó considerablemente la meta proyectada; a lo largo del año continuamos demostrando nuestro liderazgo, especialmente en la industria de microcrédito en Colombia, donde al corte de noviembre, según cifras de Asomicrofinanzas, seguimos siendo el Banco privado número uno en microfinanzas en el país, por mayor saldo de cartera bruta en microcrédito y número de clientes.
En 2022, Mundo Mujer desembolsó en cartera de créditos un total de COP 2,4 billones, de los cuales el 74,9 % fue en la modalidad de microcrédito, 13,0 % en cartera comercial y 12,1 % en créditos de consumo.

Al cierre de diciembre de 2022 la cartera de créditos bruta registró un saldo de COP 2,432 billones, cabe destacar que la modalidad de cartera comercial ganó participación pasando de 12,3 % en diciembre de 2021 al 14,7 % a diciembre de 2022, lo anterior de acuerdo con la estrategia de impulsar la atención integral a las Pymes.

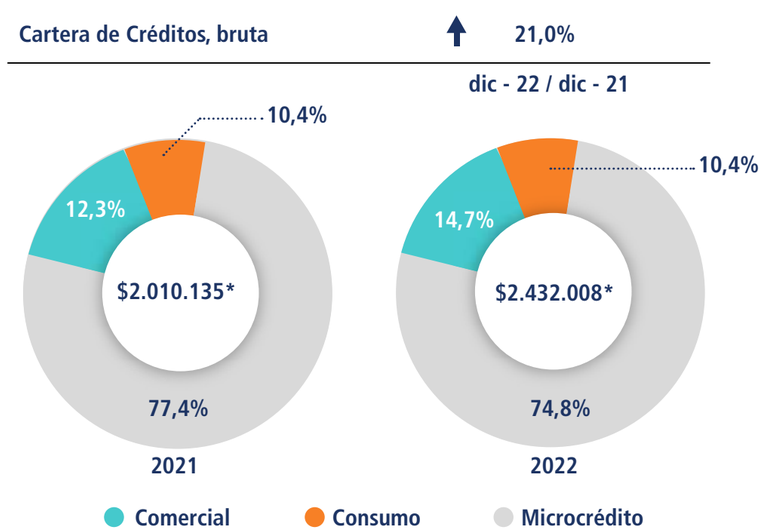


Gráfico # 22 - Composición de la cartera bruta
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

Durante 2022 el índice de cartera vencida siguió presentando reducciones considerables, lo que permitió que el indicador al cierre del año cerrara en 4,11 %, presentando una disminución de 38 puntos básicos frente al mismo periodo del año anterior.

El indicador de riesgo de cartera vencida finalizo en 7,3 % con una reducción del 1,1 % frente al cierre del año anterior cuando se ubicaba en 8,4 %. Los indicadores de cobertura de la cartera vencida y la cartera en riesgo cerraron en 154,1 % y 87,7 % respectivamente.

Finalmente, los castigos del año totalizaron en COP 71.091 millones, representando el 2,9 % de la cartera bruta al cierre de diciembre de 2022.

	2021	2022	%Variación
No. Clientes Cartera:	496.319	511.986	⬆ 3,2%
Mujeres:	282.274	291.523	⬆ 3,3%
Hombres:	214.045	220.463	⬆ 3,0%

Desembolsos	2021	2022	% Variación
Microcrédito:	$1.545.689*	$1.825.701*	⬆ 18,1%
Comercial:	$196.043*	$316.194*	⬆ 61,3%
Consumo:	$254.187*	$294.852*	⬆ 16,0%

Total Cartera Bruta	COP 2,432 BILLONES		
	2021	2022	% Variación
Microcrédito:	$1.555.301*	$1.820.311*	⬆ 17,0%
Comercial:	$246.432*	$357.556*	⬆ 45,1%
Consumo:	$208.401*	$254.141*	⬆ 21,9%

	2021	2022	% Variación
Indice de cartera vencida	4,49%	4,11%	⬇ -0,4%
Indice de cartera en riesgo	8,42%	7,28%	⬇ -1,1%
Cobertura de cartera vencida	151,6%	154,1%	⬆ 2,5%
Cobertura de riesgo	80,8%	87,1%	⬆ 6,2%

Gráfica # 23 - Principales cifras de cartera – diciembre 2022 /Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Cuentas por cobrar, neto

Las cuentas por cobrar presentaron un incremento del 31,3 %, finalizando diciembre de 2022 en COP 56.138 millones, explicado principalmente por incremento del concepto de intereses y comisiones, esto relacionado con el buen comportamiento de crecimiento de la cartera.

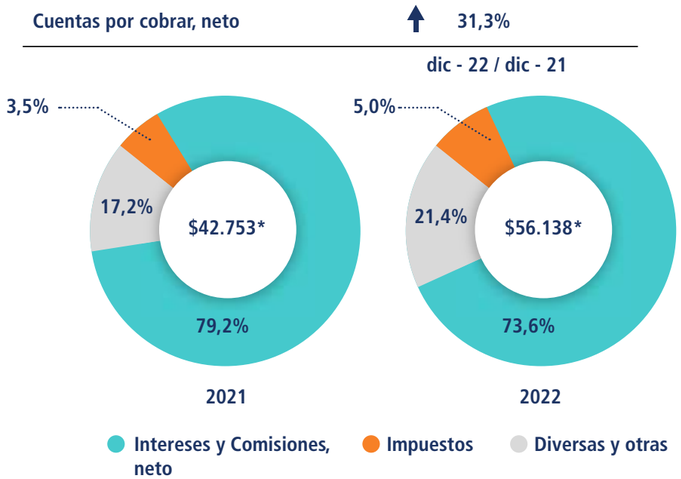


Gráfico # 24 - Composición de las cuentas por cobrar, neto
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Propiedad, plata y equipo, neto

La propiedad planta y equipo neto presentó un aumento anual del 1,4 % frente al cierre del año anterior terminando con un saldo de COP 88.788 millones, lo que representó un aumento del COP 1.242 millones.

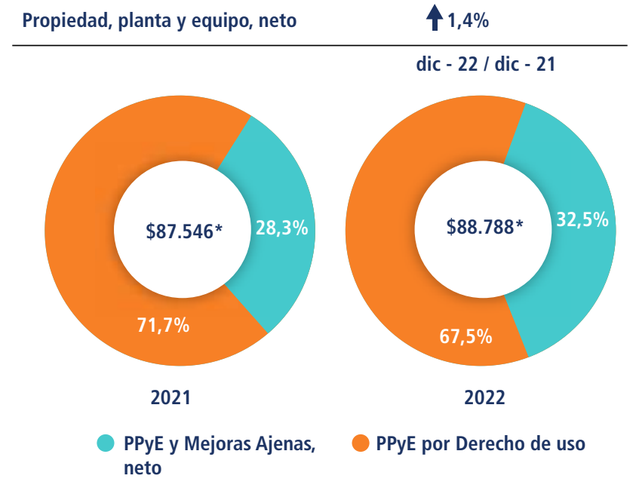
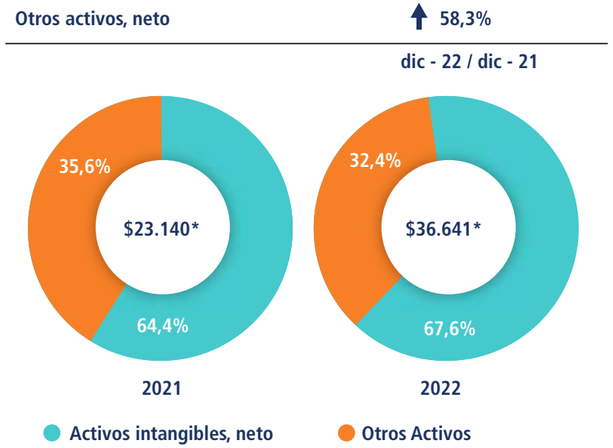


Gráfico # 25 - Propiedad planta y equipo, neto
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

Otros activos, neto

Los otros activos del Banco registraron un saldo total de COP 36.641 millones, al cierre de diciembre de 2022, presentando un aumento del 58,3 %, ocasionado principalmente por incremento de activos intangibles que corresponde a mejoras y actualizaciones realizadas al Core Bancario, compra de licencias, que nos permiten el fortalecimiento de los procesos internos. Adicionalmente dentro de otros activos se encuentran activos no corrientes para la venta, por COP 166 millones, correspondiente a dos bienes recibidos en pago, por garantía de un crédito de la modalidad comercial y un crédito de la modalidad de microcrédito.



Gráfica # 26 - Otros activos, neto
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Pasivo

El pasivo al cierre de diciembre de 2022 presentó un incremento anual de COP 771.396 millones, con un crecimiento porcentual del 40,5 %, cerrando con un saldo de COP 2,674 billones. El crecimiento del año obedece principalmente a que seguimos trabajando en la diversificación de las fuentes de fondeo, alineado con nuestro plan estratégico. Los instrumentos financieros que mayores aumentos presentaron en saldo fueron: CDT, créditos de bancos entre los que se destacan los fondeos tomados con entidades del exterior y cuentas de ahorro.

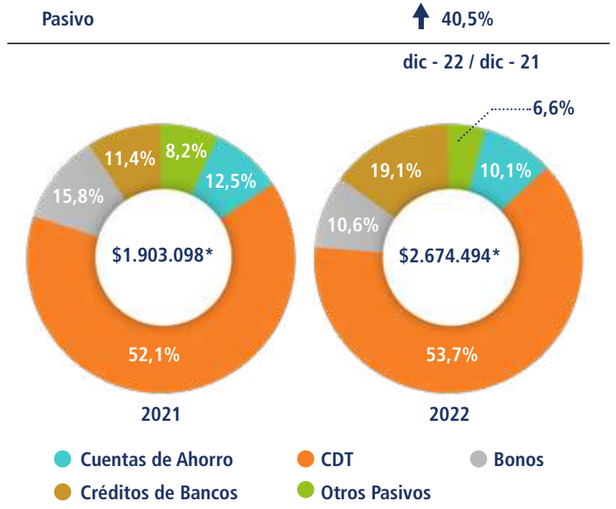


Gráfico # 27 - Composición del pasivo
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Productos de ahorro

Las cuentas de ahorro al cierre de diciembre registraron un saldo de COP 269.412 millones, con un incremento anual del 13,3 % lo que representa COP 31.655 millones respecto del año anterior. A lo largo del año, trabajamos en ofrecer tasas competitivas de mercado, de acuerdo con la coyuntura económica que se viene presentando.

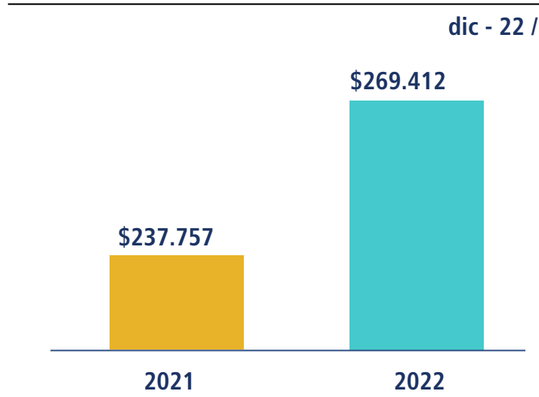


Gráfico # 28- Saldo cuentas de ahorro
Fuente: cifras BMM
Cifras en millones

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

Productos de certificado de depósito a término

La captación de depósitos a través de CDT durante 2022 se mantuvo como la fuente de fondeo más importante, cerrando con un saldo de COP 1,435 billones, lo que representa un respaldo al total del activo del 46,6 %.

Los CDT siguieron consolidándose como una fuente importante del fondeo, sin embargo, su costo financiero presentó incrementos significativos dados los incrementos realizados a la Tasa de Intervención.

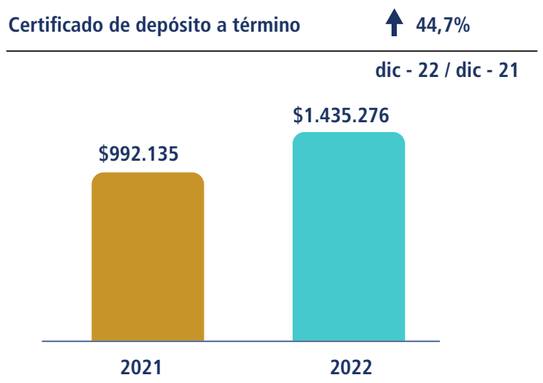


Gráfico # 29 - Certificado de depósito a término (CDT)
Fuente: cifras BMM
Cifras en millones

Títulos de inversión en circulación

Al cierre de diciembre de 2022 los bonos cerraron con un saldo de COP 283.072 millones, con una disminución del 5,9 %, debido a que en el mes de julio realizamos el último pago por COP 20.000 millones, de la emisión de bonos de segundo mercado realizada en el año 2017.

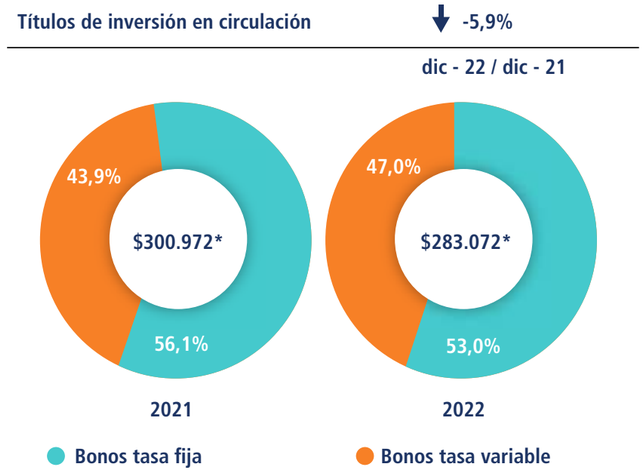


Gráfico # 30 - Títulos de inversión en circulación
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones



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

Créditos de bancos

Los créditos de bancos cerraron como la segunda fuente de fondeo más importante para Banco Mundo Mujer, con una participación sobre el total del activo del 16,6 %, registrando un saldo de COP 510.605 millones, reflejando un crecimiento de 135,2 %, cabe destacar que en el mes de diciembre recibimos dos créditos de entidades del exterior por valor de COP 134.427 millones.

A lo largo del año gestionamos cupos con varias entidades del exterior, obteniendo resultados positivos para el Banco, lo que nos permite contar con mayor cantidad de recursos para nuestros requerimientos futuros de fondeo.

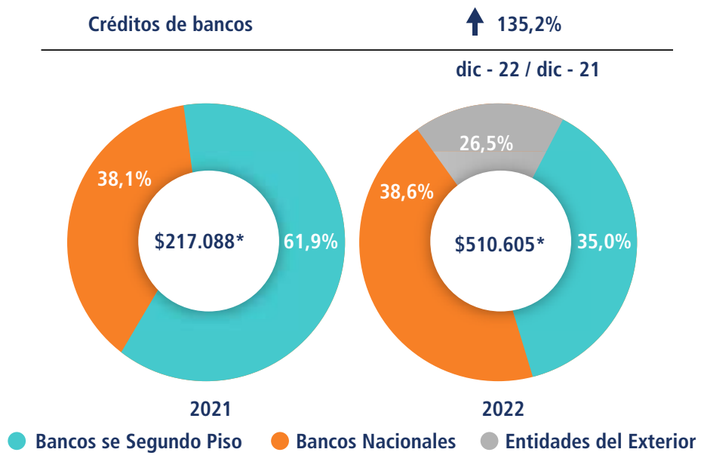


Gráfico # 31 - Créditos de bancos
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Demás pasivos

Los otros pasivos del Banco terminaron con un saldo de COP 176.129 millones, lo que representó un incremento del 13,5 %. En esta línea se agrupan las cuentas por pagar que representan el 41,0 %, los pasivos por arrendamiento con el 39,3 %, las obligaciones laborales 15,5 % y otros pasivos con el 4,2 % (incluye las otras exigibilidades), el incremento en otros pasivos está justificado por el incremento en las cuentas por pagar, principalmente por el concepto de impuestos, con un aumento de COP 12.900 millones.

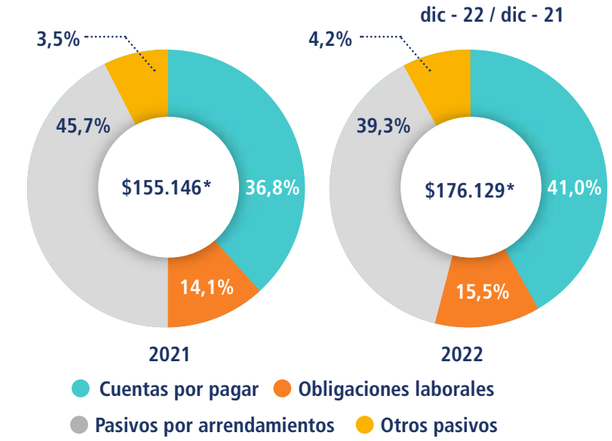


Gráfico # 32 - Demás pasivos
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones



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

Patrimonio

Al cierre de diciembre de 2022 el patrimonio registró un saldo de COP 404.078 millones, con una disminución de 3,1 % respecto al cierre del año anterior, explicado principalmente por la disminución de la utilidad.

	Total Patrimonio	COP 404.078 MILLONES	
	2021	2022	%Variación
Capital Social:	$142.310*	$142.310*	→ 0,0%
Reservas:	$136.451*	$139.940*	↑ 2,6%
Superavit:	$32.310*	$32.310*	→ 0,0%
Ganancias o pérdidas:	$105.793*	$89.517*	↓ -15,4%

Tabla # 16 - Total, patrimonio/Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones



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

Estado de resultados

La utilidad acumulada del Banco se ubicó en COP 89.517 millones, con una disminución anual del COP 16.276 millones, sin embargo, destacamos: i) el crecimiento anual de los ingresos por cartera por COP 111.261 millones, debido al excelente comportamiento de la cartera de créditos, ii) el aumento de los ingresos por inversiones por COP 17.035 millones, producto de las valoraciones registradas en el portafolio de inversiones que mantiene el Banco, iii) todo esto permitió que el margen financiero presentara un comportamiento positivo a pesar del incremento constante en las tasas de interés del pasivo durante el año, mitigando en gran parte el incremento del gasto por deterioro y los gastos de personal y administrativos.

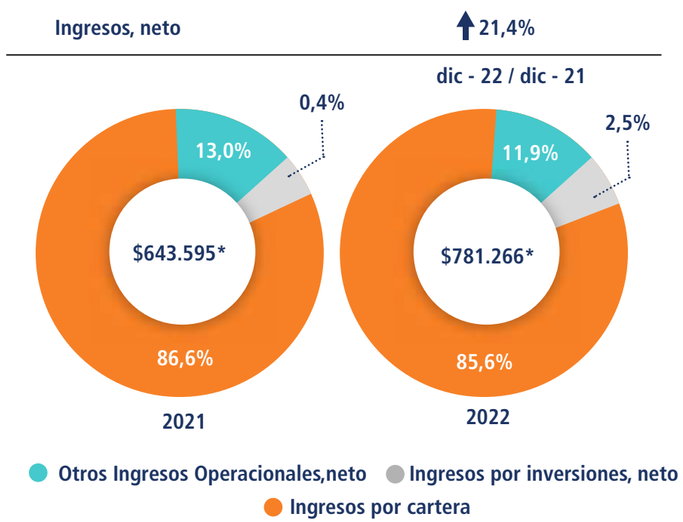
	Dic-21			Dic-22		
	Saldo	Var. Anual	Participación/ Ingresos	Saldo	Var. Anual	Participación/ Ingresos
Ingresos por Intereses	$560.163*	6,5%	87,0%	$688.459*	22,9%	88,1%
Ingresos por Cartera	$557.535*	8,4%	86,6%	$668.795*	20,0%	85,6%
Ingresos por Inversiones, Neto	$2.629*	-77,1%	0,4%	$19.664*	648,0%	2,5%
Egresos por Intereses	$78.678*	-18,1%	12,2%	$166.389*	111,5%	21,3%
Intereses Depósitos y Exigibilidades	$64.884*	-15,3%	10,1%	$128.628*	98,2%	16,5%
Depósitos de ahorro	$5.207*	30,5%	0,8%	$13.084*	151,3%	1,7%
CDT	$43.943*	-21,8%	6,8%	$90.683*	106,4%	11,6%
Otros Intereses	$15.733*	-4,3%	2,4%	$24.860*	58,0%	3,2%
Intereses Créditos de Bancos y Otras Obligaciones	$13.794*	-29,3%	2,1%	$37.761*	173,7%	4,8%
MARGEN DE INTERESES	$481.486*	12,0%	74,8%	$522.070*	8,4%	66,8%
Otros Ingresos Operacionales, Neto	$83.432*	24,6%	13,0%	$92.806	11,2%	11,9%
MARGEN FINANCIERO	$564.917*	13,7%	87,8%	$614.877*	8,8%	78,7%
Gastos de Personal Y Administrativos	$311.402*	7,0%	48,4%	$352.749*	13,3%	45,2%
Gastos de Personal	$215.551*	5,0%	33,5%	$245.555*	13,9%	31,4%
Gastos de Administrativos	$95.851*	11,8%	14,9%	$107.194*	11,8%	13,7%
Margen ANTES DE DEPREC, AMORT Y DE	$253.515*	23,2%	39,4%	$262.128*	3,4%	33,6%
Depreciaciones y Amortizaciones	$25.103*	-3,5%	3,9%	$26.619*	6,0%	3,4%
Gasto por Deterioro, Neto	$66.745*	-54,2%	10,4%	$88.963*	33,3%	11,4%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	$161.668*	374,9%	25,1%	$146.546*	-9,4%	18,8%
Impuesto de Renta	$55.874*	314,5%	8,7%	$57.028*	2,1%	7,3%
UTILIDAD NETA	**$105.793***	**414,5%**	**16,4%**	**$89.517***	**-15,4%**	**11,5%**

Tabla # 17 - Estado de resultados 2022/Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

Ingresos, netos

Los ingresos del Banco se ubicaron en COP 781.266 millones con un crecimiento del 21,4 % frente al mismo periodo de año anterior. Los ingresos por cartera siguieron siendo la mayor fuente de recursos con una participación del 85,6 % y un saldo por COP 668.795 millones, con un crecimiento del 20,0 % acorde con el comportamiento de la cartera de créditos, seguidos por otros ingresos operacionales, neto con un 11,9 % con un saldo de COP 92.806 millones y el ingreso por inversiones neto, con una participación del 2,5 % y un saldo por COP 19.664 millones, este último concepto presentó un crecimiento del 648,0 % debido a las valoraciones de diferentes inversiones que realizamos en el portafolio.

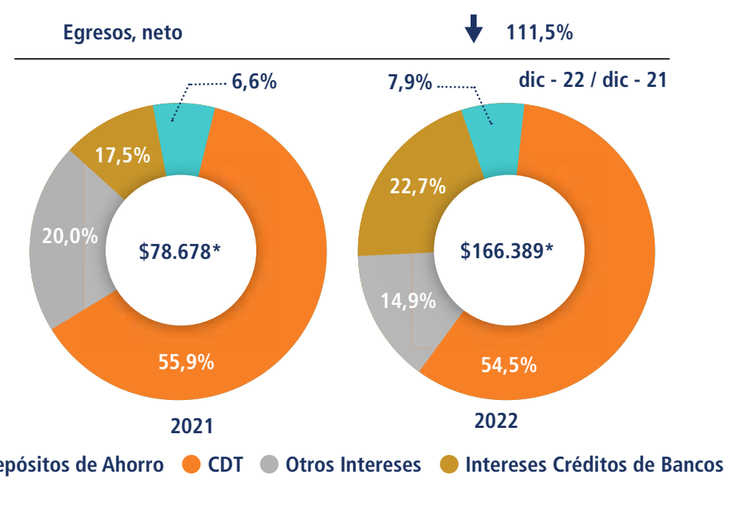


Gráfica # 33 - Ingresos, netos/Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Egresos por intereses

Al cierre de diciembre de 2022, los egresos por intereses presentaron un aumento de 111,5 %, generando un gasto total de COP 166.389 millones, el incremento de los egresos por intereses está influenciado por el comportamiento alcista que se presentó durante el año en la tasa de intervención del Banco de la República, lo que ocasionó que el mercado presentara alzas en las tasas, encareciendo significativamente las diferentes fuentes de fondeo.

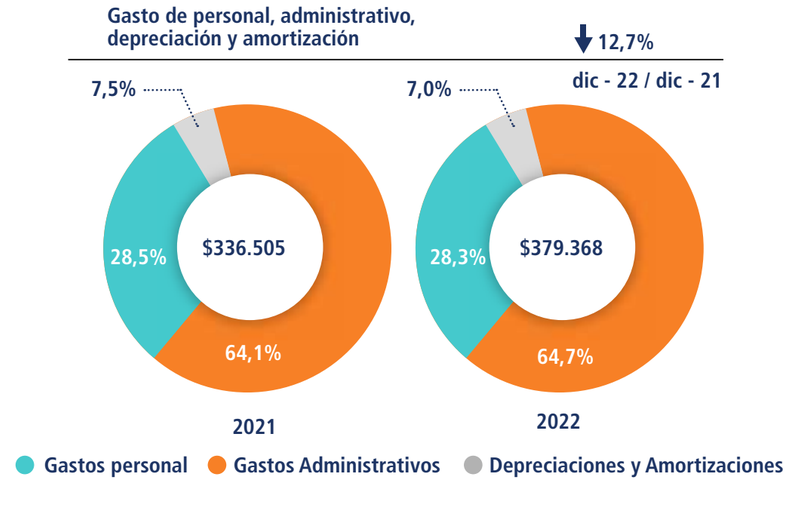
Este concepto está compuesto por intereses de CDT, los cuales al cierre del año presentaron un crecimiento del 106,4 % con una participación del 54,5 % del total de los egresos por intereses, cerrando con un saldo de COP90.683 millones, en segundo lugar están los intereses de créditos de bancos con un incremento del 173,7 %, frente al cierre del año anterior, una participación del 22,7 % sobre los egresos por intereses y un saldo de COP 37.761 millones, en tercer lugar se encuentran otros intereses (costo de los bonos) con un saldo de COP 24.860 millones y una participación del 14,9 %, por último los intereses por depósitos de ahorro con una participación del 7,9 %, sobre el total de los egresos por intereses, un crecimiento del 151,3 % y un saldo de COP 13.084 millones.



Gráfica # 34 - Egresos, netos/Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

Gastos de personal, administrativos, depreciaciones y amortizaciones

Al cierre del año 2022 los gastos de personal y administrativos (incluidas depreciaciones y amortizaciones), cerraron con un monto de COP 379.368 millones, cifra superior en 12,7 % a la registrada en el año anterior. Los gastos de personal registraron un saldo de COP 245.555 millones, con un crecimiento del 13,9 % respecto al año anterior, principalmente por el incremento salarial del año 2022 y la apertura de nuevas oficinas. Por otra parte, los gastos administrativos registraron un total de COP 107.194 millones, generando un incremento del 11,8 %, principalmente por gastos por impuestos, gastos de viaje y representación, reparaciones, transporte y mantenimiento, finalmente el gasto correspondiente a depreciaciones y amortizaciones presentó un aumento del 6,0 % respecto al valor registrado en el año 2021, alcanzado un monto de COP 26.619 millones.

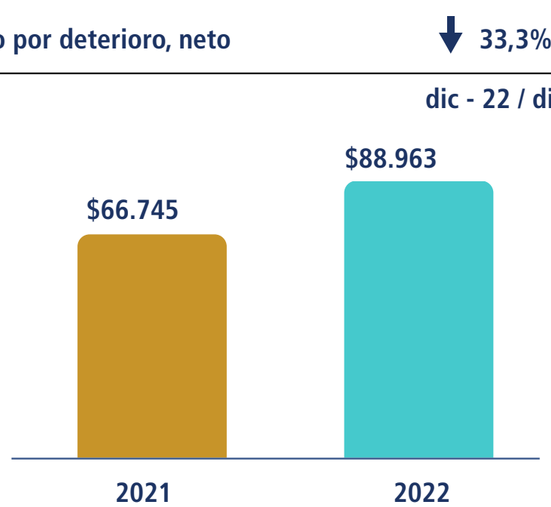


Gráfica # 35 - Gastos de personal, administrativos, depreciaciones y amortizaciones, netos
Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

Gasto por deterioro, neto

El gasto por deterioro presentó un crecimiento del 33,3 % lo que representa COP 22.218 millones, cerrando con un saldo de COP 88.963 millones, ocasionado principalmente por la incorporación de la provisión adicional de la modalidad de consumo en cumplimiento con la Circular Externa 26 de la SFC y por el incremento del nivel de riesgo de la cartera sobre el último trimestre del año.



Gráfica # 36 - Gasto por deterioro, neto
Fuente: cifras BMM
Cifras en millones

Principales indicadores financieros

Los resultados de los principales indicadores financieros ratifican la confianza que tienen los clientes en Banco Mundo Mujer, lo que nos permite seguir destacándonos; al corte de octubre los indicadores de rentabilidad nos ubicaron en las primeras posiciones del sistema bancario.

Destacamos los siguientes indicadores al cierre de 2022:

• El activo Líquido cerró en 20,1 %, lo que le representó un crecimiento del 7,5 % anual, mostrando una sólida posición de liquidez con el fin de asegurar el cumplimiento de los pasivos con nuestros clientes.

• La rentabilidad sobre el patrimonio ROE y la rentabilidad sobre el activo ROA medido bajo la metodología de la SFC, cerraron el año en 22,2 % y 2,9 % respectivamente, ubicándose en los niveles esperados.

• La eficiencia administrativa, medida como los gastos de personal más los administrativos sobre el total de los ingresos, se ubicó en 45,2 % al cierre del año, presentando una disminución frente al año anterior del 3,2 %, alineándose así al plan estratégico que busca generar un manejo eficiente de los recursos.

• Los activos ponderados por riesgo registraron COP 2.050.176 millones, presentando un crecimiento anual del 47,4 % y el patrimonio técnico un saldo de COP 391.108 millones, presentando una disminución anual del 5,2 %, el crecimiento de los activos ponderados por riesgo es congruente con en el crecimiento de la cartera de créditos, el índice de solvencia total cerró en 16,9 %, excediendo las relaciones mínimas de solvencia exigidas a los establecimientos de crédito en Colombia de 10,5 % de solvencia total, incluyendo el porcentaje del colchón de conservación de capital.

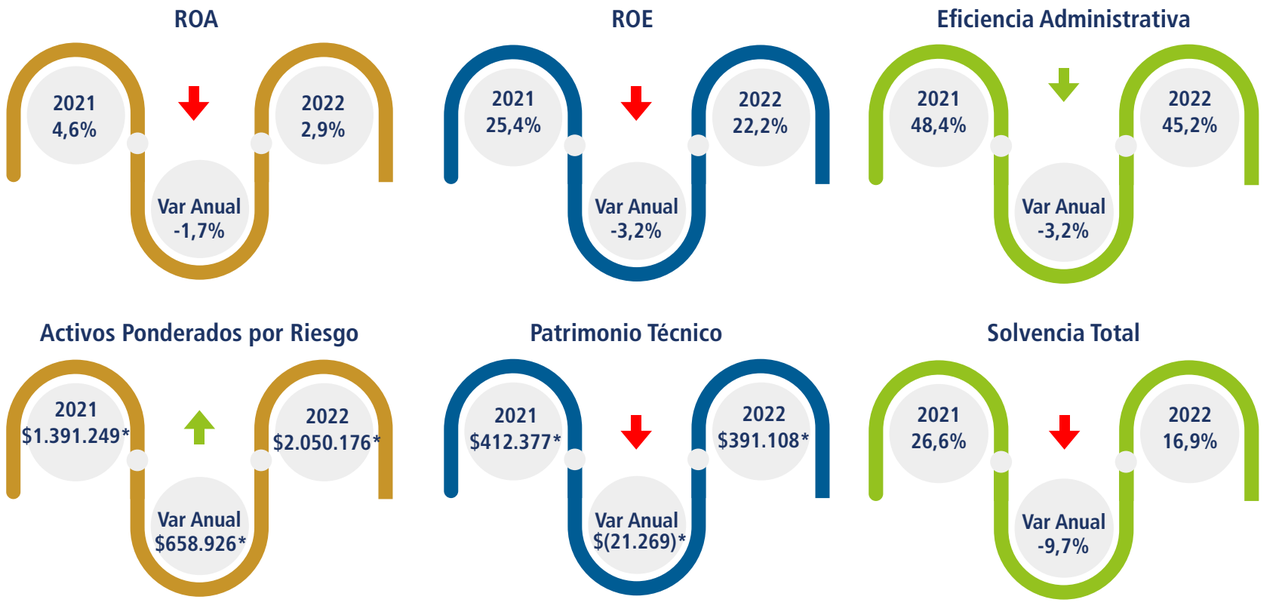


Ilustración # 11 - Principales indicadores financieros /Fuente: cifras BMM
*Cifras en millones

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

03

Desarrollo de la comunidad

3.1 Así generamos valor 72
3.2 Inclusión financiera 73
3.3 Educación económica y financiera 76



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

3.1. Así generamos valor

Contenido GRI: 3-2

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

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



Líneas de acción

Inclusión Financiera

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

Educación Económica y Financiera

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



3.2. Inclusión Financiera

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

Nuestra estrategia de inclusión financiera se basa en:

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

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

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



Clientes por edad

de los clientes de crédito y de ahorro se concentran entre los 31 y 50 años, mientras que 34 % son mayores de 51 años.



Clientes por estrato socioeconómico

de los clientes de crédito y de ahorro pertenecen a estratos 1, 2 y 3.



Clientes por nivel educativo

de los clientes de crédito y de ahorro cuentan con un nivel educativo de primaria, mientras que 47 % tienen bachillerato y 20 % cuentan con estudios superiores técnicos, tecnológicos y profesionales.

Con las acciones de educación económica y financiera en 2022,

impactamos a 487.130 personas

entre clientes, usuarios, niños y jóvenes, personas con discapacidad y Colaboradores.

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

Accesibilidad en zonas de baja densidad poblacional

Indicador Propio FS14

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

Según el nivel de ruralidad, 52% de los municipios que atendemos en Banco Mundo Mujer, tienen una intermedia o baja densidad poblacional y están catalogados como rural y rural disperso; lo que ratifica que nuestra cobertura permite realizar inclusión financiera en poblaciones donde hay poca presencia de los bancos; aportando al desarrollo y progreso de estas comunidades.

Clasificación de los municipios	Criterio de clasificación según ruralidad	Cantidad de municipios	Porcentaje
Ciudades y aglomeraciones	Se caracterizan por tener una alta densidad poblacional (más de 100 hab./km^2	92	14%
Intermedio	Se caracterizan por tener entre 25.000 y 100.000 habitantes en la cabecera o que, a pesar de tener cabeceras menores, presentan alta densidad poblacional (más de 10 hab./km^2	231	34%
Rural	Tienen cabeceras de menor tamaño (menos de 25.000 habitantes) y presentan densidades poblacionales intermedias (entre 10 hab./km^2 y 100 hab./km^2	226	33%
Rural disperso	Tienen cabeceras pequeñas y densidad poblacional baja (menos de 50 hab./km^2)	128	19%
Total general		**677**	**100%**

Tabla # 18 - Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre de 2022
Fuente definición de categorías de ruralidad: DDRS-DNP (Dirección de Desarrollo Rural Sostenible- Departamento Nacional de Planeación) en el marco de la Misión para la Transformación del Campo-2014; cifras BMM.

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

Caracterización de nuestros clientes

Indicador Propio EIF-1

Estrato	Número de clientes	%	Mujeres	Hombres
1	345.316	50%	55%	45%
2	264.192	38%	59%	41%
3	73.144	11%	62%	38%
4	8.839	1%	63%	37%
5	1.894	0%	61%	39%
6	545	0%	63%	37%
Total general	**693.930**	**100%**	**57%**	**43%**

Tabla # 19 -Estrato socioeconómico - Persona Natural BMM
Fuente: cifras BMM

En Banco Mundo Mujer promovemos la inclusión financiera, tanto de hombres como mujeres; 57% de nuestros clientes del activo y del pasivo son mujeres y 98% de nuestros clientes pertenecen al estrato socioeconómico uno, dos y tres.

Nuestros retos

Crecer en clientes, saldos de cartera y valor de captación, para que con nuestros productos sigamos dándole la mano a las comunidades colombianas.

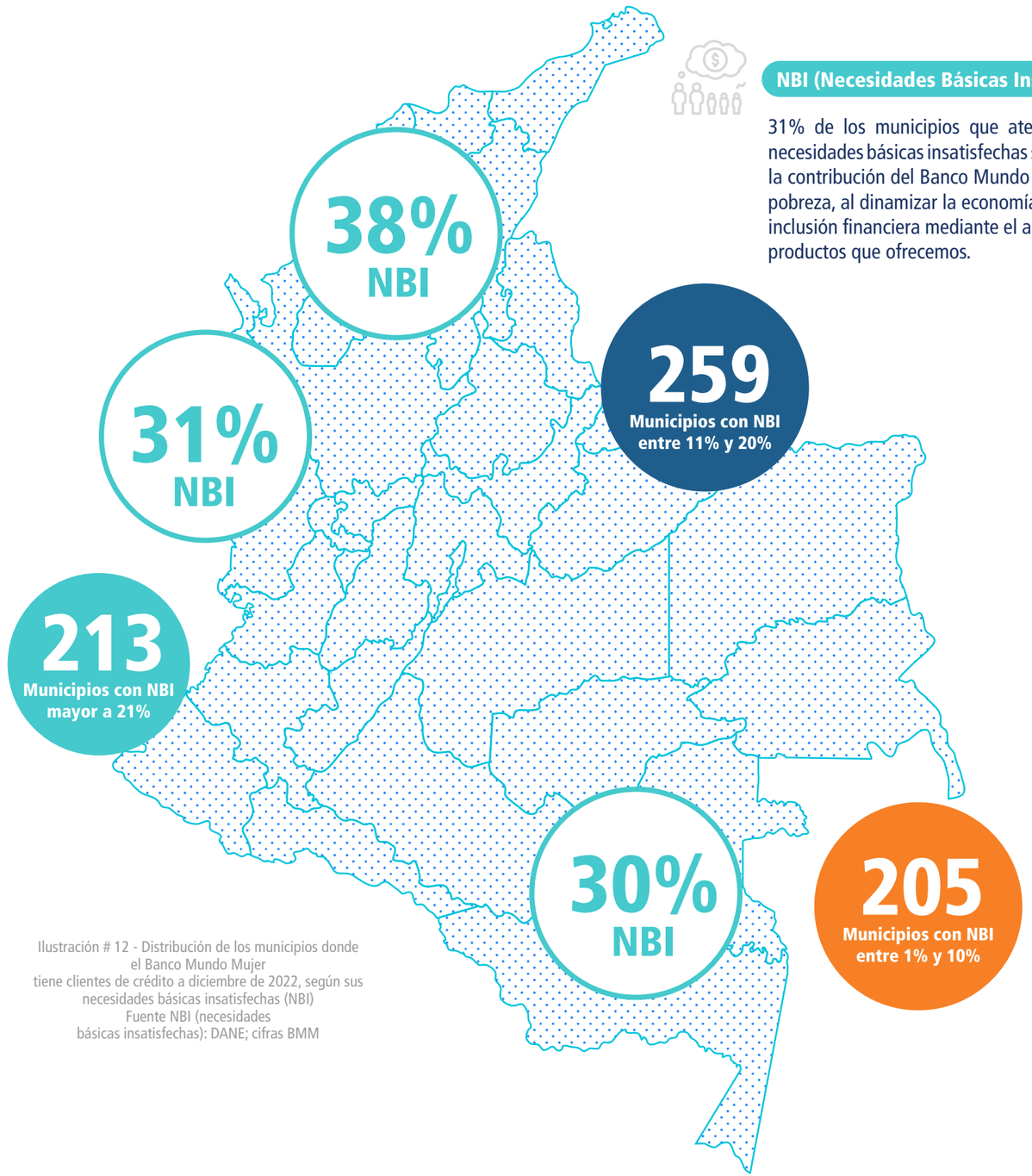


Ilustración # 12 - Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2022, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)
Fuente NBI (necesidades básicas insatisfechas): DANE; cifras BMM

NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas)

31% de los municipios que atendemos tienen un nivel de necesidades básicas insatisfechas superior a 20%, lo que ratifica la contribución del Banco Mundo Mujer a la disminución de la pobreza, al dinamizar la economía de estos municipios y hacer inclusión financiera mediante el acceso fácil al crédito y demás productos que ofrecemos.

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

3.3. Educación Económica y Financiera

Principales iniciativas

Indicador Propio EEF-1A / Contenido GRI 413-1

Programa de educación económica y financiera "Aprendamos en Familia, Educación financiera para todos"

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

Principales resultados

En 2022 nos propusimos dos retos importantes, los cuales nos llevaron a obtener excelentes resultados:

01. Fortalecimos nuestro Programa de Educación Económica y Financiera "Aprendamos en Familia - Educación Financiera para todos", mediante la implementación de un modelo pedagógico basado en competencias. Podemos decir que este modelo es único, puesto que parte de una base conceptual, que incorpora:

El Ser: reconociendo cuáles son sus emociones frente a las competencias a desarrollar.

El Saber: identificando los pensamientos que tiene para desarrollar las competencias.

El Hacer: estableciendo los comportamientos que se han de generar en las competencias.

El saber hacer en contexto: Identificando los beneficios y ganancias en lo que se hace.

Segmentamos, nuestro público objetivo, lo escuchamos, conocimos y entendimos sus características socioeconómicas, sus prácticas financieras, sus necesidades y metas, y evaluamos cada una de las iniciativas para ejecutar acciones en pro de mejorar la inclusión social, el equilibrio ambiental, el desarrollo de competencias y el crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de los consumidores financieros.

02. Obtuvimos el Sello de Educación Financiera en la categoría "Gestión de Capacidades nivel I", que emite la Superintendencia Financiera de Colombia SFC, para los programas de Educación Económica y Financiera. Con este reconocimiento, la Superfinanciera certificó las buenas prácticas de la entidad en inclusión y educación financiera para nuestro programa "Aprendamos en Familia- Educación financiera para todos". Una distinción a las entidades vigiladas comprometidas con el desarrollo de actividades, campañas y programas que cumplen con los requisitos de pertinencia, calidad e idoneidad.



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

Durante 2022, ejecutamos iniciativas encaminadas a fortalecer y ampliar la cobertura del programa de Educación Económica y Financiera.



Desarrollamos actividades presenciales y virtuales logrando **impactar a 487.130 personas durante todo el año**

Desarrollamos campañas digitales adaptadas a los intereses de los consumidores financieros para fortalecer conocimientos y competencias, **logrando 10.407.196 visualizaciones de los contenidos en nuestras redes sociales**





562.883 clientes desarrollaron una prueba para evaluar sus capacidades y conocimientos en Educación Financiera. Con los resultados, tomamos acciones en como la creación de campañas digitales.

Enviamos 1.432.775 correos electrónicos y 6.036.032 mensajes de texto a nuestros clientes, **entregando contenidos de valor para la educación financiera.**





Desarrollamos 6 campañas enfocadas en centrales de riesgo, uso de canales digitales, seguridad y ciberseguridad, **la importancia del ahorro y del buen manejo del crédito.**

Nos unimos a las campañas desarrolladas por Asobancaria y Asomicrofinanzas, logrando **2.375.506 visualizaciones de nuestros contenidos digitales.**

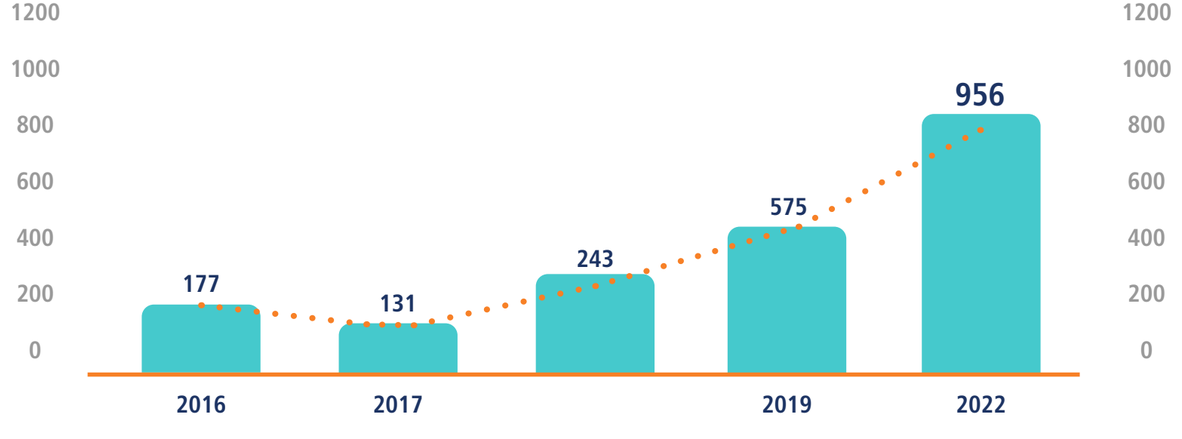


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

Actividades con clientes

476.416 clientes nuevos recibieron acompañamiento y asesoría por parte de nuestra fuerza comercial.

128 clientes recibieron capacitación en el programa FINCA - Finanzas para el Campo, con el cual buscamos proporcionar herramientas orientadas hacia la producción sostenible, compartir estrategias de mitigación de riesgos ambientales, así como sensibilizar sobre la correcta planificación del dinero y la importancia del ahorro. Este programa tuvo cobertura en las regionales Nariño, Llanos Orientales, Cundinamarca Sur y Cundinamarca Norte.



Gráfica # 37 - Comportamiento anual de Ciudad Fortuna/Fuente: cifras BMM

Actividades con grupos especiales

1.280
personas impactadas

20 unidades productivas del departamento tuvieron la oportunidad de Aprender y reforzar sus conocimientos financieros mediante el taller experiencial "La Escalera de la Fortuna", a través del Proyecto de Minicadenas Locales dirigido por la Cámara de Comercio del Cauca.

956 participantes en Ciudad Fortuna pudieron afianzar o aclarar sus conocimientos sobre presupuesto, productos y servicios financieros, seguridad, sostenibilidad, protección al consumidor financiero, entre otros.

Género participantes



Ciudad Fortuna de Banco Mundo Mujer, se constituye en un espacio educativo, lúdico, desarrollado en el marco del Foro, Feria y Premio Leonor Melo de Velasco, el cual busca impactar y fortalecer el crecimiento de mujeres empresarias y emprendedoras de los departamentos del Huila, Tolima, Nariño, Valle del Cauca, Cauca, Caquetá, Putumayo, Atlántico y Santander.

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



221 personas capacitadas entre jóvenes emprendedores,
mujeres comerciantes, población con discapacidad auditiva, personas víctimas del conflicto, jóvenes artesanos, mujeres líderes comunitarias y hombres de la zona rural.



57 pequeños productores de la zona rural
del departamento del Cauca dieron desarrollo al simulador "Conozca sus números", en el marco de la alianza con la Fundación Mundo Mujer.



26 colaboradores
de una empresa de servicios complementarios de salud en el Huila recibieron información sobre la importancia de hacer un presupuesto y de ahorrar, así como consejos para evitar el sobre endeudamiento.

Niños y Jóvenes

7.860
niños y jóvenes Impactados

5066 niños y jóvenes de 49 colegios del país, de los grados 9° a 11° participaron en la semana mundial del ahorro - Global Money Week- espacio enmarcado en el lema "Construye tu futuro, sé inteligente con el dinero". Resultado de la alianza de cooperación entre BMM y la Fundación Mundo Mujer.

36 colegios del país abrieron sus puertas para brindar conocimientos financieros a 2.543 niños y jóvenes de los grados 6° a 11°. En esta gira nacional, estudiantes aprendieron mientras jugaban sobre el uso de nuevas tecnologías bancarias, protección al consumidor financiero, administración del dinero y productos y servicios financieros.

100 estudiantes de grado 9°, del Colegio Sagrado Corazón de Jesús – Salesianas de Popayán, aprenden a través de juegos, dinámicas y retos, sobre el ahorro, la deuda, la inversión, el presupuesto y el emprendimiento, gracias a un programa intensivo de educación financiera compuesto por 9 talleres.

151 estudiantes de instituciones educativas públicas y privadas de Atlántico, Boyacá, Cauca, Cundinamarca, Magdalena, Guajira, Nariño, Santander, Sucre y Valle del cauca, participaron de la iniciativa "Octubre mes del ahorro", un programa virtual de creación de un cuento cuyo tema principal fue el "Ahorro".

Educación Económica y Financiera a Colaboradores

1.446
colaboradores Impactados

9 colaboradores del grupo empresarial recibieron capacitación en el programa "Yo y mis finanzas", creado para fortalecer sus habilidades financieras, en busca de que tomen decisiones acertadas e informadas, mejoren su calidad de vida personal, profesional y la de sus familias, y se conviertan en agentes de cambio.

3 colaboradores del grupo empresarial participaron del Diplomado en Educación Económica y Financiera brindado por la Universidad La Salle.

1.434 colaboradores nuevos dieron desarrollo al curso de educación financiera en la plataforma E-learning de Educa- Activa de Mundo Mujer.

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

Internamente actualizamos los contenidos del curso virtual de Educación Económica y Financiera, distribuidos en cinco módulos de aprendizaje, abordando temas sobre bienestar, planeación financiera, la importancia del ahorro y del buen manejo del crédito, beneficios de los seguros y la seguridad en el uso de los servicios financieros tradicionales y digitales.



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

04

Gobierno corporativo

4.1 Así generamos valor 82
4.2 Estructura de Gobierno 84
4.3. Cumplimiento Normativo e Integridad 90
4.4. Control Interno 94

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



4.1. Así generamos valor

Contenido GRI: 3-3

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

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

Líneas de acción

Estructura de Gobierno

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

Cumplimiento Normativo e Integridad

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

Control Interno

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

Nuestros Aportes a los ODS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Principales resultados

Indicador Propio SFC-9

Estructura de Gobierno

- Cumplimos con los lineamientos definidos en el Código País.
- Capacitamos a los administradores y colaboradores del Banco en las mejores prácticas previstas en el Código País.
- Capacitamos a los administradores y colaboradores (según competencias), en elaboración de los informes requeridos por Junta Directiva.

Cumplimiento Normativo e Integridad

- Cumplimos con la implementación adecuada de 162 normas que tuvieron impacto al interior del Banco, evitando de esta manera riesgos legales y/o reputacionales.
- Establecimos un nuevo canal de integridad para que los Colaboradores efectúen reportes por situaciones irregulares, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI).

Control Interno

- Implementamos una herramienta a través de la cual se realizó la validación del cumplimiento de cada una de las disposiciones establecidas en la parte I Título I Capítulo IV de la Circular Externa 029 de 2014 de la SFC, a fin de identificar el grado de madurez y cumplimiento de esta al interior del Banco, obteniendo como resultado un cumplimiento del 99.85%.

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

Modificaciones aprobadas por la Junta Directiva



Dentro del Código de Conducta incluimos para mayor claridad, la redacción de las normas de conducta. (revisión de cumplimiento).

01.

En el Código de Buen Gobierno actualizamos las reglas y principios de gobierno corporativo por medio de los cuales manejamos la Entidad y nos relacionamos con los diferentes grupos de interés, dentro de este código modificamos definición de grupos de interés, conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

02.

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

03.

Realizamos la actualización e integración de la Política de Administración de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas.

04.

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

05.

4.2. Estructura de Gobierno

Contenido GRI: 2-9

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo está encabezada por la Asamblea General de Accionistas como máximo Órgano de Gobierno; la Junta Directiva como órgano de administración con sus comités de apoyo y la Alta Gerencia conformada por la Presidencia y cinco Vicepresidencias: Ejecutiva, Jurídica, Riesgos, Administrativa y Financiera, y Operaciones y Tecnología, quienes actúan como administradores, desarrollan las políticas y directrices necesarias para el correcto funcionamiento de Banco Mundo Mujer.

Comités Especiales de la Junta Directiva

1. Comité Integral de riesgos
2. Comité de Auditoría
3. Comité de Gobierno, Nominación y Compensación

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

Comité Integral de Riesgos

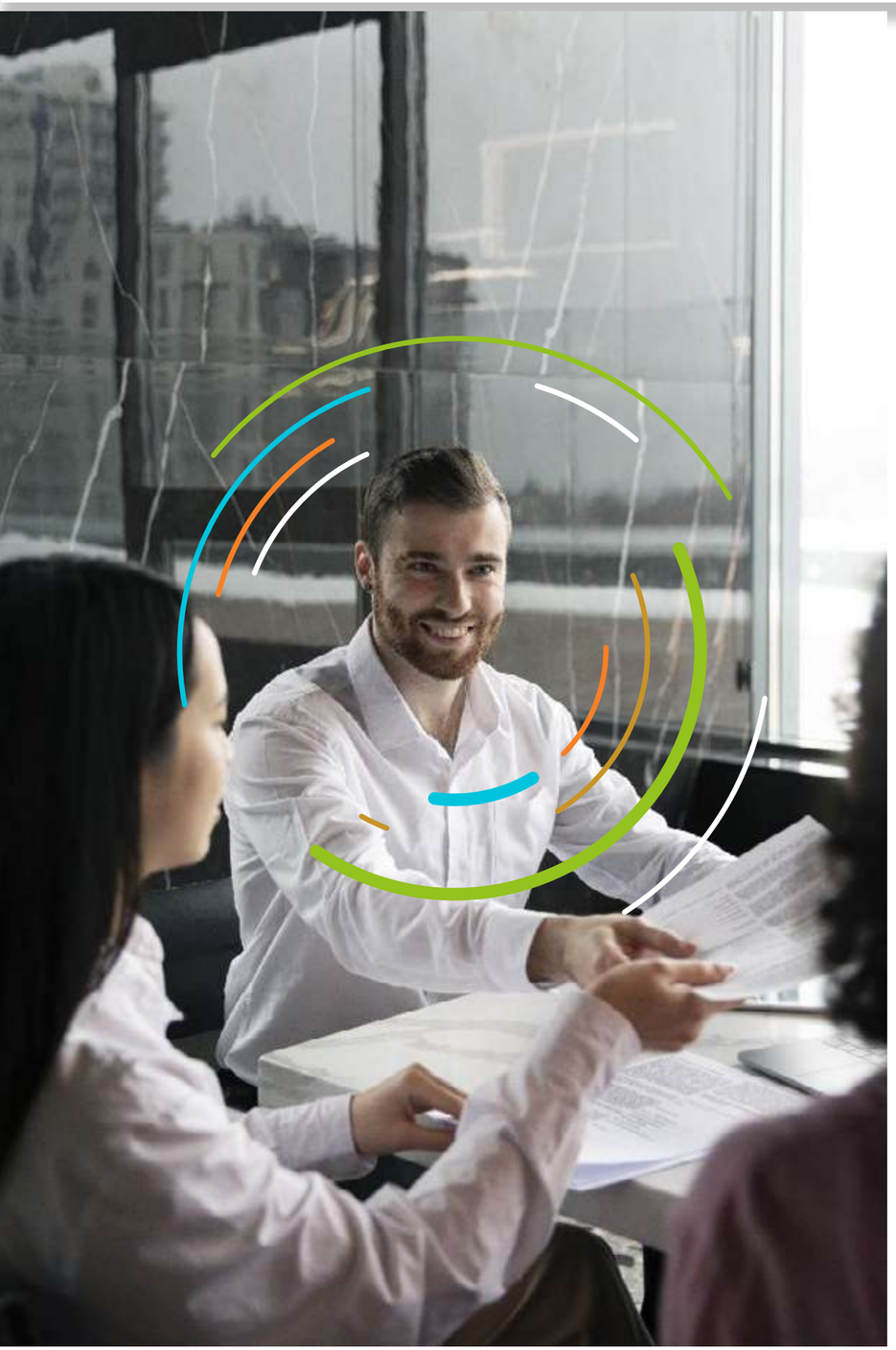
Su principal objetivo es asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con relación a la definición de políticas, metodologías, procedimientos, estrategias y demás lineamientos necesarios para asegurar una adecuada estructuración del Sistema de Administración de Riesgos.

Comité Sostenibilidad

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



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



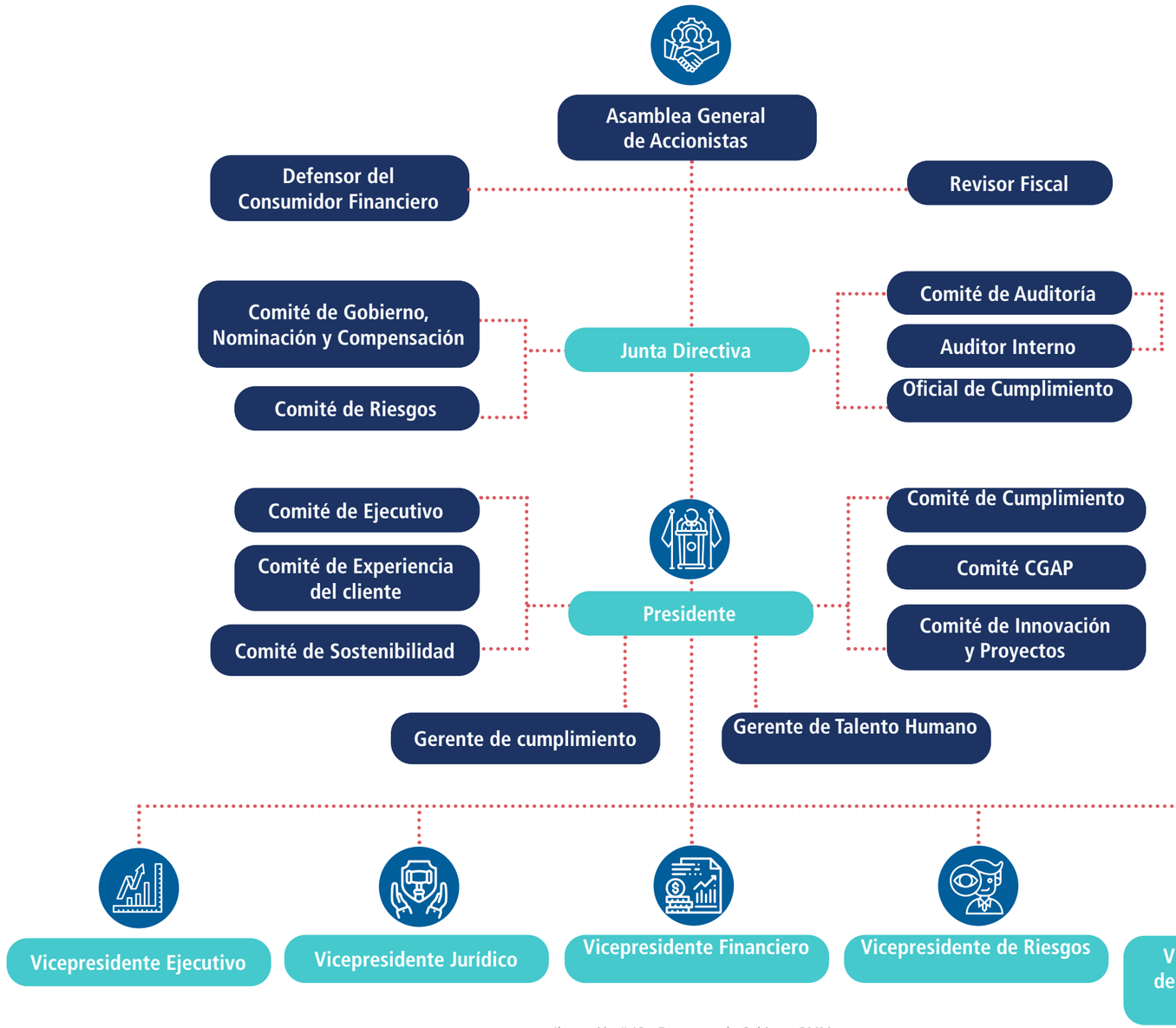


Ilustración # 13 - Estructura de Gobierno BMM
Fuente: Información BMM

Delegación en la Presidencia

Contenido GRI: 2-10

Orientaciones Generales

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

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

Seguimiento al Modelo de Sostenibilidad

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

Controles de Operación

Contenido GRI: 2-18

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

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

Procesos de Elección de Miembros de la Junta Directiva

Contenido GRI: 2-10

En esa medida, y en línea con mejores prácticas de Gobierno Corporativo, actualizamos nuestra Política de Selección, Nominación y Designación de miembros de la Junta Directiva, en aras de establecer nuevas directrices para la administración adecuada de los riesgos de sucesión en sus instancias de dirección y control.

La Política recoge los lineamientos y reglas para los procesos de integración y renovación de la Junta Directiva, mediante un esquema en la búsqueda de idoneidad de su Junta Directiva, y con un entendimiento que se adapta en el tiempo a los desafíos estratégicos y empresariales que enfrenta en cada momento el Banco.

- **Calidades personales**
- **Experiencia**
- **Idoneidad**
- **Integridad**
- **Trayectoria**

La Junta Directiva de Banco Mundo Mujer estará conformada por personas de altas calidades profesionales y personales que reúnan colectivamente perfiles empresariales y financieros, entre otros, para facilitar la dirección y control.

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



- **Participan los grupos de interés (incluidos los accionistas).**
- **Tenemos en cuenta la diversidad.**
- **Tenemos en cuenta la independencia.**
- **Tenemos en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.**

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

Cambios en la Junta Directiva

Contenido GRI: 2-9

En 2022 se cambió un miembro de la Junta Directiva



Miembros del máximo Órgano de Gobierno	Pedro Arriola Bounjour	Álvaro José Pedroza Campo*	José Miguel Otoya Grueso*	María Leonor Velasco Melo	Orlando Casas Santa Cruz
Ejecutivo o no ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo
¿Miembro independiente? (Sí/No)	Sí	Sí	No	No	No
Antigüedad en el Órgano de Gobierno	1 año	2 año	8 año	7 año	7 año
¿Ocupa otro cargo dentro de la Entidad?	No	No	No	No	No
Género	Masculino	Masculino	Masculino	Femenino	Masculino
¿Pertenece a algún grupo vulnerable?	No	No	No	No	No
Competencia en temas económicos, sociales y ambientales	Sí	Sí	No	Sí	No
¿Representa algún grupo de interés?¿Cuál?	Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría	Junta Directiva, Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría Comité, Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría Comité, Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría Comité, Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Comité, Auditoría

Tabla # 20 - Encuesta Junta Directiva /Fuente: información BMM

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

Desempeño del Comité de Riesgos

Contenido GRI: 2-12

La Junta Directiva como máximo Órgano de Gobierno responsable de evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo de Banco Mundo Mujer, ha delegado al Comité de Riesgos esta función, con el fin de contar con una instancia técnica que la apoye en dicha labor. Adicionalmente, le entregó las funciones de supervisión, control y análisis en relación con la gestión de riesgos económicos, ambientales y sociales, con el fin de que la apoye- en la toma de decisiones adecuadas en la materia.
La gestión del Comité durante el 2022 se desarrolló y reguló conforme al reglamento establecido para tal fin, en el cual se estipuló en el objetivo de su existencia, deberes, composición, funciones, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

Durante 2022 el Comité desempeñó sus funciones conforme está determinado en las prácticas de Gobierno Corporativo y el reglamento del Comité; es decir, con independencia y autonomía en su funcionamiento, cumpliendo con el cronograma de reuniones durante el año.

El Comité de Riesgos tiene señalada una agenda periódica con los temas que deben ponerse en su conocimiento para ser analizados, debatidos, generar pronunciamientos y recomendaciones, cuando sea pertinente, o aprobación de la Junta Directiva; estos asuntos están relacionados con la estrategia, políticas, seguimiento a la gestión de riesgos en materia de límites de exposición, perfil de riesgo, seguimiento a las metodologías y modelos para el control y monitoreo de los riesgos. Sin embargo, cuando a su juicio se consideró conveniente, se incorporaron aspectos adicionales por solicitud propia o de la Administración.

De igual forma, se mantuvo durante el año el monitoreo del impacto potencial de los diversos riesgos económicos, y a la par con la implementación del programa de sostenibilidad, se revisó y recomendó a la Junta Directiva la aprobación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), sistema que la Administración del Banco ha venido implementando.

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

Información oportuna

Contenido GRI: 2-16

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

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

Gestión de Conflictos de Interés

Contenido GRI: 2-15

Tenemos establecidos lineamientos con el fin de evitar y gestionar los conflictos de interés, los cuales están definidos en el Código de Buen Gobierno, Código de Conducta, Código de Conducta para las Operaciones de Tesorería y la Política de Conflictos de Interés y Partes Relacionadas; dichos lineamientos son aprobados por el máximo Órgano de Gobierno de nuestra Entidad. En 2022 no presentaremos casos de conflictos de intereses que debieran ser comunicados a nuestros grupos de interés.

Dentro de la Política de Conflictos de Interés y Partes Relacionadas especificamos 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, lo administramos teniendo en cuenta que:

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

  - Desición: partir de la revelación de un potencial conflicto de interés, en los eventos en los que el conflicto no pueda ser solucionado, el Presidente o a la Junta Directiva serán informados para el respectivo análisis, autorización o rechazo de la operación.



Casos de Discriminación

Contenido GRI: 406-1



0 CASOS
DE DISCRIMINACIÓN

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

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

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

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

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

Nuestro principal reto

Fortalecer el conocimiento en mejores prácticas corporativas a los Grupos de Interés, e impartiendo instrucciones y modelos dirigidos a los administradores y colaboradores (según competencias) en elaboración de los informes requeridos por Junta Directiva.



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

4.3. Cumplimiento Normativo e integridad

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

Nuestras responsabilidades

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

Velar

por el cumplimiento de la regulación y la autorregulación aplicable en la conducción de nuestros negocios y objetivos estratégicos, para garantizar la transparencia de las operaciones y promover la conducta coherente de los Colaboradores con el Sistema de Gobierno Corporativo.

01

Emitir

recomendaciones en materia de políticas y procedimientos internos que sean requeridos para dar cumplimiento a lo dispuesto por la regulación.

02

Promover

la integridad y el cumplimiento en todo Banco Mundo Mujer.

03

Impactos e Integridad

01. Realizamos la campaña Cinco Razones Más para Cumplir, dirigida a todos nuestros Colaboradores con el objetivo interiorizar el cumplimiento de las directrices de conducta, y que estas sean aplicadas en nuestra relación con los diferentes grupos de interés.

02. Adicionalmente, monitoreamos de forma objetiva y transparente los canales de integridad, a través de los cuales asesoramos a nuestros Colaboradores para la adecuada aplicación de las directrices de conducta, con el objetivo de salvaguardar el buen nombre del Banco.

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

Principales Iniciativas

01. Aplicamos la metodología de revisión de madurez de controles y aseguramiento normativo, con el objetivo de verificar la eficacia de los controles implementados por Banco Mundo Mujer, para evitar riesgos de incumplimiento normativo, alineados con el perfil de riesgos del Banco.

Adicionalmente, apoyamos a la primera línea de defensa del Banco en el cumplimiento permanente de obligaciones regulatorias.

02. Realizamos la evaluación del cumplimiento actual de la ISO 37301-2021 al interior del Banco, con el objetivo de verificar que puntos de esta buena práctica podrían ser acogidos en la función de cumplimiento.

03. Mediante la herramienta SoftExpert GRC Integridad, llevamos el control y consolidación de todas las consultas y reportes qué se reciben en los canales de Integridad permitiendo así tener el control respectivo y garantizar la adecuada atención de cada caso recibido.

Cumplimiento de normas internas y externas

Contenido GRI: 419-1

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



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

Principales normas que impactaron al Banco

Circular Externa N°11 del 21 del 20 de mayo de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual modifican las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Fecha de implementación: hasta el 6 de enero de 2023.

Circular Externa N°3 del 6 de abril de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual se imparte instrucciones relacionadas con la modernización del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV)

Fecha de implementación: hasta el 17 de abril de 2023.

Circular Externa N°13 del 10 de junio de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

La presente Circular Imparte instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Fecha de implementación: desde el 1 de enero de 2023.

Circular Externa N°12 del 27 de mayo de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la cual se comunican las instrucciones relacionadas con el informe periódico de fin de ejercicio y el informe periódico trimestral.

Fecha de implementación: hasta el 10 de febrero de 2023.

Circular Externa N°26 del 29 de noviembre de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la presente Circular Externa se imparten instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo.

Fecha de implementación: desde el 29 de noviembre de 2022.

Circular Externa N°25 del 17 de noviembre de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Por medio de la presente Circular Externa se imparten instrucciones aplicables a la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario-RTILB, esto con la finalidad de que las entidades vigiladas adopten las estrategias, políticas y procedimientos específicos para la adecuada gestión del RTILB.

Fecha de implementación: Desde el 1 de diciembre de 2024.

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

Procesos Judiciales

Contenido GRI: 2-27

En 2022 el Banco Mundo Mujer no tuvo procesos judiciales con la capacidad de afectar materialmente su operación, situación financiera o cambios en su situación financiera.

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 Mundo Mujer y al cumplimiento de los procesos que las regulan, en especial en lo referente a cupos de endeudamiento y autorización de estamentos de la entidad.

Lucha contra la corrupción

Contenido GRI: 205-1, 205-3

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

A lo largo del año 2022 no se presentaron casos relacionados con corrupción en Banco Mundo Mujer.

Contenido GRI: 206-1

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

Atención Ética

Contenido GRI: 2-26

En pro de definir las directrices para el manejo de los canales de integridad, hemos establecido la Política de Reportes de Eventos de Incumplimiento en la cual encontramos descritos los lineamientos que nos permiten atender reportes por situaciones irregulares, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Integridad y Cumplimiento (SCI).

Nuestros canales de integridad están habilitados para que cuando una persona conozca o sospeche sobre alguna situación irregular, incumplimiento normativo, violación al Código de Conducta u otros hechos que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, pueda recurrir a nuestros canales de reportes para que analicemos la situación y tomemos las medidas pertinentes.

Canales de Integridad

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

Nuestro principal reto

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

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

4.4. Control Interno

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

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

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

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

Principales iniciativas

01. Efectuamos la actualización del Manual del Sistema de Control Interno incluyendo los indicadores requeridos para su monitoreo permanente, y socializando dichos cambios a todos los colaboradores.

02. Efectuamos en la herramienta SoftExpert GRC un mapeo de la Circular Básica Jurídica, parte I, título I, capítulo IV, referente al Sistema de Control Interno, con el fin de establecer el nivel de madurez al interior de la Entidad y diseñar mecanismos de mejora continua para una adecuada implementación y monitoreo permanente del sistema. En el último trimestre del año obtuvimos una madurez del Sistema correspondiente al 99.75%.

03. Durante el año se realizó una evaluación periódica del Sistema de Control Interno por parte de la Revisoría Fiscal, en la que recibimos 5 oportunidades de mejora, las cuales ya cuentan con su respectivo plan de acción por parte de las áreas correspondientes.

Nuestros retos

01.

Continuar con la divulgación del SCI entre todos nuestros Colaboradores en pro de la adopción adecuada del mismo, de acuerdo con cada cargo mediante tips de Toma el Control.

02.

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

Canales del Control Interno

Correo: control.interno@bmm.com.co

Línea telefónica: (602) 8399900 Ext 1902

Correo físico:Carrera 11 # 5-56 – Área de Cumplimiento

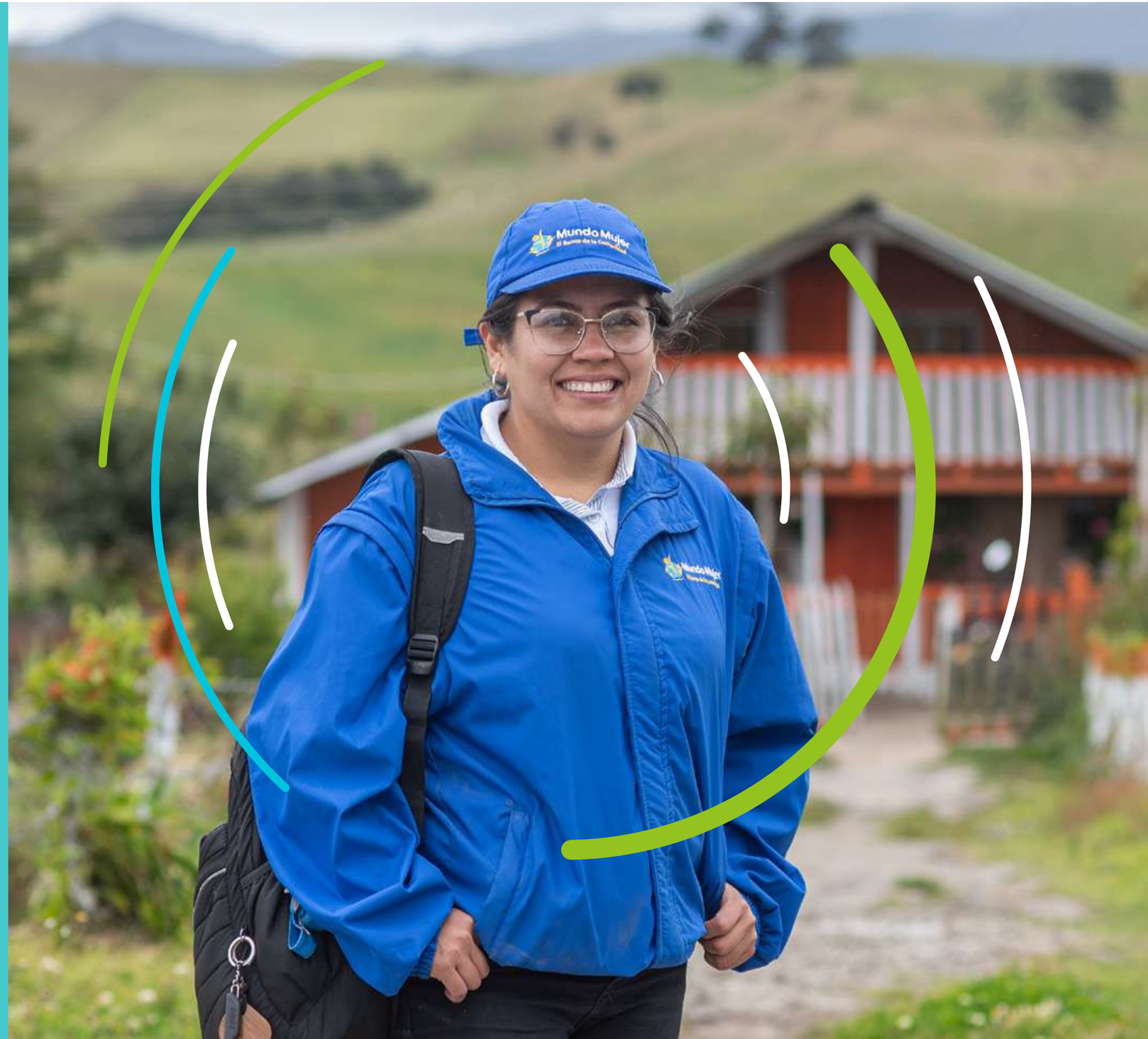
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

05

Gestión integral de riesgos

5.1 Así generamos valor 96
5.2 Riesgos Financieros 98
5.3 Riesgos no Financieros 103
5.4 SARLAFT 106
5.5 Auditoría 108

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



5.1. Así generamos valor

Contenido GRI: 3-3

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

Riesgos Financieros

Desde la perspectiva financiera, en Banco Mundo Mujer gestionamos los riesgos de crédito, mercado, liquidez, ambientales y sociales con impactos económicos.

Riesgos no Financieros

Desde la perspectiva no financiera gestionamos los riesgos operacionales, de continuidad del negocio, seguridad de la información y ciberseguridad.

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

En el marco de transparencia revelamos los riesgos a nuestras partes interesadas, los cuales han sido evaluados y actualizados periódicamente por el Comité de Riesgos y la Junta Directiva, a través de la gestión realizada por la Administración del Banco. Para llevar a cabo una gestión de riesgos efectiva, realizamos tres acciones importantes:

01. **Identificar** las fuentes de riesgo que afectan a la Entidad.

02. **Cuantificar** la exposición de la Entidad ante los distintos tipos de riesgo.

03. **Adoptar medidas** que permitan limitar o reducir la exposición al riesgo.





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

Principales resultados

Riesgos Financieros

Valor en Riesgo de Mercado – VeR: COP 5.112 millones

Oficinas acompañadas en visitas pre y post crédito: 173 oficinas



Número de operaciones de crédito evaluadas por SARAS: 6.470 operaciones

Categoría de riesgo A&S bajo (A)

Riesgos no Financieros

Gestión de alertas (SOC)

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

Análisis de pasos a producción

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

Vulnerabilidades

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

Seguimiento a eventos de riesgos

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

100% Pruebas ejecutadas al PCN

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

Evaluaciones de seguridad

Los ejercicios de ethical hacking a nuevos canales y tecnologías adoptadas por el Banco nos permitió fortalecer la postura de ciberseguridad y el gobierno de seguridad de la información.

Gestión SARLAFT 4.0

Evaluación periódica SARLAFT por parte de la Revisoría Fiscal.

6 oportunidades de mejora Identificadas desde Auditoría Interna.

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

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

Ilustración # 14 - Gestión de riesgos / Fuente: cifras BMM

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

5.2. Riesgos financieros

Contenido GRI: 3-3

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

Riesgo de crédito

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC

Indicador Propio SARC

Desde la gestión de Riesgo de Crédito desarrollamos actividades de prevención, seguimiento y control de todo el ciclo de crédito. Durante 2022 mantuvimos un proceso robusto y gestionamos los riesgos de manera efectiva, adaptándonos a las condiciones cambiantes del entorno.

Principales iniciativas

01. Visitamos a 5.377 clientes validando la aplicación de la metodología crediticia en 173 sucursales del Banco.

02. Monitoreamos y controlamos las políticas en materia de otorgamiento de créditos y seguimiento, así como a los límites de cartera.

03. En el marco de la CE 026 emitida por la SFC, al 31 de diciembre de 2022 constituimos una provisión general adicional para la cartera de modalidad consumo por valor de COP 2.541 millones, equivalente al 1% de su saldo al cierre del año, con el objetivo de cubrir el riesgo de un potencial deterioro de la cartera y como una medida prudencial frente a los cambios en la economía.

Principales resultados

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

Cobertura de Cartera Vencida	154,1%
Cobertura de Cartera en Riesgo	87,7%
ICV	4,11%

Illustración # 15 - Resultados de SARC/Fuente: cifras BMM



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

ICV Modalidad	dic-21	ene-22	feb-2	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Comercial	3,93%	3,75%	3,68%	3,54%	3,49%	3,36%	3,22%	2,98%	3,11%	2,94%	2,90%	2,83%	2,80%
Consumo	3,29%	3,08%	3,08%	2,88%	2,97%	3,02%	3,10%	3,09%	3,00%	3,14%	3,47%	3,71%	4,14%
Microcrédito	4,74%	4,54%	4,43%	4,16%	4,14%	4,03%	3,99%	3,97%	3,95%	3,95%	4,03%	4,14%	4,37%
TOTAL	**4,49%**	**4,29%**	**4,19%**	**3,94%**	**3,93%**	**3,84%**	**3,79%**	**3,74%**	**3,73%**	**3,72%**	**3,81%**	**3,91%**	**4,11%**

Tabla # 21 - Comportamiento indicadores cartera vencida 2022 Fuente: cifras BMM

Riesgo de mercado

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

Indicador Propio SARM

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

Principales Iniciativas

01. Realizamos actualización de límites y alertas asociados al Valor en Riesgo-VeR en función del crecimiento en las inversiones de portafolio del Banco, y alineado con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).

02. Realizamos una evaluación de brechas del SARM frente a la nueva normativa SIAR de la SFC

03. Diariamente realizamos el cálculo del Valor en Riesgo (VeR) con el cual damos seguimiento a la exposición en materia de riesgo de mercado del portafolio de inversiones.

04. Evaluamos mensualmente a través de pruebas de estrés (Stress Testing) escenarios adversos en materia de resultados de valoración de las posiciones vigentes, lo que nos permite incorporar esta información en las decisiones que adoptamos en la Entidad.

Principales resultados

En 2022 pudimos ver volatilidades importantes en la tasa de negociación de las inversiones de renta fija, las cuales se reflejaron en los resultados del portafolio de inversiones del Banco que se encuentra clasificado como negociable y el cual valoramos diariamente a precios de mercado, sin generar riesgos significativos en el balance por la participación en el total del activo.

El indicador de Valor en Riesgo (VeR) presentó el siguiente desempeño durante el 2022 en comparación con al año inmediatamente anterior:

2021

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

2022

Factor de Riesgo	Mínimo	Máximo	Promedio	Último
Carteras Colectivas	COP 19	COP 490	COP 177	COP 490
Tasa de Interés (TES y CDT)	COP 2.337	COP 4.806	COP 3.745	COP 4.622
TOTAL	**COP 2.356**	**COP 5.296**	**COP 3.922**	**COP 5.112**

Tabla # 22 - Desempeño indicador de valor en riesgo
Fuente: cifras BMM.
Cifras en millones

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

En Mundo Mujer contemplamos políticas en materia de inversiones de portafolio conservadoras frente al riesgo de mercado y crédito. Por ello buscamos que el perfil de vencimiento del portafolio sea de corto plazo con un nivel máximo de duración promedio ponderado para inversiones en Títulos de Tesorería (TES) de 913 días (706 días a diciembre de 2022) en inversiones en títulos emitidos por la Nación (TES y TCO), Entidades financieras vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) con calificación AAA (CDT y Bonos) e inversiones obligatorias de Finagro (TDA) y Títulos de Solidaridad (TDS).

Riesgo de liquidez

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

Indicador Propio SARL

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



Principales Iniciativas

01. Realizamos actualización de límites y alertas de activos líquidos, Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) y Coeficiente de Fondeo Estable neto (CFEN) alineados con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).

02. Ejecutamos pruebas a los mecanismos de fondeo del Plan de Contingencia de Liquidez – PCL del Banco.

03. Realizamos un análisis de escenarios de liquidez contemplando comportamientos atípicos en el recaudo de cartera, retiro de depósitos y renovación de depósitos a término.

04. Mantuvimos los niveles de liquidez y activos líquidos necesarios para cubrir las contractualidades y crecimiento de la operación dentro del apetito de riesgo definido.

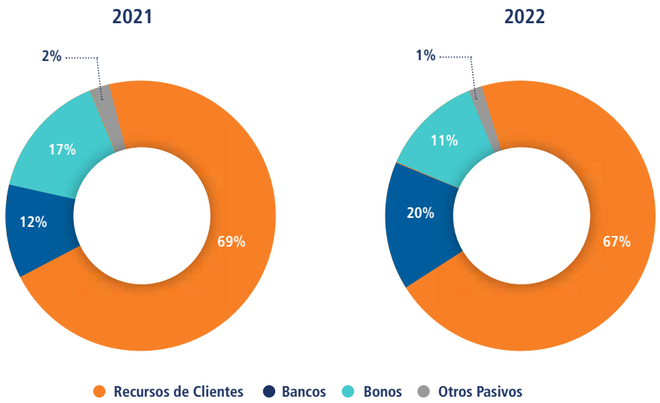
05. Realizamos una evaluación de brechas del SARL frente a la nueva normativa SIAR de la SFC.

06. Dimos continuidad al proceso de diversificación de las fuentes de fondeo del Banco, cumpliendo con los lineamientos de apetito de riesgo definido por la Junta Directiva. Esto permitió la disminución de la participación de las fuentes provenientes de socios y aumentó los recursos provenientes de los productos de ahorro e inversión que ofrecemos a nuestros clientes.

07. Contemplamos políticas en materia de activos líquidos e indicadores de descalce de plazos y cobertura de pasivos que nos permitan realizar seguimiento a las necesidades de liquidez propias.

08. Incrementamos la participación dentro de las fuentes de fondeo estables de mayor plazo, con los recursos provenientes de emisiones de bonos y la disponibilidad de líneas de crédito con bancos comerciales y multilaterales, lo que se reflejó en la estabilidad del Coeficiente de Fondeo Neto – CFEN.

Principales resultados



Gráfica # 38 - Composición fuentes de fondeo 2022 vs 2021
Fuente: cifras BMM

RESULTADOS SARL

Bonos en la composición del pasivo

16%

Vencimiento última cuota de Bono en tasa fija

CDT, emisión de bonos y operaciones de crédito

10% CFEN

Consideramos como fondeo estable

Comité de gestión de activos y pasivos (CGAP)

Revisión semanal

Ilustración # 16 - Resultados SARL /Fuente: cifras BMM

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

Riesgo ambiental y social

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

Nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) hace parte del modelo de Sostenibilidad de Banco Mundo Mujer; actualmente está implementado para créditos del producto Agropecuario y del sector minero.

El SARAS nos permite evaluar los riesgos ambientales y sociales derivados de las actividades de nuestros clientes que pueden afectar el pago de sus obligaciones tales como: tala de árboles, degradación de suelos, contaminación de aire, afectación a eventos naturales como inundaciones, sequías, deslizamientos, entre otros.

Somos conscientes de nuestro rol fundamental en la economía de las microempresas, buscamos por medio de nuestro SARAS apoyar a las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia en el mejoramiento de su desempeño a través del cuidado y la preservación del medio ambiente y la sociedad.

Créditos Evaluados en Riesgos Ambientales y Sociales

Indicador Propio ERA-1

01. En el transcurso de 2022 evaluamos 1.728 operaciones de crédito con el Formulario de Información Ambiental y Social (FIAS).

02. Durante el primer año del SARAS, tuvimos como objetivo entender y evaluar las prácticas e impactos ambientales y sociales de nuestros clientes. De las operaciones evaluadas por el sistema el 54,34 % seclasificaron en riesgo bajo, el 45,54 % en riesgo medio y el 0,12 % en riesgo alto.



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



Principales Iniciativas

01. Dando cumplimiento a la Ley 2177 de 2021 que promueve la inclusión financiera de los actores del sector minero, ampliamos el SARAS para los clientes de este sector.

02. Diseñamos la evaluación piloto de riesgos ambientales y sociales (RAS) para el Producto Pequeña Empresa.

03. Con el fin de extender el SARAS a la operación del Banco, diseñamos una evaluación piloto RAS para el proceso de contratación de proveedores del Banco. durante 2022 se realizó un piloto, evaluando 17 proveedores, de los cuales el 82,35 % obtuvo una categoría de riesgo bajo y ninguno fue clasificado con categoría de riesgo alto.

Nuestros retos

01.

Robusteceremos el SARAS actual del Banco.

02.

Implementaremos la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual imparte instrucciones sobre la revelación de información de asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, bajo una perspectiva de materialidad financiera, mediante la adopción de los estándares internacionales del Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y del SASB de la Value Reporting Foundation (VRF).

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

5.3 Riesgos no Financieros

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

Riesgo operativo

Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)

Indicador Propio SARO

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

Metodología de identificación y gestión de los riesgos operacionales

Etapa 01

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

Etapa 02

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

Etapa 03

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

Principales Iniciativas

01. Realizamos la actualización del perfil de riesgos de Banco Mundo Mujer para el primer y segundo semestre del 2022. El perfil de riesgo se mantuvo en Moderado debido a los cambios en el entorno externo e interno.

02. Implementamos una herramienta para la gestión de riesgo operacional la cual nos permitirá ejecutar una estrategia basada en Gobierno, Riesgo y Cumplimiento GRC, que permitirá de forma eficaz y eficiente la administración del gobierno corporativo y los riesgos, cumpliendo a su vez con sus obligaciones regulatorias.

03. Implementamos el portal transaccional personas, el cual nos permitirá contar con un canal adicional para nuestros clientes.

Principales resultados

Eventos de riesgo operacional registrados *Permitió generar planes de acción para los procesos internos.	100%
Plan de capacitación anual *Dirigido a: Colaboradores y proveedores críticos.	100%

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

Continuidad de negocio

Nuestro Plan de Continuidad del Negocio Mundo Mujer está debidamente implementado, documentado y probado, tal como lo exige la normativa aplicable; tiene como objetivo principal establecer un conjunto de procedimientos y planes, que se desarrollan, compilan y mantienen preparados para su uso en caso de producirse un incidente.

Para permitir al Banco continuar desempeñando sus actividades críticas a un nivel aceptable previamente definido, se incluyen elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal.

Principales Iniciativas

01. Desarrollamos satisfactoriamente nuestro programa de pruebas del Plan de Continuidad del Negocio durante 2022. Esto con el propósito de verificar el adecuado funcionamiento de las estrategias y planes definidos para poder ofrecer los productos y servicios a nuestros clientes aún en situaciones adversas.

02. En total realizamos 19 pruebas, las cuales tuvieron como objetivo fortalecer el conocimiento por parte del talento humano, acerca de los protocolos de actuación ante eventos de riesgo que afectan la normal prestación de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.



Gráfica # 39 - Pruebas realizadas Tipo vs. Complejidad /Fuente: cifras BMM

Principales resultados

Los resultados de las pruebas fueron equivalentes, el 16% correspondió a pruebas de baja complejidad, 47% a pruebas de media complejidad y 37% a pruebas de alta complejidad.



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



Seguridad de la información y ciberseguridad

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

Principales Iniciativas

01. Durante 2022, se recibieron 5.070 alertas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que fueron evaluadas, analizadas y clasificadas, de las cuales 1.269 alertas fueron escaladas internamente para su verificación y gestión final. Destacamos que ninguna alerta estuvo asociada a materializaciones.

02. Ejecutamos sin novedades nuestros procedimientos de gestión de vulnerabilidades y aseguramiento de infraestructura tecnológica. Lo anterior nos permitió obtener la mayor calificación: "A" (98/100) en la herramienta usada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la evaluación de las posturas de ciberseguridad.

03. Apoyamos a las diferentes áreas, mediante el análisis y la evaluación de los riesgos asociados a la operación de manera presencial y remota; asimismo, participamos activamente en la definición y autorización de controles necesarios, con el fin de mantener nuestras operaciones de manera eficiente.

Implementamos medidas para evitar escenarios de riesgo de ciberseguridad para trabajo presencial y remoto, teniendo en cuenta

- Una conexión segura a los servicios desde cualquier ubicación que tuviera internet.
- Activación del doble factor de autenticación para evitar posibles fugas de información.

Principales resultados

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

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

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

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

Nuestros retos

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

5.4 SARLAFT

El Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) nos ha permitido gestionar los riesgos derivados a este, buscando preservar la integridad corporativa del Banco y la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas y comunidad en general). Estas actividades de los riesgos relacionados y, por supuesto, cumplir con la reglamentación vigente.

La debida diligencia en el conocimiento del cliente y la aplicación de modelos estadísticos para determinar el origen de recursos y destino de los mismos, son metodologías que se han venido fortaleciendo para mitigar los riesgos en los que nos encontramos expuestos. En esta línea, constantemente realizamos capacitaciones para crear una cultura de prevención impartiendo directrices respecto al marco regulatorio y los mecanismos de control que se aplican para la prevención del LA/FT, impulsando de esta manera la cultura del SARLAFT al interior del Banco.

Principales Iniciativas

Luego del establecimiento del SARLAFT 4.0. avanzamos en la identificación del riesgo inherente de los clientes y en soportar las decisiones de vinculación y actualización sobre esta calificación.

De esta manera continuamos integrando a los procesos del Banco ayudas tecnológicas con las que buscamos identificar de manera temprana los riesgos inherentes a la operación en las líneas de vinculación, mantenimiento y cancelación. En virtud de lo anterior, hemos dispuesto diferentes canales para recibir, atender quejas y reclamaciones o en caso de cualquier solicitud e inquietud.

Canales de comunicación

Correo: sarlaft@bmm.com.co.

Línea telefónica: (602) 839 99 00 – 1894-1901
Celular: 3136703674 - 3126522863.

Correo físico: Carrera 11 N° 5 – 56
Banco Mundo Mujer – Área de SARLAFT.



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

Siguiendo las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica, parte I Título IV Capítulo IV, a las políticas y metodologías adoptadas por nuestra Junta Directiva y a las recomendaciones internacionales y demás legislación nacional, se presentaron resultados satisfactorios, los cuales se resumen de la siguiente manera:

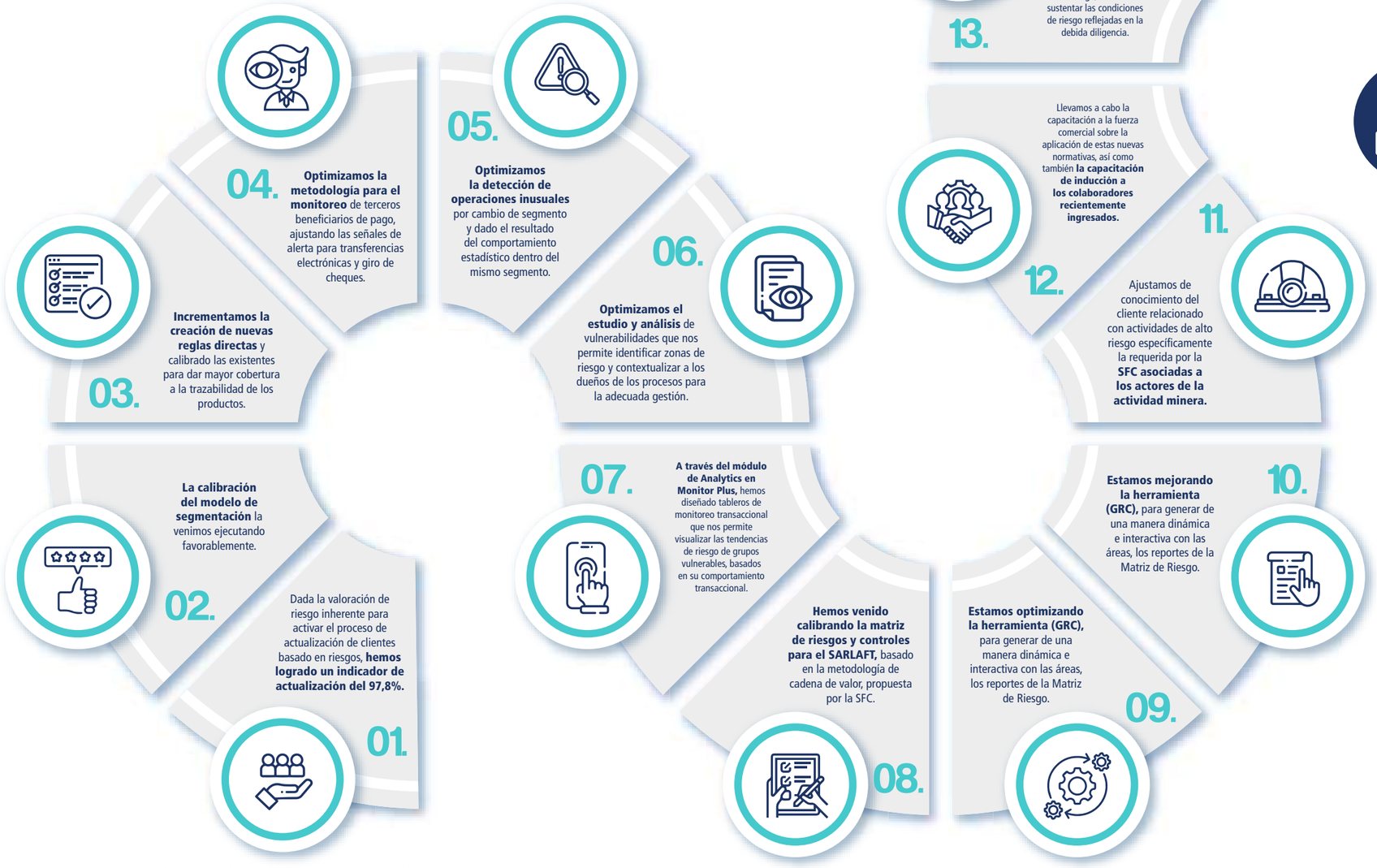


Ilustración # 17 - Resultados SARLAFT/ Fuente: información BMM

Nuestros retos

01.
Continuar con el fortalecimiento de la cultura de prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT) en nuestros Colaboradores, en pro de disminuir la exposición de Banco Mundo Mujer a dicho riesgo

02.
Mantener las herramientas tecnológicas del SARLAFT activas y actualizadas y un equipo humano constantemente capacitado para el manejo de estas.

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

5.5 Auditoría

Indicador Propio: AUD

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

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

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

Con el fin de monitorear y evaluar las actividades ejecutadas durante 2022, se adelantaron auditorías a los sistemas de administración de riesgos, cuyos resultados no reflejaron impactos significativos para Banco Mundo Mujer, entre ellas: SARM, SARL, SARC, SARO y SARLAFT.

Las auditorias basadas en riesgos tuvieron en cuenta el cumplimiento de la normatividad aplicable, políticas, procedimientos y herramientas implementadas que permitieron una adecuada gestión de los riesgos.

Mecanismos de evaluación para la Gestión de Riesgos:

01.

Junta Directiva (Trimestral)

Seguimiento al resultado de la labor de la auditoría y la gestión del Comité de Auditoría frente al monitoreo al control interno y la gestión de riesgos del Banco, así como el estado de implementación de las oportunidades de mejora por parte de la administración de la entidad.

02.

Comité de Auditoría (Trimestral)

Asiste a la Junta Directiva en las funciones de seguimiento al control interno del Banco y a la efectividad de la gestión de riesgos financieros y no financieros a través de los informes de la Auditoría Interna, velando porque las recomendaciones y planes de acción sean efectivamente implementados por la administración y se proteja el valor de la entidad

03.

Auditoría Interna (anual):

Acciones: evaluación del cumplimiento de la normatividad aplicable, políticas, procedimientos y herramientas implementadas que permitieron una adecuada cobertura de la gestión de riesgos.

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

Principales Iniciativas

01. Fortalecimos las revisiones sobre nuestras operaciones y transacciones, para identificar potenciales señales de alerta en materia de detección de fraude y cumplimiento de políticas internas.

02. Capacitamos a los colaboradores de Auditoria en la utilización de herramientas tecnológicas para el tratamiento de información financiera y no financiera.

Principales resultados

01. Cumplimos al 94% el Plan Anual de Auditoría Interna.

02. Realizamos dos procedimientos de aseguramiento solicitados por requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y atención de visita in situ relacionada con: actividad significativa de tecnología y canales, función de cumplimiento y función de análisis financiero.

03. Comunicamos a la Administración Treinta y siete (37) informes de auditoria con oportunidades de mejora al Sistema de Control Interno.

Nuestros retos

Queremos brindar un adecuado aseguramiento en un entorno en constante cambio, teniendo en cuenta los riesgos emergentes que puedan impactar la continuidad y sostenibilidad de nuestras operaciones.



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

06

Cuidado del medio ambiente

6.1 Así generamos valor 111
6.2 Ecoeficiencia y cambio climático 113
6.3 Abastecimiento responsable 120

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



6.1. Así generamos valor

Compromiso: CUIDAMOS – Dimensión Ambiental

Somos conscientes de los impactos en materia ambiental que se generan en el desarrollo del negocio. Promovemos el cuidado del medio ambiente con productos y servicios en pro del desarrollo sostenible.



En el Banco estamos comprometidos con el uso responsable y la conservación de los recursos naturales, por lo cual implementamos acciones para reducir y mitigar los impactos ambientales de nuestras operaciones a través de nuestra Política de Sostenibilidad y el Manual de Saneamiento Básico Ambiental.

En esta línea, hemos fortalecido nuestra visión frente al cuidado del entorno, con el fin de ir más allá del desempeño normativo y poder generar externalidades positivas.

Líneas de acción

Ecoeficiencia y Cambio Climático

Somos conscientes del impacto directo o indirecto en el medio ambiente que genera el desarrollo de nuestra operación, con el objetivo de reducir este impacto establecimos una línea estratégica de ecoeficiencia y cambio climático que nos ha permitido implementar mecanismos y acciones enfocadas a la reducción de los riesgos ambientales y al desarrollo de iniciativas que garanticen la medición y evaluación del consumo de diferentes variables como: materiales, agua, residuos, energía y emisiones.

Abastecimiento Responsable

Creamos y fortalecemos las relaciones a largo plazo con los proveedores basados en cinco pilares: Transparencia, Economía, Responsabilidad, Selección Objetiva y Sostenibilidad.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Nuestros Aportes a los ODS

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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

Hechos Destacados

Fortalecimos nuestra Cultura ambiental a través de la campaña Eco-Amigo, la cual cubrió los 5 programas del foco de sostenibilidad cuidado del medio ambiente con actividades y educación medioambiental, logrando la participación nacional de los Colaboradores.

Medimos nuestra huella de carbono con base a la metodología establecida en el 2021 (herramienta de cálculo, procedimiento y alcances definidos) fortaleciendo la documentación y los repositorios de la información.

Incluimos las emisiones generadas por viajes aéreos en el alcance 3 de la huella de carbono corporativa.

Implementamos 2 estrategias de mitigación de emisiones de GEI, logrando disminuir en un 3% la intensidad de emisiones por colaborador respecto al año 2021 (3.27 tonCO2eq en 2021 vs. 3.18 tonCO2eq en 2022).

Mapeamos los procesos que impactan el uso de papel y estructuramos un plan de trabajo para la identificación e implementación de mejoras que impacten en la reducción del consumo de papel en el Banco.



EcoAmigo
Dilo **fuerte**, haz **Eco**

Incrementamos la cantidad de residuos dispuestos responsablemente en un 27% respecto al año 2021:

- 53% en equipos por cobertura nacional a través de los nuevos convenios
- 21% en reciclaje de plástico, papel y cartón en Dirección General
- 2% en tóner, lo cual se logró mantener por la implementación de nuevos modelos de impresoras del proveedor HP con tecnología ahorradora de tinta y energía que contribuyen con la reducción de estos residuos peligrosos.

Los equipos dados de baja por obsolescencia y que se encuentran en buen estado son vendidos a colaboradores, generando reutilización de residuos y aprovechamiento de materiales al máximo posible.

Realizamos el primer estudio de satisfacción de contratistas.

Implementamos un Piloto del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS con nuestros proveedores.

Geco es la combinación de animales fantásticos y animales reales que se encuentran en peligro de extinción en Colombia y en el mundo, se caracteriza por la alegría y compromiso con el cuidado del planeta. Es una creación propia del Banco para ser la imagen y vocero de la campaña interna "Ecoamigos" que busca fortalecer la cultura sostenible en los Colaboradores del Banco.

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

6.2. Ecoeficiencia y Cambio Climático

Contenido GRI: 3-3

Hemos establecido una línea estratégica de ecoeficiencia y cambio climático, la cual tiene como propósito garantizar la gestión responsable de recursos, residuos y emisiones, por tanto, implementamos mecanismos de medición, monitoreo y acciones de mejora en el uso de agua, la energía, la adquisición de insumos, la generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Desde el Banco Mundo Mujer contamos con cinco programas de Ecoeficiencia en los que promovemos acciones enfocadas en reducir los impactos sobre el medio ambiente.

Estos son:

Programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático





Programa Nuestra Huella

Contenido GRI: 305-1, 305-2, 305-3 / Indicador Propio: EEN-1

Somos la primera microfinanciera que hace parte del programa "Colombia Carbono Neutral" del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, iniciativa que busca promover, impulsar, fortalecer y reconocer la adecuada gestión de las emisiones de GEI de organizaciones públicas y privadas, con el fin de apoyar los compromisos del país en materia de acción climática e impulsar el crecimiento sostenible y bajo en emisiones de gases efecto invernadero (GEI) de la economía nacional.



Principales iniciativas

Iniciativas	Objetivos	Resultados
Documentación de la metodología para medición de GEI	Publicación del procedimiento de metodología	En estructuración y revisión del procedimiento e instructivo de diligenciamiento de la herramienta para medición de huella de carbono por parte del área administrativa e ingeniería de procesos.
Implementación de estrategias de reducción de GEI	Implementar al menos 2 estrategias de reducción de GEI	Implementación de 2 estrategias para reducción: • Cambio de aires acondicionados • Cambio de luminarias a tipo LED.
Medición de emisiones operativas de GEI	Medir el 100% de las emisiones generadas durante el año	Se realiza la medición de la huella de carbono corporativa incluyendo los viajes aéreos en el alcance 3.
Participación en el programa de Carbono Neutralidad del Ministerio de Medio Ambiente	Participar activamente en el 100% de las sesiones	Participación durante el año 2022, compartiendo los resultados y estrategias del Banco al Programa Nacional de Carbono Neutralidad.
Sensibilización a los colaboradores del Banco mediante campaña de Huella de Carbono	Participación de al menos el 90% de los Colaboradores	Fortalecimiento de la Cultura ambiental del Banco a través de la campaña EcoAmigo, logrando la participación nacional de los colaboradores.

Tabla # 23 - Principales iniciativas programa Nuestra Huella/Fuente: información BMM

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



Nuestro inventario en el alcance uno incluye todas las emisiones generadas en operaciones controladas directamente por la Entidad, los factores de emisión identificados corresponden a consumo de gasolina en fuentes móviles, consumo de diésel y gasolina en fuentes fijas y recarga de extintores de gas carbónico; en alcance dos las emisiones corresponden al consumo de energía eléctrica adquirida y en el alcance tres incluimos en el inventario el consumo de papel, así como de viajes aéreos de la Entidad.

Nuestra Huella

	Huella de carbono	
2021	15.385,25 ton CO2e	
2022	15.623,57 ton CO2e	1,6%

Ilustración # 18 - Cifras programa Nuestra Huella/Fuente: cifras BMM

Programa Cuidemos Cada Una de Nuestras Gotas

Indicador Propio: EEC-1, EEC-2 / Contenido GRI 303-5

Con el objetivo de promover el uso responsable y la eficiencia hídrica en nuestras instalaciones, en 2022 continuamos desarrollando el Programa "Cuidemos Cada Una de Nuestras Gotas".

Iniciativas	Objetivos	Resultados
Implementación de dispositivos ahorradores de agua como plan piloto	Implementar un piloto como estrategia de reducción en el consumo de agua en 4 oficinas.	Instalación de 50 dispositivos ahorradores referencia Aqua Server Max, en 4 oficinas en los meses de julio y agosto. En la medición de seguimiento se pudo identificar una reducción del 12% en el consumo de Mt3 por colaborador para estas oficinas.

Tabla # 24 - Principales iniciativas programa Cuidemos Cada Una de Nuestras Gotas
Fuente: información BMM

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

Cuidemos Cada una de Nuestras Gotas



Total consumo	2021	26.827 m^3	↑
	2022	26.941 m^3	0,42%
Intensidad del agua (Cifras en m^3 / Colaborador)	2021 -	5,71 m^3	↓
	2022 -	5,48 m^3	4,03%

Ilustración # 19 - Cifras programa Cuidamos Cada Una de Nuestras Gotas/Fuente: cifras BMM

Adicionalmente, nos enfocamos en fortalecer los siguientes aspectos en la gestión ambiental del Banco:

01. Medimos, registramos e informamos de manera separada sobre los usos de agua de Dirección General y oficinas del Banco

02. Sensibilizamos a los Colaboradores sobre el uso eficiente del recurso hídrico a través de campañas con apoyo de mercadeo y campaña de sostenibilidad.

Programa Energía Inteligente

Indicador Propio: EEE-1, EEE-2 / Contenido GRI: 302-1, 302-4

Con el fin de lograr una mayor eficiencia energética en nuestras operaciones, en 2022 implementamos las siguientes iniciativas en el desarrollo del Programa "Energía Inteligente".

Iniciativas	Objetivos	Resultados
Cambio de Aires Acondicionados con tecnología tipo Inverter	Gestionar e Implementar estrategias de eficiencia energética, renovando tecnologías en las diferentes oficinas del Banco.	Se realizó cambio del 167 Aires Acondicionados, en 72 oficinas que mostraron una disminución del 3,8% en el consumo de KW por colaborador para estas oficinas.
Cambio de luminarias LED en mantenimientos correctivos y traslados de oficinas		Se instalaron 62 luminarias Led en el traslado de la oficina de Ciénaga. Se realizó cambio de luminarias Led en los mantenimientos correctivos de 119 oficinas.

Tabla # 25 - Principales iniciativas programa Energía Inteligente/Fuente: información BMM

Así mismo, continuamos trabajando en los siguientes aspectos para consolidar la gestión energética en la Entidad.

01. Medimos, registramos y reportamos sobre los usos significativos de energía identificados (kwh-Pesos).

02. Sensibilizamos a los Colaboradores sobre el consumo razonable y eficiente del recurso energético.

Energía Inteligente



Total consumo	2021	4.872.332 Kwh	↓
	2022	4.798.008 Kwh	1,55%
Intensidad de la energía (Cifras en m^3 / Colaborador)	2021	1.037 Kwh	↓
	2022	977 Kwh	6,15%

Ilustración # 20 - Cifras programa Energía Inteligente/Fuente: cifras BMM

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

Programa Menos Residuos

Contenido GRI: 306-2, 307-1, 301-2

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente nuestra meta es lograr una operación ecoeficiente, para lo cual implementamos diferentes acciones para la gestión eficiente de los residuos.

Nuestro objetivo es mejorar la eficiencia en el uso de materias primas y en la disposición final de las mismas, con un enfoque de prevención, reutilización, reciclaje y valorización que reduzca al mínimo nuestros impactos ambientales.



Principales iniciativas

Iniciativas	Objetivos	Resultados
Medición y Control en Matriz de Consumo	Medir el 100% de los consumos durante el año	Se realiza medición del 100% de la disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE´s). Se establece nueva metodología para determinar el porcentaje de elementos enviados a disposición final, generando un mayor control sobre los mismos.
Establecer convenios para la eliminación de residuos	Cubrir el 70% de oficinas del banco con convenio de recolección de residuos	Cobertura del 100 % de las oficinas. Se realiza recolección de residuos en las oficinas del Banco a través de rutas de recolección con el proveedor Eco-scrap y con la opción de envíos contra-entrega con el mismo proveedor.
Compras de activos con mayor duración o vida útil	Realizar compras con mayor duración de al menos el 50% de los activos adquiridos	Durante el 2022 se realizan compras de todos los activos con base a nuevas fichas técnicas que incluyen aspectos como una vida útil prolongada y optimización del uso de energía.
Establecer convenios de retoma o logística inversa para las reposiciones de equipos y aparatos electrónicos del banco	Establecer convenio de logística inversa en un 20% de las reposiciones de equipos eléctricos del banco	Se realiza disposición final del 76% de los activos con los proveedores de reposición de aires acondicionados y recolecciones con los aliados de disposición final de residuos.
Sensibilizar a los funcionarios del Banco mediante campaña de EcoAmigo	Participación de al menos el 90% de los Colaboradores	Fortalecimiento de la Cultura ambiental referente a la gestión de residuos del Banco a través de la campaña EcoAmigo, logrando la participación nacional de los colaboradores.

Tabla # 26 - Principales iniciativas programa Menos Residuos/Fuente: información BMM

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

En el Banco nos hemos comprometido con la medición y establecimiento de objetivos en materia de gestión de residuos, iniciando el camino hacia la circularidad en los próximos años.

Menos Residuos



Gestión de Residuos		
2021	6.563 Kg	
2022	8.307 Kg	26,57%

Ilustración # 21 - Cifras programa Menos Residuos/Fuente: cifras BMM

Econcurso

Realizamos un concurso a nivel nacional para mirar la apropiación de todos los conceptos de la campaña Ecoamigos. Para este ejercicio, se premiaron los puntos ecológicos más creativos en cada una de las áreas de la Dirección General, así como en la red de oficinas.











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

Programa Menos Materiales - Más Responsables

En el desarrollo de nuestro negocio el consumo de papel se ha convertido en uno de los principales aspectos para tener en cuenta en nuestra gestión ambiental. De esta manera, hemos analizado diferentes estrategias que nos permitan ser más eficientes y que con la implementación de algunos proyectos de nuestra ruta de transformación tecnológica se logren mitigar estos impactos.

Principales Iniciativas

Iniciativas	Objetivos	Resultados
Medición y Control en Matriz de Consumo	Medir el 100% de los consumos durante el año	Medición nacional en Dirección General y oficinas del Banco. Implementación de herramienta de tracking de impresión con el proveedor HP con el que se espera tener un mayor control, identificando tipos de documentos pro oficinas, cantidades y perfiles de usuarios.
Articular con otros proyectos que impactan la reducción del uso papel.	Medir las reducciones generadas por los proyectos que impacten el consumo de papel del BMM	Estructuración de plan de trabajo para identificación e implementación de mejoras que impacten en la reducción de papel en el Banco liderado por el área de Ingeniería de Procesos con el apoyo del área administrativa.
Sensibilizar a los funcionarios del Banco mediante campaña de Eco amigo	Participación de al menos el 90% de los Colaboradores	Fortalecimiento de la Cultura ambiental referente al consumo de papel del Banco a través de la campaña Eco-Amigo, logrando la participación nacional de los colaboradores.

Tabla # 27 - Principales iniciativas programa Menos Materiales, Más Responsables
Fuente: información BMM

De igual manera, en 2022 fortalecimos nuestros procesos de digitalización operativa que nos permitirán reducir los consumos de papel en los próximos años.

Menos materiales - Más responsables

Consumo de papel

2021	99.567 Kg
2022	134.298 Kg

34,88%

Ilustración # 22 - Cifras programa Menos Materiales, Más Responsables
Fuente: cifras BMM

Nuestros retos

01. **Mejorar la eficiencia de los consumos por cada uno de los programas de ecoeficiencia y cambio climático.**

02. **Implementar buenas prácticas acordes a las necesidades del Banco que contribuyan a mitigar los impactos ambientales.**

03. **Fortalecer las estrategias de acción climática del Banco para generar reducciones significativas frente a la huella de carbono de la Entidad.**

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

6.3. Abastecimiento Responsable

Contenido GRI: 308-1, 308-2

En el Banco Mundo Mujer vamos más allá de la gestión de los impactos directos generados por la actividad de la Entidad y buscamos extender nuestra visión de sostenibilidad con nuestra cadena de suministro; por tanto, hemos establecido una Política y Manual de Contratación en la cual se establecen una serie de requisitos asociados a compromisos ambientales, sociales, económicos y/o de buen gobierno, que deben cumplir aquellas organizaciones que quieran postularse como potencial proveedor del Banco en el suministro de bienes, obras y servicios.



Principales Resultados

Primer estudio de percepción de contratistas

Para el Banco Mundo Mujer la relación con sus contratistas es parte fundamental para el Abastecimiento Responsable, por ello tenemos una comunicación transparente y asertiva por medio de diferentes medios como lo es la página web del Banco, el correo electrónico y el contacto directo.

Durante el 2022, realizamos el primer estudio de percepción de contratistas con el Centro Nacional de Consultoría, el cual arrojo una satisfacción del 91%, en una escala de 1 a 100, lo que nos permite seguir afianzando nuestras relaciones con este grupo de interés.



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

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS en

Realizamos un piloto con un segmento de proveedores con montos superiores de contratación a los 350 SMLV a los cuales aplicamos criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

Este ejercicio se realizó a partir de las siguientes actividades:

01. **Identificación de criterios sociales, ambientales y de gobierno Corporativo** para la creación del formato.

02. **Mesa de trabajo** con la Gerencia de Riesgos Financieros y la Gerencia Administrativa para la inclusión de Riesgos ambientales y sociales.

03. **Creación del formato:** Cuestionario de buenas prácticas socioambientales y de gobierno corporativo de validación en convocatorias y procesos con posibles proveedores del Banco Mundo Mujer.

04. **Capacitación al personal de Abastecimiento** (Auxiliares hasta Especialista) en los criterios seleccionados para la aplicación de la encuesta.

05. **A partir del mes de mayo se inició con la aplicación del piloto** del SARAS en proveedores.

Se aplicó en 20 procesos de de invitación a proponer, obteniendo 17 encuestas que permitieron determinar un promedio de cumplimiento del 91% respecto a los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo definidos por el Banco.

Compras sostenibles

A partir de la Guía de compras sostenibles definida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, definimos una serie de lineamientos macro para realizar la implementación progresiva en el proceso de abastecimiento con criterios sociales y ambientales.

Nuestros retos

01. **Continuar implementando los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo** en la selección y evaluación de proveedores.

02. **Fortalecer el relacionamiento con contratistas** e implementar el plan de acción producto de la medición del estudio de satisfacción del 2022.

03. **Identificar, medir, cuantificar** y proponer opciones de materiales que disminuyan el impacto ambiental.



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

07

Gestión del talento humano

7.1 Así generamos valor 123
7.2 Formación y desarrollo 129
7.3 Bienestar laboral 133
7.4 Seguridad y salud en el trabajo 135



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

7.1 Así generamos valor

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

Nuestros colaboradores son el pilar fundamental de Banco Mundo Mujer, gracias a ellos logramos cumplir con nuestro propósito de darle la mano a Colombia; su bienestar y desarrollo integral son nuestro compromiso.

Líneas de acción

Formación y desarrollo

Formamos en habilidades técnicas y de desarrollo del ser a nuestros colaboradores, con el fin de fortalecer sus perfiles y potenciar sus talentos.

Bienestar laboral

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

Seguridad y salud en el trabajo

Estamos firmemente comprometidos con la salud y seguridad de nuestros colaboradores, por lo tanto, aseguramos las condiciones óptimas para el desarrollo de su labor y establecemos planes para minimizar la ocurrencia de riesgos.





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

Principales Iniciativas

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

Nuestros colaboradores

Contenido GRI: 2-7

4.912
Colaboradores

2.823 **2.089**

Término Indefinido 4.640	2.022	2.618	**57%** Mujeres
Término Fijo 92	30	62	**82%** En el rango de edad de 18 a 40 años
Contrato aprendizaje 180	37	143	

- 793 nuevos colaboradores, 461 mujeres y 332 hombres.
- Evaluación de desempeño aplicada al 97% de colaboradores.
- Plan anual de capacitación ejecutado en un 100%.
- La tasa de rotación de 17.1%.

Ilustración # 23 - Principales cifras de Talento Humano/Fuente: cifras BMM

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

Categorías por cargo

Cargo	% de Colaboradores	No. de colaboradores	Mujeres	Hombres
Ejecutivos	0.10%	5		5
Directivos	1,1%	58	22	36
Profesionales	11%	546	312	234
Operativos	59%	2.905	1.523	1.382
Auxiliares	25%	1.219	823	396
Aprendices	3.6%	180	173	37

Tabla # 28 - Categorías por cargo/Fuente: cifras BMM



Categorías por sede

Regional	Término Indefinido	Término Fijo	Contrato de Aprendizaje	Total
Cundinamarca Sur	264	5	8	277
Eje Cafetero	260	4	9	273
Huila	339	8	12	359
Llanos Orientales	289	3	9	301
Nariño	431	9	11	451
Nororiente	211	2	7	220
Tolima	350	10	13	373
Cauca	330	5	14	349
Costa Centro	419	8	20	447
Costa Occidente	314	8	11	333
Costa Oriente	269	11	10	290
Cundinamarca Norte	337	10	13	360
Valle del Cauca	356	5	10	371
Dirección General	**472**	**4**	**33**	**509**

Tabla # 29 - Categorías por sede/Fuente: cifras BMM

Licencia de maternidad

Contenido GRI: 2-7, 401-3

234 colaboradores tomaron licencia de maternidad o paternidad, de los cuales 107 son hombres y 127 mujeres; el 20,1% se reincorporó al trabajo al finalizar su licencia y el 79.79% tomó su periodo de vacaciones. Transcurridos doce meses de labores, después del permiso parental, el 93% de ellos continúan trabajando comprometidos con la Entidad.

Evaluación de desempeño

Contenido GRI: 404-3

La evaluación de desempeño hace parte de nuestra estrategia de fortalecer el aprendizaje de las personas; continuamos realizando acciones enfocadas en madurar el proceso evaluativo, sensibilizando a nuestros líderes y colaboradores para establecer espacios de reflexión y retroalimentación, generando una oportunidad para el reconocimiento de las personas por su labor; así como la orientación ante cualquier oportunidad de mejora, alineando la contribución individual, y por equipos de trabajo, con el logro de los objetivos estratégicos.

Durante 2022 el 97% de los colaboradores participaron en la evaluación de desempeño. Del resultado obtenido desarrollamos acciones y compromisos para fortalecer habilidades y competencias, contribuyendo a los resultados de la Organización.

Cargo	Mujeres	Hombres	Total
Alta Dirección		5	5
Gerentes / Directores de áreas	21	33	54
Jefes / Coordinadores	323	238	561
Especialistas / Profesionales / Analistas	1.312	1.163	2.475
Auxiliares	552	285	837
TOTAL	**2.350**	**1.842**	**4.192**

Tabla # 30 - Evaluación de desempeño por cargo/Fuente: cifras BMM

Retiros

La tasa de retiro registrada fue **17.14%.**

De 956 retiros
460 son hombres y 496 mujeres.

En Dirección General
Se presentaron **129 retiros;** setenta mujeres y cincuenta y nueve hombres.

La edad de las mujeres que representaron una mayor tasa de retiros se ubica entre el rango de treinta a cuarenta años, representando **254 colaboradores**

Para el caso de los hombres, la edad en la que se presentaron más retiros fue en los menores de cuarenta años, representando **422 colaboradores**

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



Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal

Durante 2022 vinculamos a 793 colaboradores con contrato a término indefinido en diferentes regiones del país. Paralelamente nuestra planta de personal se incrementó en 212 nuevos puestos de trabajo, respecto al año anterior.

Diversidad e Inclusión

Contenido GRI: 405-1

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

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



Ilustración # 24 - Diversidad e inclusión/Fuente: cifras BMM

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

Políticas y lineamientos

Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

Promovemos la participación de los colaboradores en la conformación de los comités encargados de velar por el cumplimiento de actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre ellos, el comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral, el Comité de Crisis y las brigadas de emergencia. Dentro de los Comités están definidas las siguientes funciones y responsabilidades:

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

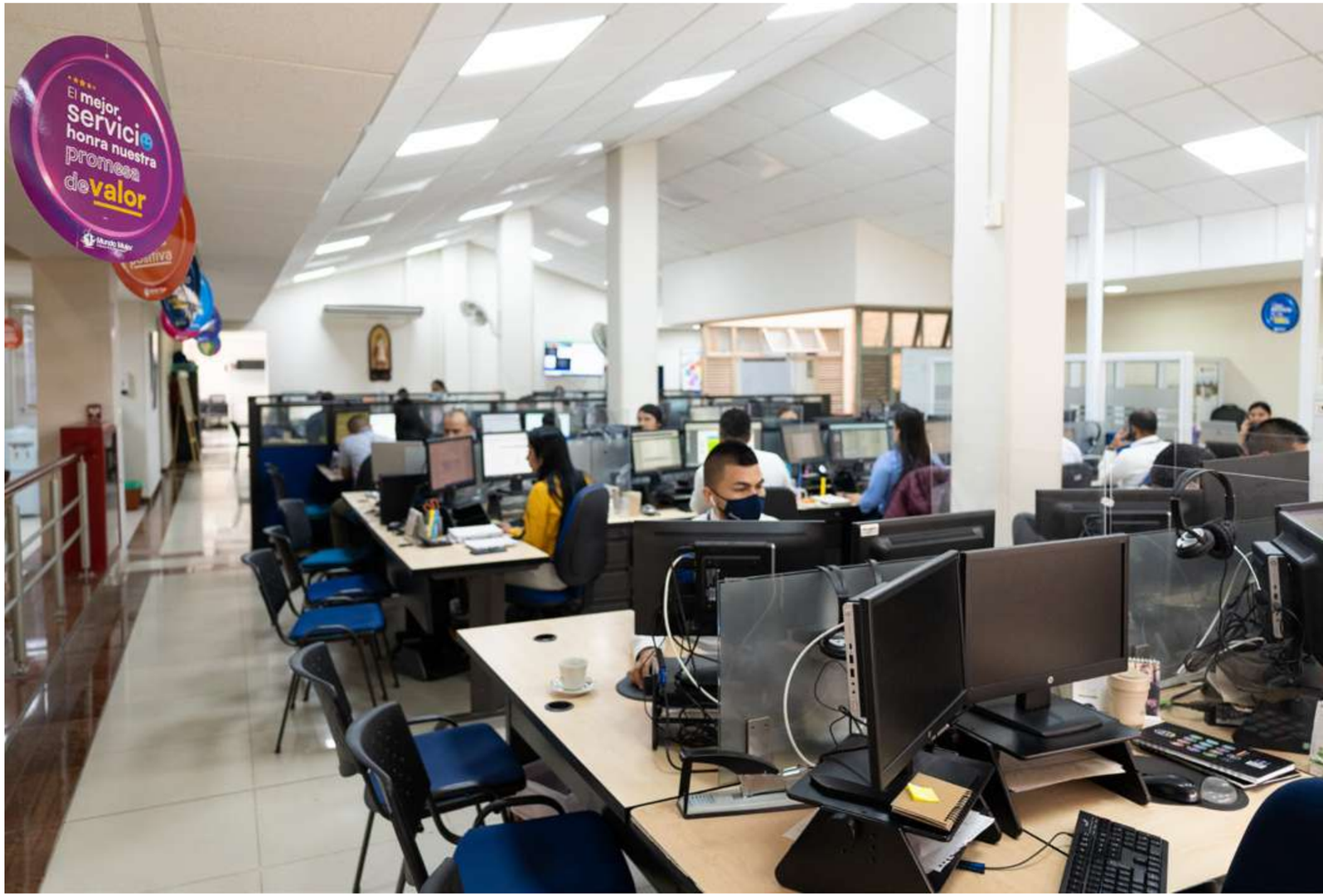
- Vigilar el adecuado manejo de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Proponer medidas de prevención en materia de riesgos laborales.
- Mediar entre los colaboradores y la Entidad en situaciones de inconformidad con relación al SG-SST.

Comité de Convivencia Laboral:

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

Brigadas de Emergencia:

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



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



7.2 Formación y desarrollo

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

En el Banco diseñamos y proyectamos nuestra estrategia a través del cuadro de mando integral BSC, con el que alineamos las acciones de los diferentes procesos hacia el logro de los objetivos corporativos. Estamos comprometidos con generar una cultura de retroalimentación en las valoraciones de desempeño, creando planes de formación encaminados a potenciar las habilidades y a fortalecer aspectos de mejora en el rendimiento de los equipos de trabajo.

Continuamos fortaleciendo las competencias de los colaboradores, generando espacios de crecimiento personal y profesional, mediante metodologías de formación técnica y en habilidades blandas que los cualifiquen y que propendan por la sostenibilidad de la estrategia organizacional.

Principales Iniciativas

Tipo de formación

Contenido GRI: 404-2

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

Pilares de Formación	Tipo de Formación	Personas Cubiertas
Desarrollo de habilidades blandas	Habilidades	164
Entrenamiento en el cargo	Técnica	5094
TOTAL		**5.258**

Tabla # 31 - Tipo de formación/Fuente: cifras BMM

Acciones

01 Formación a la Gerencia Comercial con el objetivo de brindar herramientas de liderazgo para alcanzar la excelencia comercial y los resultados que la organización necesita.

02 Desarrollo de las competencias de liderazgo comercial para los Directores de Agencia que les permita definir los elementos más importantes para el desarrollo de líderes comerciales, con bases sólidas, orientados a la toma de iniciativa y a detectar oportunidades de negocio.

03 Formación en Microsoft Office 365 para el fortalecimiento de una cultura de trabajo innovadora, que cuenta con herramientas de organización interna y colaborativa en tiempo real.

04 Formación en herramientas de pensamiento sistemático inventivo para alcanzar soluciones innovadoras a los retos organizacionales, estratégicos y operativos de los equipos de trabajo, de una forma contraintuitiva, que garantiza resultados.

05 Formación en habilidades gerenciales que permiten tener una visión más amplia en torno a la dinámica comercial y operacional de las microfinanzas y demás productos y servicios financieros.

06 Desarrollo de la campaña **Cinco razones más para cumplir** orientada a la formación regulatoria y a fortalecer la cultura de prevención del riesgo entre los colaboradores.

07 Desarrollo de la campaña **Cuidando Mis Finanzas** dirigida a colaboradores.

08 Formación para colaboradores sobre manejo adecuado de las **Finanzas** con el apoyo de Asobancaria.

09 Entrenamiento en el cargo para Asesores de Servicios.

Ilustración # 25 - Acciones de formación/Fuente: información BMM

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

Principales resultados

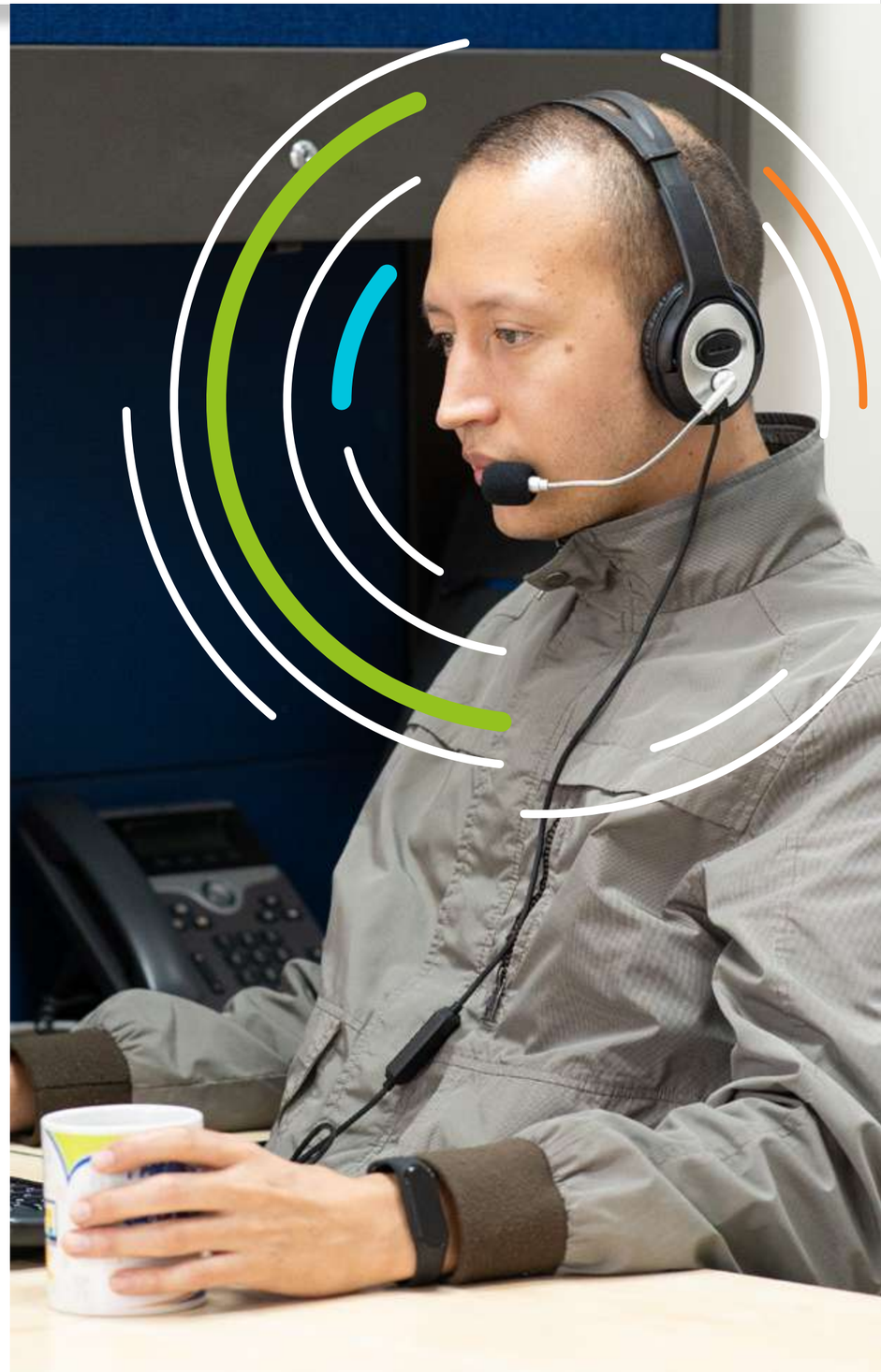
Realizamos seguimiento y acompañamiento a los colaboradores que obtuvieron calificación por debajo del 60% en la evaluación de desempeño.

El 97% de los colaboradores participaron en la evaluación de desempeño realizada de manera periódica.

Logramos que los colaboradores accedieran a programas de formación especializado en habilidades financieras, a fin de contribuir a la mejora de su bienestar personal, familiar y del negocio.

Participación del 100% de los colaboradores convocados al programa de formación continua especializada dirigido a líderes, a fin de que adquirieran conocimientos para gestionar de manera estratégica recursos para la consecución de los resultados y mejorar la productividad.

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



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

Participación de los colaboradores en el proceso de formación

Para el Banco es muy importante contar con colaboradores altamente calificados y competentes, capaces de afrontar de manera efectiva los diferentes retos del entorno. Por tal motivo, estamos comprometidos con gestionar el aprendizaje, a través de los diferentes programas de capacitación establecidos.

Continuamos trabajando en programas de formación presencial y virtual, los cuales se enfocan en fortalecer las habilidades, conocimientos y desarrollo de las competencias definidas por el Banco, aportando al crecimiento personal y profesional de las personas. Durante el año se invirtieron 166.440 horas de capacitación cubriendo las necesidades de formación propias, del Banco y del sector.

2022	Colaboradores		Horas		Promedio	
Nivel	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Presidencia	1		93	0	93	
Vicepresidentes/Gerentes/Directores	123	114	4.841	6.668	39	58
Jefes/Coordinadores	284	189	12.476	7.993	44	42
Especialistas/Profesionales/Analistas	1.835	1.596	63.411	63.001	35	39
Auxiliares	500	526	3.916	3.328	8	6
Aprendices	78	12	605	108	8	9
Total	**2.821**	**2.437**	**85.342**	**81.098**	**30**	**35**

Tabla # 32 - Formación a colaboradores/Fuente: cifras BMM

Nuestros retos

Crearemos iniciativas y herramientas para el fortalecimiento de la formación, a través de una escuela corporativa, donde las personas logren un aprendizaje de una manera efectiva, utilizando tecnologías interactivas y dinámicas (Campus Virtual).

Asimismo, para el año 2023, contaremos con una plataforma tecnológica para apoyar la gestión del desempeño, facilitando la retroalimentación y optimizando procesos y tiempos de respuesta.

Por otro lado, desarrollaremos habilidades integrales y de liderazgo para afrontar los nuevos desafíos a los que se enfrente el Banco, generando espacios de crecimiento profesional donde se logren procesos de aprendizaje individual y colectivo; y se valore y enriquezca la experiencia de los participantes para apalancar la estrategia organizacional.

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

7.3 Bienestar laboral

En Banco Mundo Mujer valoramos el compromiso de nuestros colaboradores y reconocemos el Talento Humano como el principal recurso que hace posible cumplir nuestro propósito; por eso, generamos estrategias orientadas a cuidar y mejorar la calidad de vida de las personas, para que se sientan identificadas y vivan una experiencia positiva durante sus labores diarias.

Durante 2022 continuamos creando iniciativas y generando acciones para el cuidado y la salud de los colaboradores, por eso garantizamos condiciones óptimas y seguras para su desarrollo y bienestar. Como resultado de ello, contamos con un personal motivado, satisfecho y comprometido con la Entidad.

Principales Iniciativas

Indicador Propio ECO-1

En 2022 desarrollamos nuestro programa de fortalecimiento de la Cultura Mundo Mujer en tres etapas:

01. Formamos y sensibilizamos a los colaboradores en valores, gestión del cambio, trabajo colaborativo, sostenibilidad, entre otros, fortaleciendo la cultura corporativa y el conocimiento del negocio.

02. Realizamos acciones de comunicación interna para el fortalecimiento de la Cultura Organizacional, divulgando información asociada a nuestros valores, principios, atributos culturales y cuidado del medio ambiente, a través de herramientas como videos, piezas de comunicación, microlearning, podcast, fondo de escritorio, curso e-learning, entre otros.

03. A través de nuestra campaña anual El Mejor Servicio Soy Yo, generamos espacios de reflexión y participación de todos los colaboradores, realizando talleres para vivir experiencias que identifican nuestra esencia y orientando a las personas para fortalecer nuestros comportamientos y actitudes frente al servicio.

Principales resultados

Contenido GRI: 401- 2

Con el objetivo de dar valor y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores en 2022 ejecutamos programas de bienestar para ellos y sus familias, fomentando espacios de recreación, deporte y cultura, buscando un equilibrio sano de los colaboradores entre la vida laboral, la vida familiar y su entorno.

En el Banco hemos dispuesto una serie de beneficios, los cuales fueron otorgados en línea de cuidar su bienestar.

Beneficios otorgados a los colaboradores

Programa	Colaboradores Cubiertos
Seguro de Vida	4239
Auxilio Educativo	156
Auxilio Óptico	596
Auxilio por Maternidad o Paternidad	215
Prima Extralegal de Vacaciones	3674
Bonificación Única Extralegal	4467
Bono por Pensión	7
Día Remunerado por Grado	28
Licencia Remunerada por Matrimonio	66

Tabla # 33 - Programas de bienestar y colaboradores cubiertos
Fuente: cifras BMM

De igual forma, generamos espacios de socialización, armonía y diversión celebrando fechas especiales como Día de la Madre, Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Familia y Novenas Navideñas para colaboradores y para los hijos de los colaboradores.

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

Salario 2022

Contenido GRI: 2-21

Anualmente definimos el aumento de los salarios para todos nuestros colaboradores. Para este periodo el salario mínimo institucional se situó en COP 1.035.000, 3.5 puntos porcentuales por encima del establecido por la normatividad colombiana; asimismo, incrementamos los salarios para todos nuestros colaboradores en 6,5%. Cabe destacar que las personas que desempeñan cargos misionales obtuvieron una bonificación adicional por cumplimiento de los resultados.

COP 1.000.000	Salario Mínimo Legal *Año 2022
COP 1.035.000	Salario Mínimo Interno

Tabla # 34 - Salarios BMM/Fuente: cifras BMM



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

7.4 Seguridad y salud en el trabajo

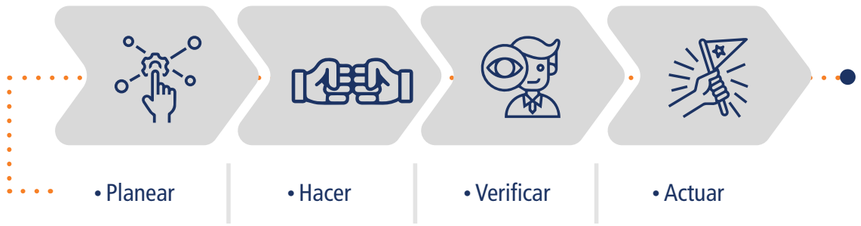
Método SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)

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

Para el Banco Mundo Mujer es de vital importancia proporcionar ambientes sanos, seguros y de integridad, donde los colaboradores puedan desarrollar sus actividades siempre enmarcados en la normativa colombiana, a través de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST), así mismo, cuenta con aliados estratégicos, con los que busca complementar el sistema con programas de sensibilización y autocuidado, minimizando los índices de accidentalidad, ausentismo y posibles enfermedades laborales.

La aplicación del SG-SST tiene como ventajas la mejora del ambiente de trabajo, el bienestar y la calidad de vida laboral, el aumento de la productividad, la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo.

En el Banco gestionamos el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, por medio de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua con el objetivo de mitigar los peligros y riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Siendo un sistema de gestión, sus principios deben estar enfocados en el ciclo PHVA:



Articulando estos elementos, buscamos garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo, mitigando posibles orígenes de accidentalidad y enfermedad laboral de los colaboradores, creando iniciativas para mejorar el bienestar laboral y la salud mental de las personas.

En nuestra Organización trabajamos el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta los siguientes procesos: Proceso Administrativo, Proceso Comercial, Proceso Operativo y Proceso de Captaciones.

Principales Iniciativas

Dentro de las estrategias ejecutadas realizamos las siguientes actividades con el apoyo y acompañamiento de la ARL y el intermediario de riesgos laborales AON.

01 **Intervención del riesgo vial**

02 **Intervención del riesgo psicosocial.**

03 **Intervención del riesgo biomecánico**

04 **Intervención del riesgo**

05 **Intervención en riesgo biológico (COVID-19)**

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

AON también nos acompañó brindado asesoría y orientación telefónica a nuestros colaboradores y sus familias en:



Por otro lado, en el marco de los planes de formación del SG-SST llevamos a cabo las siguientes capacitaciones:

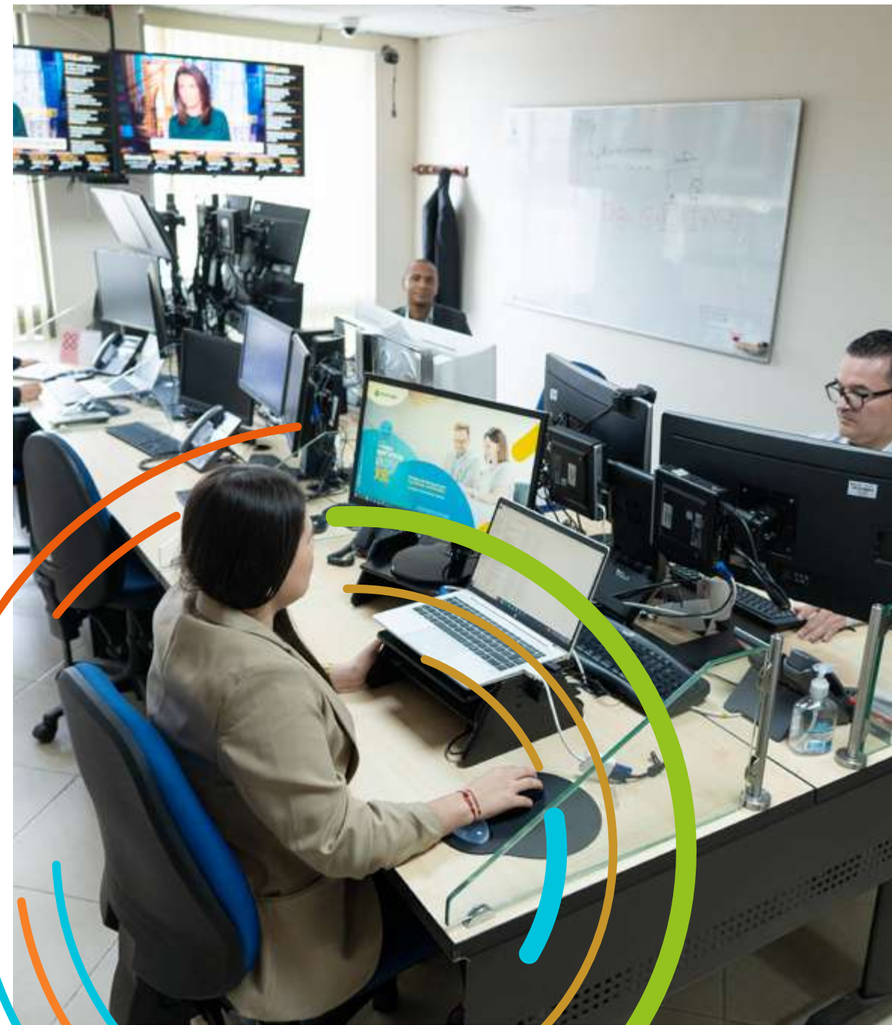
- Requerimientos obligatorios de la normatividad en materia de riesgos laborales.
- Medidas de intervención definidas en la matriz de peligros.
- Análisis del ausentismo laboral.
- Análisis de la accidentalidad laboral.
- Diagnóstico de condiciones de salud.
- Sistemas de vigilancia epidemiológicos.

Así mismo, contamos con el apoyo de diferentes proveedores médicos a nivel nacional quienes a través de su profesionalismo e idoneidad identifican y recomiendan al Banco adoptar medidas individuales y colectivas que disminuyan o eliminen los riesgos que afecten la salud y seguridad en el trabajo.

Dentro de los servicios definidos están los siguientes:

- Exámenes médicos de ingreso
- Exámenes médicos de egreso
- Exámenes médicos periódicos
- Exámenes médicos post incapacidad
- Exámenes médicos seguimiento COVID-19

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



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

Principales resultados

Cobertura

Contenido GRI: 403-8

2022 cerró con 4.912 colaboradores, quienes estaban vinculados con el Banco a través de diferentes modalidades de contratación y proceso productivo.

Las modalidades de contratación y/o procesos cubiertos por el área de SST, son:

Proceso productivo	N° colaboradores cubiertos	%
Comercial	2771	56%
Operaciones	1506	31%
Administrativo	564	11%
Captaciones	71	1%
Total	**4912**	**100%**

Tabla # 35 - Cobertura SG-SST/Fuente: cifras BMM

Indicador	2022
Número total de colaboradores (empleados directos).	4.912
Número de colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema.	6
Número de colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría interna.	4.912
Número de colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría externa y/o certificación por parte de un tercero.	4.918
Porcentaje de colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema.	100%
Porcentaje de colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría interna.	99,8%
Porcentaje de colaboradores y trabajadores no empleados directos cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría externa y/o certificación por parte de un tercero.	99,8%

Tabla # 36 - Cobertura de lugar de trabajo SG-SST
Fuente: cifras BMM



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

Accidentes reportados

Contenido GRI: 403-9

En 2022 se reportaron siete accidentes graves relacionados con el trabajo y 274 accidentes registrables; no se presentaron muertes ocasionadas por accidente de trabajo.

Los principales tipos de accidentes presentados durante el periodo fueron accidentes de tránsito y accidentes locativos. Teniendo en cuenta la reactivación económica del país y el retorno a labores presenciales, presentamos una tasa de accidentalidad del 5%, reduciendo el resultado del año 2021.

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

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

Tabla # 37 - Medidas de prevención de accidentes
Fuente: cifras BMM

Lesiones y fallecimientos

Indicador	2022
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	7
Número de lesiones por accidente laboral registrables.	274
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0,0%
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0,12%
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	5,7%
Número de horas trabajadas	14.814.592

Tabla # 38 - Lesiones y fallecimientos
Fuente: cifras BMM



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

Enfermedades laborales

Contenido GRI: 403-10

En 2022 se presentó un nuevo caso relacionado con enfermedad laboral, sumado a los siete registrados a corte de 2021; por tanto, cerramos el año con ocho casos. La principal causa de estas enfermedades fue el Síndrome de Túnel Carpiano y Trastorno de Disco Intervertebral.

Ante esta situación diseñamos las siguientes actividades con el fin de mitigar y minimizar el riesgo:



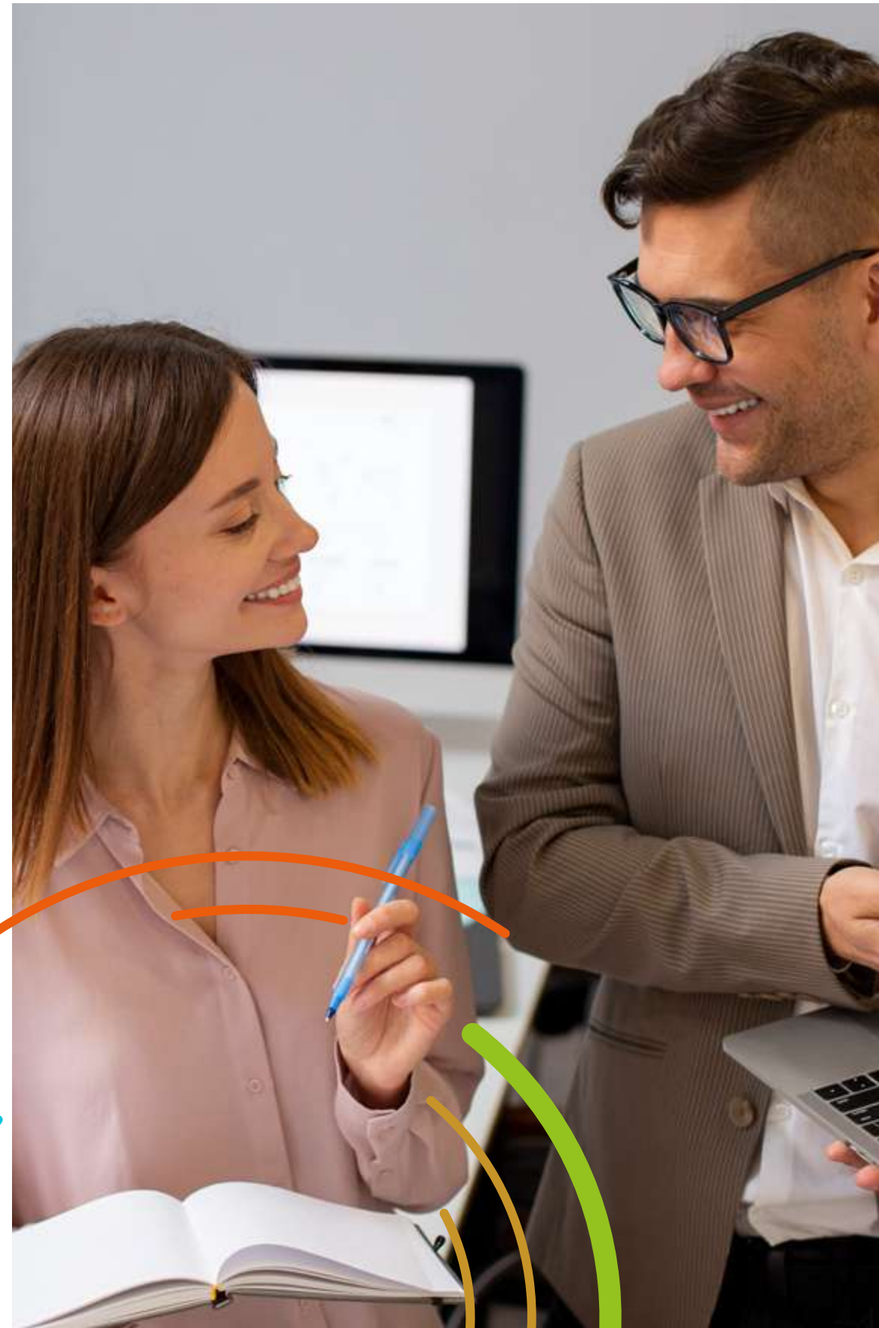
Indicador	2022
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0
Número de dolencias y enfermedades laborales registrables.	1

Tabla # 39 - Enfermedades laborales
Fuente: Cifras BMM

Comités conjuntos de salud y seguridad en el trabajo

Promovemos la participación de nuestros colaboradores en el proceso de desarrollo e implementación del Sistema, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Convocatoria de participación para la actualización de la matriz de peligros y riesgos.
- Convocatoria de participación para elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
- Convocatoria de participación para elección y conformación del Comité de Convivencia Laboral (CCL).



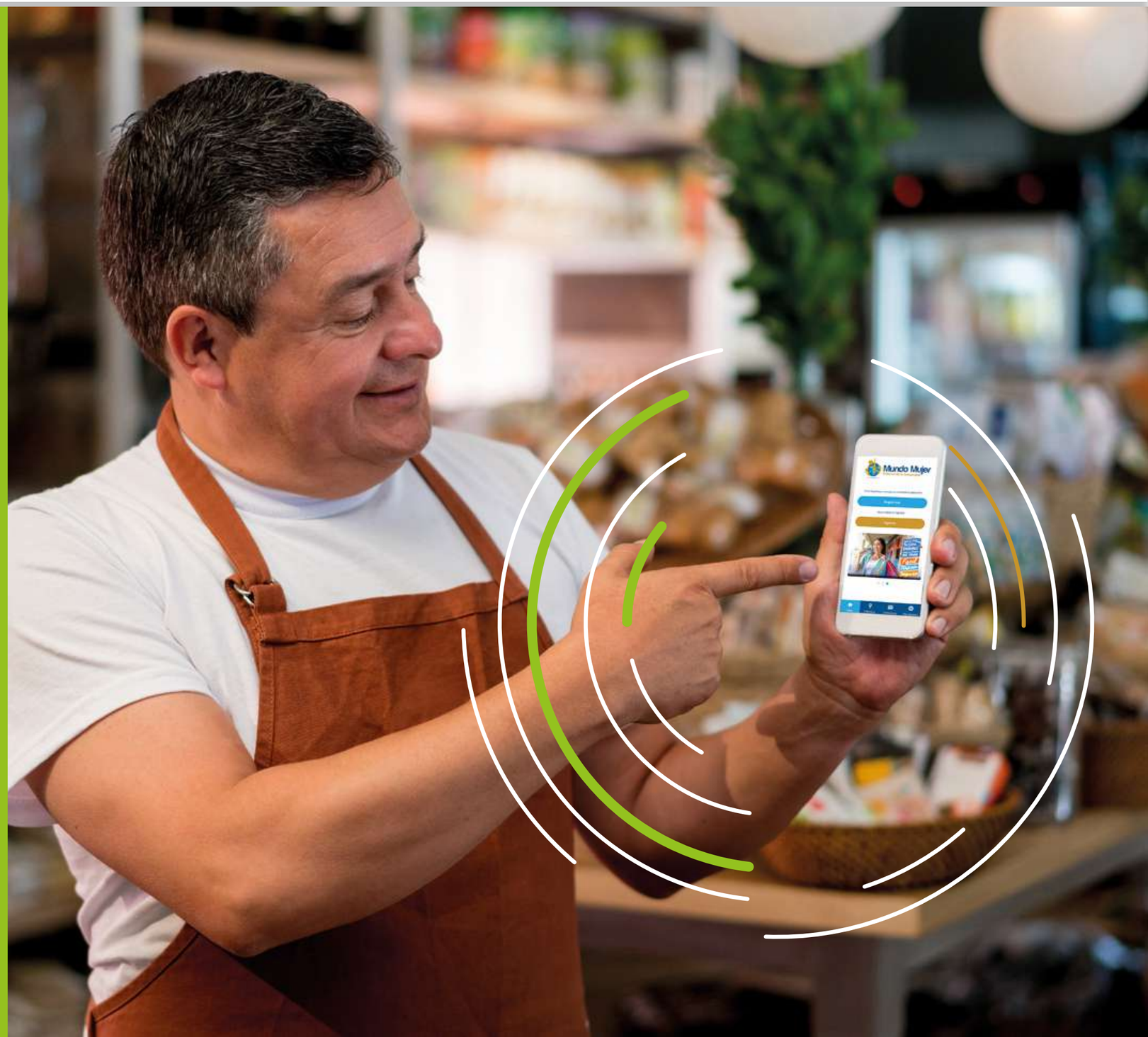
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

08

› Fortalecimiento de procesos y tecnología

8.1 Así generamos valor 141
8.2 Gestión de operaciones y canales de atención 143
8.3 Innovación y transformación tecnológica 146

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



8.1 Así generamos valor

Contenido GRI: 3-3

En 2022 pusimos en marcha nuevas soluciones tecnológicas transversales a la gestión de operaciones, canales de atención y los procesos internos del banco, con el objetivo de sumar a la propuesta de valor de Banco Mundo Mujer: **generar acceso fácil y oportuno al crédito** y a los servicios financieros complementarios para la comunidad trabajadora del país.

Nos apalancamos en nuevas tecnologías para ofrecer productos y servicios innovadores, que nos permitan garantizar excelencia en todas las etapas de la experiencia de nuestros clientes.

Líneas de acción

Innovación y Transformación Tecnológica

Desarrollamos el mejoramiento continuo de la infraestructura TI, la seguridad informática, procesos y proyectos; con el fin de mantener servicios de calidad a nuestros clientes.

Gestión de Operaciones y Canales de Atención

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

Nuestros Aportes a los ODS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

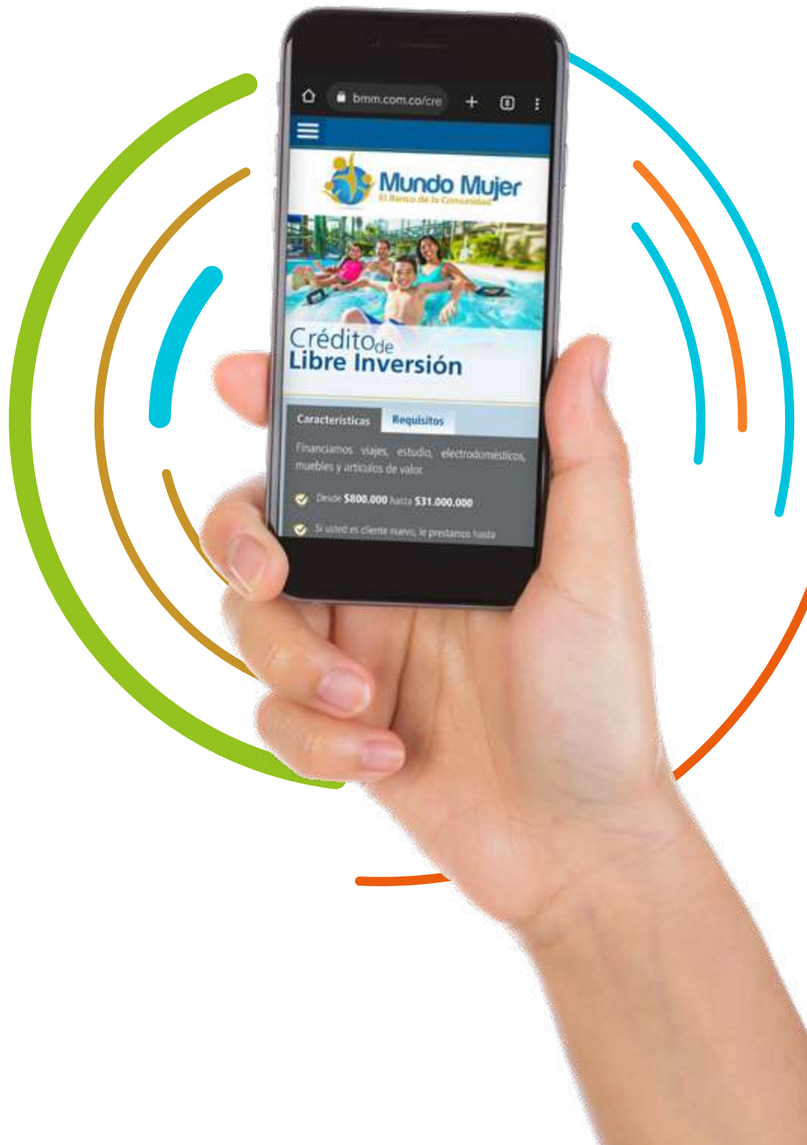
Principales resultados

Innovación y Transformación Tecnológica

01. En 2022 finalizamos el 82% de los proyectos planeados, para un total de 26 proyectos ejecutados, los cuales se enmarcan en nuestra estrategia y aportan al cumplimiento de las metas de la organización.
Algunos de nuestros proyectos: Office 365, Actualización Pasarela de Pagos, Tarjeta Débito – Mater Debit, Bus de Servicios, Portal Transaccional Personas y App Personas.

02. Iniciamos en 2022 la implementación del modelo de Madurez de procesos, identificando mejoras en controles de riesgos, estandarización de procedimientos, robotización de actividades, que nos permitirán optimizar la calidad de los procesos de la organización.

03. Implementamos el 98% del plan de Robotización de procesos proyectados, 14 procesos implementados que disminuyeron el tiempo de ejecución, calidad de información y mejora en la ejecución de controles de riesgos de las áreas de Banco Mundo Mujer.



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

Gestión de Operaciones y Canales de Atención

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

Transformación Digital y Alianzas Educativas

01. Consolidamos nuevas formas de trabajo con la implementación de la herramienta Office 365, permitiendo movilidad, seguridad tecnológica y conectividad para los colaboradores de Banco Mundo Mujer, asimismo, fortalecimos los canales digitales con la implementación del portal transaccional y la nueva versión del App de clientes.

02. Como parte de la estrategia Alianzas Educativas y del plan de Formación profesional de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, creamos el Semillero BMM, que busca establecer un camino de formación continuo en la academia y el negocio, con el fin de generar conocimiento en Tecnologías de desarrollo, Banca, habilidades blandas, equilibrando así la oferta y la demanda del talento especializado, en alianza con Instituciones de educación superior.

Cómo resultado de la primera alianza educativa con la Universidad Autónoma del Cauca y Bantotal, se graduaron 14 participantes en el Diplomado en Desarrollo de soluciones de software para la BANCA.

Nuestros retos

Tecnología: **ofrecer servicios tecnológicos buscando la mejora continua en procesos, infraestructura, seguridad y telecomunicaciones, con alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.**

Operaciones: **generar valor al negocio con servicios tecnológicos y nuevos canales transaccionales que cumplan el planteamiento estratégico del BMM para satisfacer las necesidades de los clientes y, fomentando desarrollo social, económico y crecimiento corporativo.**

Negocio: **gestionar la operación tecnológica del Banco, siendo eficientes en la administración de los recursos, atención de requerimientos e incidentes de plataforma, manteniendo la continuidad de los servicios y el cumplimiento a las exigencias normativas.**
Recursos Humanos: fortalecer la gestión de tecnología a través del recurso humano con el fin de dar respuesta a las necesidades del BMM, cambios tecnológicos y el cumplimiento de metas trazadas por el negocio.

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

8.2 Gestión de Operaciones y Canales de Atención

Enfocamos nuestro accionar en lograr la eficiencia operacional y de servicio, automatizando procesos y mejorando la disponibilidad de canales y la oferta de servicios.

Principales Iniciativas

01 Enfocamos nuestros esfuerzos en identificar las necesidades de nuestros clientes

03 Trabajamos para fortalecer nuestros procesos internos y externos con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente

02 Trabajamos en ofrecer disponibilidad de los canales 24/7

04 Ampliamos la cobertura en los canales de recaudo a más bajo costo

Crecimiento en canales alternos	50%
Aumento de transacciones monetarias en canales alternos	50%
Número de transacciones App Móvil	60.000
Número de clientes APP Móvil	125.000
Crecimiento de autogestión	77%
Disminución del costo de comisión	De COP 2.400 a COP 1.200
Disminución de tarifa para el cliente	50%
Disminución de costo para el Banco	50%
Solución en primer contacto	50%

Tabla # 40 Gestión de Operaciones y Canales de Atención
Fuente: cifras BMM



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

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

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



Tuvimos un crecimiento en la usabilidad de nuestros canales de atención obteniendo los siguientes resultados

Principales resultados

Autogestión

Indicador Propio ECA-1

40.000
Clientes usando la app

APP Móvil

36%
Incremento de uso

PAGOS en Línea

82%
Incremento de uso

Usabilidad de los Canales

Indicador Propio ECA-3

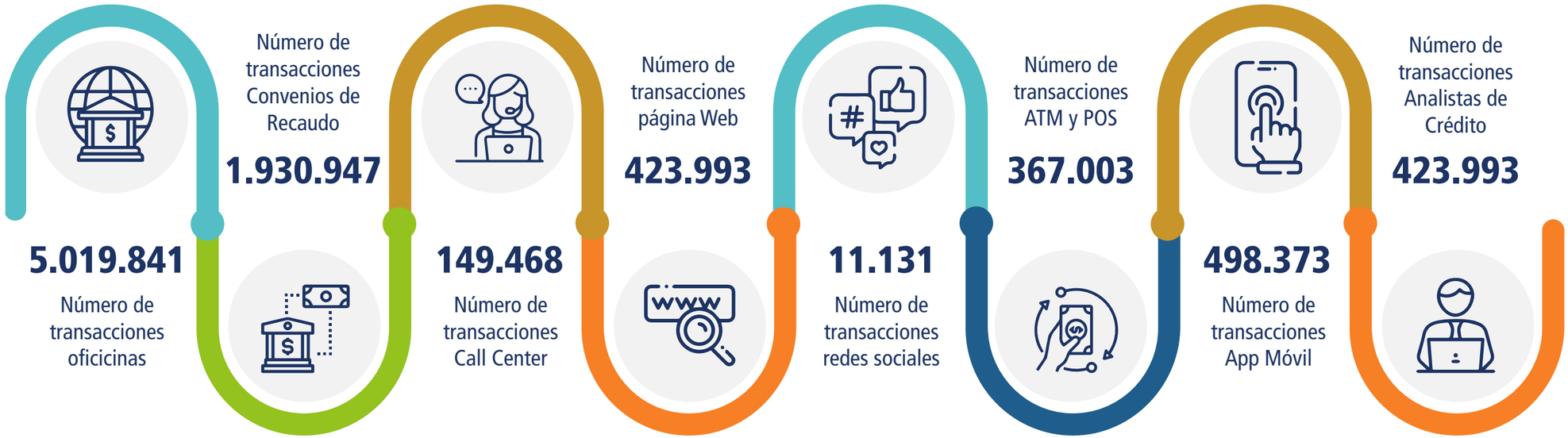


Ilustración # 26 - Usabilidad de los canales de atención /Fuente: cifras BMM

Nuestros Retos

01. Ampliar los servicios en los canales alternos (digitales y presenciales) con disponibilidad 24/7 (Omnicanalidad).

02. Avanzar en posicionar los actuales y los nuevos canales alternos (digitales y presenciales) como primera opción transaccional para los clientes (Multicanalidad).

03. Descongestionar las oficinas mejorando el servicio en plataforma (Venta Cruzada de productos y Servicios).

04. Incrementar el movimiento transaccional y los saldos de las cuentas de ahorro (Fondeo y Rentabilidad). Propender por la eficiencia operacional (Menores Costos).

05. Proveer al cliente canales y servicios digitales, incentivando su uso para mejorar la experiencia, optimizando los recursos del Banco y cuidando el medio ambiente.

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

8.3 Innovación y Transformación Tecnológica

Desde la innovación y la transformación tecnológica, generamos valor a la organización y a nuestros clientes, apalancando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante 4 pilares fundamentales: Innovación, Talento Humano, Gestión de Proyectos y Procesos, contribuyendo así con el desarrollo y sostenibilidad de nuestros grupos de interés.

En Banco Mundo Mujer estamos inmersos en distintos procesos tecnológicos con el objetivo de gestionar con calidad y eficiencia cada uno de los servicios que ofrecemos, a la vez que fortalecemos los procesos internos de la Entidad. En 2022, lideramos la consolidación de un sistema de Innovación transversal, robusto y funcional, adecuado a las necesidades de la organización, a través de la adopción de una metodología de innovación sistemática SIT (Systematic Inventive Thinking) que permite brindar soluciones innovadoras a los retos estratégicos y operativos mediante herramientas útiles, prácticas y altamente efectivas.

A través de la implementación de nuestro sistema de innovación transversal, que involucra a todos los colaboradores del Banco, crearemos nuevos productos y servicios, transformaremos los procesos y desarrollaremos destrezas en nuestros colaboradores, impactando significativamente a la organización y fortaleciendo la cultura de innovación.

Principales Iniciativas

01. Entrenamos y certificamos a 4 Arquitectos de Innovación y 21 Coach de innovación en la metodología SIT® y en sus aplicaciones para Solución de Problemas, Transformación de procesos y Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios, agentes de cambio que contribuirán a que la organización sea más innovadora y esta forme parte de la cultura BMM.

02. Con el acompañamiento directo de los consultores de innovación SIT seleccionamos 3 retos estratégicos de la organización con el objetivo de buscar resultados tangibles de alto impacto aplicando la metodología aprendida.

Procesos Corporativos de Innovación y Transformación Tecnológica



Ilustración # 27 - Gestión de procesos /Fuente: información BMM

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

Proyectos Corporativos Estratégicos

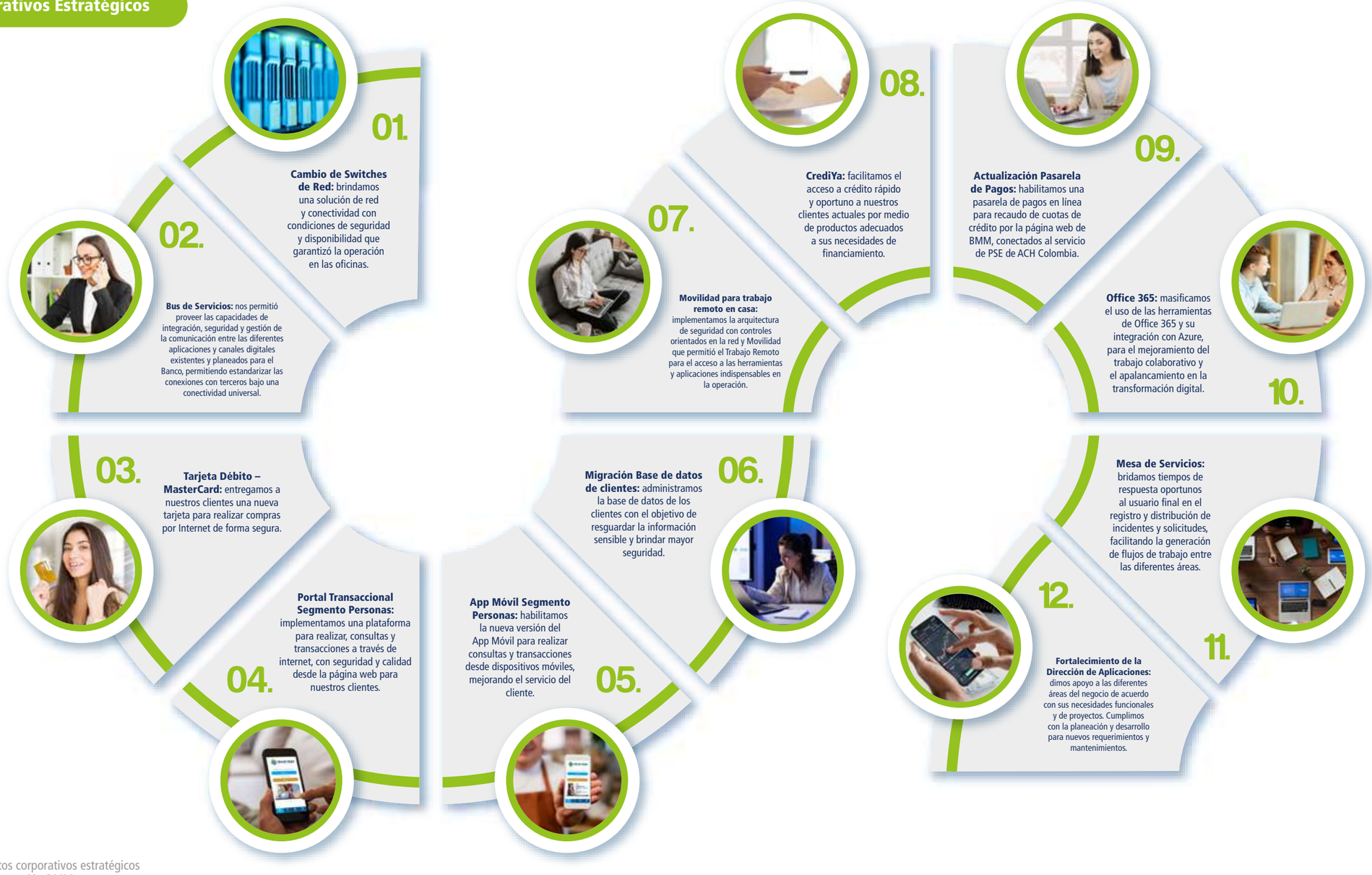


Ilustración # 28 - Proyectos corporativos estratégicos
Fuente: información BMM

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

Principales resultados

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras:

19.861 — Gestión de incidentes y solicitudes (Tickets) radicadas por los usuarios

99.9% Disponibilidad de core — Disponibilidad de Core - El indicador está compuesto por la ponderación de disponibilidad del servicio de Core Bancario + la disponibilidad plataforma

82 Servicios TI — Servicios disponibles de tecnología en el portafolio. Incluyendo procesos, soporte y aplicaciones

55 Proyectos — Requerimientos nuevos asociados a proyectos en producción

353 Mantenimiento — Requerimientos de mejoras asociados a aplicativos de Banco

8 implementaciones — Requerimientos de mejoras asociados a aplicativos de Banco

Disponibilidad de canales

100% — APP y página WEB

100% — Convenios

100% — Call Center

Ilustración # 29 - Principales resultados en Operaciones y Tecnología
Fuente: información BMM

Nuestros retos

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

Actualización Tecnológica (Innovación Incremental)

- **Open Banking – Open Data**
- **Automatización (BPM & RPA)**
- **Gobierno de Datos**
- **Canales digitales**
- **PETIC 2023-2025**
- **Ciberseguridad**
- **Actualización del Core**

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

› Índice de contenidos GRI

149

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Divulgaciones generales 2021	2-1 Detalles de la organización	6
	2-2 Entidades incluidas en los informes de la organización.	6
	2-3 Periodo de reporte, frecuencia, contacto	2022 , Periodicidad anual
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	9, 10
	2-7 Empleados	9, 124
	2-9 Estructura y composición del gobierno	84
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	86
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	86
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	88
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	85
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	86
	2-15 Conflictos de intereses	88
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	88
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	88
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	86
	2-21 Ratio de compensación total anual	134
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 5, 17
	2-23 Compromisos de políticas	17
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	18
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	18
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	93
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	93
	2-28 Asociaciones	16
GRI 2: Divulgaciones generales 2021	2-29 Enfoque de la participación de las partes interesadas	19
GRI 3: Divulgaciones sobre temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales.	21
	3-2 Lista de temas materiales	21
	3-3 Gestión de temas materiales	39, 72, 82, 96, 98, 141,
GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	59
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	93
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	93
	205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	93
GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1 Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio	93
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	117
	301-2: Insumos reciclados	117
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	118

VIGILADO

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	116
	302-3 Intensidad energética	116
	302-4 Reducción del consumo de energía.	116
GRI 303:Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	115
	303-5 Consumo de agua	115
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	114
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	114
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	114
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	114
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	114
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	117
	306-3 Residuos generados	117
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	120
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	120
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	126
	401-2 Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o de tiempo parcial	133
	401-3 Licencia parental	126
GRI 403:Salud y seguridad ocupacional 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	135
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	135
	403-3 Servicio de Salud en el trabajo	135
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	135
	403-5 Formación sobre salud y seguridad en el trabajo	135
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	135
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	135
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	135
	403-9 Lesiones por accidente laboral	138
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	139
GRI 404:Formación y educación 2016	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	126
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	129
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	126
GRI 405:Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de los órganos de gobernabilidad y los empleados.	127
GRI 406:No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	89
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	76

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	CONTENIDO	UBICACIÓN
	FS6 Porcentaje para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad. Cartera Captaciones Banca Seguros	52
	ECC-1 Ingresos por seguros	51
	ECC-3 Crecimiento clientes	45
	ECC-4 Crecimiento del negocio	45
	EPV-1 Crecimiento en clientes Productos Verdes	46
	EPV-2 Crecimiento en Monto	46
	EPV-3 ICV	46
	2021-1 Medidas tomadas en las áreas del negocio producto de los impactos del paro nacional	53
	ROE Rentabilidad - ROE	60
	SOLV Índice de solvencia	60
	SFC-5 Sistema de Control Contable	60
	SFC-8 Análisis de los resultados financieros del Banco	59
	EFC-1 Índice de Satisfacción General del Cliente	59
	EFC-2 Net Promotore Score= Índice de recomendación o de lealtad de los clientes	59
	ECO-1 Actividades para promover la cultura organizacional	133
	ECA-1 Número total de transacciones	144
	ECA-2 Número total de transacciones resueltas	144
Propios	ECA-3 Interacción de los clientes en canales de atención	145
	SARC Principales resultados de la gestión respecto al SARC y mejoras realizadas durante el año	98
	SARM Principales resultados de la gestión respecto al SARM y mejoras realizadas durante el año	99
	SARL Principales resultados de la gestión respecto al SARL y mejoras realizadas durante el año	100
	SARO Principales resultados de la gestión respecto al SARO y mejoras realizadas durante el año	103
	ERA-1 Solicitud de créditos evaluados en riesgos ambientales y sociales	101
	AUD Principales resultados de la gestión de auditoría y mejoras realizadas durante el año	108
	SFC-9 Principales normas que impactaron al Banco	82
	EEF-1a Total de consumidores financieros beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	76
	EEF-1b Total de Colaboradores beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	76
	EIF-1 Porcentaje de clientes que pertenecen a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3	75
	EEE-1 Acciones de eficiencia energética implementadas	116
	EEE-2 Costo de las acciones de eficiencia energética implementadas	116
	EEC-1 Reducción del consumo de agua	115
	EEC-2 Intensidad del agua	114
	EEN-1 Acciones de reducción de GEI	

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

Índice de tablas, gráficos e ilustraciones

151

ILUSTRACIONES	PÁGINAS
Ilustración # 1 - Cifras representativas al cierre de año 2022	9
Ilustración # 2 - Modelo de Sostenibilidad BMM	17
Ilustración # 3- Grupos de interés y canales de comunicación BMM	19
Ilustración # 4 - Principales cifras Establecimientos de Crédito - octubre 2022	29
Ilustración # 5 - Principales resultados de las líneas de acción	40
Ilustración # 6 - Principales logros líneas de acción	41
Ilustración # 7 - Principales cifras de la gestión de Banca Seguros	51
Ilustración # 8 - Colocación de crédito y apertura de cuenta de ahorro y CDT en canales digitales.	56
Ilustración # 9 - Valor económico generado, distribuido y retenido	59
Ilustración # 10 - Aspectos destacados año 2022	60
Ilustración # 11 - Principales indicadores financieros	70
Ilustración # 12 - Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2022, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)	75
Ilustración # 13 - Estructura de Gobierno BMM	85
Ilustración # 14 - Gestión de riesgos	97
Ilustración # 15 - Resultados de SARC	98
Ilustración # 16 - Resultados SARL	101
Ilustración # 17 - Resultados SARLAFT	107
Ilustración # 18 - Cifras programa Nuestra Huella	115
Ilustración # 19 - Cifras programa Cuidamos Cada Una de Nuestras Gotas	116
Ilustración # 20 - Cifras programa Energía Inteligente	116
Ilustración # 21 - Cifras programa Menos Residuos	118
Ilustración # 22 - Cifras programa Menos Materiales, Más Responsables	119
Ilustración # 23 - Principales cifras de Talento Humano	124
Ilustración # 24 - Diversidad en inclusión	127
Ilustración # 25 - Acciones de formación	130
Ilustración # 26 - Usabilidad de los canales de atención	145
Ilustración # 27 - Gestión de procesos	146
Ilustración # 28 - Proyectos corporativos estratégicos	147
Ilustración # 29 - Principales resultados en Operaciones y Tecnología	148

VIGILADO

GRÁFICOS	PÁGINAS
Gráfica # 1- Tasa de crecimiento mundo, economías avanzadas y mercados emergentes	24
Gráfica # 2 - Principales indicadores económicos de Colombia 2022	26
Gráfica # 3 - Tasa de crecimiento del PIB en Colombia 2018 - 2022	27
Gráfica # 4 - Tasa de Intervención vs. Inflación en Colombia 2022	28
Gráfica # 5 - Composición del Activo Establecimientos de Crédito	29
Gráfica # 6 - Composición del Activo BMM	29
Gráfica # 7 - Cartera bruta por modalidad sistema bancario	30
Gráfica # 8 - Cartera bruta por modalidad BMM	30
Gráfica # 9 - Composición del Pasivo Establecimientos de créditos	31
Gráfica # 10 - Composición del pasivo BMM	31
Gráfica # 11 - Composición de depósitos y exigibilidades sistema bancario	32
Gráfica # 12 - Composición de depósitos y exigibilidades BMM	32
Gráfica # 13 - Comportamiento margen financiero sistema bancario	33
Gráfica # 14 - Comportamiento utilidad neta sistema bancario	33
Gráfica # 15 - Comportamiento Indicadores Financieros Sistema Bancario	34
Gráfica # 16 - Comportamiento indicadores financieros BMM	34
Gráfica # 17 - Principales cifras del sector de microcrédito noviembre de 2022	35
Gráfica # 18 - Participación de Cartera de Microcrédito cierre noviembre de 2022	36
Gráfica # 19 - Participación de desembolsos acumulados noviembre de 2022	37
Gráfica # 20 - Composición del activo BMM	62
Gráfica # 21 - Composición del activo líquido	62
Gráfica # 22 - Principales cifras de cartera – diciembre 2022	63

GRÁFICOS	PÁGINAS
Gráfica # 23 - Composición de las cuentas por cobrar, neto	63
Gráfica # 24 - Propiedad planta y equipo, neto	63
Gráfica # 25 - Otros activos, neto	64
Gráfica # 26 - Composición del pasivo	64
Gráfica # 27- Saldo cuentas de ahorro	64
Gráfica # 28 - Certificado de depósito a término (CDT)	65
Gráfica # 29 - Títulos de inversión en circulación	65
Gráfica # 30 - Créditos de bancos	66
Gráfica # 31 - Demás pasivos	66
Gráfica # 32 - Ingresos, netos	69
Gráfica # 33- Egresos, netos	69
Gráfica # 34 - Gastos de personal, administrativos, depreciaciones y amortizaciones, netos	69
Gráfica # 35 - Gasto por deterioro, neto	70
Gráfica # 36 - Comportamiento anual de Ciudad Fortuna	78
Gráfica # 37 - Composición fuentes de fondeo 2022 vs. 2021	101
Gráfica # 38 - Pruebas realizadas Tipo vs. Complejidad	104

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

TABLAS	PÁGINAS
Tabla # 1 - Operaciones en canales digitales	15
Tabla # 2 - Operaciones en canales presenciales	15
Tabla # 3 - Operaciones en canales telefónicos	16
Tabla # 4 - Operaciones totales en canales BMM	16
Tabla # 5 - Matriz de materialidad BMM	22
Tabla # 6 - Crecimiento en clientes referente a la gestión de crédito y cartera	44
Tabla # 7 - Crecimiento del negocio referente a la gestión de crédito y cartera	44
Tabla # 8 - Crecimiento en clientes referente a la gestión de crédito y cartera	45
Tabla # 9 - Crecimiento de la cartera	45
Tabla # 10 - Saldo en cartera crédito agropecuario Biosostenible	46
Tabla # 11 - Crecimiento del negocio y de los clientes referente a la gestión de Captaciones	48
Tabla # 12 - Crecimiento en clientes referente a la póliza de seguros	52
Tabla # 13 - Indicadores del Estudio de Experiencia realizado por el Banco Mundo Mujer en 2022	54
Tabla # 14 - Casos de personas con discapacidad	57
Tabla # 15 - Balance general	61
Tabla # 16 - Total, patrimonio	67
Tabla # 17 - Estado de resultados 2022	68
Tabla # 18 - Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre de 2022	74
Tabla # 19 -Estrato socioeconómico - Persona Natural BMM	75
Tabla # 20 - Encuesta Junta Directiva	87
Tabla # 21 - Comportamiento indicadores cartera vencida 2022	99
Tabla # 22 - Desempeño indicador de valor en riesgo	99

TABLAS	PÁGINAS
Tabla # 23 - Principales iniciativas programa Nuestra Huella	114
Tabla # 24 - Principales iniciativas programa Cuidemos Cada Una de Nuestras Gotas	115
Tabla # 25 - Principales iniciativas programa Energía Inteligente	116
Tabla # 26 - Principales iniciativas programa Menos Residuos	117
Tabla # 27 - Principales iniciativas programa Menos Materiales, Más Responsables	119
Tabla # 28 - Categorías por cargo	125
Tabla # 29 - Categorías por sede	125
Tabla # 30 - Evaluación de desempeño por cargo	126
Tabla # 31 - Tipo de formación	129
Tabla # 32 - Formación a colaboradores	132
Tabla # 33 – Programas de bienestar y colaboradores cubiertos	133
Tabla # 34 - Salarios BMM	134
Tabla # 35 - Cobertura SG-SST	137
Tabla # 36 - Cobertura de lugar de trabajo SG-SST	137
Tabla # 37 - Medidas de prevención de accidentes	138
Tabla # 38 - Lesiones y fallecimientos	138
Tabla # 39 - Enfermedades laborales	139
Tabla # 40 Gestión de Operaciones y Canales de Atención	143

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

Mundo Mujer

El Banco de la Comunidad

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