Informe de Gestión
Sostenible 2023



Así le damos La mano a Colombia.

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

Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad



Carta de nuestra Fundadora

Leonor Melo de Velasco

Es para mi motivo de orgullo ver el crecimiento del Banco Mundo Mujer desde que empecé a hacer realidad este sueño y cómo hemos logrado impactar positivamente a las comunidades en diversas regiones de Colombia. Así vamos viendo materializado el compromiso que nuestros colaboradores tienen con la misión corporativa.

Ese compromiso nos ha llevado a cumplir una visión que no se limita a lo económico, sino que sabemos que también involucra aspectos sociales y ambientales cada vez más prioritarios e indispensables en una organización que desea aportar a la región y al país.

Al considerar estos aspectos, tenemos un Plan de Trabajo de Sostenibilidad que cuenta con acciones de alto impacto en el cumplimiento de una visión estratégica 2023-2025, buscando contribuir al Desarrollo Sostenible y al Protocolo Verde de Colombia, desde 7 Focos y 17 Líneas de Acción dando valor agregado a nuestros grupos de interés y que nos han permitido ser pioneros en el cumplimiento de las prácticas sostenibles avanzando en los estándares esperados.

Por lo anterior, me complace presentar el informe de Gestión Sostenible del año 2023, evidenciando nuestro alto compromiso con la gestión sostenible y detallando los avances logrados en la dimensión social, ambiental, estratégica y económica.

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

Principales Cifras

Contenido GRI: 2-1, 2-6, 2-7

Patrimonio
COP 386.462 millones

Pasivo
COP 2,9 billones

Activo
COP 3,3 billones

Patrimonio técnico
COP 366.685 millones

4.770 colaboradores

59% **mujeres** | 41% **hombres**

701.908 clientes

400.924 **mujeres** | 299.001 **hombres**

1.983 **Jurídicos**

Clientes del activo 499.999

Clientes del pasivo 201.909

Cartera
COP 2.656.574 millones

Saldo en CDT
COP 1.853.477 millones

Saldo en Cuenta de Ahorro
COP 210.905 millones



- Utilidad **288 millones**
- ROA **0,01%**
- ROE **0,07%**
- Solvencia **14,78 %.**

Cifras representativas al cierre del año 2023. Fuente: cifras BMM

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

Nuestra Cobertura

Contenido GRI: 2-1

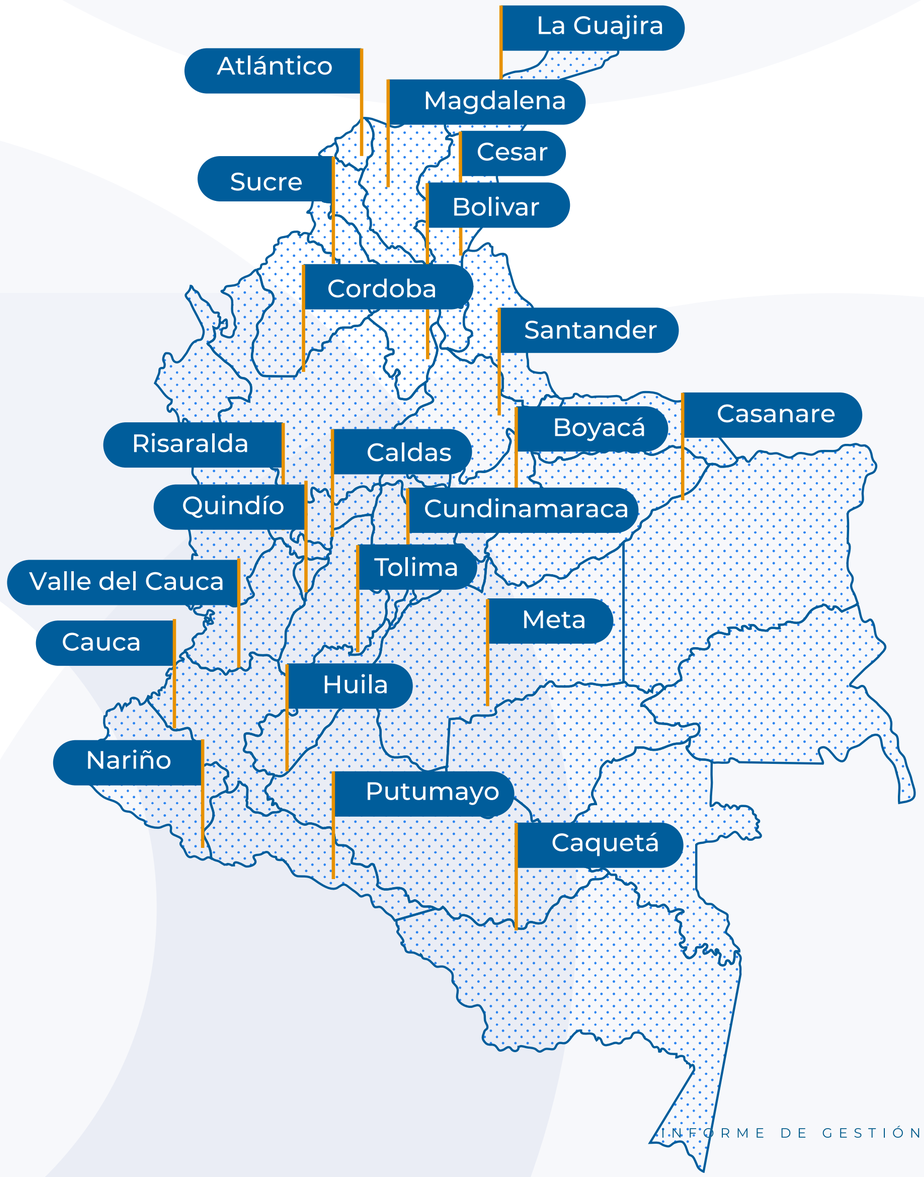
22
Departamentos

122
Agencias

692
Municipos

187
Agencias y PDA´s a nivel nacional

65
PDA´s



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

Acerca de este informe

Contenido GRI: 2-3

En el Banco Mundo Mujer hemos preparado el presente Informe de Gestión Sostenible del año 2023, en él que reflejamos nuestra estrategia, perspectiva a futuro y principales avances en los asuntos asociados a las prioridades estratégicas de nuestro Modelo de Sostenibilidad.

Este informe fue construido teniendo como referencia los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), los términos de las recomendaciones del Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y algunas de las métricas de los Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

En este periodo, hemos avanzado en nuestra apuesta para la transformación hacia un modelo de negocio comprometido con la generación de valor en la sostenibilidad.

Cualquier inquietud, solicitud o consulta de información adicional sobre este informe puede ser remitida a nuestro director de Sostenibilidad: Plinio Whesslly Valderrama Florez (plinio.valderrama@bmm.com.co).



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

Contenido



01 Somos Banco **Mundo Mujer**

1.1 Carta de la Presidencia	Pág. 09
1.2 Nuestro Banco	Pág. 10
1.3 Nuestro Modelo de Sostenibilidad	Pág. 20
1.4 Grupos de Interés	Pág. 26
1.5 Entorno Económico y Sistema Bancario Colombiano	Pág. 28



02 Crecimiento del Negocio y de los **Clientes**

2.1 Así Generamos Valor	Pág. 48
2.2 Gestión de Crédito y Cartera	Pág. 50
2.3 Gestión de Captaciones	Pág. 56
2.4 Gestión de Banca Seguros	Pág. 58
2.5 Gestión del Consumidor Financiero y Canales	Pág. 63
2.6 Resultados Financieros	Pág. 76



03 Desarrollo de la **Comunidad**

3.1 Así Generamos Valor	Pág. 93
3.2 Educación Económica y Financiera	Pág. 93
3.3 Inclusión Social	Pág. 101



04 Gestión del Talento **Humano**

4.1 Así Generamos Valor	Pág. 105
4.2 Formación y Desarrollo	Pág. 111
4.3 Bienestar Laboral	Pág. 115
4.4 Salud y Seguridad en el Trabajo	Pág. 117

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

Contenido



05 Gobierno **Corporativo**

5.1 Así Generamos Valor	Pág. 122
5.2 Estructura de Gobierno	Pág. 124
5.3 Cumplimiento Normativo e Integridad	Pág. 130
5.4 Control Interno	Pág. 135



06 Gestión Integral **de Riesgos**

6.1 Así Generamos Valor	Pág. 137
6.2 Riesgos Financieros	Pág. 140
6.3 Riesgos no Financieros	Pág. 146
6.4 SARLAFT	Pág. 150
6.5 Auditoría	Pág. 152



07 Fortalecimiento de **Procesos y Tecnología**

7.1 Así Generamos Valor	Pág. 154
7.2 Evolución y Transformación Tecnológica	Pág. 154



08 Cuidado del **Medio Ambiente**

8.1 Así Generamos Valor	Pág. 161
8.2 Ecoeficiencia y Cambio Climático	Pág. 163
8.3 Información Relacionada con los Asuntos Climáticos	Pág. 170
8.4 Abastecimiento Responsable	Pág. 184

09 › Índice de **Contenidos** Pág. 187

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

01
Somos Banco Mundo Mujer

1.1 Carta de la Presidencia Pág. 09
1.2 Nuestro Banco Pág. 10
1.3 Nuestro Modelo de Sostenibilidad Pág. 20
1.4 Grupos de Interés Pág. 26
1.5 Entorno Económico y Sistema Bancario Colombiano Pág. 28

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



Carta de presidencia

José Vicente Velasco

Presidente Banco Mundo Muje

El 2023 fue un año muy retador para el sector financiero, pero esto nos permitió seguir generando estrategias para que nuestros clientes y colaboradores se familiarizaran cada vez más con las prácticas sostenibles.

Desde nuestra fundación hemos tenido claro que toda acción tiene un impacto y esto nos ha permitido, poco a poco, encontrar el equilibrio entre el ámbito económico, social y ambiental; es por esta razón que, hemos convertido la gestión sostenible en un diferencial para nuestros grupos de interés, con estrategias que nos han permitido destacar a nivel nacional como es el nuevo reconocimiento en el sello de Sostenibilidad que adquirimos por parte de ICONTEC, con el que ascendimos de la “Categoría Origen” a la “Categoría Evolución”, al incrementar en **12** puntos porcentuales nuestro índice de sostenibilidad con respecto a la calificación obtenida en el ejercicio inicial.

Así mismo, obtuvimos el sello de calidad “iniciativa en territorio” por impactar positivamente en zonas rurales del país con nuestro programa Educación Financiera Rural, con el cual capacitamos a más de **1.300** campesinos, pequeños y medianos productores de **50** municipios de toda Colombia. Este reconocimiento nos ubicó en los **4** primeros puestos junto a grandes y reconocidas entidades del gremio que han recibido esta distinción en el país.

Junto a estos logros, es mi deseo resaltar que culminamos el año 2023 con un total de **701.908** clientes, de los cuales el **71%** son clientes del activo y **29%** del pasivo. Nuestro monto de cartera se ubicó en COP **2.656.574** millones, para un ICV de **6,07%**; un saldo en CDT de COP **1.853.477**, un activo total del Banco COP **3,3** billones y un pasivo de COP **2,9** billones.

Además, cerramos el año con un total de **4.770** colaboradores (**59%** mujeres y **41%** hombres) **187** oficinas y PDA´s a nivel nacional en **22** departamentos desde donde atendimos **692** municipios de Colombia.

Luego de este contexto general, les doy la bienvenida al presente informe en el que daremos cuenta del compromiso y trabajo realizado por nuestros colaboradores, quienes en equipo hicieron posible estos reconocimientos; así mismo, hablaremos sobre la proyección que tenemos para continuar por el camino de la mejora continua con estándares definidos para el 2024 y complementados con nuestra proyección económica.

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

1.2 Nuestro Banco

Contenido GRI: 2-1, 2-2

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

Nuestro propósito inspirador es 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, para lo cual hemos definido los siguientes propósitos de impacto:



1.2.1 Nuestra promesa de valor

Fácilidad

Requisitos mínimos para que la comunidad acceda a los productos y servicios financieros.

Rapidez

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

Atención personalizada

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

Confianza

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

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

1.2.2 Nuestra cultura organizacional

Contenido GRI: 2-1

Misión

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

Visión

› Seremos el Banco Líder de la Comunidad.

Principios Corporativos

› Los colaboradores son la fuente de nuestra fortaleza.

› La calidad de nuestros productos y servicios son el resultado de todos nuestros esfuerzos y deben ser los mejores.

› El mejoramiento continuo es fundamental para nuestro éxito.

› La perseverancia y la constancia son claves en el cumplimiento de nuestra Misión.

› Mejoramos nuestra gestión social, teniendo en cuenta las opiniones de la comunidad, clientes, proveedores y colaboradores.

› El sentido de pertenencia, el compromiso y la lealtad con el Banco Mundo Mujer, deben ser primordiales.

Valores corporativos

› 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.



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

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

1.2.3 Nuestro portafolio

Nos dedicamos a apoyar el cumplimiento de las metas de lo colombianos, generando inclusión financiera responsable mediante un servicio caracterizado por la calidez y amabilidad, con productos de crédito, ahorro, inversión, seguros y un ecosistema digital al alcance de todos.

Productos de crédito

Crédito para Negocio

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

Crédito Agropecuario

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

Crédito Agropecuario BioSostenible

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

Crédito para Pequeña Empresa

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

Crédito de Libre Inversión

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

Crédito para la Mujer

Dirigido a tenderas, confeccionistas de prendas de vestir y caficultoras. Producto activado como piloto en los departamentos Cauca, Nariño, Huila y Eje Cafetero.

Cupo de crédito Rotativo

Un impulso financiero inmediato para negocio, empresa o cultivo de nuestros mejores clientes.

Crédito 2x3

Una solución rápida y permanente de liquidez para negocio o empresa.

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

Productos de ahorro e inversión

CuentAhorro Tradicional

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

Chikifeens Cuenta de ahorro para niños

› Los más pequeños también pueden ahorrar de manera fácil, segura y con la tranquilidad de tener su dinero a la mano en cualquier momento.

Cuenta de Ahorros RentaMás MÁS AHORRO, MÁS INTERÉS

A partir de COP 20.000.000 nuestros clientes obtienen una rentabilidad cercana a la de un CDT con la disponibilidad de los recursos como en una cuenta de ahorros.

Cuenta Tu Meta Ahorro con propósito

› Con Cuenta tu Meta nuestros clientes pueden cumplir los sueños e invertir en estudio, casa, automóvil, viaje y todo aquello que siempre ha querido realizar.

CDT Progrese

› Una elección inteligente para incrementar el capital.



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

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

Banca seguros

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

En nuestro portafolio de seguros contamos con:

Seguros para colaboradores

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

Seguros para clientes

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



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

1.2.4 Hechos destacados



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

Programa de educación financiera
APRENDAMOS EN FAMILIA
EDUCACIÓN Financiera para todos

Sello SFC

icontec
2ª EVOLUCIÓN
Sello de Sostenibilidad

Agosto de 2023

Crédito para la Mujer

Lanzamiento del Crédito para la Mujer

Un producto pensado para impulsar a nuestras tenderas, confeccionistas de prendas de vestir y caficultoras.

Ocubre de 2023

Sello de Calidad en Educación Financiera – Nivel II

Estamos en el top 5 de los bancos que reciben certificación de Calidad Nivel II por el programa de Educación Económica y Financiera, por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Diciembre de 2023

Sello de Calidad en Educación Financiera - Categoría: Iniciativa en Territorio

Recibimos nuevo Sello de Calidad, esta vez en la categoría "Iniciativa en Territorio" por nuestro programa "Educación Financiera Rural BMM", con el cual impactamos positivamente en zonas rurales del país a campesinos, pequeños y medianos productores.

Diciembre de 2023

Sello de Sostenibilidad en la Categoría: Evolución

Seguimos avanzando en nuestras prácticas asociadas a sostenibilidad y ascendimos a la "Categoría Evolución" en el Sello de Sostenibilidad otorgado por ICONTEC.

Nov - Dic de 2023

Apertura de Cuenta de Ahorros y CDT en canales Digitales

Implementamos el servicio de apertura de Cuenta de Ahorros y CDT a través de nuestra App Móvil y Portal Transaccional para clientes actuales, con el fin de apalancar la adopción digital y fortalecer nuestros canales.

Diciembre de 2023

Lanzamiento pagos por PSE

Fortalecimos nuestros canales con nuevos servicios para facilitar las transacciones de nuestros clientes.

Canales y Servicios digitales

Canales

Portal Transaccional

APP Mundo Mujer

A través del App móvil y el Portal Transaccional nuestros clientes pueden:

- Abrir el CDT Progrese en línea.
- Abrir la cuenta de ahorro tradicional en línea.
- Consultar información de:
  - La cuenta de ahorros
  - Créditos
  - Seguros
  - CDT
- Realizar transferencias entre cuentas del Banco Mundo Mujer y a otros bancos.
- Configurar alertas por E-mail.



Asistente virtual Clara

Nuestro Asistente Virtual se encuentra disponible en Facebook y WhatsApp . Clara recibe solicitudes de producto y da respuesta a nuestros clientes sobre información general de productos, servicios y cobertura.

Página Web

En la página Web del Banco nuestros clientes pueden consultar información corporativa, de productos y servicios financieros; de igual forma, puede realizar solicitudes de producto e interponer PQRS.

Servicios

Pagos En Línea PSE

A través de nuestra página web los clientes pueden hacer el pago de la cuota de crédito a través del botón "pagos en línea PSE" fácil y rápido. También pueden realizar el pago a través de AvalPay.

Tarjeta Débito Mastercard Banco Mundo Mujer

Realizar compras en comercios electrónicos utilizando la Tarjeta Débito Mastercard Banco Mundo Mujer.

WhatsApp

Realizar solicitudes de crédito, CDT y cuenta de ahorros.

PSE

Realizar pagos en línea desde los comercios electrónicos debitando el dinero desde la cuenta de ahorros Banco Mundo Mujer.

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

Canales presenciales y telefónicos



Convenios de recaudo
Pago de la cuota del crédito en **140.000** puntos a nivel nacional.



Línea Gratuita Nacional
01 8000 910 666
y línea celular
315 237 0000

Cajeros automáticos

Nuestros clientes también pueden consultar saldos o hacer retiros con la **Tarjeta Débito Mastercard Banco Mundo Mujer** o desde un cajero de cualquier entidad financiera a nivel nacional o internacional.

Datáfonos en establecimientos de comercio

Nuestros clientes también pueden realizar compras con la **Tarjeta Débito Mastercard Banco Mundo Mujer** y consultar saldo de la cuenta de ahorros.

En el 2023, implementamos más servicios que apalancan la adopción digital y fortalecen nuestros canales; la adopción digital se fortalece con campañas masivas de comunicación y acompañamiento en campo, para lo cual identificamos el perfil digital de nuestros clientes con el fin de tener mayor efectividad y eficiencia en la implementación de las campañas.

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

Asociaciones

Aso Ban Caria

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.



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

1.3 Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Contenido GRI: 2-24, 2-25

En Banco Mundo Mujer promovemos el desarrollo sostenible con nuestras operaciones a lo largo del territorio nacional, trabajamos con un enfoque encaminado a fortalecer el ser y transformar el hacer a través de tres compromisos:

Crecemos

Dimensión Económica

Disponemos de una operación eficiente y responsable que genera confianza y respaldo para nuestros clientes y rentabilidad para nuestros accionistas y la Entidad, garantizando así su solidez, permanencia en el tiempo y permitiéndonos crecer de la mano con nuestros grupos de interés.

Contribuimos

Dimensión Social

Generamos acceso fácil y rápido al crédito y a los servicios financieros complementarios con atención personalizada, estimulando el ahorro y contribuyendo al desarrollo económico de las comunidades trabajadoras del país, gestionando además el fortalecimiento y crecimiento integral de nuestro talento humano.

Cuidamos

Dimensión Ambiental

Promovemos el cuidado del medio ambiente con productos y servicios financieros en pro del desarrollo sostenible e implementamos acciones frente a la ecoeficiencia y el cambio climático, gestionando los impactos ambientales internos y externos que se generan en el desarrollo del negocio y a lo largo de nuestra cadena de valor.

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

Así en el **Banco Mundo Mujer** entendemos la sostenibilidad como un eje transversal en el desarrollo de nuestra misión y visión, lo que nos permite tener un **crecimiento económico**, sin dejar de lado la **contribución social**, el **cuidado del medio ambiente** y la construcción de valor compartido con nuestros grupos de interés, impulsando una gestión que aporta al país y a las comunidades.



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

El cumplimiento de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país es gestionado a través de 7 focos y 17 líneas de acción:

Focos de sostenibilidad y sus líneas de acción

Dimensión Económica | **Dimensión Social** | **Dimensión ambiental**

Construimos valor con nuestros grupos de interés

01. Foco 1 : Crecimiento del Negocio y de los Clientes

Líneas de acción:

- Gestión de Crédito y Cartera
- Gestión de Capacitaciones
- Gestión de Banca Seguros
- Gestión del Consumidor Financiero y Canales

02. Foco 2: Fortalecimiento de Procesos y Tecnología

Líneas de acción:

- Innovación y Transformación Tecnológica

03. Foco 3: Desarrollo de la Comunidad

Líneas de acción:

- Educación Económica y Financiera

04. Foco 4: Gestión del Talento Humano

Líneas de acción:

- Formación y Desarrollo
- Bienestar
- Salud y Seguridad en el Trabajo

05. Foco 5: Cuidado del Medio Ambiente

Líneas de acción:

- Ecoeficiencia y Cambio Climático
- Abastecimiento Responsable

06. Foco 6: Gestión Integral de Riesgos

Líneas de acción:

- Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (RAS)
- Riesgos No Financieros
- SARLAFT

07. Foco 7: Gobierno Corporativo

Líneas de acción:

- Estructura de Gobierno
- Cumplimiento Normativo e Integridad
- Control Interno

Así le damos La mano a Colombia.

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

1.3.1 Materialidad de Impacto

Contenido GRI: 3-1, 3-2

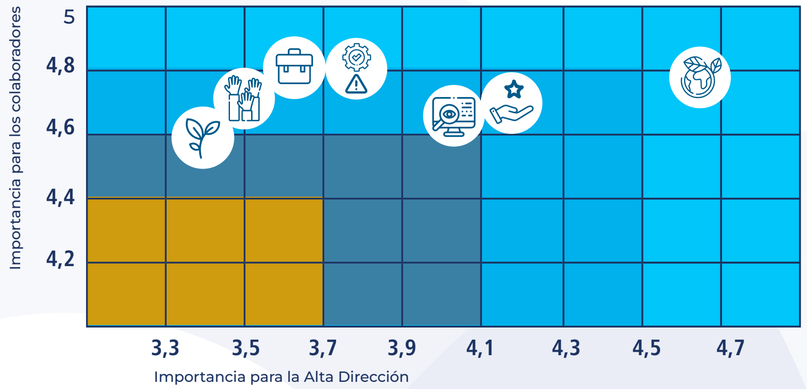
Nuestro análisis de materialidad refleja los focos de trabajo más importantes en las dimensiones ambientales, sociales, económicas y de gobernanza, que nos permiten adaptarnos a los cambios en el entorno, las dinámicas del mercado y las expectativas de nuestros grupos de interés.

Durante el año 2023, el Comité de Sostenibilidad realizó definiciones para complementar y actualizar el análisis de materialidad que refleja la manera en la que generamos valor a la Entidad, a la sociedad y al planeta a través de nuestro modelo de negocio.

Como resultado de este ejercicio, determinamos los temas de mayor importancia y relevancia destacando siete temas compuestos por 17 líneas como se presentan a continuación:

Matriz de materialidad de impacto

Gráfica 1. Matriz de materialidad de Impacto
Fuente: Cifras BMM



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

A partir de la identificación de los temas materiales llevamos a cabo la construcción del Plan de Sostenibilidad 2023 – 2025, definiendo estrategias y metas para cada uno de los focos de sostenibilidad. Así, construimos un marco de trabajo alineado con la estrategia de negocio del Banco que nos permite generar un impacto positivo sobre las dimensiones social, ambiental, económica y de gobernanza, en conjunto con el crecimiento del negocio y de nuestros clientes.



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

1.3.2 Materialidad Financiera

Contenido GRI: 3-1, 3-2

Durante el 2023 realizamos un ejercicio de materialidad financiera con el propósito de identificar la información relacionada con los actuales y futuros impactos, positivos y negativos, que pueden llegar a generar los asuntos sociales, ambientales y climáticos, en la situación financiera de la Entidad.

Este proceso fue liderado por el Comité de Sostenibilidad y se desarrolló en tres grandes fases:

01.

Identificación

Revisión de marcos de referencia e industría financiera sobre asuntos ambientales, sociales y climáticos (benchmarking), donde se identificaron 12 asuntos potencialmente materiales.

Posteriormente, se realizó una validación/alineación interna para consolidar los asuntos potenciales donde se definieron 16 asuntos a consultar con grupos de interés.

02.

Selección

Una vez consolidados los asuntos materiales a consultar, se definieron dos segmentos de grupos de interés, los cuales fueron consultados por medio de cuestionarios.

- **Grupo de interés interno** Junta Directiva y Alta Gerencia.
- **Grupo de interés externo** Inversionistas y Accionistas.

03.

Priorización

Posterior a los resultados de los cuestionarios diligenciados, se realizó un análisis **cuantitativo** (estandarización de las respuestas de los cuestionarios y construcción de la matriz de materialidad) y **cualitativo** (validación y discusión sobre los resultados del análisis cuantitativo con la Alta Gerencia), donde finalmente, se consolidaron 11 asuntos materiales para la entidad priorizados por los grupos de interés.

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

Como resultado de este análisis, identificamos los asuntos materiales según su impacto económico (perturbación al ciclo del negocio que pueda vulnerar la optimización de los recursos y los objetivos de la entidad) y reputacional (distorsión en la imagen, percepción y prestigio que los grupos de interés tienen sobre la entidad), obteniendo la Matriz de Materialidad Financiera que se presenta a continuación:

Estos asuntos involucran riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y conservan el propósito de brindar compresión acerca de los efectos que podrían tener estos riesgos y/u oportunidades sobre los flujos de efectivo de la entidad, el acceso a la financiación y el costo del capital a corto, mediano y largo plazo.

Asuntos materiales

16. Gestión de riesgo sistémico
15. Talento humano
08. Relación con fondeadores
14. Gobierno corporativo
09. Seguridad de los datos
10. Inclusión financiera
11. Transformación digital
02. Gestión de riesgos climáticos en la actividad de préstamos
13. Eduación financiera
07. Financiamiento sostenible
04. Gestión de impacto climático directo

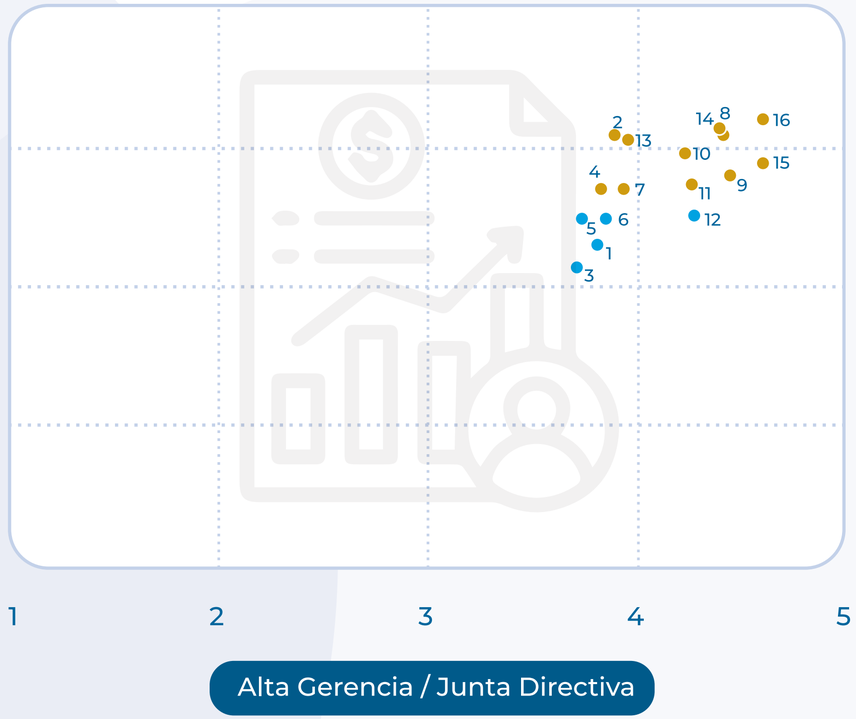
Asuntos no materiales

03. Gestión del impacto ambiental directo
01. Gestión de riesgos A&S en la actividad de préstamos
05. Inversión sostenible / responsable
06. Sostenibilidad en la cadena de suministro
12. Experiencia del cliente

Matriz de materialidad financiera

Gráfica 2. Matriz de materialidad financiera

Fuente: Cifras BMM





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



1.4 Grupos de Interés

Contenido GRI: 2-29

En Banco Mundo Mujer identificamos y establecemos un relacionamiento estratégico con nuestros grupos de interés significativos, de acuerdo con un análisis del contexto institucional y sectorial, teniendo en cuenta las mejores prácticas de Gobierno, la ley y los criterios de influencia, la dependencia, responsabilidad y cercanía; entendiendo que estos aportan directa o indirectamente al desarrollo del objeto social y económico de la Entidad.

El relacionamiento adecuado y la comunicación continua con nuestros grupos de interés son temas de alta prioridad para nosotros, por ello identificamos 7 grupos de interés significativos y, así mismo, nuestro compromiso con cada uno de ellos:

Grupo de interés	Nuestro compromiso	Canal de comunicación
Entidades de Control y Regulación	Gestionamos con la debida diligencia, todas las actividades del Banco con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones y comunicar los resultados de nuestra gestión.	› Correo electrónico › Requerimientos y comunicados › Página Web corporativa › Atención presencial › Atención telefónica
Entidades Multilaterales, Fondeadores y Emisores	Brindamos garantías para cumplir con las condiciones necesarias para el financiamiento, de acuerdo con las directrices generales y de sostenibilidad de las entidades fondeadoras.	› Correo electrónico › Requerimientos y comunicados › Página Web corporativa › Atención presencial › Atención telefónica
Junta Directiva y Accionistas	La Junta Directiva es nuestro máximo órgano de gobierno y control. Actuamos bajo los valores y principios corporativos del Banco manteniendo una adecuada gestión que nos permita orientar de manera eficiente el trabajo de la administración.	› Correo electrónico › Requerimientos y comunicados › Página Web corporativa › Atención presencial › Atención telefónica
Consumidores Financieros	Creamos y fortalecemos un ambiente de atención, protección y respeto hacia nuestras relaciones comerciales actuales o potenciales; brindamos información cierta, suficiente, clara y oportuna, y entregamos productos y servicios con calidad, oportunidad y seguridad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas, compromisos pactados y demás derechos consagrados en la ley.	› Correo electrónico › Atención presencial › Atención telefónica › Página Web corporativa › Atención de PQR

Tabla 1. Grupos de interés

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

Grupo de interés	Nuestro compromiso	Canal de comunicación
Gremios, Asociaciones y Competencia	Participamos activamente en las distintas iniciativas sectoriales y aportamos al buen relacionamiento que se mantiene con las organizaciones que hacen parte de estas.	› Correo electrónico › Capacitación › Atención presencial › Atención telefónica › Página Web corporativa › Atención de PQR
Colaboradores y sus familias	Ofrecemos trabajos dignos en los que se respeten los derechos de los colaboradores, manteniendo un balance adecuado entre la vida familiar y laboral; con salarios competitivos con relación al mercado y pagos en la fecha convenida.	› Correo electrónico › Inducción › Capacitación › Atención presencial › Atención telefónica
Comunidad	Apoyamos el crecimiento de las comunidades a las que prestamos nuestros servicios, con el fin de mejorar su calidad de vida a través del otorgamiento responsable de productos financieros, brindando orientación y educación financiera y un relacionamiento cercano y permanente que cree relaciones positivas a largo plazo.	› Correo electrónico › Capacitación › Atención presencial › Atención telefónica › Página Web corporativa › Atención de PQR

Tabla 1. Grupos de interés

1.4.1 Rol de los grupos de interés para fortalecer la gestión sostenible del Banco

Contenido GRI: 2-29

- 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, así como participar en el desarrollo y la dinamización de la economía y de las comunidades trabajadoras a las que servimos.
- La participación de los Proveedores como grupo de interés nos permite afianzar y materializar los objetivos impartidos dentro de nuestro Plan Estratégico, a partir de la aplicación de nuevas tecnologías en materia financiera.
- La participación activa de los colaboradores en todos los programas del Banco permite desarrollar el modelo de sostenibilidad.

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

1.5 Entorno Económico y Sistema Bancario colombiano

1.5.1 Entorno global

Durante lo corrido del año 2023 se destacan los siguientes resultados para la economía mundial:

01 El crecimiento económico mundial se ubicó en 3,15% en el tercer trimestre de 2023.

02 El PIB de Estados Unidos creción 4,9% en el tercer trimestre.

03 La inflación mundial se situó en 5,49%.

04 La inflación anual de Estados Unidos fue de 3,1% en noviembre.

05 En la zona Euro la tasa de facilidad de deposito se ubicó en 4,0% en noviembre

06 La actividad económica en China se ha desacelerado entre otras razones por la crisis del sector inmobiliario.

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

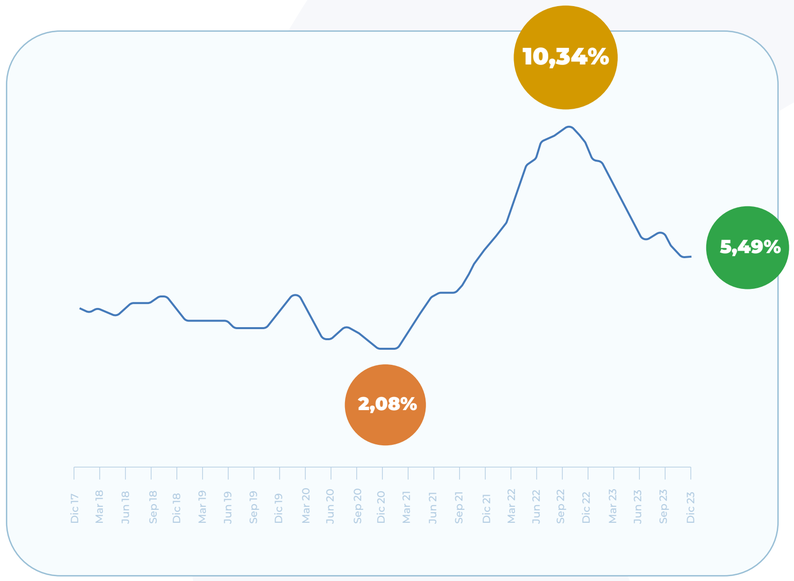
Inflación Global

En el año 2023 la inflación a nivel global presentó una disminución gradual, impulsada por políticas monetarias contraccionistas en la mayoría de los Bancos Centrales y un menor dinamismo de la actividad económica alrededor del mundo.

La guerra entre Rusia – Ucrania, el incremento de los precios de la energía (petróleo, gas y electricidad) y otros acontecimientos adversos en términos económicos, generaron desajustes en el mercado de distintos bienes y servicios que deterioraron la capacidad adquisitiva de los hogares y las empresas, lo que sumado a tasas de interés elevadas se ha traducido en una desaceleración de la dinámica económica y del comercio mundial.

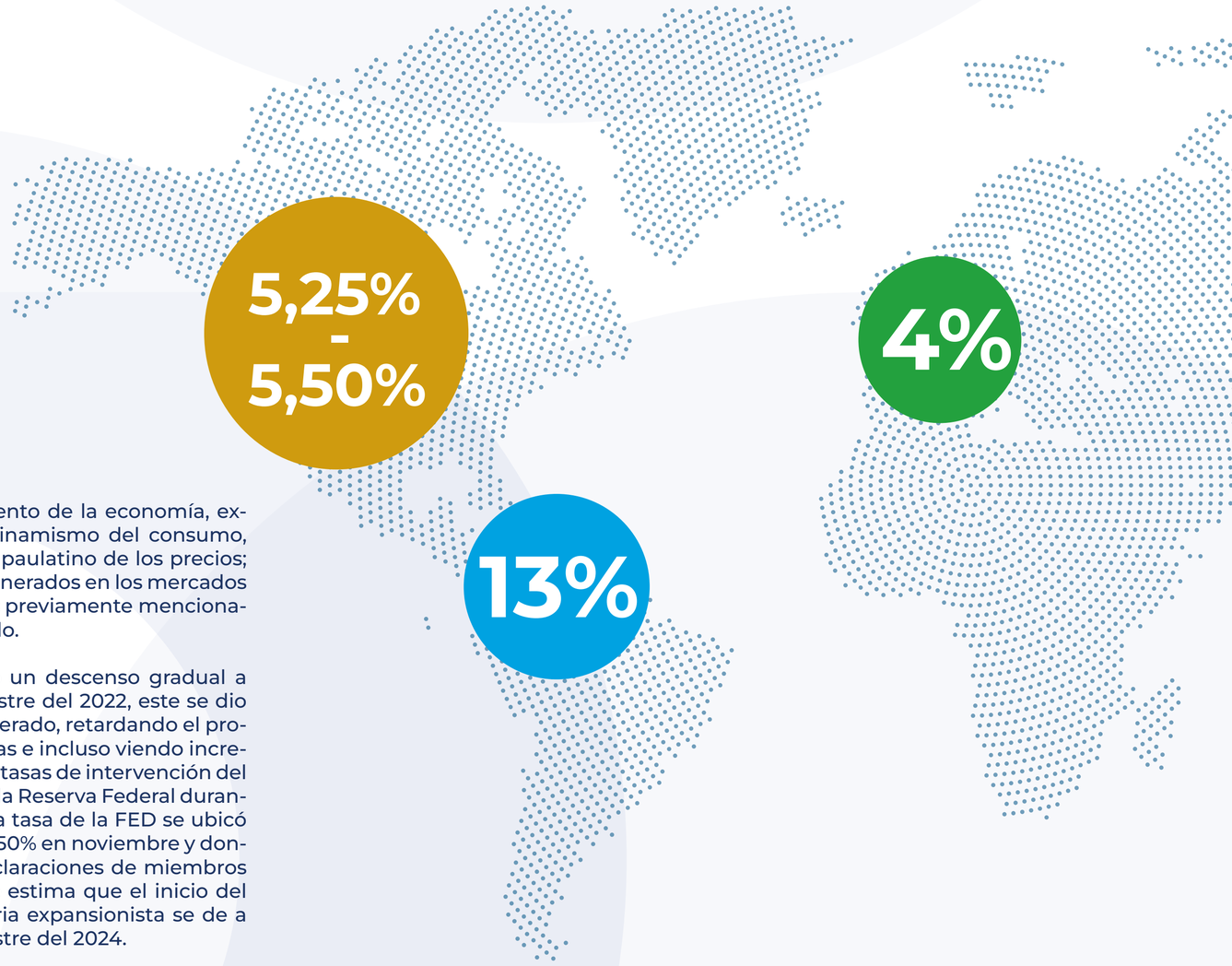
Gráfica 3. Evolución de la inflación mundial.

Fuente: bloomberg, elaboración BMM



El bajo ritmo de crecimiento de la economía, explicado por un menor dinamismo del consumo, propulsaron el descenso paulatino de los precios; además los desajustes generados en los mercados ante los acontecimientos previamente mencionados se han ido moderando.

La inflación global inició un descenso gradual a partir del segundo semestre del 2022, este se dio en un ritmo menor al esperado, retardando el proceso de reducción de tasas e incluso viendo incrementos frecuentes en las tasas de intervención del Banco Central Europeo y la Reserva Federal durante 2023. Puntualmente, la tasa de la FED se ubicó en el rango del 5,25% al 5,50% en noviembre y donde según las últimas declaraciones de miembros de la Reserva Federal, se estima que el inicio del ciclo de política monetaria expansionista se de a partir del segundo trimestre del 2024.

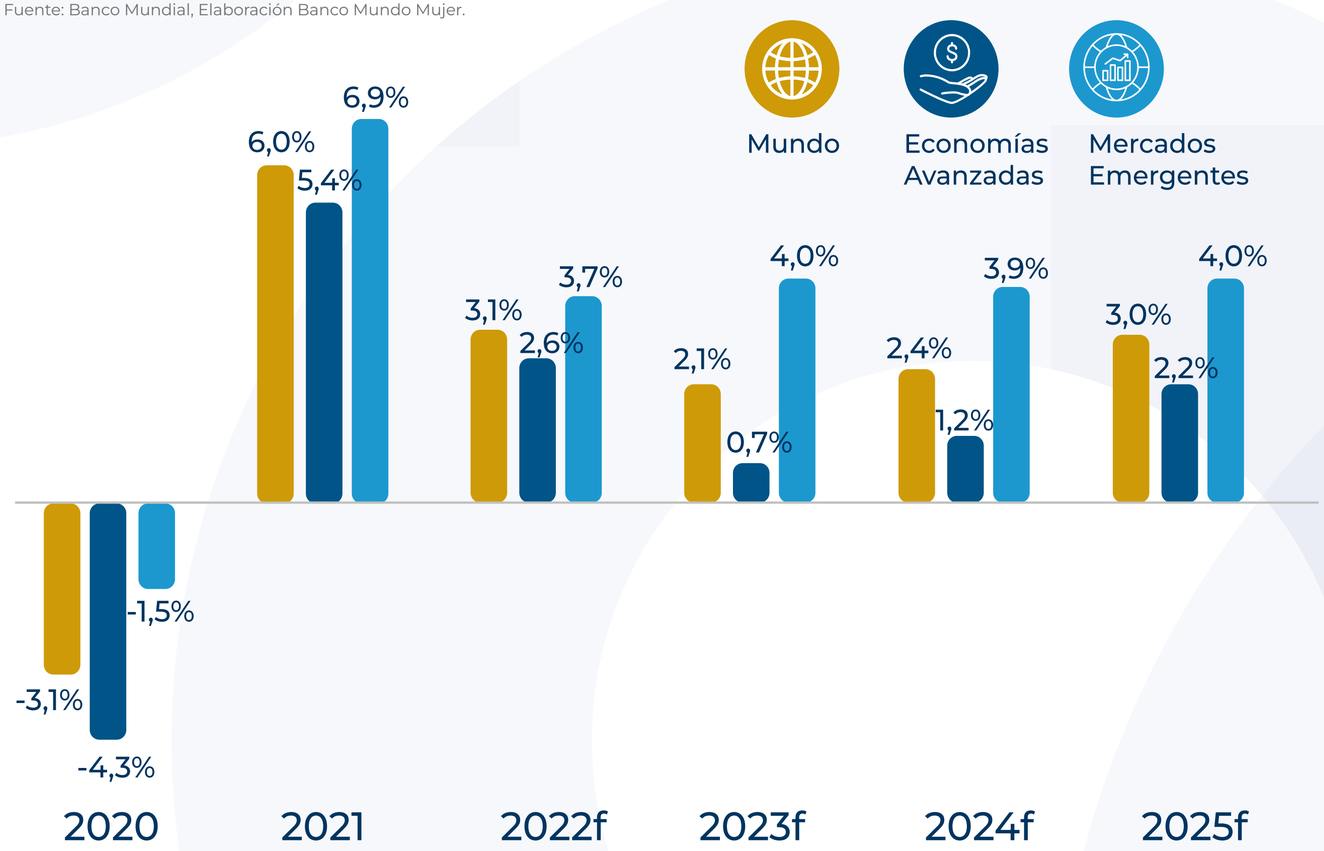


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Tasa de crecimiento mundo, economías avanzadas y mercados emergentes

Gráfica 4. Tasa de crecimiento mundo, economías avanzadas y mercados emergentes

Fuente: Banco Mundial, Elaboración Banco Mundo Mujer.



De acuerdo con información del Banco Mundial, se prevé que el crecimiento mundial se desacelerará en 2023 situándose en el nivel del 2,1%,

jalonado por las difíciles condiciones financieras mundiales, así como por una demanda externa moderada que incidirá en el crecimiento de los mercados emergentes. No obstante, se estima que en 2024 y 2025 la economía mundial incrementará su ritmo de crecimiento alcanzando valores cercanos al 2,4% y 3,0%, respectivamente.



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

1.5.2 Entorno región

En América Latina, el crecimiento económico continuó con un proceso de desaceleración como resultado de una política monetaria más restrictiva que buscó controlar la inflación, así como por un sector externo que se ha debilitado, afectando la demanda de productos que se exportan desde la región.

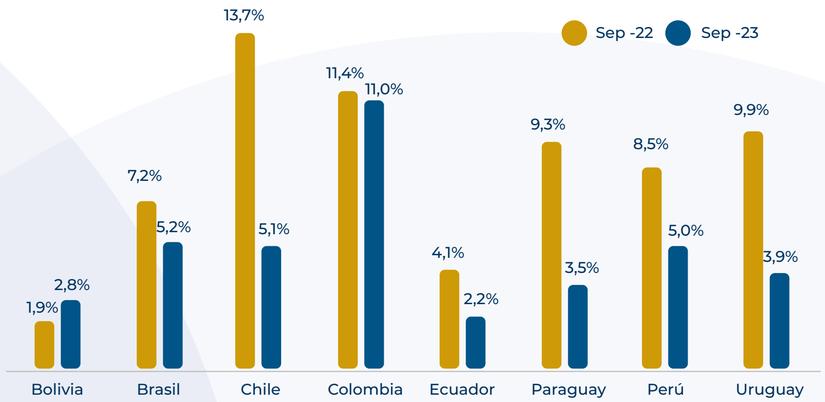
En el segundo y tercer trimestre de 2023, la tasa de crecimiento se situó alrededor del 2%, un valor inferior al observado en 2022, que osciló en una cifra cercana al 4%. Al cierre del 2023 la inflación se desaceleró, sin embargo, aún se mantuvo alta y por fuera de los niveles establecidos en la mayoría de los países de la región; no obstante, varios Bancos Centrales de la región han iniciado un proceso de ajuste de tasas a la baja, en busca de suavizar las fluctuaciones de la actividad económica y promover el pleno empleo en un contexto desinflacionario, puesto que las condiciones mencionadas anteriormente debilitaron el consumo de bienes y servicios y por esta vía contribuyeron a la desaceleración de la dinámica económica.

- A nivel subregional, en el tercer trimestre de 2023, las economías de América del Sur presentaron una desaceleración promedio del 1,4%, si se compara con el mismo periodo del año anterior.
- Las economías de México y Centro América por su parte presentaron un aumento interanual cercano al 3,3%.
- En diciembre, el Banco Central de Brasil redujo en 50 pb su tasa de intervención situándola en el nivel de 11,75%.
- En Chile, el Consejo del Banco Central, en su reunión de octubre, decidió por unanimidad disminuir la tasa de política monetaría en 50 pb, alcanzando el nivel del 9,0%.
- La inflación se redujo en 29 de los 33 países de la región, y en septiembre la tasa de inflación interanual era menor o igual al 5,0% en 19 de esos países.

Variación del iPC en países de américa del sur

Gráfica 5. Variación del IPC en países de américa del sur sep-22 vs sep-23

Fuente: Banco Mundial, Elaboración Banco Mundo Mujer.



A nivel general en América del Sur la inflación se ha desacelerado, si se compara el periodo de septiembre de 2023 con el año inmediatamente anterior, a excepción de Bolivia, todas las economías han presentado un proceso desinflacionario en magnitudes distintas propias del contexto de cada país. Vale la pena mencionar que se excluyen de la observación a Argentina y Venezuela por ser casos atípicos de hiperinflación.

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

1.5.3 Entorno Colombia

Colombia no ha sido ajeno al contexto internacional y regional, al contrario, los factores mencionados anteriormente han tenido importantes efectos en la actividad económica local. En el año 2023, el Banco de la República continuó su postura frente a las tasas de interés y en su reunión de enero incrementó la tasa de intervención 75 pb, mientras que en las sesiones de marzo y mayo el aumento fue de 25 pb, lo que situó la tasa de referencia en el nivel del 13,25%, la cual se mantuvo hasta diciembre de 2023 donde la Junta Directiva del Emisor decidió disminuir la tasa de política monetaria en 25 pb cerrando el periodo en el 13,0%.

Estas decisiones estuvieron alineadas al comportamiento de la inflación, que tuvo una dinámica particular en Colombia, donde a diferencia de otros países de la región el proceso de desaceleración de los precios se dio en un ritmo menor, principalmente impulsado por los rubros de alimentos y transporte, los cuales se vieron afectados por fenómenos climáticos y por la eliminación del subsidio a los combustibles. Las altas tasas de interés, sumadas a una inflación desbordada han llevado a la economía colombiana a un periodo de bajo crecimiento durante 2023.

- En el tercer trimestre de 2023 el PIB decreció 0,3% frente al mismo periodo del año anterior. Las actividades que más contribuyeron a la desaceleración de la dinámica económica son industrias manufactureras (-6,2%), comercio (-3,5%) y construcción (-8,0%).

- En diciembre, por noveno mes consecutivo, la inflación presentó una disminución y cerró el mes con una variación anual de 9,28% y una variación mensual fue 0,45%.

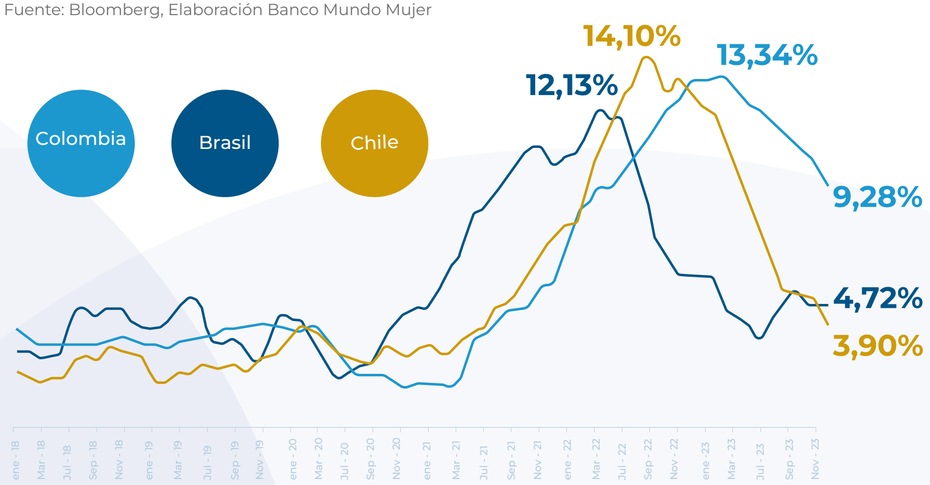
- Para el mes de noviembre, la tasa de desempleo del total nacional fue 9,0%, la tasa global de participación se ubicó en 64,1% y la tasa de ocupación fue de 58,3%. En el mismo mes de 2022 estas tasas fueron 9,5%, 63,4% y 57,4% respectivamente.

- La junta directiva del Banco de la República incremento continuamente la **tasa de intervención** llevándola desde el nivel del 12,0% de inicio de año, hasta el 13,0% en su última reunión de diciembre.

- El peso colombiano experimentó una revaluación del 20,5% en lo corrido del año, iniciando con una tasa representativa de $4.810,20 y culminando con un valor de $3.822,05, en un entorno de mayor apetito de riesgo por los inversionistas que han desplazado sus capitales a mercados emergentes, como el colombiano, en busca de mayores retornos.

Evolución de la Inflación en Colombia, Brasil y Chile.

Gráfica 6. Evolución de la Inflación En Colombia, Brasil y Chile.
Fuente: Bloomberg, Elaboración Banco Mundo Mujer



Países como Chile y Brasil tuvieron un proceso de desaceleración de los precios mucho antes de lo observado en el territorio nacional. En el caso de Brasil, la máxima variación se alcanzó en el periodo de abril de 2022 (12,13%), mientras que en Chile la mayor variación se observó en agosto de 2022 (14,10%). A partir de ese momento ambas naciones presentaron un proceso de reducción sostenido y, a corte de diciembre de 2023, dichas economías experimentan una inflación por debajo del 5%.

Por su parte, la inflación en Colombia tuvo un comportamiento mixto durante el año 2023. En el primer trimestre del periodo la variación anual del IPC continuó con su tendencia al alza registrando su punto máximo en marzo donde se ubicó en 13,34%. A partir de este momento, los precios han presentado una disminución gradual y con el resultado del mes de diciembre, acumuló 9 meses consecutivos a la baja. A dicha fecha de corte, la inflación anual alcanzó el valor de 9,28% según el DANE.

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

Variación anual del IPC por divisiones de gasto

Gráfica 7. Variación anual del IPC por divisiones de gasto.
Fuente: Bloomberg, Elaboración Banco Mundo Mujer



El proceso desinflacionario en el país se ha visto afectado principalmente por el precio de los alimentos y los combustibles. Respecto al rubro de alimentos, el fenómeno del niño ha afectado la producción de algunos de los productos de la canasta básica deteriorando la capacidad adquisitiva de los hogares y las empresas.

Por su parte, la terminación del Fondo de estabilización de precios de los combustibles, impulsada por el gobierno local, ha tenido un importante impacto en el rubro de transporte, el cual ha presentado variaciones significativas y en el mes de diciembre tuvo un crecimiento anual del 15,42%.

El aumento constante que se ha visto en el precio de la gasolina, el cual ha oscilado alrededor de $600 pesos mensuales, incide en los precios de todos los bienes y servicios, y aunque se espera que la inflación se mantenga en un solo dígito en 2024, el alza en el costo del combustible seguirá impactando el Índice de Precios al Consumidor (IPC), lo que podría mantener el bajo ritmo de convergencia hacia los niveles objetivo del Banco Central con los efectos nocivos que esto conllevaría para la estabilidad macroeconómica en términos de inversión, empleo, consumo y crecimiento.



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



Tasas de interés de política monetaria.

El comportamiento de la inflación llevó a que los Bancos Centrales optaran por implementar políticas monetarias restrictivas, en busca de controlar una demanda que se fortaleció en el periodo de recuperación de la economía, a través de los diferentes estímulos otorgados y por los diferentes sucesos internacionales, regionales y locales, que generaron desajustes tanto desde el lado de la oferta como de la demanda.

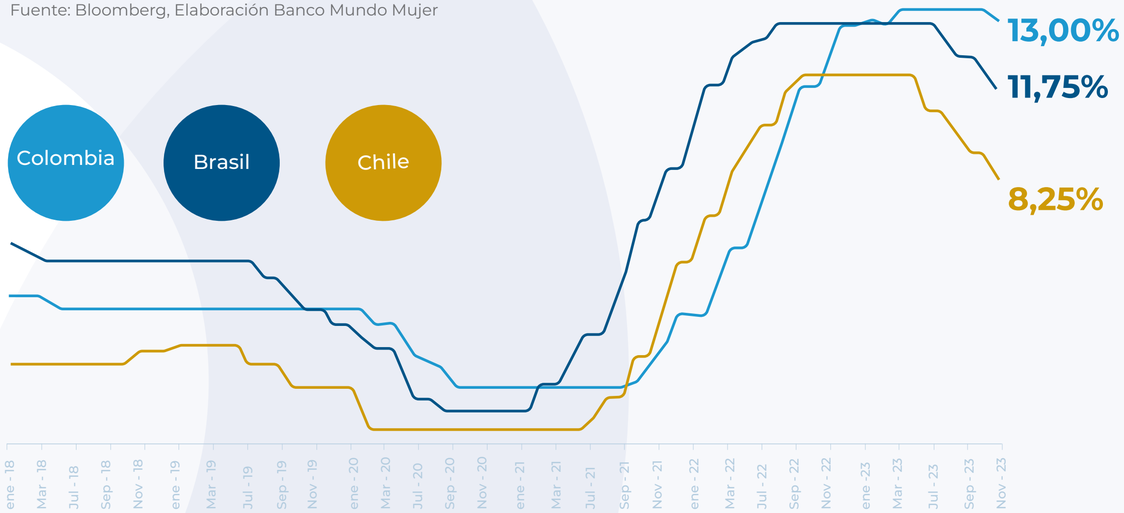
En Colombia, tanto el proceso inflacionario como el ciclo de tasas al alza se ha rezagado si se compara con países de la región. Puntualmente, el Banco de la República inició su postura de política monetaria contraccionista a partir de octubre de 2021 cuando incrementó en 25 pb la tasa de intervención situándola en el nivel del 2%, luego de un periodo donde mantuvo sin alteración en niveles mínimos históricos del 1,75%.

El ajuste de tasas por parte del Emisor se mantuvo durante todo el año 2022 y a pesar de que se esperaba que en el segundo trimestre de 2023 se iniciara con la fase de tasas a la baja, el comportamiento de los precios generó un ambiente de incertidumbre donde el Banco de la República fue conservador y sólo hasta el mes de diciembre de 2023 realizó la primera reducción de tasas del periodo mencionado, ubicándola en el nivel del 13,0%, siendo esta una de las más altas de la región.

El incremento paulatino de las tasas de referencia se ha transmitido a las tasas activas y pasivas del mercado colombiano, lo que se traduce en un mayor costo del dinero ralentizando la dinámica de la economía nacional.

Tasas de intervención en Colombia, Brasil y Chile

Gráfica 8. Tasas de intervención en Colombia, Brasil y Chile.
Fuente: Bloomberg, Elaboración Banco Mundo Mujer



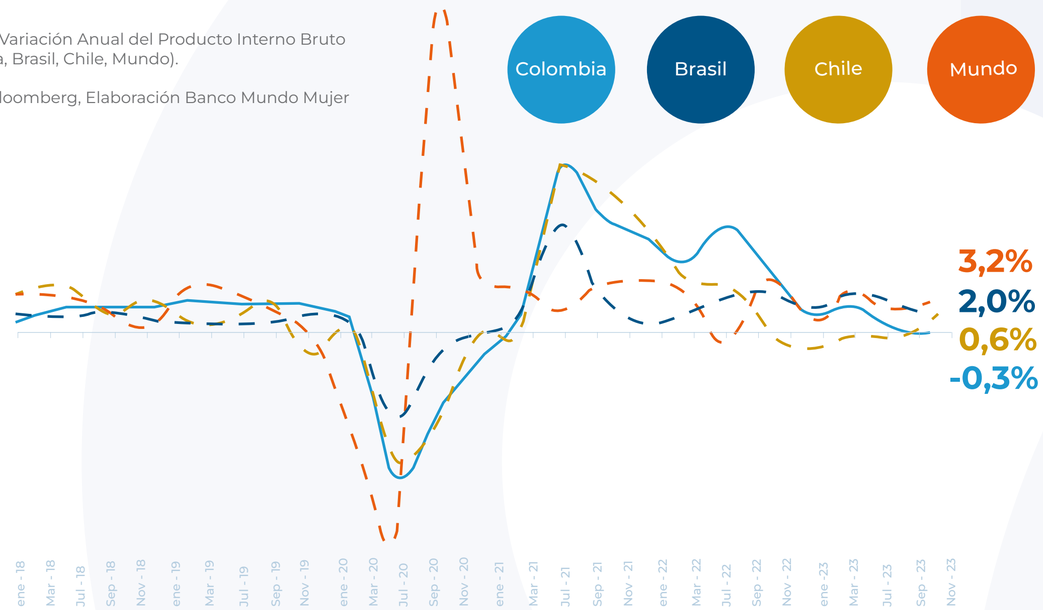
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A



Variación Anual del Producto Interno Bruto

Gráfica 9. Variación Anual del Producto Interno Bruto (Colombia, Brasil, Chile, Mundo).

Fuente: Bloomberg, Elaboración Banco Mundo Mujer



Comportamiento del Producto Interno Bruto

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. En el segundo trimestre de 2020 el PIB experimentó su máxima contracción, del periodo analizado, con una variación anual del (16,9%); 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 posible 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 (19,0%).

Sin embargo, el contexto de inflación persistentemente alta aunado a condiciones de financiamiento restrictivas, han jalonado la economía colombiana a un periodo de crecimiento relativamente bajo desde finales de 2022, donde incluso en el tercer trimestre de 2023 el Producto Interno Bruto decreció 0,3% respecto al mismo periodo del año anterior. Como se mencionó antes, los efectos en Colombia se han sentido de una manera diferenciada y el factor inflacionario principalmente ha contribuido a que las tasas de crecimiento del país se hayan deteriorado y donde sectores como el comercio, la industria y la construcción se han visto fuertemente impactados ante una disminución del consumo, ante la pérdida de poder adquisitivo.

Entre tanto, la disminución de la inflación y el inicio de reducción de tasas de interés, en conjunto con un contexto internacional que parece haberse estabilizado, pueden impulsar la reactivación económica a partir del segundo trimestre de 2024, siempre y cuando las condiciones actuales puedan mantenerse.

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

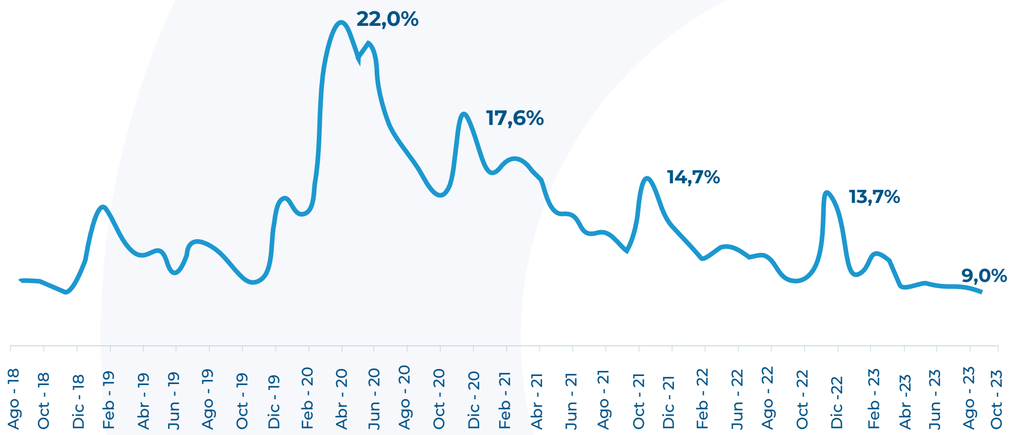
Evolución del empleo en Colombia

La tasa de desempleo nacional en Colombia ha presentado una disminución significativa luego de alcanzar cifras máximas en el segundo trimestre de 2020, cuando se ubicó en el 22%. A cierre de noviembre de 2023, el desempleo se ubicó en el 9%, lo que significó una reducción de 4,7% frente a la cifra de enero de 2023, la cual se situó en el nivel de 13,7%.

Se observa que el mes de enero tiene un comportamiento estacional donde se prevé un aumento del desempleo, debido a que en la temporada de diciembre se generan distintos trabajos transitorios que se terminan a fin de año.

Gráfica 10. Evolución del empleo en Colombia

Fuente: Dane, Elaboración Banco Mundo Mujer



9,0%
Tasa de desempleo

64,1%
Tasa goblal de participación

58,3%
Tasa de ocupación



En 2023, el empleo mostró una resiliencia importante para sobrellevar la dinámica de desaceleración de la economía, volviendo a niveles de un solo dígito en la tasa de desempleo nacional. De acuerdo con la información del DANE, a corte de noviembre de 2023, la población ocupada en el país se encontraba alrededor de los 23,1 millones de habitantes, lo que significó un incremento cercano de 700 mil nuevos ocupados en el país, si se compara con el mismo periodo del 2022.

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

Por ramas de actividad, el comercio es la mayor generadora de empleos en el país con un aproximado de 3,9 millones de ocupadas, seguido de la agricultura con 3,3 millones y la administración pública con 2,7 millones de ocupados.

Para este informe se recopiló información de diferentes fuentes como: Banco de la República, CEPAL, DANE, Banco Mundial, Bloomberg.



Ilustración 1. Población Ocupada En Colombia Por Rama De Actividad A Noviembre De 2023 (Top 5)
Fuente: DANE, elaboración Banco Mundo Mujer

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

1.5.4 Análisis del sistema bancario

Establecimientos de Crédito (Bancos)

A lo largo del año 2023, el sistema financiero sufrió los impactos de la desaceleración económica que produjo un incremento en el costo financiero dado las altas tasas de interés y el incremento del gasto por deterioro, ocasionado por el mayor nivel de riesgo que se registró en la cartera de créditos.

De acuerdo con información publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia e informe del Banco de la República, se destaca:

- La dinámica de los créditos continuó desacelerándose y desde mayo de 2023 presenta decrecimientos reales anuales.
- La cartera se deterioró, principalmente la línea de consumo, el apetito por el consumo se desincentivo debido a las altas tasas de interés e inflación.
- La cartera registra decrecimientos reales para todas las modalidades, a excepción de la modalidad de microcrédito.
- Los indicadores de endeudamiento y carga financiera de los hogares disminuyeron, mientras su ahorro aumentó.
- Los establecimientos de crédito fueron previsivos frente al riesgo de crédito del sector corporativo y han sido más restrictivos en la originación de nuevos créditos.
- Los establecimientos de crédito en Colombia cuentan con niveles de capital y liquidez adecuados para enfrentar la materialización de riesgos extremos de baja probabilidad tanto a nivel individual como consolidado.
- La rentabilidad sigue mostrando una tendencia decreciente. Al corte de octubre, doce bancos registraron pérdidas y, entre todos, superan el billón de pesos.

A continuación, se presentan los principales resultados de los Bancos de Colombia que los componen 29 establecimientos de crédito, al corte de octubre de 2023:

Gráfica 11. Principales Cifras Establecimientos De Crédito – Octubre 2023 Cifras En Millones De Peso

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM



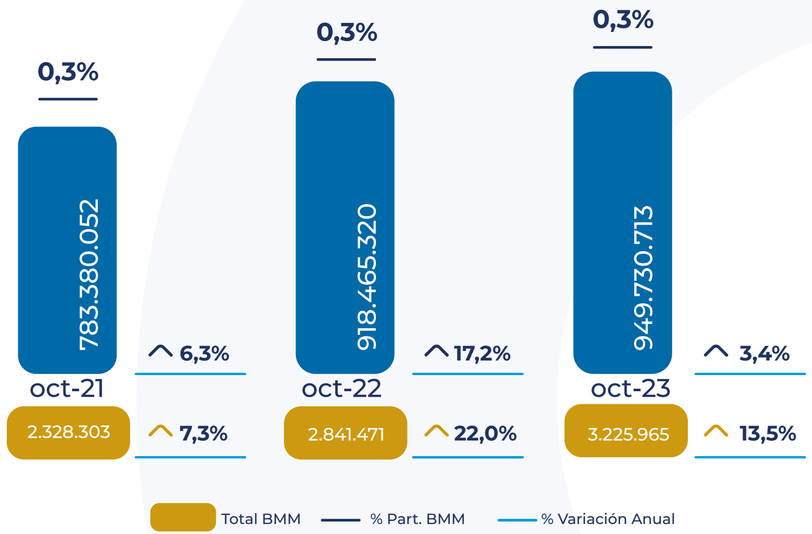
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Análisis del Activo

El total del activo de los establecimientos de crédito presentó un crecimiento anual de COP 31.265.393 millones, lo que representa una variación anual del 3,4% ubicando su saldo en COP 949.730.713 millones; a este mismo corte, en Banco Mundo Mujer registramos un saldo de COP 3.225.965 millones y presentamos un incremento anual del 13,5%, muy superior al del sistema.

Total Activo Bancos Vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 12. Total Activo Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC)
Cálculos Internos BMM

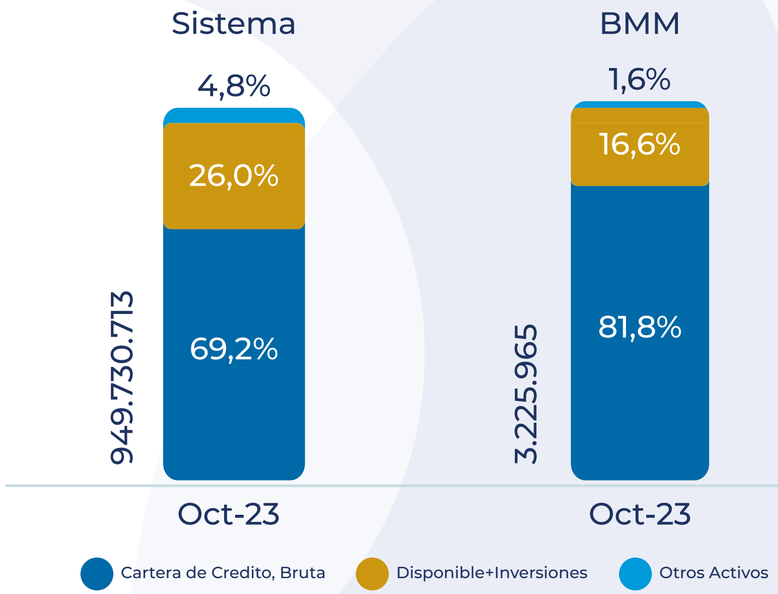


El crecimiento anual absoluto al corte de octubre del total activo de los bancos estuvo impulsado por el aumento de la cartera bruta y las operaciones del mercado monetario; sin embargo, este crecimiento representó el 23,1% del crecimiento que se dio en el mismo periodo de año anterior. Para el Banco Mundo Mujer el crecimiento anual al corte de octubre representó el 74,9% frente al crecimiento anual de octubre de 2022.

La composición del activo, tanto en el total de bancos como en el Banco Mundo Mujer, la encabeza la cartera de créditos seguido del disponible + inversiones.

Composición Del Activo Bancos Vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 13. Composición Del Activo Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC)
Cálculos Internos BMM





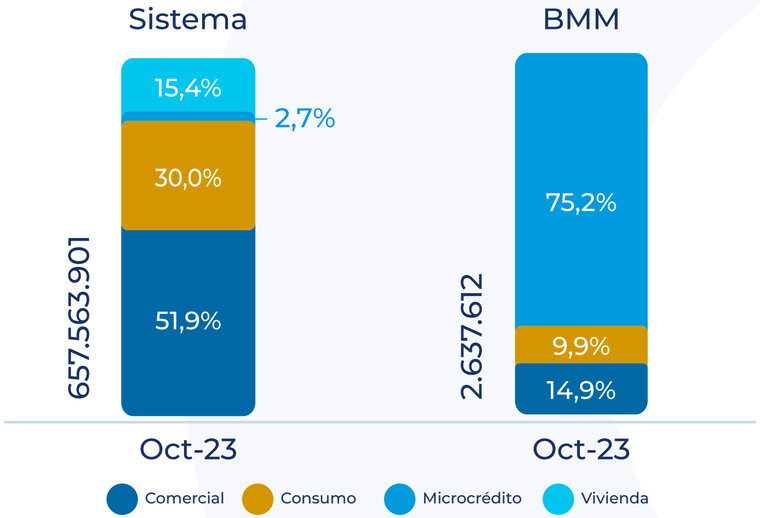
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Cartera de créditos

La cartera bruta de los establecimientos de crédito durante el año 2023 registró un menor ritmo de crecimiento, de acuerdo con el informe del Banco de la Republica es consistente con el comportamiento del ciclo de crédito y, tras el alto ritmo de originación del año 2022, refleja que al cierre de octubre se presente un crecimiento anual del 4,4% y registre un saldo total de COP 657.563.901 millones.

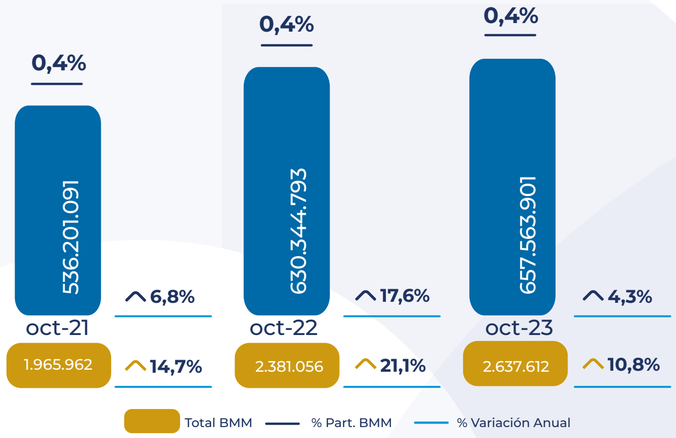
La modalidad de microcrédito presentó el mayor incremento (13,0%), mientras que la modalidad de consumo presentó decrecimiento del 0,4% y se destaca que 8 entidades presentaron decrecimiento anual en su cartera de créditos. En el mismo periodo de tiempo, en el Banco Mundo Mujer presentamos un crecimiento anual del 10,8%, finalizamos con un saldo al corte de COP 2.637.612 millones y con una participación del 0,4% en el sistema del total de cartera bruta.

Gráfica 14. Cartera Bruta Por Modalidad Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC)
Cálculos Internos BMM



Cartera bruta bancos vs Banco Mundo Mujer

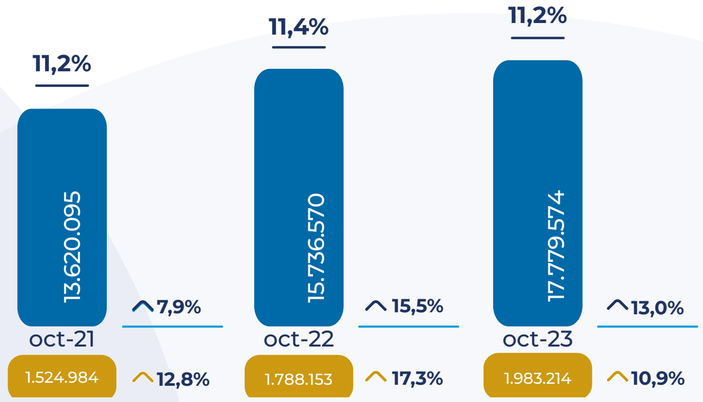
Gráfica 15. Cartera Bruta Bancos
Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



A nivel del sistema bancario la modalidad de microcrédito es la cartera con menor saldo, con una participación del 2,7% su nivel de crecimiento anual al corte de octubre se ubicó en 13,0%. En Banco Mundo Mujer, la modalidad de microcrédito es nuestra principal actividad generadora de ingresos que al cierre de octubre de 2023 presentó un crecimiento anual del 10,9%.

Cartera bruta microcrédito bancos vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 16. cartera bruta microcrédito bancos vs Banco Mundo Mujer
Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



El saldo de la cartera de microcrédito del Banco representó el 11,2% 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 número uno entre los bancos privados.

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

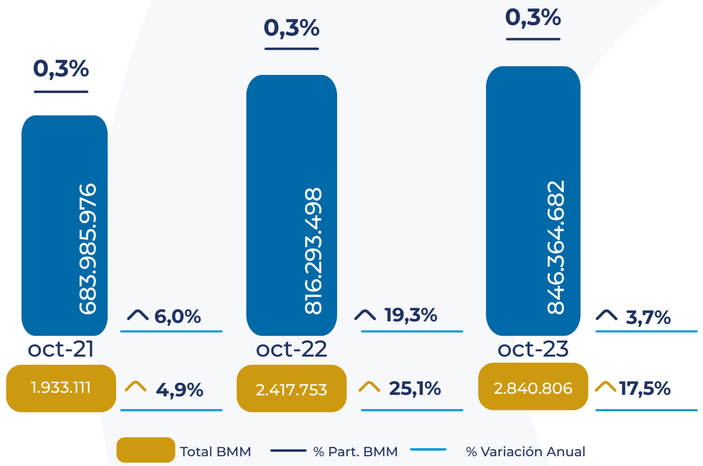
Análisis del Pasivo

Al cierre de octubre de 2023, el pasivo total del sistema bancario registró un aumento anual del 3,7%, creciendo en COP 30.071.185 millones y finalizando con un saldo de COP 846.364.682 millones. En el Banco Mundo mujer participamos en el sistema con el 0,3%, con un saldo de COP 2.840.806 millones y presentó un incremento del 17,5% superior al presentado en el sistema.

En el sistema el principal crecimiento lo impulsaron los certificados de depósito con un crecimiento en COP 74.681.022 millones, se presentaron disminuciones principalmente en los depósitos de ahorros por COP 7.925.452 millones, títulos en circulación por COP 10.268.984, depósitos de cuenta corriente COP 7.456.015 millones.

Total Pasivo Bancos Vs Banco Mundo Mujer

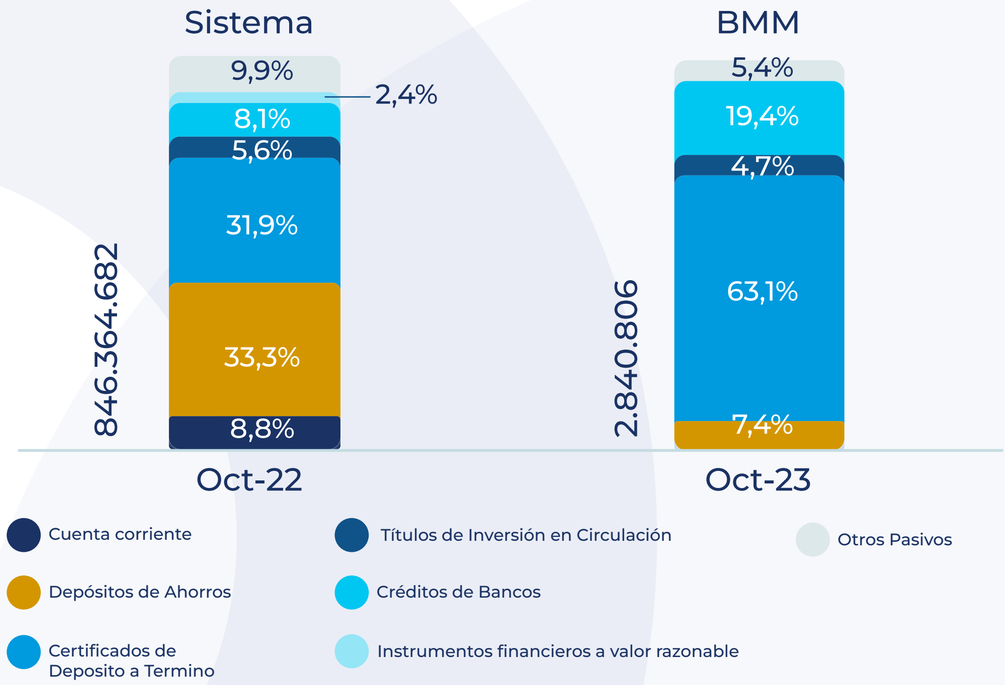
Gráfica 17. Total Pasivo Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



En cuanto a la composición del pasivo participan con el 33,3% las cuentas de ahorro, con el 31,9% los certificados de depósitos, el 8,8% las cuentas corrientes, el 8,1% los créditos bancarios y un 17,9% los demás pasivos; entre tanto, para Banco Mundo Mujer nuestra principal fuente de fondeo son los certificados de depósitos con una participación del 63,1%, seguido de los créditos bancarios con un 19,4%.

Composición Del Pasivo Bancos Vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 18. Composición Del Pasivo Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



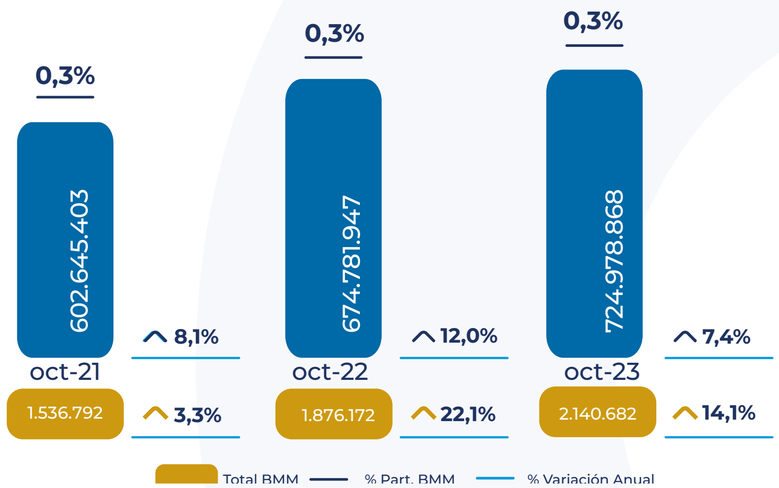
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Depósitos y exigibilidades

A nivel del sistema bancario, de los depósitos y exigibilidades, los instrumentos que aportaron mayor crecimiento anual al cierre de octubre de 2023 con una variación del 38,3% fueron los certificados de depósito, impulsados por el incremento de tasas de captación. En el Banco participamos con el 0,3% y registramos un saldo de COP 2.140.682 millones, presentando un incremento anual del 14,1%.

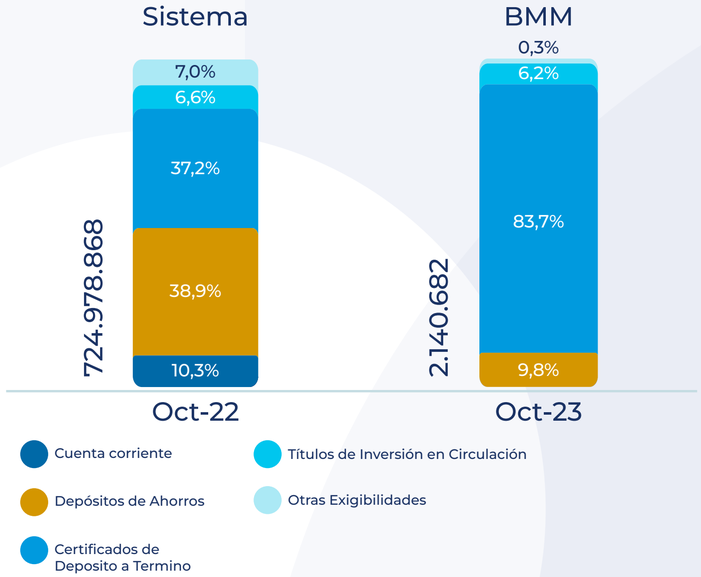
Participación De Depósitos Y Exigibilidades Bancos Vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 19. Participación De Depósitos y Exigibilidades Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



Composición De Depósitos y Exigibilidades Bancos Vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 20. Composición De Depósitos y Exigibilidades Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM

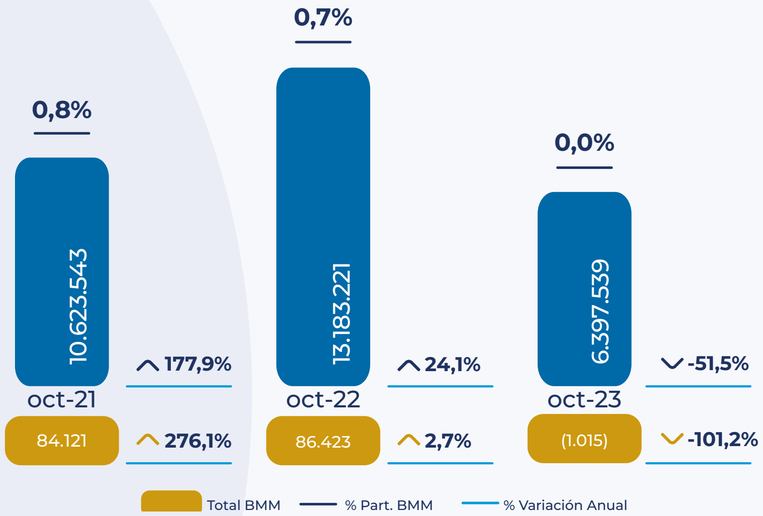


Resultados Financieros

Según las cifras que presentó la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a octubre de 2023, las utilidades de los establecimientos de crédito ascendieron a COP 6.397.539 millones, con un decrecimiento anual del 51,5%, impulsado principalmente por: i) el crecimiento de los egresos por intereses producto del aumento en la tasa de intervención y ii) el incremento del gasto por deterioro neto, dado el mayor nivel de riesgo que se registró en la cartera de créditos.

Utilidad Neta Bancos Vs Banco Mundo Mujer

Gráfica 21. Utilidad Neta Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM

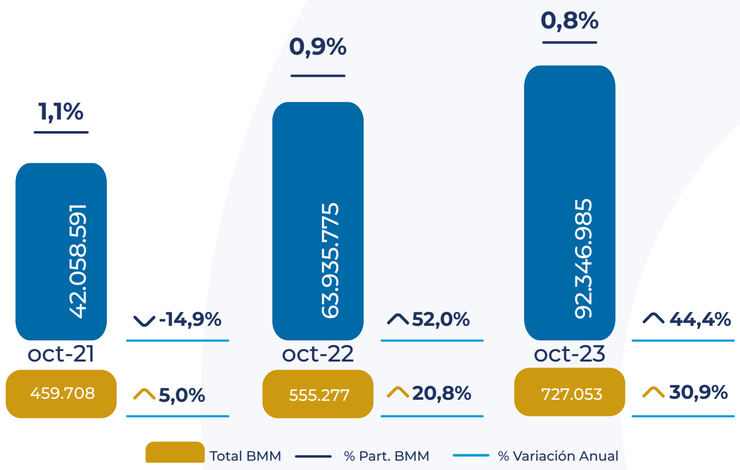


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Ingresos por Intereses

Al cierre de octubre de 2023, los ingresos por intereses de los bancos registraron un aumento anual del 44,4%, creciendo en COP 28.411.210 millones, finalizando con un saldo de COP 92.346.985 millones. Desde el Banco Mundo Mujer participamos en el sistema con el 0,8%, con un saldo de COP 727.053 millones y presentamos un incremento del 30,9%.

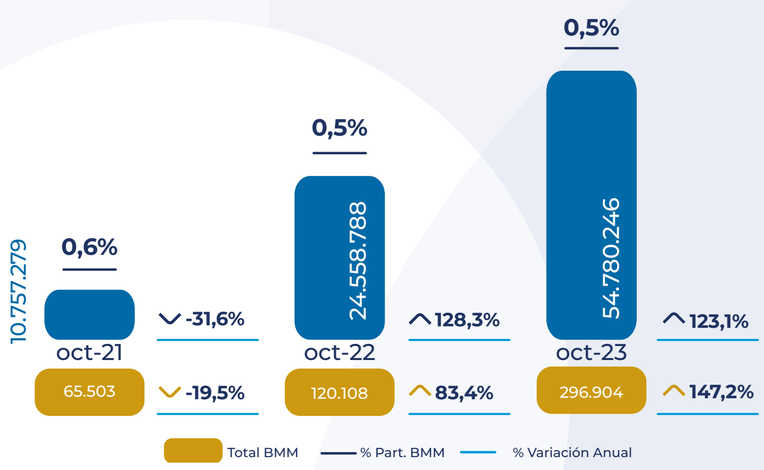
Gráfica 22. Ingresos Por Intereses Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



Egresos por Intereses

El total de los egresos por intereses de los establecimientos de crédito presentó un crecimiento anual de COP 30.221.458 millones, lo que representa una variación anual del 123,1% ubicando su saldo en COP 54.780.246 millones, dado principalmente por el incremento de la tasa de intervención; a este mismo corte, en el Banco Mundo Mujer registramos un saldo de COP 296.904 millones, lo cual representó un incremento anual del 147,2%.

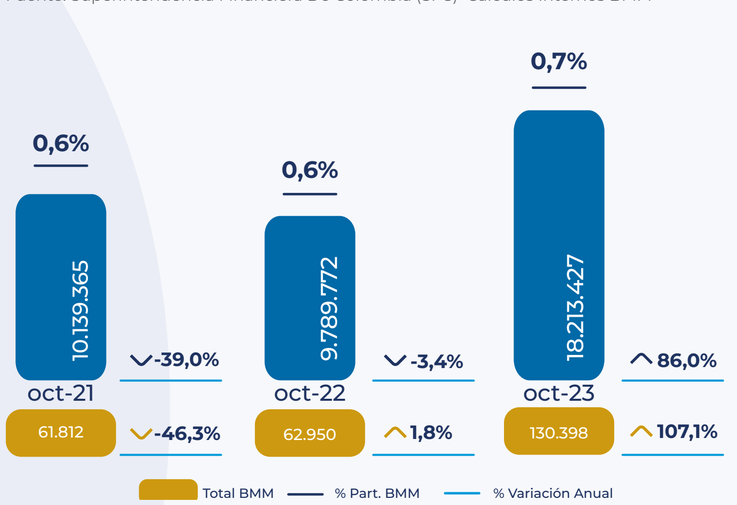
Gráfica 23. Egresos Por Intereses Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



Gastos por Deterioro, neto

La suma de mayores costos del crédito y un deterioro general de la economía ponen en evidencia créditos que puedan haberse otorgado a deudores de mayor riesgo. Por este lado empiezan a acumularse los vencimientos y el gasto por deterioro de los establecimientos de crédito, que durante el año 2023 registraron un ritmo galopante, lo que refleja que al cierre de octubre se presente un crecimiento anual del 86,0% y registre un saldo total de COP 18.213.427 millones. A este mismo corte, en Banco Mundo Mujer registramos un saldo de COP 130.398 millones, lo cual representó un incremento anual del 107,1%.

Gráfica 24. Gasto Por Deterioro Bancos Vs Banco Mundo Mujer
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM



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

Principales indicadores

*Cifras a corte octubre 2023

ROA

	Resultado
Total Bancos	0,8%
Total pares	-0,8%
Total BMM	0,0%

ROE

	Resultado
Total Bancos	7,5%
Total pares	-5,1%
Total BMM	-0,3%

Solvencia

	Resultado
Total Bancos	16,0%
Total pares	16,8%
Total BMM	14,7%

Crecimiento Anual Cartera

	Resultado
Total Bancos	4,3%
Total pares	11,1%
Total BMM	10,8%

ICV

	Resultado
Total Bancos	5,02%
Total pares	5,47%
Total BMM	5,61%

Cobertura cartera vencida

	Resultado
Total Bancos	121,0%
Total pares	127,7%
Total BMM	133,5%

Ilustración 2. Principales Indicadores Establecimientos de Crédito – Octubre 2023
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Superintendencia Financiera De Colombia (SFC) Cálculos Internos BMM Pares: Banco Mundo Mujer, Bancamía, Mi Banco Y Banco W

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

1.5.5 Sector microcrédito

Al cierre del mes de octubre, según las entidades que reportan a la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas), el saldo de la cartera bruta de microcrédito se ubicó en COP 21.018.037 millones y el indicador de cartera vencida registró un total de 7,63%.

En su reporte con corte a octubre de 2023, Asomicrofinanzas indica que los resultados acumulados continúan mostrando el continuo crecimiento del sector, aunque resalta que, la moderación en los desembolsos y el aumento en el volumen de castigos dados como factor de la alta inflación, frenan el dinamismo ascendente observado en los últimos años.

Principales Cifras Por Tipo De Entidad– Octubre 2023

Bancos

$17.569.275
Saldo de Cartera Micro

83,6%
Participación de Entidades por saldo de Cartera

7,73%
ICV

Cooperativas

$929.442
Saldo de Cartera Micro

4,4%
Participación de Entidades por saldo de Cartera

7,54%
ICV

Inst. Microfinancieras

$1.931.255
Saldo de Cartera Micro

9,2%
Participación de Entidades por saldo de Cartera

6,33%
ICV

Corporaciones Financieras

$588.064
Saldo de Cartera Micro

2,8%
Participación de Entidades por saldo de Cartera

9,17%
ICV

Ilustración 3. Principales Cifras Por Tipo De Entidad– Octubre 2023
Cifras En Millones De Pesos Colombianos

Fuente: asomicrofinanzas - cálculos internos bmm

› La cartera de microcrédito aumentó un 12,0% cerrando con un saldo de COP 11.797.228 millones (sin incluir al Banco Agrario), donde desde el Banco Mundo Mujer presentamos una participación del 17,0%, continuando como el banco privado número uno de las microfinanzas del país.

› El indicador de cartera vencida se ubicó en 6,80%, mientras el ICV del Banco está por debajo del sector en 91 puntos básicos, cerrando el periodo con un ICV del 5,89%.

› El crecimiento anual de clientes asciende al 1,5%, incrementando en valores absolutos 29.903 clientes y cerrando con un total de clientes de 2.007.839. Nuestros clientes representaron el 20,0% del total de clientes.

› Los desembolsos año corrido registraron un saldo de COP 8.363.057 millones, con un incremento anual del 12,0%, el Banco Mundo Mujer representó el 18,7% del total desembolsado y somos la entidad privada con mayores desembolsos en el año (COP 1.563.258 millones).

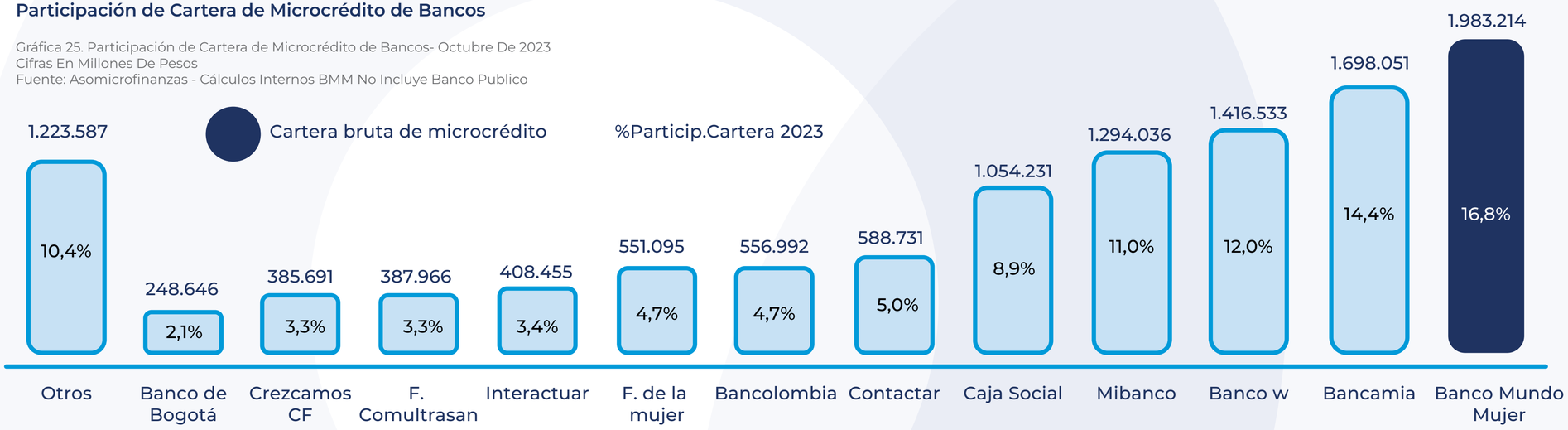
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Principales Cifras del Sector de Microcrédito - Octubre de 2023

	Cartera Microcredito	ICV Microcredito	Desembolsos (Año)	Clientes
2022	$10.531.436	6.32%	$7.903.210	$1.977.936
2023	$11.797.228	6,80%	$8.363.057	$2.007.839
	Var. Anual 12,0%	Var. Anual 7,7%	Var. Anual 5,8%	Var. Anual 1,5%

Participación de Cartera de Microcrédito de Bancos

Gráfica 25. Participación de Cartera de Microcrédito de Bancos- Octubre De 2023
Cifras En Millones De Pesos
Fuente: Asomicrofinanzas - Cálculos Internos BMM No Incluye Banco Publico



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

02

Crecimiento del Negocio y de los **Clientes**

2.1 Así Generamos Valor	Pág. 48
2.2 Gestión de Crédito y Cartera	Pág. 50
2.3 Gestión de Captaciones	Pág. 56
2.4 Gestión de Banca Seguros	Pág. 58
2.5 Gestión del Consumidor Financiero y Canales	Pág. 63
2.6 Resultados Financieros	Pág. 76



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

2.1 Así Generamos Valor

Contenido GRI 3-3

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 Financier.

Nuestra contribución a los ODS:



2.1.1 Líneas de acción

Gestión de Crédito y Cartera

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

Gestión de Captaciones

Estamos convencidos de que el ahorro es fuente de riqueza y progreso, por eso promovemos el ahorro y la inversión a través de un portafolio de productos como Cuenta de Ahorros y 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, Seguros de Incendio y Terremoto Deudor, Seguros de Hurto en Cajero, Seguros de Autos y Seguros para el Hogar, entre otros.

Gestión del Consumidor Financiero y Canales

Nos esforzamos por mejorar la experiencia de nuestros clientes y consumidores financieros, cumpliendo la promesa de valor y fortaleciendo el posicionamiento de nuestra marca. Nuestro propósito es contribuir con el progreso de la comunidad y aportar al desarrollo económico del País.

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



2.1.2 Principales resultados

Crédito y Cartera:

Saldo de cartera bruta:
COP 2.656.574 millones

Indicador de Cartera Vencida (ICV):
6,07%

Crecimiento anual de la cartera:
9,2%

Captaciones:

Red de oficinas:

Saldo en cuentas de ahorro
COP 192.102 millones

Saldo en CDT:
COP 1.481.405 millones

Banca seguros:

Cumplimento del **100,9%** de la meta establecida.

No. De pólizas:
1.283.576

23.859 pólizas suscritas de codeudor o cónyuge asegurados

Ilustración 4. Principales resultados de las líneas de acción

Fuente: cifras BMM

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

2.2 Gestión de Crédito y Cartera

Nuestro propósito es impulsar la inclusión financiera, apalancando el crecimiento y el desarrollo económico de los micro 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.

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.

Nuestros productos de crédito



Nuestras líneas de crédito

- Crédito Agropecuario Biosostenible
- Crédito en 2x3
- Crédito para la Mujer
- Cupo de Crédito Rotativo

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



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

2.2.1 Principales iniciativas

01.

Nuevas líneas de crédito:

Seguimos fortaleciendo nuestros productos, con dos nuevas líneas de crédito:

- **Crédito para la Mujer:** cuyo objetivo es facilitar el acceso al crédito, empoderar el rol de la mujer en la sociedad y atender sus necesidades. Esta línea cuenta con beneficios que le agregan valor a la oferta de crédito del Banco, flexibilizando requisitos, brindando educación económica y financiera y con seguros que incluyen coberturas y asistencias especiales para ellas.
- **Cupo de Crédito Rotativo:** busca satisfacer de manera inmediata y permanente las necesidades de capital de trabajo de nuestros mejores clientes.

02.

Productos verdes:

Fortalecimos la línea de crédito de productos verdes, reafirmando nuestro propósito inspirador de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia, impulsando la inclusión social, el equilibrio ambiental, el desarrollo y la productividad en las diferentes regiones del territorio nacional. Logramos un crecimiento del 39% de la cartera y el 30% en clientes.

03.

Programa Finanzas para la Equidad:

En septiembre del 2023, iniciamos nuestra participación en el programa Finanzas para la Equidad desarrollado por La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), y ejecutado por DAI, el cual tiene como objetivo mejorar la oferta y la demanda de servicios financieros formales en regiones rurales afectadas por el conflicto, y movilizar capital a largo plazo para llegar a segmentos de mercados desatendidos de municipios PDET priorizados en el programa. En este contexto, movilizamos COP 156.894 millones en créditos productivos, de los cuales COP 35.405 millones son créditos agropecuarios y capacitamos 26.222 personas: 14.941 mujeres y 11.281 hombres.

04.

Aplicativo digital para créditos

Implementamos un piloto para el proyecto: originación de cartera, en un aplicativo digital que permite agilizar la atención y otorgamiento de crédito a nuestros clientes.

05.

Nuevo modelo de atención a clientes

Continuamos con la masificación del nuevo modelo de atención a clientes del segmento Pequeña Empresa en las regionales Cundinamarca Norte, Cundinamarca Sur (Bogotá), y Tolima, vinculando clientes con un mayor nivel de formalidad y necesidad de capital de trabajo para su unidad de negocio.

Además, fortalecimos la metodología de prospección de clientes nuevos, buscando gestionar y vincular a la entidad, un mayor número de Pequeños Empresarios que cumplan con las condiciones definidas en el producto Pequeña Empresa.

Conformamos un equipo de Analistas de Evaluación Crediticia, cuya labor es advertir sobre los posibles riesgos de la operación y se crea un Comité Especializado para el análisis de las operaciones de crédito de mayor cuantía minimizando el riesgo en la colocación.

06.

Ley 2300 del 10 de julio de 2023

Implementamos la ley 2300 “por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”, buscando establecer los canales, los horarios y la periodicidad en la cual pueden ser contactados, facilitando a nuestros clientes herramientas para que puedan escoger y actualizar sus canales de preferencia.

07.

Cobranza

Las gestiones de cobro al titular y/o codeudor, se hacen atendiendo los principios de una cobranza amigable, buscando mantener una excelente relación comercial con nuestros clientes y capacitando a toda nuestra fuerza comercial para asegurar el cumplimiento de la normativa.

08.

Metodología crediticia

Retroalimentamos de manera permanente a todos los Analistas de Crédito, Directores, Coordinadores Comerciales y Gerentes del Banco, en los aspectos básicos y fundamentales de la metodología crediticia aplicada a cada uno de los productos de la Institución.

09.

Campaña de Buenas Prácticas:

Como todos los años, realizamos la campaña “Todos Somos Uno" con el objetivo de fortalecer a toda la fuerza comercial y operativa en la aplicación de las mejores prácticas utilizadas por el Banco, enfocándonos en la venta integral de nuestros productos y servicios, y brindando una mejor atención a clientes y usuarios. En esta edición además de Crédito y Cartera, vinculamos a las áreas de Captaciones, Seguros y personal operativo del Banco, con el lema “Nos integramos para crecer”.

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

2.2.2 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 2023 cerramos con 499.999 clientes de crédito, de los cuales el 57% corresponde a mujeres y el 43% a hombres.

Clientes de crédito y cartera

Producto		%		%	Total
Microcrédito	175.681	65%	92.855	35%	268.536
Agropecuario	58.988	48%	64.564	52%	123.552
Pequeña empresa	7.770	45%	9.491	55%	17.261
Consumo	42.456	47%	48.189	53%	90.645

*5 clientes adicionales corresponden a personas jurídicas que venían siendo atendidos como personas naturales

Tabla 2. Clientes de crédito y cartera

Fuente: cifras BMM

Crecimiento del negocio

Seguimos trabajando por mantener y mejorar nuestros indicadores de colocación y recuperación de cartera; es así como al finalizar el año 2023 logramos un crecimiento del 9,23%.

Saldo de cartera por producto de crédito

Crecimiento de cartera *Cifras en millones		%		%	Total
Microcrédito	COP 841.785*	64%	COP 477.049*	36%	COP 1.318.834*
Agropecuario	COP 229.632*	48%	COP 252.597*	52%	COP 482.229*
Pequeña empresa	COP 255.422*	43%	COP 336.133*	57%	COP 591.555*
Consumo	COP 122.348*	46%	COP 141.220*	54%	COP 263.568*

Tabla 3. Saldo de cartera por producto de crédito

Fuente: cifras BMM

Este crecimiento lo vimos representado en el aumento del saldo de la cartera con un valor de COP 224.566 millones respecto al año anterior, lo que nos permitió ubicar nuestro saldo de cartera por encima de los COP 2,6 billones.

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

Saldo en cartera

Indicador Propio ECC-3, ECC-4

Contenido SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2

Saldo de cartera por modalidad de crédito

Modalidad SFC *Cifras en millones	Saldo	% de participación en la cartera institucional
Comercial	COP 391.629*	14,7%
Consumo	COP 263.570*	9,9%
Microcrédito	COP 2.001.376*	75,3%

Tabla 4. Saldo de cartera por modalidad de crédito

Fuente: cifras BMM

Crecimiento de cartera en los productos de crédito	
Microcrédito	7,05%
Agropecuario	11,61%
Pequeña empresa	15,10%
Consumo	3,71%

Tabla 5. Crecimiento de la cartera

Fuente: cifras BMM

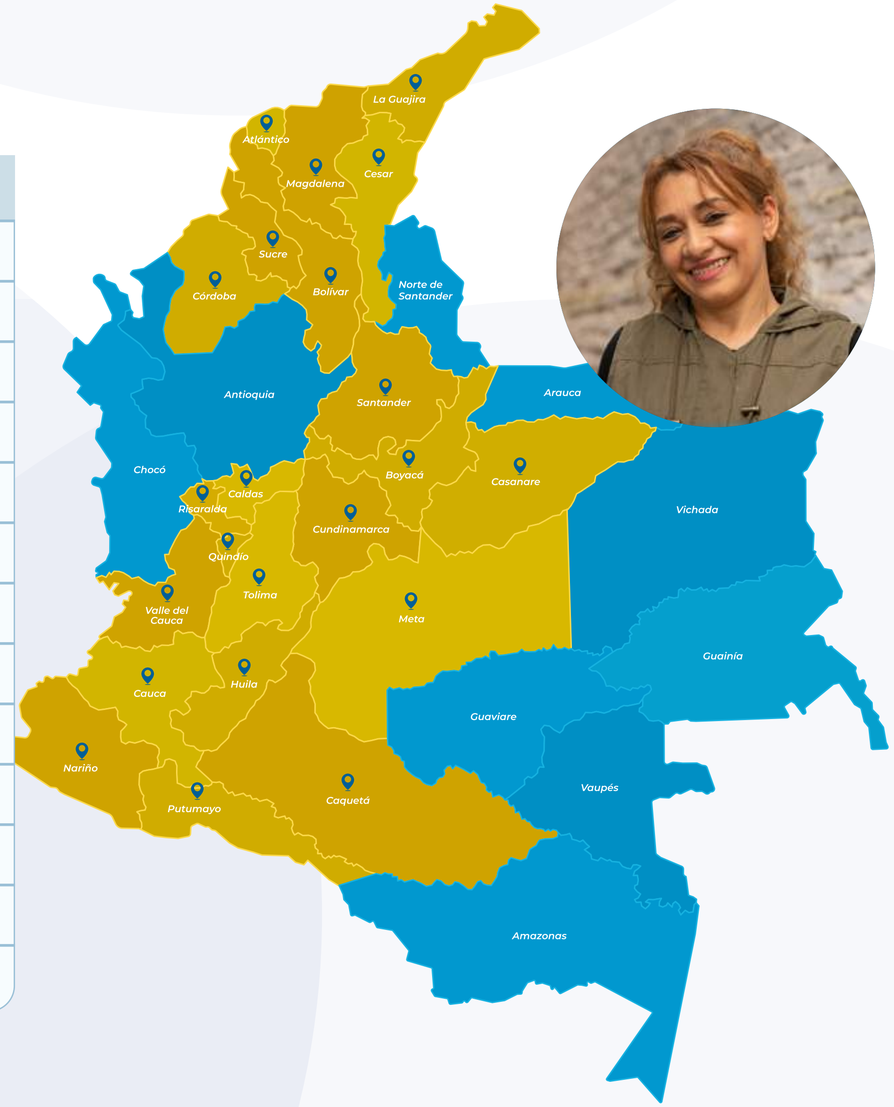
Por cada producto seguimos trabajando en ofrecer las mejores alternativas a nuestros clientes.

Crecimiento de la cartera por regional

Regional	Crecimiento
Nororiente	20,1%
Valle del Cauca	14,6%
Costa Oriente	13,1%
Nariño	12,0%
Cundinamarca Sur	10,6%
Llanos Orientales	8,4%
Huila	8,3%
Costa Occidente	7,6%
Costa Centro	8,4%
Eje Cafetero	7,2%
Tolima	6,6%
Cundinamarca Norte	5,3%
Cauca	3,8%

Tabla 6. Crecimiento de la cartera por regional

Fuente: cifras BMM



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

Crédito Agropecuario Biosostenible

Indicador Propio EPV-1, EPV-2

A través de esta línea de crédito apoyamos el fortalecimiento de 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.

En el año 2023, realizamos la devolución de COP 149,4 millones correspondientes a una parte de los intereses de 2.331 agricultores que adquirieron esta línea de crédito, debido a que promueven la conservación del medio ambiente en sus unidades productivas a través de prácticas sostenibles.

Saldo en cartera
COP 100.633*
*cifras en millones

Clientes
24.215

Cerramos 2023 con 24.215 clientes en esta línea de crédito

Crédito en 2x3

Con la línea de Crédito en 2x3 brindamos un servicio especial a nuestros mejores clientes, con una oferta de financiación rápida y permanente que permite obtener recursos para suplir sus necesidades de liquidez. Esta línea de crédito no requiere visita por parte del Analista de Crédito.

Saldo en cartera
COP 38.539*
*cifras en millones

Clientes
19.603



Crédito para la Mujer

Enfocado en facilitar el acceso al crédito a las mujeres Caficultoras, Tenderas y Confeccionistas, de zonas rurales y urbanas de Cauca, Nariño, Huila y Eje Cafetero, lo qué nos permitió llegar a 6.829 mujeres con una cartera de COP 31.433 millones, distribuida en las siguientes actividades:

Desembolsos de la Línea de Crédito para la Mujer

Actividad	Monto	Créditos
Comercio de Víveres En Tienda	COP 15.898*	2.515
Confección de Prendas de Vestir, Excepto Prendas de Piel	COP 6.203*	1.538
Cultivo de Café	COP 12.324*	3.268

Tabla 7. Desembolsos de la Línea de Crédito para la Mujer
Fuente: Cifras MM
*Cifras en millones

Cupo de Crédito Rotativo

Buscando mejorar la experiencia de nuestros clientes, retención, incremento de la cartera, y eficiencia hasta el proceso de desembolso, en el año 2023 iniciamos una prueba piloto en la Regional Cauca desembolsando 382 operaciones por un monto de COP 1.034 millones.

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

2.3 Gestión de Captaciones

Nuestro compromiso frente a la gestión en Captaciones es mantener un crecimiento permanente a través de estrategias comerciales enfocadas en productos de Ahorro y CDT, ofreciendo un servicio personalizado y especial que satisfaga la necesidad de nuestros clientes.

2.3.1 Principales iniciativas

01. Campaña “Tu Mejor Plazo”

Direccionada a incentivar la captación de recursos nuevos y renovaciones en CDT a plazos y rangos considerados estratégicos para el Banco.

Logros: desconcentración del fondeo en los plazos tradicionales.

02. Campaña “Picos y Valles”

Enfocada en direccionar los vencimientos de los CDT´s 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 2023.

03. Gestión de referidos por Mercadeo

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 19.295 referidos, de los cuales vinculamos 598 como clientes, logrando la apertura de 285 CDT´s por un volumen total de COP 7.218.457.746.

Abrimos 313 cuentas de ahorro por un volumen total de COP 301.709.870.

04. Estrategia referidos de Analistas de Crédito

Direccionada a los Analistas de crédito, buscando profundizar y potencializar sus clientes de crédito, realizando una venta intergral y una promoción activa de los productos del pasivo.

Logros: recibimos un total de 21.035 referidos por parte la fuerza comercial de crédito, de los cuales fueron efectivos 4.711, logrando la apertura de 638 CDT´s por un volumen de COP 7.691.673.848. En cuentas de Ahorros aperturamos 4.073 cuentas por un volumen de COP 3.195.548.639.

05. Estrategia actualización de datos

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

Logros: de un total de 8.653 registros, actualizamos 4.535 clientes.

06. Campaña "Desmaterialización de CDT´s”

Direccionar los títulos materializados actuales y nuevos hacia la Desmaterialización, promoviendo la conservación del medio ambiente.

Logros: Se tiene una extraordinaria ejecución logrando que el 90,98% (46.332) de los títulos sean desmaterializados, incrementando los resultados en un 48% (15.036) frente al 2022 que fue del 85,70% (31.296).

07. Campaña “El Ahorro es de Todos”

Orientada a incentivar el crecimiento en saldo promedio de cuentas de ahorro y en número de clientes, estimulando la participación de la Red de Oficinas.

Logros: crecimiento de 57.698 Clientes e incremento en volumen de saldo promedio de COP 8.878 millones.

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

2.3.2 Principales resultados

01. Nuestras captaciones de CDT se caracterizan por su atomización, cuyo monto promedio por CDT es de COP 29 millones, que al corte de diciembre de 2023 presentaron un saldo de COP 1,48 billones en CDT alcanzando el 97,87% del presupuesto establecido para el año 2023. De esta manera, se generó un crecimiento del 45,5% con respecto al mismo periodo de 2022.

02. Al cierre de diciembre de 2023, llegamos a 39.679 clientes de CDT y 59.924 títulos.

03. En cuanto a ahorros, al cierre de diciembre de 2023, logramos un saldo por Red de Oficinas de COP 192.102 millones, alcanzando el 97,42% del presupuesto establecido para 2023, Logrando un crecimiento de COP 19.461 millones que representa el 11,3% frente al 2022.

04. La participación en el fondeo a través de Red Oficinas a 31 de diciembre de 2023 alcanzó el 62,99% con un volumen total de captación por COP 1,6 billones.

05. El comportamiento en clientes persona natural de enero a diciembre de 2023 en el producto CDT presentó un aumento en su participación de 36,2%. En las Cuentas de Ahorro se presentó un crecimiento del 2,8% en número de clientes cambiando la dinámica de decrecimiento presentada en el 2022.

Indicador Propio ECC-3, ECC-4

Clientes de cuenta de ahorros y CDT persona natural

Participación por # de clientes, persona natural		%		%	Total
CDT	25.653	65,4%	13.589	34,6%	39.242
Cuenta de ahorros	271.523	57,5%	200.839	42,5%	472.362

Tabla 8. Clientes de cuenta de ahorros y CDT persona natural

Fuente: cifras BMM

El comportamiento de las personas naturales en monto total alcanzó un crecimiento del 52,5% en CDT.

Saldo de CDT y Cuentas de Ahorro en red de oficinas Persona Natural

Participación volumen		%		%	Total
CDT	COP 642.206*	55,4%	COP 517.487*	44,6%	COP 1.159.693*
Cuenta de ahorros	COP 84.338*	54,9%	COP 69.179*	45,1%	COP 153.517*

Tabla 9. Saldo de CDT y Cuentas de Ahorro en red de oficinas Persona Natural

*Cifras en millones

Fuente: cifras BMM

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 del Banco 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 mejorando las condiciones técnicas, económicas y de tarifas de costos de recaudo pactados con las compañías de seguros y la creación de nuevos productos, lo que genera mayores ingresos para el 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

2.4.1 Seguros ofrecidos a clientes y colaboradores

Ofrecemos seguros a nuestros clientes con condiciones óptimas que les permitan 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 colaboradores

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

Seguros para clientes

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



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

2.4.2 Principales iniciativa



Ampliación del portafolio de seguros

Objetivo: tener el 50% de avance en el desarrollo de nuevos productos estimados para el 2023.

Logros:

- Al cierre del 2023, logramos desembolsar 116 créditos con extra prima, los cuales representan COP 7.744 millones asegurados, para clientes que en condiciones normales no hubieran podido acceder al crédito por sus antecedentes de salud.
- Suscribimos 23.859 pólizas de codeudor o cónyuge, garantizando el pago de las obligaciones adquiridas cuando se estructure alguno de los eventos cubiertos por la póliza y que afecte al codeudor o cónyuge.
- Para el segmento de créditos de pequeña empresa ya se cuenta con la revisión del contrato de uso de red para suscripción del seguro, el cual se espera radicar ante la SFC en el primer trimestre del año 2024.
- **El Seguro:** "Mi Retiro Seguro", que busca proteger a los clientes del Banco Mundo Mujer ante el hurto calificado de dinero retirado en las cajas de la entidad, pasó a ambiente de producción en el mes de diciembre; a la par, estamos desarrollando todo el programa de capacitación, comercialización y lanzamiento del producto para el mes de enero y febrero del año 2024.

Desarrollo de un ecosistema digital para la venta, pago anticipado y emisión de pólizas de seguros

Objetivo: tener el 50% de avance en el desarrollo del ecosistema digital.

Logros:

Definimos y ajustamos las condiciones técnicas de los productos a ofertar y, como primera medida, realizaremos el lanzamiento del seguro de automóviles en el primer semestre del año 2024. Nos encontramos haciendo la revisión legal del Contrato de Uso de Red, el cual se espera radicar en enero de 2024.



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

2.4.3 Principales resultados

Indicador Propio E CC-1

A nivel nacional, logramos un cumplimiento en la colocación de pólizas de seguro de vida adicional del 96%. Con respecto a los ingresos totales (retornos administrativos de los productos actuales, nuevos y venta de pliegos), obtuvimos un incremento del 16,2% comparado con el año anterior, lo cual se traduce en un cumplimento del 100,9% de la meta establecida.

Ingresos obtenidos por producto

- Retornos: **COP 209 millones.**
- Seguro de Vida Deudor: **COP 23.136 millones.**
- Seguro Familia Protegida: **COP 35.142 millones.**
- Seguro de Incendio y Terremoto Deudor: **COP 48 millones.**
- Seguro de Hurto en Cajero: **COP 3 millones.**
- Seguro de Autos para colaboradores: **COP 395 millones.**
- Seguro de Hogar para colaboradores: **COP 17 millones.**
- Seguro Mi Retiro Seguro: **COP 6 millones.**

Cantidades de pólizas emitidas por producto

Indicador Propio ECC-3

Distribución de clientes asegurados por género y producto

Producto	Cantidades	Porcentaje	Cantidades	Porcentaje	Total
Seguro de vida deudor	329.770	58%	241.357	42%	571.127
Seguro de familia protegida	393.244	58%	286.858	42%	680.102
Seguro de Incendio y Terremoto Deudor	598	50%	596	50%	1.194
Seguro de Hurto en Cajero	2.828	54%	2.380	46%	5.208
Seguro de Codeudor	12.695	53%	11.164	47%	23.859
Seguro Mi Retiro Seguro	67	52%	62	48%	129
Seguro de Autos empleados	787	51%	770	49%	1.557
Seguro de Hogar empleados	143	56%	112	44%	255
Seguro de Vida empleados	78	52%	73	48%	151

Tabla 10. Distribución de clientes asegurados por género y producto

Fuente: cifras BMM

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

Indicador Propio FS6

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 y Seguro de Hogar para empleados.

En 2023 el indicador de siniestralidad estuvo entre el 12 y 24%, lo que se traduce en indemnizaciones pagadas a nuestros clientes asegurados por más de COP 19.986 millones que fueron distribuidos en los créditos de los clientes que se vieron afectados y, el excedente, en los clientes y/o beneficiarios.



Gracias a las negociaciones en el proceso de renovación, se logró una mejora reduciendo los tiempos de atención de las reclamaciones a solo 3 días para los créditos de montos inferiores a COP 6 millones, los cuales representan el 68,30% de todos los créditos desembolsados. De esta forma, le damos la mano a los asegurados y beneficiarios en esa difícil situación.

La educación financiera en seguros nos ha permitido construir una mayor cultura de previsión en nuestros clientes y grupo familiar; y la atención de las solicitudes de indemnización en tiempos inferiores al mercado nos ha permitido fidelizar a nuestros clientes y generar mayor confianza en los 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 y Canales

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.

En el año 2023, el Banco Mundo Mujer realizó su Estudio Anual de Experiencia de Cliente en 2 fases (Ola 1 y Ola 2), con el objetivo de evaluar la experiencia de los consumidores financieros frente a sus interacciones con la Entidad, identificando sus expectativas, vivencias positivas y vivencias negativas para determinar oportunidades de mejora.

El estudio fue de carácter cuantitativo y la técnica de recolección de la información fue una encuesta telefónica, obteniendo un Índice de Satisfacción (CSAT) de **91,5** con una mejora en 0,6 puntos frente a la calificación obtenida en 2022, un Índice de Recomendación (NPS) de **84,3**, con un incremento significativo de 4,2 puntos respecto del año anterior y un Índice de Facilidad (CES) de **94,4,** con un incremento significativo de 5,4 puntos respecto al año anterior; cifras que evidencian el resultado de las estrategias organizacionales encaminadas en mantener y aumentar el reconocimiento de la marca, los productos y el servicio, la satisfacción, la recomendación y los lazos de confianza que generan relaciones de largo plazo con nuestros clientes.

Tablero general de resultados TOTAL BMM

Base 2-2023: 3.038



NPS			CSAT			CES		
Nivel bajo -100 a 0	**Nivel medio** 1 a 50	**Nivel alto** 51 a 100	**Nivel bajo** 0 a 73,2	**Nivel medio** 73,3 a 85,3	**Nivel alto** 85,4 a 100	**Alta dificultad** -100 a -11	**Nivel medio de dificultad** -10 a 10	**baja dificultad** 11 a 100

	NPS					CSAT					CES				
	2019	2020-21	2022	1-2023	2-2023	2019	2020-21	2022	1-2023	2-2023	2019	2020-21	2022	1-2023	2-2023
Total BMM	76.1	69,9	80,1	83,3	84,3	91,7	89,1	90,9	90,7	91,5	95,0	88,6	89,0	93,0	94,4
Variación	-6,2	10,2	3,2	1,0		-2,6	1,8	-0,2	0,8		-6,4	0,4	4,0	1,4	

Ilustración 5. Resultados del Estudio Anual de Experiencia de Cliente 2019 - 2023

Fuente: Cifras BMM

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

2.5.1 Nuestra cultura de servicio

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

01. Mediante encuestas de servicio digitales enviadas a los clientes de los diferentes productos, evaluamos su experiencia 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 e implementar planes de acción.

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

Desde julio de 2023 se socializaron mensualmente 2 cápsulas con mensajes encaminados a fortalecer la cultura del servicio, recordando permanentemente a los colaboradores los valores corporativos, comportamientos y actitudes que impactan positivamente el servicio frente al consumidor financiero, a través de temas como:



Como complemento a nuestras mejoras en el servicio, en julio también iniciamos con el ranking del servicio para premiar a la oficina que presta el mejor servicio por cada zona del País (norte y sur).

03. **Programa de Fortalecimiento en Productos, Servicios Financieros y Experiencia de Cliente.**

En el último cuatrimestre del año 2023 (Septiembre – Diciembre) se implementó este programa con el objetivo de mejorar la actitud de servicio, atención al cliente y fortalecer el conocimiento de todos los productos del Banco en oficinas prestando así un servicio superior al consumidor financiero y propender por lograr nuestra meta de ser el Banco que preste el mejor servicio en oficinas del sistema financiero colombiano.

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

El Banco Mundo Mujer implementa acciones de mejora a partir de los hallazgos identificados en todas las fuentes de información, las cuales nos permiten identificar aquellos aspectos que pueden afectar la debida atención al consumidor financiero. Dentro de las acciones más relevantes de 2023 se destacan:

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

Principales iniciativas

Apertura de nuevas oficinas:

Para acercarnos más a las comunidades trabajadoras del país y brindar un excelente servicio al consumidor financiero, durante 2023 ampliamos nuestra cobertura con seis nuevas oficinas. Llegamos al municipio de Manizales en Caldas, con una oficina; en el departamento del Valle abrimos oficina en Cali, en el departamento de Nariño abrimos dos nuevas oficinas en los Municipios de Los Andes y Linares, y en el departamento de Putumayo abrimos oficinas en los municipios de Villagarzón y la Hormiga.

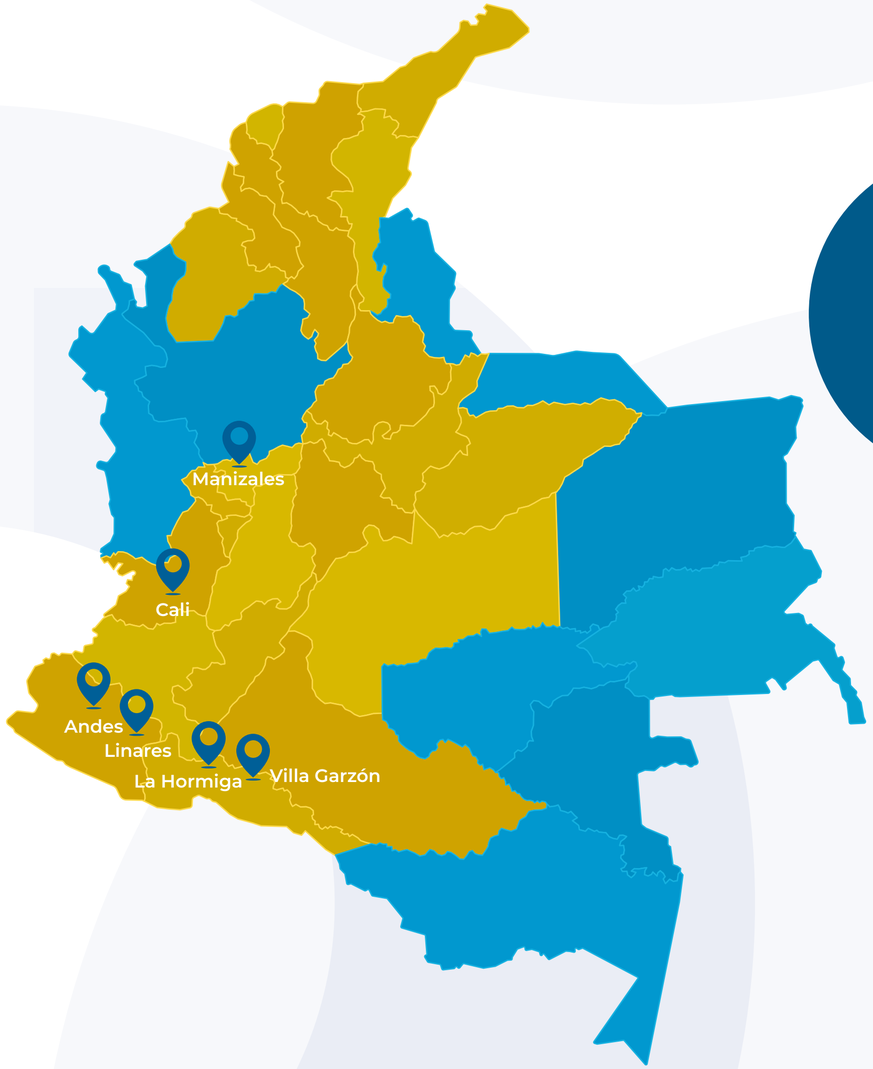
Actualización del Modelo de Actuación Comercial y de Servicio (MAC):

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.



6
Nuevas oficinas



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



2.5.2 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 el 2023 atendimos 10 servicios de interpretación, 9 dirigidos a personas con discapacidad auditiva y 1 persona con discapacidad del habla.

Atención de clientes con discapacidad en oficinas

Tipo de discapacidad	Tiempo (minutos)	Tipo de atención
AUDITIVA	20	Información para solicitud de crédito y solicitud de paz y salvo
AUDITIVA	17	Respuesta a solicitud de crédito
AUDITIVA	50	Desembolso de crédito
AUDITIVA	35	Información por negación a solicitud de crédito
AUDITIVA	20	Información para solicitud de crédito
HABLA	15	Información para solicitud de crédito
AUDITIVA	85	Desembolso de crédito
AUDITIVA	30	Desembolso de crédito
AUDITIVA	30	Información para solicitud de crédito
AUDITIVA	40	Información para solicitud de crédito

Tabla 11. Atención de clientes con discapacidad en oficinas

Fuente: 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 2023 no se ha requerido este servicio.

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

2.5.3 Inclusión financiera a través de canales no presenciales

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

Página web

Asistente virtual. (Para recepción de solicitudes de crédito)

Call Center

WhatsApp (Para recepción de solicitudes de crédito)

Crédito

Logramos atender:
217.793
solicitudes de crédito

de las cuales se desembolsaron
16.582
créditos

por un valor de COP
54.216
millones

Ahorro

18.835
solicitudes de ahorro

y **365**
cuentas de ahorro que cerraron el 2023

con un monto de COP
$78
millones

Inversión

400
solicitudes de CDT por un monto

total de COP
$9.473
millones

Ilustración 6. iInclusión financiera a través canales no prescenciales

Fuente: Cifras BMM

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

2.5.4 Defensoría del consumidor financiero

Banco 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.

Información del 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.
Defensor suplente: José Federico Ustáriz González	App del Defensor: Defensoría del Consumidor Financiero



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:

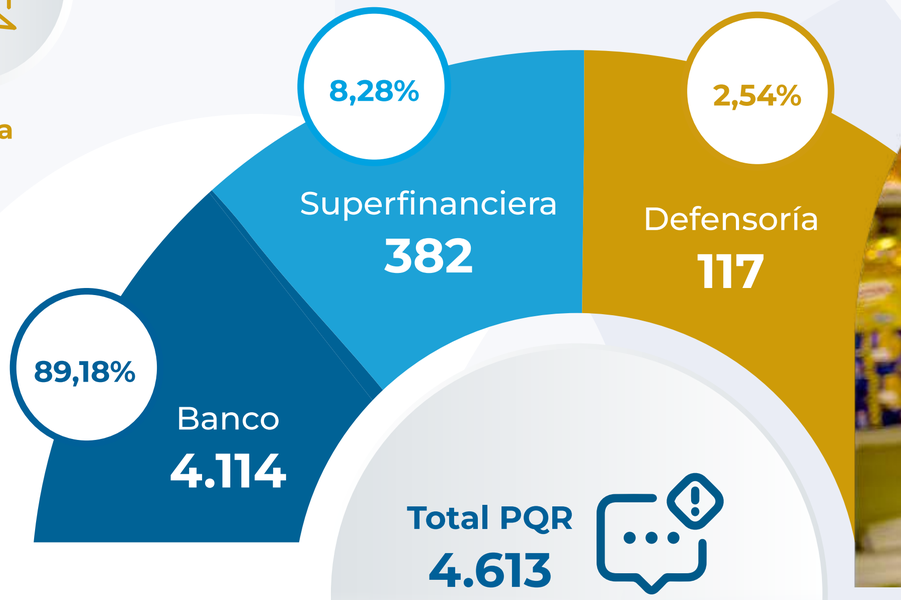
Red de oficinas

Call center

Página web

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

Durante 2023, atendimos un total de 4.613 PQRS, de las cuales el 89,18% (4.114) fueron recibidas por el Banco, 8,28% (382) por la Superintendencia Financiera de Colombia y el 2,54% (117) por la Defensoría del Consumidor Financiero.





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

2.5.5 Gestión en Canales de Atención y Servicios

Enfocamos nuestro accionar en posicionar los canales digitales y alternos del Banco, incentivando su adopción, mejorando la experiencia de los usuarios y propendiendo por la distribución eficiente y rentable de los mismos.

Principales iniciativas

› Nuestros esfuerzos se enfocan en conocer las necesi dades de nuestros clientes, su experiencia con nuestros canales alternos y digitales, e identificar los retos y oportunidades de mejora; lo anterior, a través de la gestión de acompañamiento en campo, encuestas telefónicas, test de usabilidad, entre otros.

› Gestionamos las actividades para el posicionamiento y uso de canales alternos y digitales, especialmente en el recaudo de cuotas de crédito, logrando los siguientes resultados:

· En el canal digital nuestras operaciones crecieron en un 107%, pasando del 4% de participación en recaudo de cuotas de crédito en el año 2022 al 9% en el año 2023.

·En el canal alterno que comprenden las transacciones del canal digital y presencial, a excepción de oficinas, nuestras operaciones crecieron en un 18% pasando del 48% de participación en recaudo de cuotas de crédito en el año 2022, al 53% en el año 2023.

› En el canal de oficinas mejoramos la atención y el manejo de efectivo disminuyendo las visitas para transacciones de recaudo en efectivo en un 3%, pasando del 52% de participación en el año 2022 al 47% en el año 2023.

Número de operaciones de recaudo en efectivo

Canal	Año 2022		Año 2023		%Var	Diferencia # operaciones año 2022/2023
	Operaciones	%Part	Operaciones	%Part.		
Alterno	2.913.758	48%	3.427.354	53%	↑ 18% ✓	513.596
Oficinas	3.170.916	52%	3.077.292	47%	↓ -3% ✓	-93.624

Tabla 12. Número de operaciones de recaudo en efectivo

Fuente: Cifras BMM

Número de operaciones de recaudo en canal digital

Canal	Año 2022		Año 2023		%Var	Diferencia # operaciones año 2022/2023
	Operaciones	%Part	Operaciones	%Part.		
Digital	269.452	4%	557.577	9%	↑ 107% ✓	288.125

Tabla 13. Número de operaciones de recaudo en canal digital

Fuente: Cifras BMM

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

› Trabajamos para generar y fortalecer la adopción digital en nuestros clientes mediante campañas masivas de comunicación, educación digital y acompañamiento en campo. Para lograr el objetivo se implementa el programa de adopción digital, con los siguientes frentes de acción:

Gestión Comercial

Definición de metas de adopción, seguimiento y modelo de atención.

Gestión en Marca, Publicidad y Comunicaciones

Diseño, implementación de campañas para comunicación y divulgación a nuestros clientes y empleados, procurando que sean sostenibles en el tiempo.

Educación Financiera

Generación de contenido enfocado en generar educación para el uso de canales digitales.

Experiencia de cliente

Fortalecimiento del conocimiento en el uso de canales digitales al personal comercial y operativo con el fin de mejorar la experiencia de los clientes en las oficinas.

Perfil Digital

Identificamos el perfil digital de nuestros clientes para tener mayor efectividad en las campañas de divulgación, enfocando esfuerzos y buscando eficiencia en la implementación de estas. Se definieron 5 perfiles los cuales representan un 13% de la totalidad de los clientes:



› Implementamos más servicios en los canales digitales y mejoramos las funcionalidades de nuestra Tarjeta Débito, con el fin de apalancar la adopción y mejorar la experiencia de nuestros clientes:

Tarjeta Débito MasterCard

El Banco cambió la Tarjeta Débito Maestro a Tarjeta Débito MasterCard en enero del 2023. Con este cambio nuestros clientes pueden realizar compras por internet y continuar realizando transacciones como retiros en efectivo en cajeros automáticos y compras en establecimientos de comercio, a través del datáfono.



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







Servicio de pagos por PSE

El botón de pagos PSE fue implementado en diciembre 2023, este servicio les permite a nuestros clientes realizar pagos en establecimientos de comercio y entidades públicas, debitando los recursos en línea desde la cuenta de ahorros de Banco Mundo Mujer; con esta implementación fortalecemos la oferta de valor de los productos de ahorro del Banco.

CDT progrese disponible en la App Móvil y Portal Transaccional

Para los clientes actuales de Banco Mundo Mujer desde diciembre de 2023 se brinda la facilidad de abrir un CDT desmaterializado desde $100.000 hasta $2.500.000.000 a través de la App Móvil y Portal Transaccional. Al permitirle a nuestros clientes autogestionarse para abrir este producto, se fortalece la estrategia de adopción digital del Banco Mundo Mujer y mejora la experiencia de cliente y usuario.

Cuenta de ahorros tradicional por App Móvil y Portal Transaccional

Para los clientes actuales de Banco Mundo Mujer, desde diciembre de 2023, se brinda la facilidad de abrir una cuenta de ahorro tradicional desde cero pesos ($0) y realizar transacciones, compras y pagos por nuestros canales y servicios digitales.

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



IVR:

Fue implementado en el segundo trimestre del 2023, permitiendo que nuestros clientes autogestionen la consulta de productos activos que tienen con Banco Mundo Mujer. Del total de llamadas que realizan nuestros clientes en el canal telefónico, el 32% se autogestiona a través del IVR.

A continuación, se presenta el volumen de transacciones realizados durante el 2023 de los servicios que se implementaron en este año, que apalancan la estrategia de adopción digital:

Número de transacciones realizadas a través de los servicios digitales y telefónicos implementados en el 2023

Servicios	Fecha producción	#Transacciones 2023
Tarjeta Débito - Compras en internet	Enero	13.992
IVR	Abril	30.195
PSE	Diciembre	4.827
Apertura CDT - Canal Digital	Diciembre	47
Apertura Cuenta de ahorro - Canal Digital	Diciembre	21

Tabla 14. Número de transacciones realizadas a través de los servicios digitales y telefónicos implementados en el 2023

Principales Resultados

Los canales y medios de pago complementan la oferta de valor para nuestros clientes dado que, facilitan el acceso a los servicios financieros.

Nuestra estrategia se enfoca en implementar nuevos canales, servicios y en fortalecer los actuales para ofrecer servicios más ágiles, en línea y de fácil acceso, en este sentido, la estrategia busca potenciar los canales digitales permitiendo la autogestión para transacciones monetarias y no monetarias a través de nuestra App Móvil, el Portal Transaccional y nuestro asistente virtual disponible en WhatsApp y Facebook.

A continuación, se muestran los volúmenes de las transacciones querealizaron nuestros clientes en los canales digitales durante el año 2023 ocupando el 18% de participación sobre el total de transaccionesdel Banco, se resalta que, los convenios de recaudo digitales en este caso, **Pagos en línea - PSE** tuvo un crecimiento del 737% comparado con el año 2022, esto representa 298.011 transacciones adicionales realizadas en este año.

Así mismo, la línea de WhatsApp para solicitar el producto de crédito tuvo un crecimiento importante del 434% comparado con el año 2022, el cual representa 30.697 transacciones adicionales. Esto obedece a las acciones ejecutadas del programa de adopción digital.

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

Número de operaciones por canales digitales

Canal Digital	Operaciones	% Part.
	1.653.979	18,2%
App Móvil	682.937	7,3%
Convenios de Recaudo Digital	557.577	5,9%
Pagina Web y Redes Sociales	314.860	3,3%
Portal Transaccional	47.347	0,5%
Línea de Whatsapp	37.777	0,4%
Compras por Internet	13.481	0,1%

Tabla 15. Número de operaciones por canales digitales

Fuente: Cifras BMM

En concordancia con lo anterior, con el fortalecimiento de los canales alternos buscamos brindarle opciones complementarias de fácil acceso a los clientes y mejorar el servicio presencial en las oficinas, dado que, al trasladar algunas transacciones al canal digital enfocamos el servicio en la asesoría y venta integral de los productos financieros.

Para el caso de los canales presenciales, contamos con más de 115.000 convenios de recaudo y 187 oficinas a nivel nacional. De igual forma, a través de Tarjeta Débito MasterCard nuestros clientes pueden realizar pagos y compras de manera presencial en establecimientos de comercio y retiros en cajeros automáticos a nivel mundial.

A continuación, se muestran los volúmenes de las transacciones que realizaron nuestros clientes en los canales presenciales durante el año 2023 ocupando el 80,3% de participación sobre el total de transacciones del Banco.

Número de operaciones por canales presenciales

Canal Presencial	Operaciones	% Part.
	7.625.125	80,3%
Oficinas	4.418.187	46,9%
Convenios de Recaudo	2.869.777	30,5%
Datáfonos	243.253	2,6%
Cajeros Automáticos	93.908	1,0%

Tabla 16. Número de operaciones por canales presenciales

Fuente: Cifras BMM

Las transacciones de recaudo de cuota de crédito en efectivo en los convenios de recaudo que realiza el cliente tuvieron un crecimiento del 22% comparado con el año 2022, el cual representa 509.307 transacciones adicionales.

Adicional, contamos con el Call Center y el IVR para atender consultas y transacciones no monetarias, con una disponibilidad de 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

A continuación, relacionamos el volumen de transacciones que realizan nuestros clientes en el canal telefónico correspondiente al 1,5% del total de transacciones del Banco:



Número de operaciones por canales telefónicos

Canal Telefónico	Operaciones	% Part.
	136.180	1,5%
Call Center - Agente	105.985	1,1%
IVR	30.195	0,4%

Tabla 17. Número de operaciones por canales telefónicos

Fuente: Cifras BMM

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



2.5.6 Nuestros Retos

Buscamos que nuestros clientes reciban una oferta de valor integral con los productos, canales y servicios que más se adapten a su perfil y a su necesidad. Para ello, continuaremos fortaleciendo los canales y servicios así:

1. Ampliando los servicios en los canales alternos (digitales y presenciales) con disponibilidad 24/7:
   - WhatsApp para solicitar cuenta de ahorros, CDT y seguros.
   - Transacciones de depósito y retiro con Efecty, Super Giros y SuRed
   - Pagos de servicios públicos y recargas desde el App Móvil.
2. Continuando con el poscicionamiento los actuales y los nuevos canales alternos (digitales y presenciales) como primera opción transaccional para los clientes.
3. Incrementando el movimiento transaccional y los saldos de las cuentas de ahorro (Fondeo y Rentabilidad).
4. Propendiendo por la eficiencia operacional (Menores Costos).

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

2.6 Resultados Financieros

Indicador Propio SFC-8

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

Continuamos trabajando por generar un mayor valor para nuestros grupos de interés. Todos los esfuerzos realizados durante el año 2023 permitieron que el valor económico agregado de este periodo se ubicara en COP 1.013.632 millones, de los cuales, COP 820.614 millones fueron distribuidos entre clientes y fondeadores, colaboradores, proveedores, accionistas y el Estado.

Distribución del valor económico

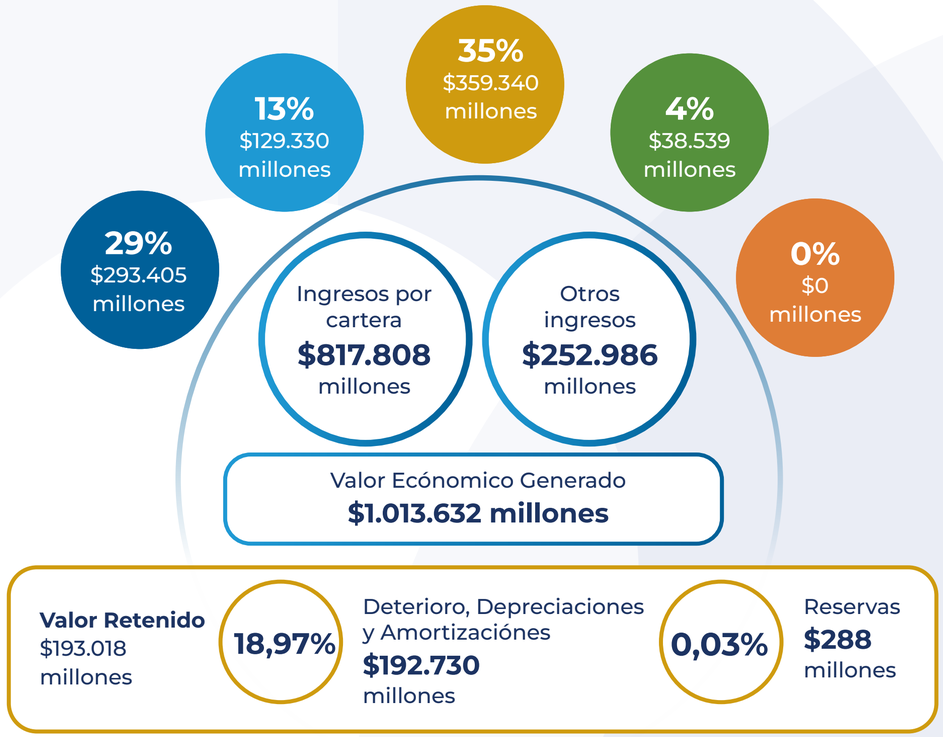




Ilustración 7. Distribución del valor económico
Fuente: Cifras BMM

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

2.6.1 Principales resultados financieros

Indicador Propio SFC-5, ROE, SOLV

El año 2023 fue un año de retos, debido al comportamiento y la incertidumbre económica sobre la cual se mantuvo la económica local, regional y global que afectó la situación financiera del Banco; sin embargo, a pesar de que este año los resultados financieros del Banco estuvieron por debajo de las proyecciones esperadas, la Alta Gerencia continuó trabajando por mantener resultados favorables e indicadores de solvencia y liquidez de acuerdo con las exigencias internas y del Ente Regulador.

Indicadores de Cartera de Créditos 2023

Cartera de Créditos

Concepto	Resultado
Cartera Bruta	$2.656.574*
Crec. Anual	9,2%
ICV	6,07%
Cobertura de Cartera	125,8%

Tabla 18. Indicadores de Cartera de Créditos 2023

Indicadores de Captaciones 2023

Captaciones

Concepto	Resultado
Cuenta de Ahorros	$210.905*
Var. Anual	-21,7%
CDT	$ 1.853.477*
Crec. Anual	29,1%

Tabla 19. Indicadores de Captaciones 2023

Cifras Generales 2023

Cifras Generales

Concepto	Resultado
Ingresos por Intereses	$885.668*
Egresos por Intereses	$359.340*
Gastos de Personal y Adtvos.	$424.788*
Provisiones	$160.937*
Utilidad/Pérdida	$288*

Tabla 20. Indicadores Cifras Generales 2023

Indicadores 2023

Indicadores

Concepto	Resultado
Activo Liquido	17,8%
Eficiencia Administrativa	43,3%
Solvencia Total	14,8%

Tabla 21. Indicadores de 2023

*Cifras en millones/Fuente: Cifras BMM

La cartera de crédito bruta continúo siendo la principal fuente de ingresos, con un crecimiento del 9,2 % en 2023. En la modalidad de microcrédito, su principal producto alcanzó un saldo superior a los $2,0 billones, a pesar de las condiciones del mercado. Al corte de noviembre, de acuerdo con información publicada por Asomicrofinanzas, el Banco Mundo Mujer continúa ubicándose como el banco privado número uno de las microfinanzas en el país.

Las captaciones a través de cuentas de ahorros y CDT siguieron representando una fuente importante de fondeo, ratificando así la confianza de los ahorradores en el Banco. Se destaca que en el año 2023 las personas jurídicas incrementaron su saldo en estos productos.

El fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y conectividad digital siguió siendo uno de los objetivos estratégicos durante el 2023, por ello se continuó con la inversión principalmente en: i) temas de mejora al Core Bancario, ii) robustecimiento de ciberseguridad, iii) Banca Digital, entre otros.

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

2.6.2 Balance general

Indicador Propio SFC-5, ROE, SOLV

A continuación, se presentan los principales resultados financieros del Banco al cierre del año 2023, preparados según las Normas Colombianas de Información Financiera (NCIF).



	Saldo 2022	Saldo 2023	Var. Abs	Var.Rel	Participación
Disponible + Inversiones	618.973	588.213	-30.760	-5,0%	17,8%
Cartera de Créditos, Neto	2.277.866	2.453.626	175.760	7,7%	74,4%
Cartera de Créditos, Bruta	*2.432.008*	*2.656.574*	*224.566*	*9,2%*	*80,5%*
(-) Deterioro	*154.142*	*202.949*	*48.806*	*31,7%*	*6,2%*
Cuentas por Cobrar, Neto	56.138	126.193	70.055	124,8%	3,8%
Activos no Corrientes para la Venta, Neto	166	-	-166	-100,0%	0,0%
Propiedad, Planta y Equipo (Ppe), Neto	88.788	87.389	-1.398	-1,6%	2,6%
Otros Activos, Neto	36.641	43.408	6.767	18,5%	1,3%
Total Activo	**3.078.572**	**3.298.830**	**220.258**	**7,2%**	**100,0%**
Depósito y Exigibilidades	1.992.233	2.203.299	211.067	10,6%	66,8%
Depósitos de ahorros	*269.412*	*210.905*	*-58.507*	*-21,7%*	*6,4%*
Certificados de Depósito a Término	*1.435.276*	*1.853.477*	*418.201*	*29,1%*	*56,2%*
Titulos de Inversión en Circulación	*283.072*	*133.351*	*-149.721*	*-52,9%*	*4,0%*
Otras Exigibilidades	*4.473*	*5.567*	*1.094*	*24,5%*	*0,2%*
Pasivos por Arrendamientos	69.299	64.781	-4.518	-6,5%	2,0%
Créditos de Bancos	510.605	536.593	25.988	5,1%	16,3%
Cuentas por Pagar	72.281	74.088	1.806	2,5%	2,2%
Obligaciones Laborales	27.224	30.490	3.266	12,0%	0,9%
Otros Pasivos	2.852	3.117	264	9,3%	0,1%
Total Pasivo	**2.674.494**	**2.912.368**	**237.874**	**8,9%**	**88,3%**
Capital Social	142.310	142.310		-	4,3%
Reservas	139.940	211.554	71.614	51,2%	6,4%
Superavit	32.310	32.310	-	-	1,0%
Ganancias o Pérdidas	89.517	288	-89.230	-99,7%	0,0%
Total Patrimonio	**404.078**	**386.462**	**-17.616**	**-4,4%**	**11,7%**

Tabla 22. Estado de situación financiera comparativo 2022 - 2023 /Fuente: Cifras BMM Cifras en millones de pesos colombianos

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

Activo

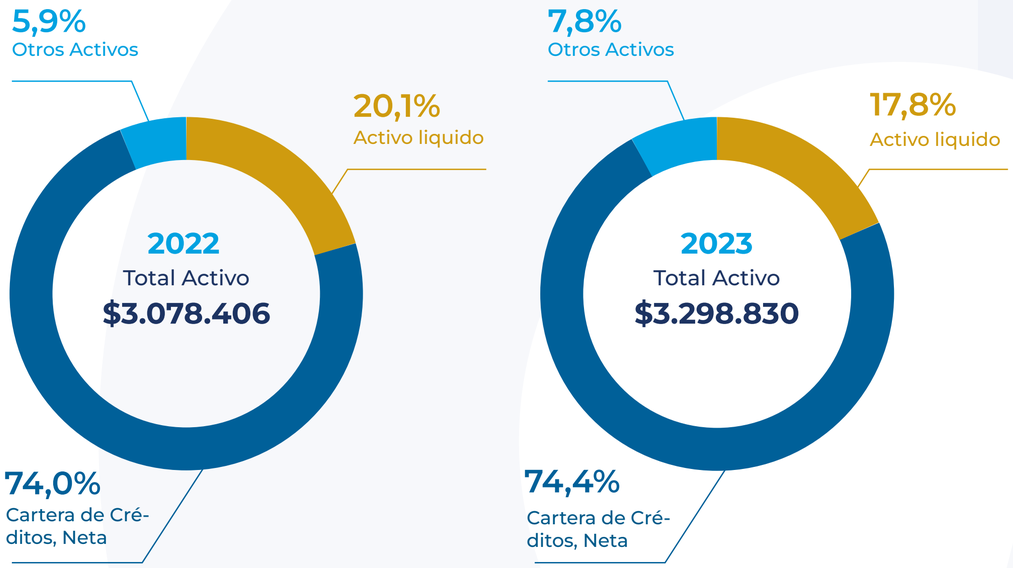
Al finalizar el cierre de diciembre de 2023, el activo total del Banco registró un saldo de COP 3,3 billones, lo que representa un crecimiento anual de COP 220.258 millones, explicado principalmente por el aumento registrado en la cartera bruta, su principal activo generador de ingresos, que continuó creciendo.

Composición del activo

Gráfica 26. Composición del activo

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Activo | 7,2% | dic-23 / dic-22



Disponible + inversiones

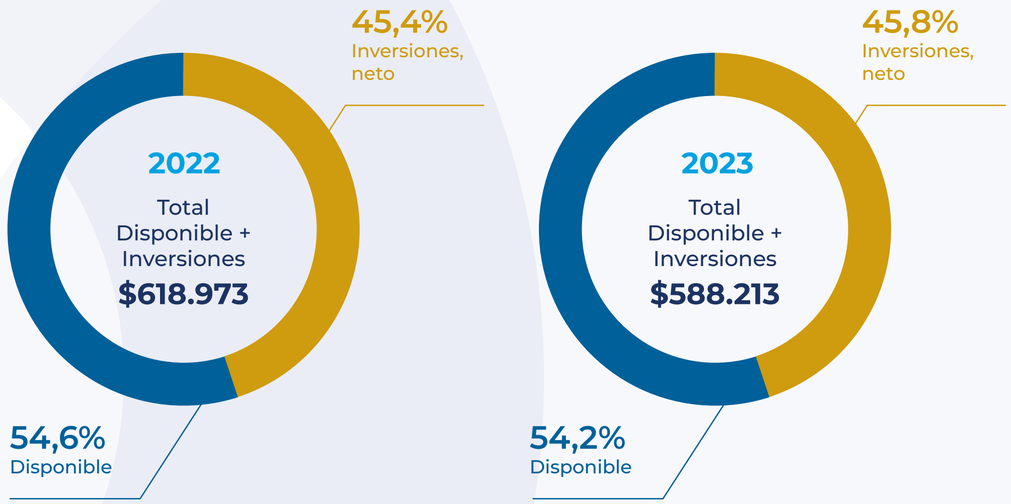
En 2023, el Banco mantuvo un activo líquido de media del 17,8%, para ofrecer más garantías a los ahorradores y generar rentabilidad. El disponible más inversiones registró un saldo de COP 588.213 millones al cierre de diciembre de 2023.

Composición del disponible + inversiones

Gráfica 27. Composición del disponible + inversiones

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Disponible + Inversiones | -5,0% | dic-23 / dic-22



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

Cartera de créditos

El Banco continuó trabajando por brindar a la comunidad trabajadora del país acceso fácil, rápido y oportuno al crédito. Es así como la gestión realizada durante el año 2023 nos permitió lograr un crecimiento anual del 9,2% en la cartera de créditos, finalizando con un saldo de COP 2,657 billones, donde la modalidad de microcrédito, que representa el 75,3%, ubicó su saldo por encima de los COP 2,0 billones.

Detalle de la cartera 2023 por modalidades

Total Cartera Bruta
2,657
Billones

	2022	2023	%Variación
Microcredito	COP 1.820.311*	COP 2.001.376*	9,9%
Comercial	COP 357.556*	COP 391.629*	9,5%
Consumo	COP 254.141*	COP 263.570*	3,7%
Total cartera	**COP 2.432.008***	**COP $2.656.574***	9,2%

Ilustración 8. Detalle de la cartera 2023 por modalidades

Fuente: Cálculos Internos BMM - *Cifras en millones de pesos

Así mismo, el Banco desembolsó en cartera de créditos un total de COP 2,4 billones, de los cuales el 77,7% fueron en la modalidad de microcrédito, 11,3% en cartera comercial y 11% en créditos de consumo durante el año; producto del comportamiento de la economía, la demanda en las modalidades de consumo y comercial, presentaron un comportamiento de contracción.

Desembolsos en cartera de créditos

Total Desembolsos

	2022	2023	%Variación
Microcredito	COP 1.825.702*	COP 1.873.363*	2,6%
Comercial	COP 316.194*	COP 273.111*	-13,6%
Consumo	COP 294.852*	COP 264.186*	-10,4%

Ilustración 9. Desembolsos en cartera de créditos

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

El Banco continuó haciendo presencia en el territorio colombiano, donde la regional con mayor participación es Nariño con un 11,6%, seguida por Costa Centro y Valle del Cauca con el 10,2% cada una.

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

Cuentas por cobrar, neto

Las cuentas por cobrar presentaron un incremento del 124,8% finalizando diciembre de 2023, representado en COP 126.193 millones y explicado principalmente por el crecimiento de los impuestos, las comisiones y las otras cuentas por cobrar a terceros.

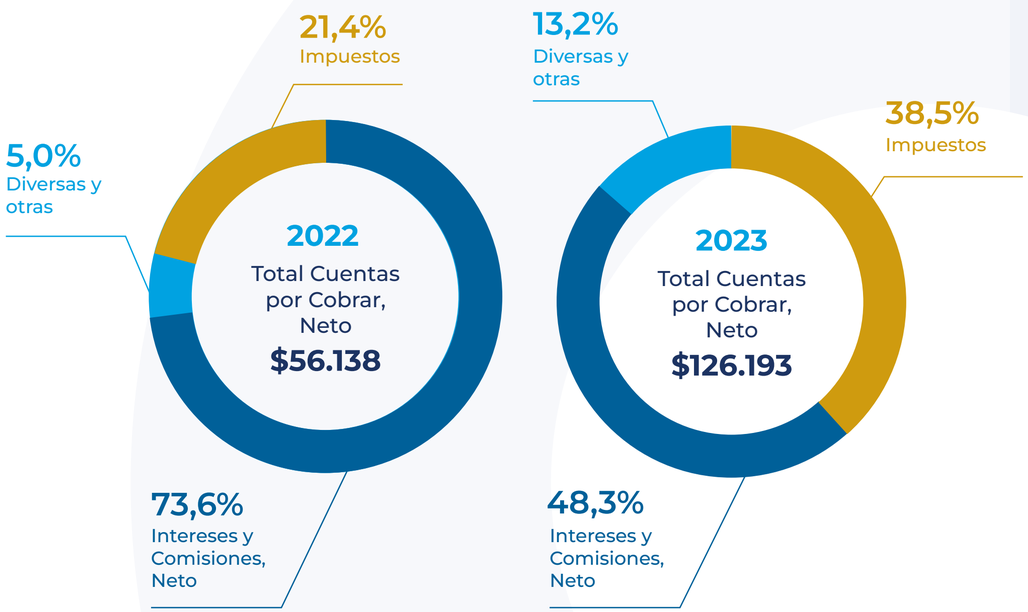
Composición de las cuentas por cobrar, neto

Gráfica 28. Composición de las cuentas por cobrar, neto

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Cuentas por cobrar, neto ↑ **124,8%**

dic-23 / dic-22



Propiedad, planta y equipo

La propiedad planta y equipo, neto presentó una disminución anual del 1,6% frente al cierre del año anterior, terminando con un saldo de COP 87.389 millones, lo que representó una reducción de COP 1.398 millones.

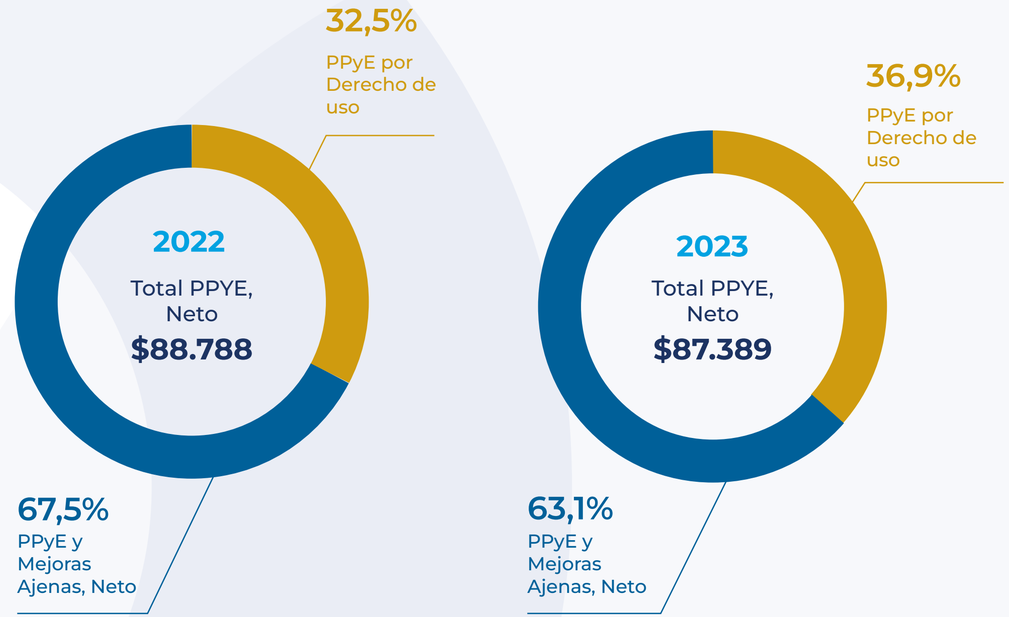
Composición de la propiedad planta y equipo

Gráfica 29. Composición de la propiedad planta y equipo

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Propiedad, Planta y Equipo, neto ↓ **-1,6%**

dic-23 / dic-22



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

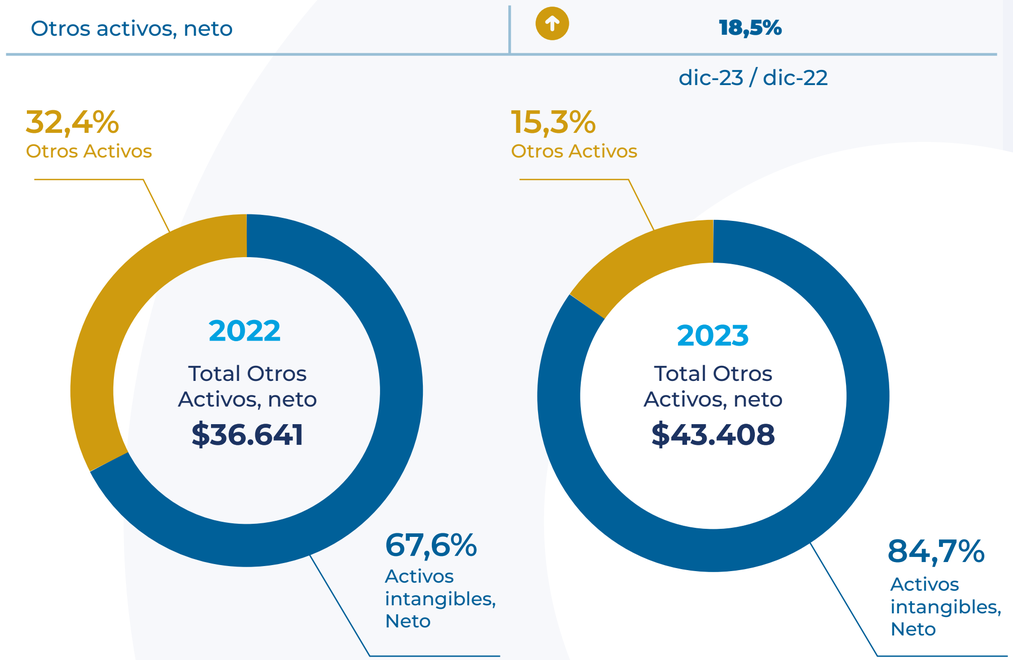
Otros activos, neto

Los otros activos del Banco finalizaron con un saldo total de COP 43.408 millones, equivalente a un aumento del 18,5% impulsado por las estrategias del Banco en robustecer su infraestructura tecnológica. Durante el año se realizaron inversiones en temas de ciberseguridad, portal transaccional, actualización de versión del Core Bancario, entre otros.

Composición de los otros activos neto

Gráfica 30. Composición de los otros activos neto

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



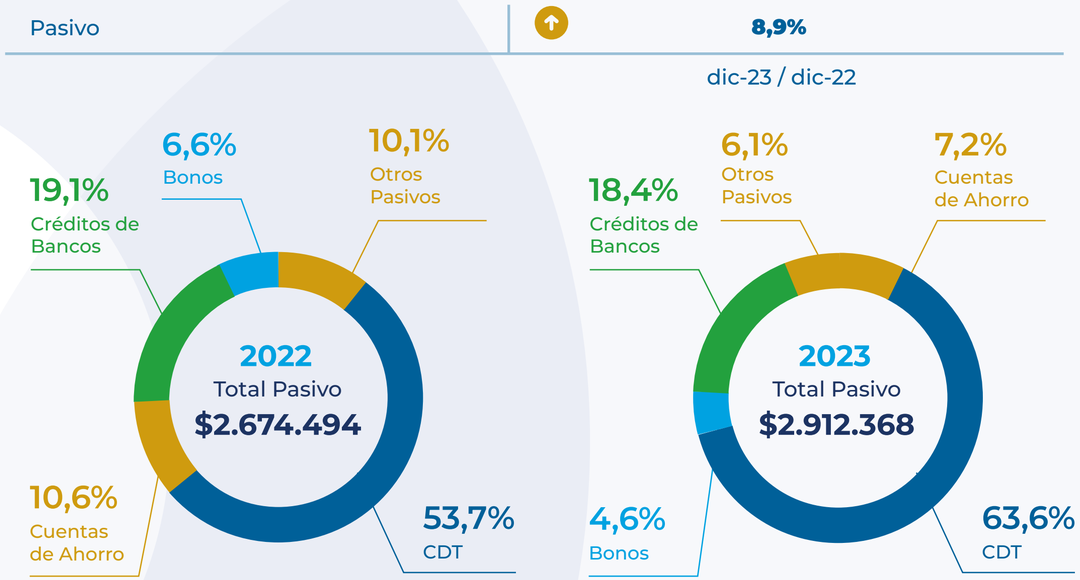
Pasivo

Al cierre de diciembre de 2023, el pasivo presentó un incremento anual de COP 237.874 millones, con un crecimiento porcentual del 8,9% y cerrando con un saldo de COP 2,912 billones. Este crecimiento se debe a las estrategias de captaciones realizadas durante el año por parte del Banco, a través de las cuales ofrecimos a nuestros clientes portafolios de ahorro e inversión con tasas competitivas en el mercado, donde el producto de CDT fue una de las principales fuentes de fondeo, con una participación del 63,6% del activo total, seguido de un crecimiento en los créditos de bancos entre los que se destacan los fondeos tomados con entidades del exterior.

Composición del pasivo total

Gráfica 31. Composición del pasivo total

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



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

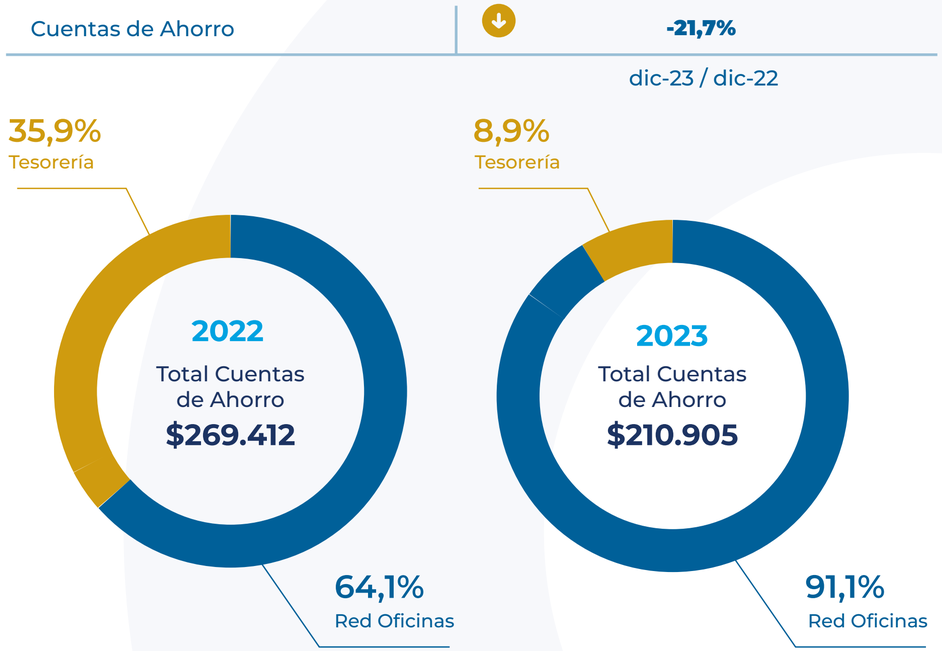
Productos de ahorro

Las cuentas de ahorro registraron un saldo de COP 210.905 millones, con un decrecimiento anual del 21,7% que frente al activo total del Banco representa un 6,4%. Durante el año 2023, el Banco siguió trabajando por volver más atractivo el producto fortaleciendo los temas tecnológicos.

Composición de los productos de ahorro

Gráfica 32. Composición de los productos de ahorro

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



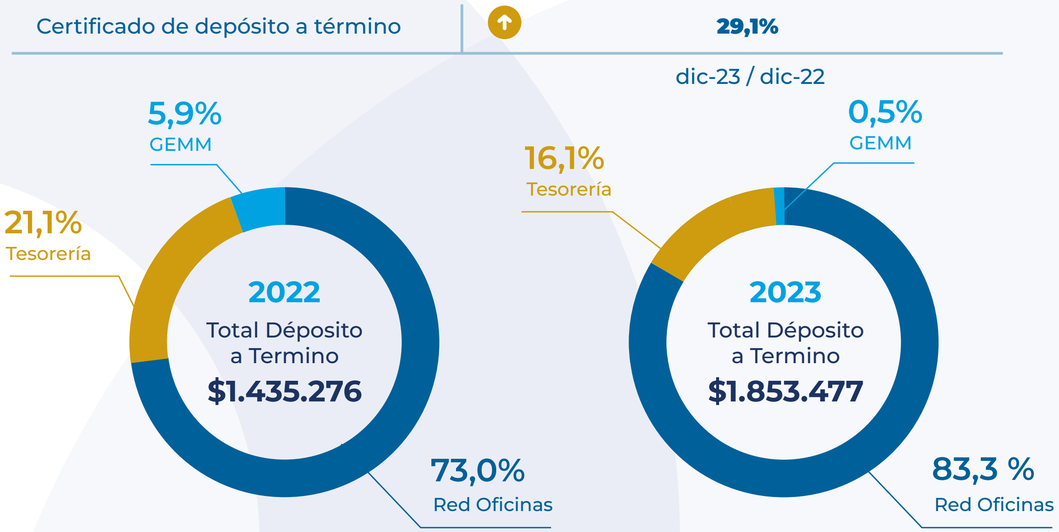
Productos de certificado de depósito a término

La captación de depósitos a través de CDT se mantuvo como la fuente de fondeo más importante, cerrando con un saldo de COP 1,853 billones, lo que representa un respaldo al total del activo del 56,2%.

Composición de los certificados de depósito a termino

Gráfica 33. Composición de los certificados de depósito a termino

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



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

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

Títulos de inversión en circulación

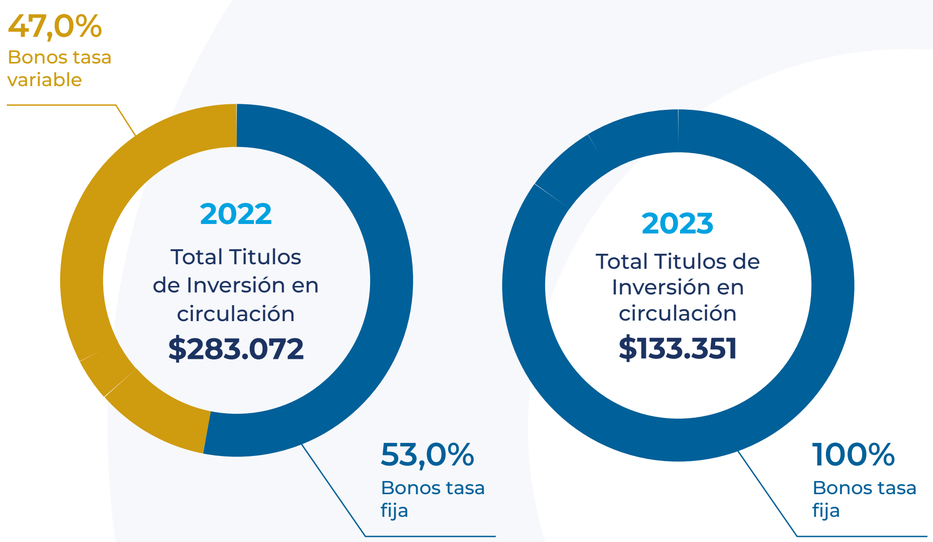
Los bonos cerraron con un saldo de COP 133.351 millones, con una disminución del 52,9% debido a que en el mes de febrero se realizó el pago por COP 150.000 millones (k) de la emisión de bonos realizada en el año 2021.

Composición de las inversiones en circulación

Gráfica 34. Composición de las inversiones en circulación

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Títulos de inversión en circulación | -52,9% | dic-23 / dic-22



Créditos de bancos

Los créditos de bancos cerraron con una participación sobre el total del activo del 16,3%, continuando con la diversificación de las fuentes de fondeo que el Banco contempla; es así como al cierre del año finalizaron con un saldo de COP 536.593 millones.

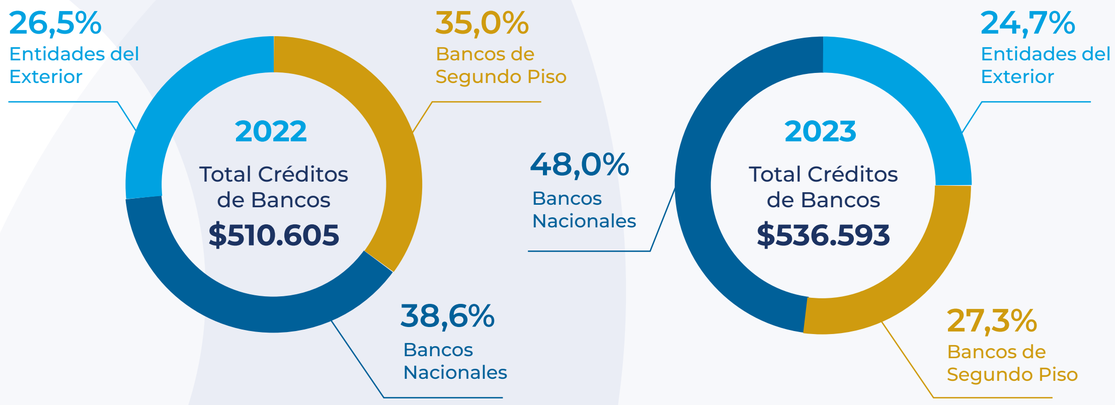
Durante al año 2023 se tuvo acceso a créditos con entidades del exterior, así mismo a lo largo del año se gestionaron cupos con varias entidades nacionales e internacionales, obteniendo resultados positivos para el Banco, lo que permite contar con mayor cantidad de recursos para sus requerimientos futuros de fondeo.

Composición de los créditos de bancos

Gráfica 35. Composición de los créditos de bancos

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Créditos de bancos | 5.1% | dic-23 / dic-22



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

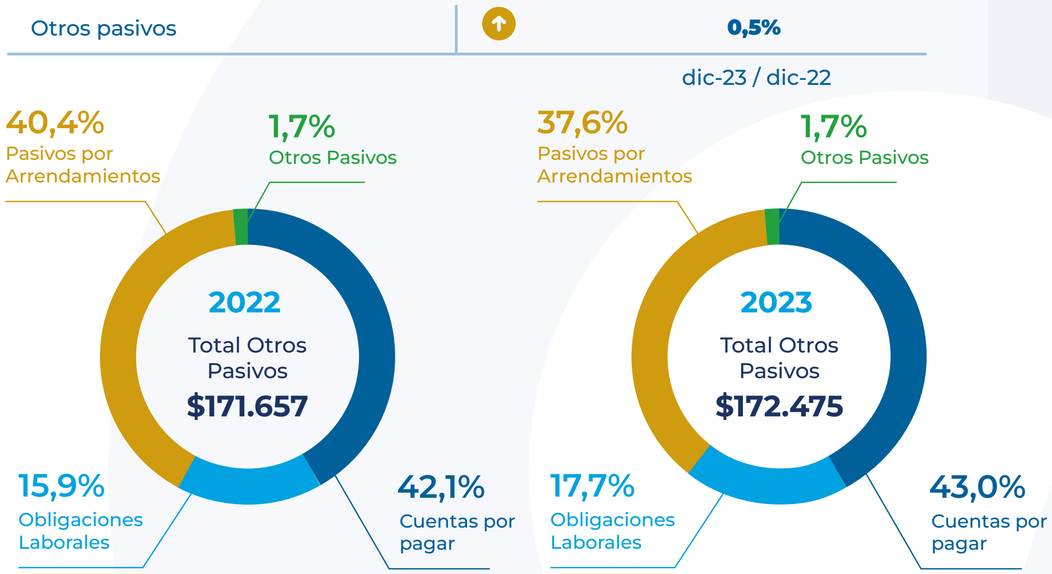
Demás pasivos

Los otros pasivos del Banco terminaron con un saldo de COP 172.475 millones, lo que representó un crecimiento del 0,5%. En esta línea se agrupan las cuentas por pagar que representan el 43%, los pasivos por arrendamiento con el 37,6%, las obligaciones laborales 17,7% y otros pasivos con el 1,7% (incluye las otras exigibilidades), el crecimiento en otros pasivos está justificado por el incremento en las obligaciones laborales y las cuentas por pagar.

Composición de los demás pasivos

Gráfica 36. Composición de los demás pasivos

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



Patrimonio

Al cierre de diciembre de 2023, el patrimonio registró un saldo de COP 386.462 millones, con una reducción de 4,4% respecto al cierre del año anterior, explicado principalmente por la disminución de la utilidad.

Composición del patrimonio 2023



	2022	2023	%Variación
Capital Social	$142.310	$1.42.310	0,0%
Reserva	$139.940	$211.554	51,2%
Superávit	$32.310	$32.310	0,0%
Ganancias o Pérdidas	$89.517	$288	-99,7%

Ilustración 10. Composición del patrimonio 2023

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

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

2.6.3 Estado de resultados

Continuamos siendo el Banco privado líder en microfinanzas del país, de acuerdo con el reporte de Asomicrofinanzas de noviembre de 2023 Aunque los resultados del año fueron bajos, las acciones oportunas de la Alta Gerencia para mantener resultados financieros favorables e indicadores de solvencia y liquidez de acuerdo con las exigencias de la entidad y del regulador, permitieron seguir demostrando solidez y confianza para nuestros clientes, inversionistas y accionistas.

El Banco finalizó el año 2023 con una utilidad acumulada de COP 288 millones, lo que representan una disminución del 99,7% frente al resultado del año 2022, decrecimiento que estuvo ocasionado por el incremento del costo financiero, producto del comportamiento alcista de las tasas y el incremento del gasto por deterioro debido al mayor nivel de riesgo registrado en la cartera.

Estado de resultados comparativo 2022 - 2023

	Saldo 2022	Saldo 2023	Var. Abs	Var.Rel	Participación
Ingresos por Intereses	**688.459**	**885.668**	**197.209**	**28,6%**	**90,2%**
Ingresos por Cartera	668.795	817.808	149.013	22,3%	83,3%
Ingresos por Inversiones, Neto	*19.664*	*67.860*	*48.196*	*245,1%*	*6,9%*
Egresos por Intereses	**166.389**	**359.340**	**192.951**	**116,0%**	**36,6**
Intereses Depósitos y Exigibilidades	128.628	272.376	143.748	111,8%	27,7%
Depósitos de Ahorro	13.084	16.939	3.855	29,5%	1,7%
CDT	90.683	233.632	142.949	157,6%	23,8%
Otros Intereses	24.860	21.805	-3.055	-12,3%	2,2%
Intereses Créditos de Bancos y Otras	37.761	86.963	49.202	130,3%	8,9%
Margen de Intereses	**522.070**	**526.329**	**4.258**	**0,8%**	**53,6%**
Otros Ingresos Operacionales, Neto	*92.806*	*95.971*	*3.165*	*3,4%*	*9,8%*
Margen financiero	**614.877**	**622.300**	**7.423**	**1,2%**	**63,4%**
Gastos de Personal y Administrativos	*352.749*	*424.788*	*72.039*	*20,4%*	*43,3%*
Gastos de Personal	*245.555*	*293.406*	*47.850*	*19,5%*	*29,9%*
Gastos Administrativos	107.194	131.382	24.189	22,6%	13,4%
Margen antes de DEP, AMORT y DE	**262.128**	**197.512**	**-64.616**	**-24,7%**	**20,1%**
Depreciaciones y Amortizaciones	26.619	31.793	5.174	19,4%	3,2%
Gasto por Deterioro, Neto	88.963	160.937	71.974	80,9%	16,4%
Utitlidad antes de impuesto	**146.546**	**4.783**	**-141.763**	**-96,7%**	**0,5%**
Impuesto de Renta	57.028	4.495	-52.534	-92,1%	0,5%
Utilidad Neta	**89.517**	**288**	**-89.230**	**-99,7%**	**0,0%**

Tabla 23. Estado de resultados comparativo 2022 - 2023

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

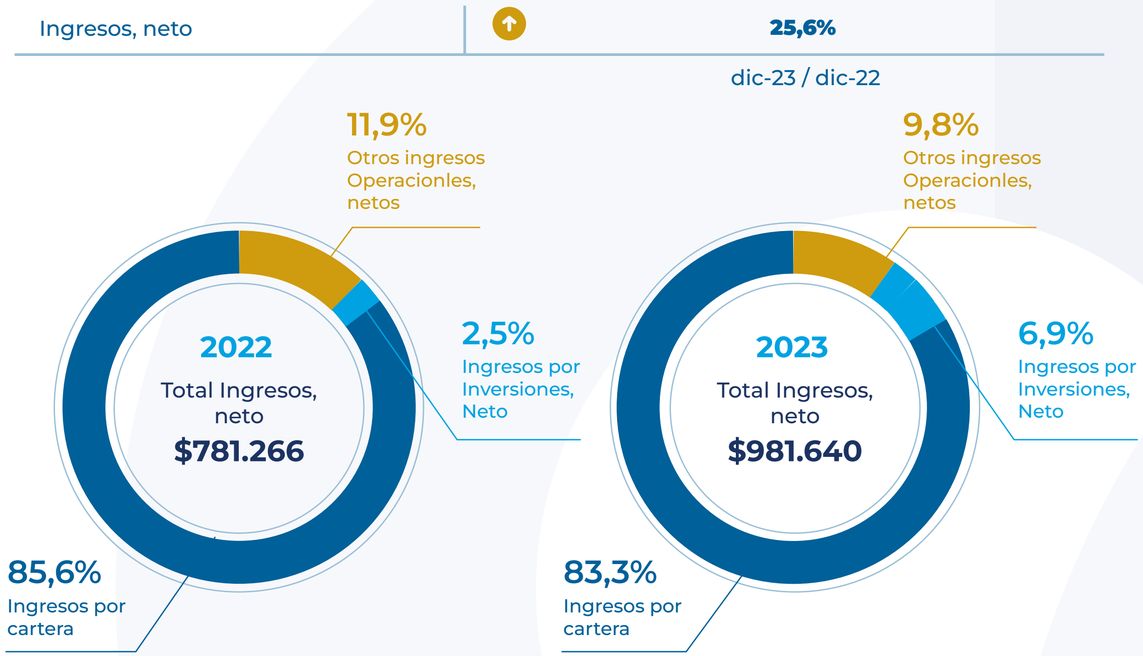
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

Ingresos

Composición de los ingresos

Gráfica 37. Composición de los ingresos

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



Los *ingresos* del Banco se ubicaron en COP 981.640 millones con un crecimiento del 25,6% frente al mismo periodo de año anterior, donde:

- Los *ingresos por intereses de cartera* fueron el concepto con mayor participación del total de los ingresos con un 83,3% y registraron un saldo por COP 817.808 millones, generando un incremento anual del 22,3%, alineado con el comportamiento del saldo en la cartera de créditos.
- Los *ingresos por inversiones*, neto participaron con el 6,9% sobre el total de los ingresos y finalizan con un saldo de COP 67.860 millones, producto de la rentabilidad generada del portafolio de inversiones que manejó el Banco durante el 2023.
- Los *otros ingresos operacionales*, netos registran un saldo de COP 95.970 y representan el 9,8% del total de los ingresos del Banco. Su crecimiento en el año se ubicó en el 3,4% y estuvo impulsado principalmente por el crecimiento del ingreso por comisión MiPyme y los ingresos por seguros.



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

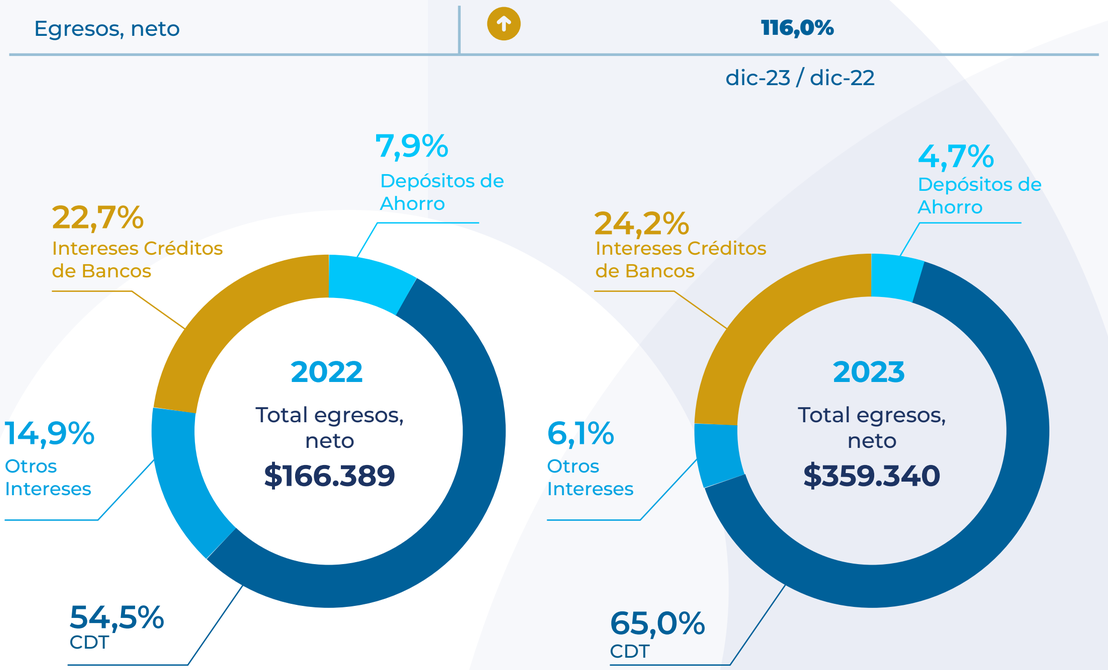


Egresos por intereses

Composición de los egresos por intereses

Gráfica 38. Composición de los egresos por intereses

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos



Al cierre del año de 2023, los egresos por intereses presentaron un aumento de 116,0%, generando un gasto total de COP 359.340 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.

Este concepto se compone de intereses de CDT que, al cierre del año, crecieron un 157,6% con una participación del 65.0 % del total de los egresos por intereses, cerrando con un saldo de COP 233.632 millones. En segundo lugar, están los intereses de créditos de bancos con un incremento del 130,3%, frente al cierre del año anterior, una participación del 24,2% sobre los egresos por intereses y un saldo de COP 86.963 millones. En tercer lugar, se encuentran otros intereses (Costo de los Bonos) con un saldo de COP 21.805 millones y una participación del 6,1%.

Por último, los intereses por depósitos de ahorro presentaron una participación del 4,7% sobre el total de los egresos por intereses, un crecimiento del 29,5% y un saldo de COP 16.939 millones.

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

Gastos de personal, administrativos, depreciaciones y amortizaciones

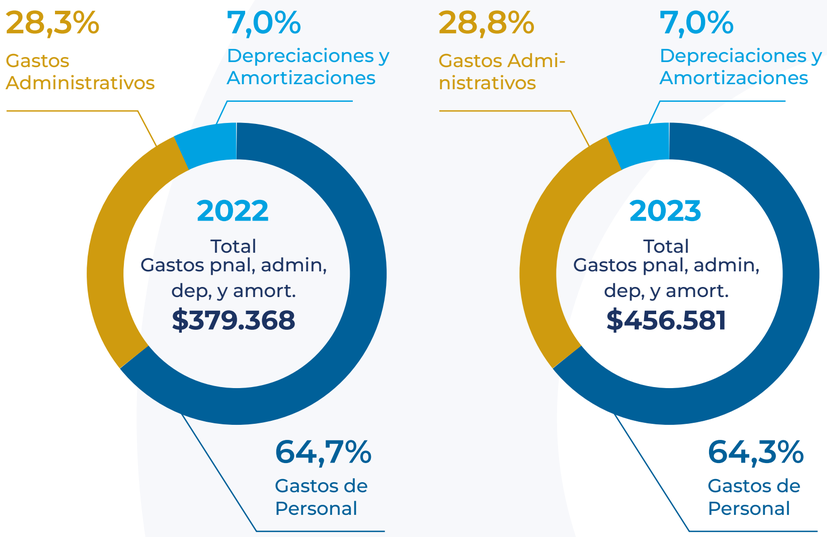
Composición del gasto personal, administrativo, deterioro y amortizaciones

Gráfica 39. Composición del gasto personal, administrativo, deterioro y amortizaciones

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Gasto de personal, administrativo, depreciación y amortizción ↑ **20,4%**

dic-23 / dic-22



En el año 2023 los gastos de personal y administrativos (incluidas depreciaciones y amortizaciones) cerraron con un monto de COP 456.581 millones. Los gastos de personal registraron un saldo de COP 293.406 millones, con un crecimiento del 19,5% respecto al año anterior, principalmente por el incremento salarial del año 2023.

Por otra parte, los gastos administrativos registraron un total de COP 131.382 millones, generando un incremento del 22,6%, principalmente por gastos por impuestos, honorarios, arrendamiento, seguros y adecuaciones e instalaciones; finalmente, el gasto correspondiente a depreciaciones y amortizaciones presentó un aumento del 19,4% respecto al valor registrado en el año 2022, alcanzado un monto de COP 31.793 millones.

Gasto por deterioro neto

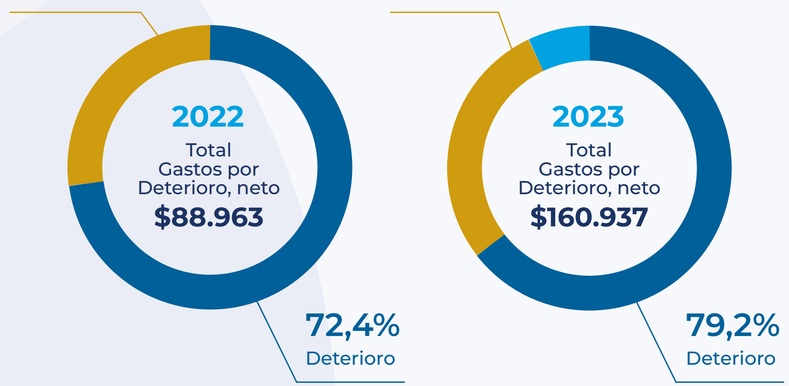
Composición del gasto por deterioro neto

Gráfica 40. Composición del gasto por deterioro neto

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Gasto por deterioro, Neto ↑ **80,9%**

dic-23 / dic-22



El gasto por deterioro presentó un crecimiento del 80,9%, lo que representa COP 71.974 millones, cerrando con un saldo de COP 160.937 millones. Lo anterior, dado por el movimiento de temporalidad de las tres modalidades de crédito y modelos de referencia, y un aumento del nivel de riesgo de la cartera.

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

2.6.4 Principales indicadores financieros

Los resultados de los principales indicadores financieros ratifican la confianza que tienen nuestros clientes hacia la entidad y nos permiten seguir destacándonos con los siguientes datos:

Principales indicadores financieros 2023

Indicadores

	2022	2023	%Variación
Índice de Cartera Vencida	4,11%	6,07%	2,0%
Índice de Cartera en Riesgo	7,28%	10,47%	3,2%
Cobertura de Cartera Vencida	154,1%	125,8%	-28,3%
Cobertura de Riesgo	87,1%	72,9%	-14,1%

Ilustración 11. Principales indicadores financieros 2023

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

› Dado el comportamiento del mercado, durante el año 2023 los principales indicadores de la cartera presentaron un deterioro, donde el índice de cartera vencida registró al cierre del año un total del 6,07%, y el indicador de riesgo de cartera vencida finalizo en 10,47% producto del mayor nivel de riesgo que se registró durante el año. Los indicadores de cobertura de la cartera vencida y la cartera en riesgo cerraron en 125,8% y 72,9%, respectivamente.

Principales Indicadores año 2023

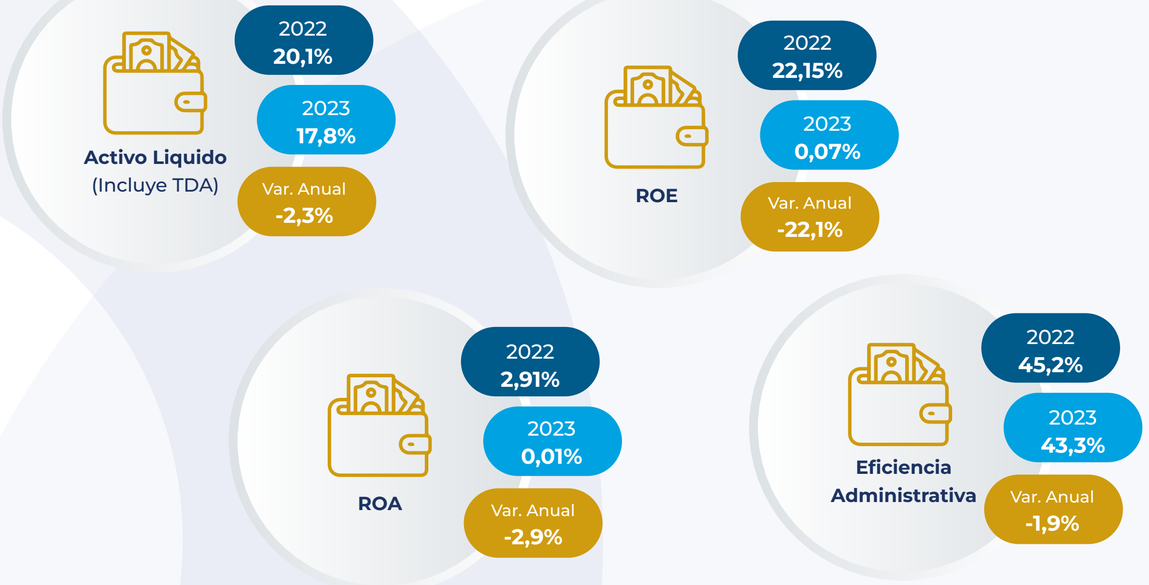


Ilustración 12. Principales Indicadores año 2023

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

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

- El activo Líquido cerró en 17,8%, representando una adecuada posición de liquidez con el fin de asegurar el cumplimiento de los pasivos de la entidad.
- La rentabilidad sobre el patrimonio ROE y la rentabilidad sobre el activo ROA, medido bajo la metodología de la SFC, cerró el año en 0,07% y 0,01% respectivamente.
- La eficiencia administrativa, medida como los gastos de personal más los administrativos sobre el total de los ingresos, se ubicó en 43,3% al cierre del año, presentando una disminución frente al año anterior del 1,9%, alineándose así al plan estratégico que busca generar un manejo eficiente de los recursos.



Principales Indicadores año 2023

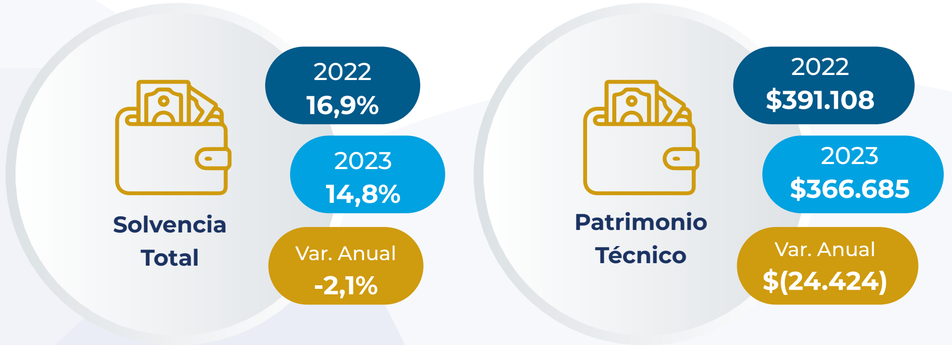


Ilustración 13. Principales Indicadores año 2023

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

- El patrimonio técnico finaliza con un saldo de COP 366.685 millones, presentando una disminución anual del 6,2%.
- El índice de solvencia total cerró en 14,8%, excediendo las relaciones mínimas de solvencia exigidas a los establecimientos de crédito en Colombia en 4,3% de solvencia total.

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

03

Desarrollo de la **Comunidad**

3.1 Así Generamos Valor — Pág. 93

3.2 Educación Económica y Financiera — Pág. 93

3.3 Inclusión Social — Pág. 101



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

3.1 Así Generamos Valor

Contenido GRI: 3-3

Contribuimos al progreso del país ofreciendo servicios financieros diseñados para las comunidades trabajadoras. De esta manera, impulsamos el crecimiento de nuestros clientes y sus negocios mediante la estimulación del ahorro y la generación de acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios, así como de una adecuada educación económica y financiera que les permita acceder a estos servicios y usarlos de manera responsable para su desarrollo económico.

Nuestro portafolio de productos está dirigido a estimular y potenciar el desarrollo sostenible de Colombia, promoviendo la inclusión financiera de las poblaciones de estratos 1, 2 y 3 y otros grupos sub atendidos como son las mujeres y los jóvenes colombianos.

Nuestra contribución a los ODS:



3.2 Educación Económica y Financiera

Contenido GRI: 3-3

A través de nuestro programa “Aprendamos en Familia - Educación Financiera para todos”, nos hemos esforzado por promover la inclusión responsable al sistema financiero y fomentar una cultura económica y financiera apropiada a través de la transmisión, desarrollo y fortalecimiento de competencias y conocimientos financieros, sociales, ambientales y climáticos en niños, jóvenes, clientes, potenciales clientes y colaboradores, para que tomen decisiones informadas y acertadas y con ello mejoren su bienestar y su calidad de vida. De esta manera, apalancamos el crecimiento y posicionamiento del Banco como un aliado de la comunidad colombiana.

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

3.2.1 Principales resultados

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

Durante el 2023 continuamos con el proceso de fortalecimiento de nuestro programa de Educación Económica y Financiera bajo la implementación de la metodología basada en el "Desarrollo de Competencias", en la cual comprendemos las características socioeconómicas de nuestro público objetivo, sus prácticas financieras, sus costumbres y metas, y bajo estas premisas les brindamos contenidos ajustados a sus conocimientos y necesidades, permitiéndonos afianzar la conexión y confianza desde y hacia el territorio. Lo anterior, permite el fortalecimiento de nuestro programa "Aprendamos en Familia" desde la inclusión y el fácil acceso a los contenidos.

Como resultado de esta labor, en el 2023 recibimos dos grandes distinciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia que nos ubicó en el top 4 a nivel nacional por los avances en nuestra gestión de educación económica y financiera.



01. En el mes de octubre obtuvimos el **sello de calidad en la Categoría "Gestión de Capacidades" avanzando al nivel II**. Este es el segundo de los tres niveles de esta categoría y, al subir este peldaño, ratificamos el compromiso con cada uno de nuestros grupos de interés al demostrar evolución, madurez y habilidad para implementar información y contenidos de educación económica y financiera bajo esquemas de transparencia, idoneidad, generación de confianza y cobertura.

02. En el mes de diciembre recibimos el **sello de calidad en la categoría "Iniciativa en Territorio"** para nuestro programa de Educación Financiera Rural, que es una extensión del programa "Aprendamos en Familia" y el cual tiene como propósito potenciar las capacidades financieras de este grupo poblacional y facultarlos para que puedan tomar decisiones financieras informadas respecto al uso de productos y servicios financieros. De esta manera, sembramos hábitos de ahorro y endeudamiento responsable en la población rural, proporcionándoles herramientas para avanzar hacia una actividad productiva sostenible.

Ser reconocidos con sellos de calidad nos enorgullece y ratifica el compromiso que tenemos con el bienestar financiero de miles de colombianos. Nos motiva saber que a través de nuestro ejercicio pedagógico logramos conectar con niños, jóvenes, clientes, potenciales clientes, colaboradores, víctimas del conflicto armado, mujeres, personas con discapacidad auditiva, entre otros; trabajando juntos por sus sueños, facilitándoles una mejor relación con el sistema financiero y posicionando al Banco en los primeros lugares junto a grandes entidades del gremio que han recibido estas distinciones.

Adicionalmente, continuamos fortaleciendo y ampliando la cobertura de nuestro Programa de Educación Económica y Financiera, a través de diferentes iniciativas enfocadas en nuestros grupos objetivos como se detalla a continuación:

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



451.608
Total clientes impactados

Clientes

› Continuamos trabajando en pro de impulsar la inclusión financiera y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades a las que servimos; es por ello que, a través de nuestra fuerza comercial 450.587 clientes recibieron asesoría personalizada sobre el uso correcto de los productos, servicios y canales de atención del Banco.

› Con nuestro programa de **Educación Financiera Rural** capacitamos a **724 clientes**, proporcionándoles herramientas orientadas hacia la producción sostenible, compartiéndoles estrategias de mitigación de riesgos ambientales, y sensibilizándolos sobre la correcta planificación del dinero y la importancia del ahorro. Este programa tuvo cobertura en las regionales Costa Centro, Costa Oriente y Costa Occidente, Eje Cafetero, Tolima, Nororiente, Valle del Cauca y Cauca.

› **297 mujeres** de Santander de Quilichao, Piendamó, Timbío, el Tambo y Cajibío en el departamento del Cauca, participaron en el programa de capacitación **“Aprendamos en familia – Creciendo Juntas”** de manera presencial. Este fue un espacio en el cual las caficultoras, tenderas y confeccionistas fortalecieron sus competencias y conocimientos financieros y se les orientó hacia la producción y comercialización sostenible por medio de la implementación de prácticas ambientales responsables; además, compartieron sus experiencias y fortalecieron sus habilidades blandas en pro de que sus unidades productivas perduren en el tiempo. ***Este es un programa Plus ya que beneficia a aquellas mujeres que adquieren un crédito nuevo con la entidad.***

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

Niños y Jóvenes

- **7.149 niños y jóvenes de los grados 9° a 11°** de 50 colegios del país, participaron en la semana mundial del ahorro "Global Money Week" bajo el lema "Aprende – Ahorra – Gana". Este evento resalta la importancia de que los jóvenes, desde temprana edad, tengan conciencia financiera y adquieran gradualmente conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos para que tomen decisiones financieras sólidas y alcancen el bienestar y la resiliencia en su vida adulta. Este impacto es fruto del esfuerzo del Banco por brindar conocimientos financieros a la juventud colombiana y de la alianza de cooperación existente entre Banco Mundo Mujer y la Fundación Mundo Mujer.

- **42 colegios públicos y privados** del país abrieron sus puertas para brindar conocimientos financieros a 3.106 niños y jóvenes de los grados 6° a 11°. En esta gira nacional, los estudiantes aprendieron con lúdica la importancia de la educación económica y financiera, el manejo del dinero desde temprana edad, y su contribución al planeta mediante reciclaje y buenas prácticas ambientales.

- **100 estudiantes del grado 10°** del Colegio Sagrado Corazón de Jesús – Salesianas de Popayán (Cauca), continuaron con el programa intensivo en Educación Financiera cuyo fin último es que conozcan el sistema financiero, reconozcan su relación con el dinero y la noción de riqueza (emociones, pensamientos, comportamientos). Las estudiantes se sensibilizaron en la importancia de estar preparadas para hacer un correcto uso de los productos y servicios que aquí se ofrecen, y para que gocen de unas finanzas saludables durante y después de su etapa escolar.

- **25 estudiantes** del colegio Hogar Madre de Dios en Popayán–Cauca y **30 estudiantes** del colegio Marie Poussepin en Barranquilla–Atlántico del grado 9°, también se unieron al ***programa intensivo de Educación Financiera,*** un proyecto de largo plazo con el que buscamos generar impactos positivos en los jóvenes y su entorno.



10.410
Total niños y jóvenes impactados

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



381
Total personas impactadas

Grupos Especiales

- **21 personas afectadas por el conflicto armado** en el departamento del Cauca participaron de nuestro programa de Educación Económica y Financiera en donde les brindamos, entre otras temáticas, herramientas para la generación de ingresos que les permitan alcanzar unas finanzas personales y familiares estables.

- **Apadrinamos a 23 docentes** de los colegios Sagrado Corazón de Jesús y Cristo Rey en Popayán (Cauca), Maria Auxiliadora en Cartagena (Bolívar), Inem José Celestino Mutis en Armenia (Quindío) y Guillermo Valencia en Cali (Valle del Cauca), quienes participaron en “Nueva Pangea” una herramienta de formación innovadora que apuesta por una educación de calidad y pertinencia, orientada a formar ciudadanos preparados para asumir sus necesidades y generar oportunidades económicas para contribuir al crecimiento del país.

- Con gran satisfacción brindamos una **charla experiencial a 116 mujeres participantes del Foro, Feria y Premio “Leonor Melo Velasco”** quienes, como emprendedoras, han demostrado su valentía al forjar caminos propios y crear negocios exitosos los cuales, con su visión y compromiso, ahora tienen el poder de trascender más allá de lo alcanzado, alineando su propósito con un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

- **70 docentes del colegio Salesiano Maldonado, ubicado en la ciudad de Tunja**, tuvieron la oportunidad de aprender y reforzar sus conocimientos financieros a través del taller experiencial “La Escalera de la Fortuna”, donde les compartimos las bases para que puedan replicar estos temas de manera sencilla y práctica con sus estudiantes.

- **80 mujeres residentes de Paipa (Boyacá) y 19 de Montería (Córdoba)**, adquirieron o reforzaron conocimientos en temas como presupuesto, plan financiero, función de los bancos, el buen manejo del crédito y la importancia del ahorro; herramientas útiles y fundamentales para gozar de tranquilidad financiera.

- **52 jóvenes con discapacidad auditiva** de los grados 8° a 11° en Chía (Cundinamarca), recibieron conocimientos financieros en una jornada que contó con las herramientas necesarias (servicio de guía interprete, glosario, actividades grupales, material visual de apoyo) que permitieron transmitir los contenidos de manera práctica y acertada.

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

Colaboradores

- **5.030 colaboradores realizaron el nuevo curso virtual de Educación Económica y Financiera**, el cual cuenta con cinco módulos de aprendizaje y en el que se abordan 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.

- Con el apoyo de expertos formadores en finanzas **realizamos 100 asesorías financieras personalizadas a nuestros colaboradores** como premio por haber desarrollado y aprobado a satisfacción el curso virtual de Educación Económica y Financiera y ubicarse entre los primeros 50 registros.

- Fortalecimos los conocimientos en Sostenibilidad y Educación Económica y Financiera de **38 coordinadores metodológicos y 71 ejecutivos de inversión** con el propósito de que se conviertan en multiplicadores de buenas prácticas que contribuyan al bienestar personal y profesional propio, de los clientes y de su entorno.



5.030
Total colaboradores impactados

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





Eventos Especiales

1.713 Consumidores financieros impactados

En el marco de dos grandes eventos que ejecutó la Fundación Mundo Mujer en los meses de agosto y octubre en Popayán (Cauca), recibimos con gran satisfacción a niños, jóvenes y adultos en la **“Casa de la familia Fortuna”**, una nueva iniciativa de Banco Mundo Mujer exclusiva e innovadora que se encuentra cargada de diversión y conocimientos financieros aplicables a la vida personal, familiar o del negocio de quienes deciden aventurarse a aprender sobre finanzas de manera lúdica, sencilla y experimental. Los dos eventos en los que participamos tuvieron el siguiente alcance:

- **Foro, Feria y Premio Leonor Melo de Velasco 2023,** recibiendo en nuestra casa a **1.025 visitantes.**

Participación en los eventos de la Casa de la Familia Fortuna 2023



Ilustración 14. Participación en los eventos de la Casa de la Familia Fortuna 2023

Fuente: Cifras BMM

Aumentamos la participación con respecto al 2022 en un 79%

- **VI Congreso Juvenil de Educación Financiera** recibiendo a **608 visitantes.**
- Adicional a estos eventos, desde el Banco asistimos a la invitación que nos realizó la empresa de energía Geiico en la ciudad de Popayán, en donde tuvimos la oportunidad de profundizar con **80 de sus colaboradores** la importancia de conocer el sistema financiero, el endeudamiento responsable y la relevancia que tiene la planificación y el ahorro para el cumplimiento de las metas.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA | BANCO MUNDO MUJER S.A.





Alcance Digital

- **Creamos 6 campañas digitales** con las que dimos respuesta a las inquietudes de los consumidores financieros, sobre temas como: Centrales de riesgo, correcto uso de los canales digitales, seguridad bancaria física y ciberseguridad, la importancia del ahorro, la planificación financiera, los seguros y el buen manejo del crédito, así como los derechos y deberes que tenemos como consumidores financieros, logrando **3.026.999 de visualizaciones en los contenidos de nuestras redes sociales.**
- Enviamos **993.754 correos electrónicos y 11.449.560 mensajes de text**o a nuestros clientes, entregando contenidos de valor para la educación financiera.
- Nos unimos a las campañas desarrolladas por Asobancaria y Asomicrofinanzas, logrando **87.350 visualizaciones** en nuestros contenidos digitales.

3.2.2 Nuestros retos

Fortalecer el programa de Educación Económica y Financiera del Banco “Aprendamos en familia” - Educación financiera para todos, cumpliendo con cada uno de los indicadores que exige la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

3.3 Inclusión Social

Contenido GRI: 3-3

Le damos la mano a las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia a través de nuestra estrategia de inclusión financiera, promoviendo el desarrollo de los microempresarios en las regiones donde hacemos presencia, aportando a su crecimiento económico y contribuyendo a la sostenibilidad y al crecimiento de sus negocios y unidades productivas. En el Banco buscamos generar cultura de ahorro, cultura de pago, compromiso y progreso en nuestros clientes y demás poblaciones que impactamos.

Nuestra estrategia de inclusión financiera se basa en:

01. Facilitar el acceso al crédito de forma ágil y oportuna para microempresarios, pequeños empresarios y agricultores mediante un modelo de atención personalizada a través de nuestros analistas de crédito, buscando fidelizar los clientes actuales e incursionar en nuevos mercados, así como otorgando créditos con montos y plazos acordes a su capacidad, voluntad de pago y ciclos productivos de sus negocios.

02. Fomentar el Ahorro y la Inversión responsable mediante un portafolio de productos y servicios de captación de fácil acceso y multicanal, capaz de competir en los diferentes segmentos del mercado.

03. Promover el acceso de nuestros clientes a productos de seguros hechos a la medida, con condiciones técnicas y económicas favorables y competitivas, a través de convenios que se realizan con diferentes compañías de seguros aliadas por medio de acuerdos comerciales y contratos de uso de red.

Promovemos el acceso al sector financiero para todas las generaciones a través de nuestros productos de crédito, ahorro e inversión, y un ecosistema digital al alcance de todos.









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

La distribución socioeconómica de nuestros clientes de crédito y captación demuestra nuestro compromiso con las comunidades de menores ingresos:

El 98%
están clasificados como estratos 1, 2 y 3

Aportamos al crecimiento económico de personas con diferentes niveles de educación:

31%
de nuestros clientes cuentan con un nivel educativo primario

46%
han cursado el bachillerato

20%
cuentan con estudios superiores técnicos, tecnológicos y profesionales

3.3.1 Accesibilidad en zonas de baja densidad

Indicador Propio FS14

En el Banco Mundo Mujer consideramos que el desarrollo sostenible de Colombia requiere de un crecimiento balanceado entre lo rural y lo urbano. Por eso, el 51% de los municipios que atendemos tienen una intermedia o baja densidad poblacional y están catalogados como rural y rural disperso, demostrando que nuestra cobertura permite realizar inclusión financiera en poblaciones donde la presencia de entidades financieras es limitada. Así aportamos al desarrollo y progreso de estas comunidades.

De acuerdo con las categorías de ruralidad de la Dirección de Desarrollo Rural Sostenible y el Departamento Nacional de Planeación, nuestra gestión atiende desde municipios catalogados como ciudades y aglomeraciones hasta aquellos que se consideran poblaciones rurales dispersas:

Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre 2023

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./km²)	93	14%
Intermedio	Se caracterizan por tener entre 25.000 y 100.000 habitantes en la cabecera o que, a pesar de tener cabeceras menores, presentan alta densidad poblacional (más de 10 hab./km²)	235	35%
Rural	Tienen cabeceras de menor tamaño (menos de 25.000 habitantes) y presentan densidades poblacionales intermedias (entre 10 hab./km² y 100 hab./km²)	219	33%
Rural disperso	Tienen cabeceras pequeñas y densidad poblacional baja (menos de 50 hab./km²)	123	18%
Total general		**670**	**100%**

Tabla 24. Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre 2023

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

NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas)

Nuestra presencia en municipios que presentan dificultades para garantizar las necesidades básicas de su población ratifica nuestra contribución a la disminución de la pobreza y la dinamización de su economía, promoviendo la inclusión financiera mediante el acceso fácil al crédito y a los productos de ahorro, inversión y seguros. Así, en el 2023 impactamos positivamente a 209 municipios con un nivel de necesidades básicas insatisfechas superior al 20 %, que representan el 31 % de los municipios que atendemos.

Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2023

NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas)	Cantidad de Municipios	Porcentaje
Municipios con NBI entre 1% y 10%	202	30%
Municipios con NBI entre 11% y 20%	259	39%
Municipios con NBI mayor a 20%	209	31%
Total general	**670**	**100%**

Tabla 25. Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2023, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)
Fuente NBI (necesidades básicas insatisfechas): DANE; Cifras BMM

3.3.2 Caracterización de nuestros clientes

Indicador Propio EIF-1

La caracterización de nuestros clientes demuestra cómo nuestra estrategia de inclusión financiera está enfocada en promover el bienestar económico de poblaciones históricamente subatendidas y con limitaciones para acceder al sector financiero, sin dejar de lado la generación de oportunidades para todos los colombianos de manera equitativa e incluyente.

Distribución de nuestros clientes por Estrato socioeconómico

Estrato	Número de clientes	%		
1	**352.410**	**50,4%**	55%	45%
2	**260.184**	**37,2%**	59%	41%
3	**74.477**	**10,6%**	62%	38%
4	**9.926**	**1,4%**	63%	37%
5	**2.268**	**0,3%**	61%	39%
6	**630**	**0,1%**	64%	36%
Total general	**699.895**	**100%**	**57%**	**43%**

Tabla 26. Distribución de nuestros clientes por Estrato socioeconómico - Persona Natural BMM /
Fuente: Cifras BMM



3.3.3 Nuestros retos

Impulsar el desarrollo económico y sostenible de las comunidades trabajadores del país mediante el crecimiento en clientes, saldos de cartera y valor de captación, ofreciendo productos de alta calidad diseñados para satisfacer las necesidades de las poblaciones atendidas.

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

04

Gestión del Talento Humano

4.1 Así Generamos Valor	Pág. 105
4.2 Formación y Desarrollo	Pág. 111
4.3 Bienestar Laboral	Pág. 115
4.4 Salud y Seguridad en el Trabajo	Pág. 117



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

4.1 Así Generamos Valor

Contenido GRI 3-3

Nuestros colaboradores son el pilar fundamental de Banco Mundo Mujer, su bienestar y desarrollo integral son nuestro compromiso, y gracias a ellos logramos cumplir con nuestro propósito de darle la mano a Colombia.

4.1.1 Líneas de acción

Formación y desarrollo

Formamos a nuestros colaboradores en habilidades técnicas y de desarrollo del ser, 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, un clima laboral satisfactorio y la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Estamos comprometidos con la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestros colaboradores, por ello diseñamos e implementamos acciones que mitigan los peligros y riesgos, en procura de mantener y mejorar sus condiciones para un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Nuestra contribución a los ODS:

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

4.1.2 Principales iniciativas

Cuidamos nuestro talento humano a través del desarrollo de iniciativas en formación profesional, el bienestar de las personas y la promoción de la salud física y mental.

4.1.3 Nuestros colaboradores

Contenido GRI: 2-7

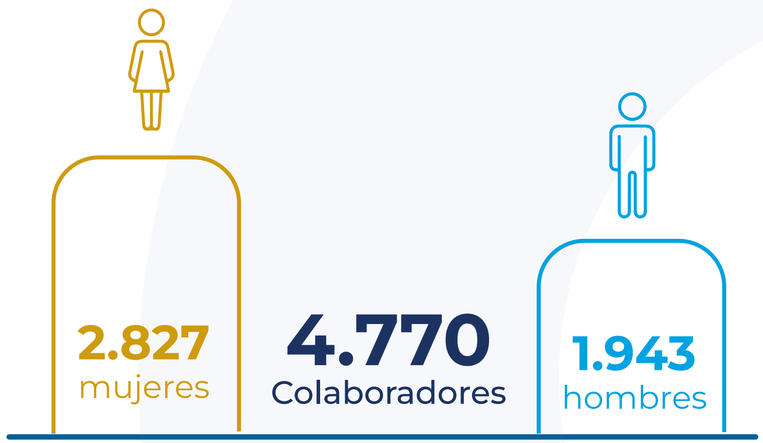
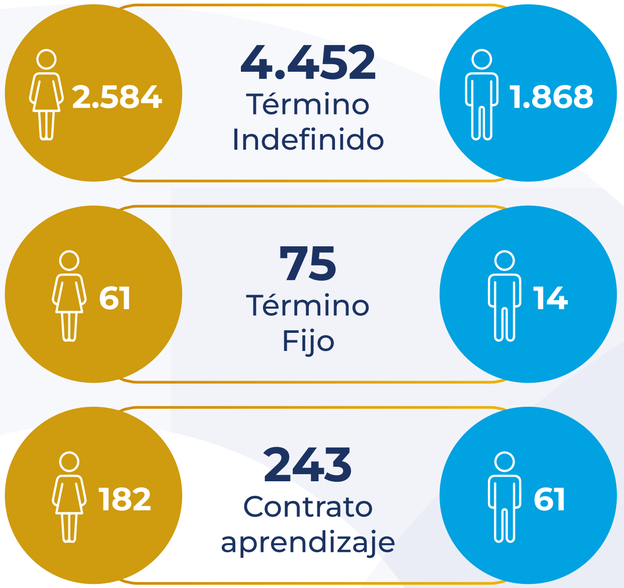


Ilustración 15. Nuestros Colaboradores



59 % mujeres
80% en el rango de edad de 18 a 40 años

Durante el año 2023, el Banco ha hecho su mayor esfuerzo por mantener su capacidad laboral a pesar de la desaceleración económica del país, la inflación y otras variables que incidieron en los resultados de las empresas en Colombia. Pese a reducir su planta en 143 cargos con relación al año 2022, mantiene 4.770 contrataciones directas, garantizando estabilidad laboral y beneficios a sus colaboradores.

Nuestra planta de personal tiene una participación mayoritaria del 93% con contrato a término indefinido, el 2% con contrato a término fijo y el 5% con contrato de aprendizaje.

Principales cifras de Talento Humano

Evaluación de desempeño aplicada al **98,5%** de colaboradores.

Plan anual de capacitación ejecutado en un **98,5%.**

El índice de retención de personal de **84,79%**

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



Distribución de colaboradores por niveles

Cargo	% de Colaboradores	No. de colaboradores		
Ejecutivos	0,13%	6	0	6
Directivos	1,2%	58	19	39
Profesionales	11,5%	549	306	243
Operativos	59,1%	2.821	1.464	1357
Auxiliares	22,9%	1.093	856	237
Aprendices	5,1%	243	182	61

Tabla 27. Distribución de colaboradores por niveles /Fuente: cifras BMM

Distribución de colaboradores por Regionales

Regional	Término Indefinido	Término Fijo	Contrato de Aprendizaje	Total
Dirección General	492	5	76	573
Regional Nariño	436	10	14	460
Regional Costa Centro	393	8	25	426
Regional Valle del Cauca	358	7	13	378
Regional Huila	346	4	16	366
Regional Tolima	333	8	20	361
Regional Cauca	324	6	14	344
Regional Cundinamarca Norte	292	3	9	304
Regional Llanos Orientales	272	8	8	288
Regional Eje Cafetero	257	1	11	269
Regional Costa Occidente	250	4	11	265
Regional Costa Oriente	245	6	13	264
Regional Cundinamarca Sur	251	2	9	262
Regional Nororiente	203	3	4	210

Tabla 28. Distribución de colaboradores por Regionales /Fuente: cifras BMM

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



Licencia de maternidad

Contenido GRI: 401-3

218 colaboradores tomaron licencia de maternidad o paternidad, de los cuales 103 fueron hombres y 115 mujeres; el 36,2% se reincorporó al trabajo al finalizar su licencia y el 63,8% tomó su periodo de vacaciones. Transcurridos doce meses de labores, después del permiso parental, el 82,1% de ellos continúan trabajando comprometidos con la Entidad.



Evaluación de desempeño

Contenido GRI: 404-3

La evaluación de desempeño es parte de nuestra estrategia para fortalecer el aprendizaje del personal; continuamos realizando acciones enfocadas en madurar el proceso evaluativo, sensibilizando a nuestros líderes y colaboradores para establecer espacios de reflexión y retroalimentación y generando oportunidades para el reconocimiento de las personas por su labor; así mismo, brindamos orientación ante cualquier oportunidad de mejora, alineando la contribución individual y por equipos de trabajo, con el logro de los objetivos estratégicos.

Hemos logrado definir indicadores claves de desempeño, con lo cuales se identificará la contribución que hacen nuestros líderes al cumplimiento de los objetivos del Banco; de igual manera, seguiremos implementando esta definición de indicadores en todos los niveles de la estructura de nuestra organización.

Durante 2023, el **98,5%** 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.

Participación de los colaboradores por nivel de cargo y género en la evaluación de desempeño

Cargo			Total
Alta Dirección	-	5	5
Gerentes / Directores de áreas	17	26	43
Jefes / Coordinadores	317	247	564
Especialistas / Profesionales / Analistas	1276	1173	2449
Auxiliares	624	307	931
Total	**2234**	**1758**	**3992**

Tabla 29. Participación de los colaboradores por nivel de cargo y género en la evaluación de desempeño

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

Promociones

En lo corrido del año, se realizaron los siguientes ascensos en el Banco:

Nivel inicial del colaborador que fue ascendido			Total
Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	2	5	**7**
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	169	76	**245**
Profesionales y analistas	360	315	**675**
Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	34	8	**42**
Total	**565**	**404**	

Tabla 30. Promociones 2023
Fuente: Cifras BMM

Total promociones: **969**

Ingreso de colaboradores y rotación de personal

Contenido GRI: 401-1

Durante el año 2023 **vinculamos a 569 colaboradores con contrato a término indefinido** en diferentes regiones del país.

569
colaboradores vinculados

Retiros

Tasa de retiro registrada: **17,46%** (1.007 retiros: 485 corresponden a hombres y 522 a mujeres).

En Dirección General se presentaron 63 retiros: 24 mujeres y 39 hombres.

La edad de las mujeres con mayor tasa de retiros está entre los treinta y cuarenta años, representando 245 colaboradores.

Para el caso de los hombres, la edad en la que se presentaron más retiros fue en los menores de cuarenta años, representado en 438 colaboradores.



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

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, pertenencia étnica o religión.

Durante este periodo, el **59%** de los colaboradores fueron mujeres y el **41%** hombres.

Junta Directiva:

4 personas mayores a 51 años.

Indígenas:

1 director, 6 jefes o Coordinadores, 27 Analistas / Profesionales y Auxiliares

Afrodescendientes:
1 director, 6 jefes o Coordinadores, 19 Analistas/Profesionales y 7 Auxiliares

Desplazados:

5 jefes o Coordinadores, 55 Analistas/ Profesionales y 36 Auxiliares

Ilustración 16. Diversidad e inclusión/Fuente: cifras BMM

4.1.4 Políticas y lineamientos

Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Banco, comprometido con la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, otorga espacios para la participación de los colaboradores en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Comité de Convivencia Laboral (CCL) y el Comité de Crisis y las Brigadas de Emergencia.

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo, sesionó durante todos los meses del año 2023, tratando temas de seguridad y salud en el trabajo; además, se capacitó en temas como investigación de accidentes, funciones, responsabilidades e inspecciones planeadas.

El Comité de Convivencia Laboral se reunió según lo establecido normativamente. Sin embargo, se reunió también de manera extraordinaria en el 2023 para mediar casos específicos.

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

4.2 Formación y Desarrollo

Banco Mundo Mujer le apuesta a continuar generando estrategias de desarrollo para el crecimiento profesional, centrando sus esfuerzos en la capacitación y fortalecimiento de distintas habilidades alineadas a la estrategia del negocio a través de diferentes contenidos creados por expertos del sector y del Banco.

El Banco ha diseñado más de 20 cursos propios que conducen a fortalecer habilidades blandas y técnicas de nuestros colaboradores, incluyendo contenidos regulatorios, formación en liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, entre otros.

El desarrollo de habilidades del personal del Banco contribuye al cumplimiento de los objetivos del negocio, transformando el aprendizaje mediante experiencias personalizadas y accediendo a varios contenidos en línea de diferentes formatos que apalancan aprendizajes y entrenamientos que consolidan equipos de alto desempeño. De esta manera, generamos un avance en el plan de formación basado en competencias de cada uno de los colaboradores y logrando impactar en el compromiso y satisfacción.

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.

4.2.1 Principales Iniciativas

Tipo de formación

Contenido GRI: 404-2

Las acciones de formación que el Banco Mundo Mujer desarrolla están orientadas a fortalecer los conocimientos técnicos y las habilidades blandas que aportan cada vez más al desarrollo profesional y personal, y en paralelo, apalancan el crecimiento de negocio.

Pilares de Formación	Tipo de Formación	Personas cubiertas
Desarrollo de habilidades blandas	Habilidades	173
Formación normativa	Actualización de Conocimiento Normativo	5298
Formación complementaria	Técnica	4867
Entrenamiento en el cargo	Técnica	5161
Total		**15.499**

Tabla 31. Tipo de formación

Fuente: Cifras BMM

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

4.2.2 Acciones





01. Formación a directores de Agencia en el desarrollo de competencias en habilidades blandas de Liderazgo Comercial para fortalecer las bases de liderazgo y promover una acertada toma de decisiones.

02. Formación a la Gerencia de Riesgos Financieros en el fortalecimiento de conocimientos en Riesgo de Crédito, con el fin de consolidar las habilidades analíticas para medir y tomar decisiones frente al riesgo de crédito.

03. Formación en Indicadores Financieros para la fuerza comercial de pequeña empresa, con el fin de analizar estados financieros e identificar debilidades, fortalezas, solvencia y liquidez de las empresas logrando tomar decisiones preliminares soportadas en el análisis financiero sobre la viabilidad, a nivel general, de la empresa/negocio, para obtener un crédito.

04. Formación en desarrollo de Software para Banca utilizando metodologías ágiles generando competencias en el desarrollo de software.

05. Realizamos sensibilización en Innovación Sistemática, adecuada a las necesidades que impone la labor social y que para ello busca apropiar nuevas herramientas de innovación útiles, prácticas y altamente efectivas.

06. Formación en Técnicas Gerenciales para brindar herramientas estratégicas que permitan gestionar, eficientemente, todos los recursos del área y del capital humano.

07. Formación en Seguridad Bancaria: consolidando los conocimientos en la aplicación de los controles para reforzar el sistema de seguridad bancario que se gestiona al interior de nuestra organización.

08. Formación Gerencial en Banca para directores de Agencia, que tiene por objetivo adquirir conocimientos y elementos estratégicos relevantes de la organización, a través de los deferentes roles que realizan las principales áreas, permitiéndoles tener una visión más amplia en torno a la dinámica comercial y operacional de las microfinanzas y demás productos y servicios financieros.



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



09. Formación Gerencial que permite desarrollar habilidades, capacidades y competencias básicas correspondientes a las características de los servicios y operaciones propias del sector; de tal forma, que los colaboradores conozcan cómo opera y está regulado el Banco con el fin de fortalecer sus capacidades y potenciar la visión estratégica para que su rol esté orientado a la estrategia del Banco.

10. Actualización de conocimientos técnicos para diferentes áreas del Banco fortaleciendo los conocimientos propios del cargo y del sector financiero.

11. Formación regulatoria en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para continuar construyendo una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros.



12. Formación Regulatoria en el Sistema de Administración de Riesgo Operacional para fortalecer los conceptos y herramientas necesarias para llevar a cabo una gestión de riesgos operacional eficiente sobre nuestras actividades, procesos, herramientas, acorde con las exigencias normativas.

13. Formación en Sostenibilidad: logrando que los colaboradores construyan un futuro sostenible desde el conocimiento de buenas prácticas en el cuidado del medio ambiente en sus entornos laborales y familiares.

14. Formación en Sistema Integral de Administración de Riesgos: permitiendo que los colaboradores conozcan los conceptos sobre la integración de los riesgos de liquidez, mercado, operacional, crédito, seguridad de la información, ambiéntales y sociales, entre otros, con el fin de tomar decisiones estratégicas y asegurar el futuro exitoso y sostenible para la organización.

15. Formación de un programa de fortalecimiento en Productos Comerciales del Banco para afianzar conocimientos en los productos que ofrece, con el fin de brindar el mejor servicio presencial del sistema financiero colombiano.

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

4.2.3 Principales resultados

- El **98,5%** de los colaboradores participaron en la evaluación de desempeño realizada de manera periódica.
- Realizamos seguimiento y acompañamiento a los colaboradores que obtuvieron calificación por debajo del **75%** en la evaluación de desempeño.
- Participación del **100%** de colaboradores activos en los diferentes programas de formación convocados por la organización, fortaleciendo sus competencias en pro de su desempeño profesional.
- 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.
- 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.
- Contamos con una plataforma E-Learning para realizar las diferentes actividades de formación.

Participación de los colaboradores en el proceso de formación

Contenido GRI: 404-1

Continuamos fortaleciendo el conocimiento de nuestros colaboradores para potenciar el talento y lograr que se alineen a los objetivos organizacionales.

Durante el año se invirtieron **166.440 horas** de capacitación cubriendo las necesidades de formación propias, del Banco y del sector.



2023	Colaboradores		Horas		Promedio horas por colaborador	
Nivel						
Presidencia	0	1	0	97	0	97
Vicepresidentes/ Gerentes/ Directores	69	130	4.364	7.340	63	56
Jefes/ Coordinadores	291	170	11.450	6.719	39	40
Especialistas/ Profesionales/ Analistas	1.830	1.766	47.785	47.975	26	27
Auxiliares	1.060	492	27.043	11.045	26	22
Aprendices	206	74	446	169	2	2
Total	**3.456**	**2.633**	**91.088**	**73.345**	**26**	**41**

Tabla 32. Participación de los colaboradores en el proceso de formación

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

4.2.4 Nuestros retos

Banco Mundo Mujer genera nuevas experiencias de aprendizaje para transformar la vida y carrera profesional de los colaboradores, invirtiendo en un campus virtual en el cual encontrarán contenidos propios que les permite estar actualizados con los procesos del Banco a través de la inclusión de 18.000 cursos que potencian sus competencias y habilidades.

Para este año los colaboradores se estarán formando en contenidos relacionados con habilidades blandas que están alineadas a las competencias organizacionales de los diferentes cargos del Banco.

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.

4.3 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 2023 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, tenemos un personal motivado, satisfecho y comprometido con la Entidad.



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

4.3.1 Principales Iniciativas

Indicador Propio ECO-1

En 2023 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.

4.3.2 Principales resultados

Contenido GRI: 401- 2

Con el objetivo de dar valor y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, en 2023 ejecutamos programas de bienestar para ellos y sus familias, fomentando espacios de recreación, deporte y cultura, buscando un equilibrio sano entre la vida laboral, la vida familiar y el entorno.

Beneficios otorgados a los colaboradores

Seguro de Vida	4.253 Colaboradores beneficiados	
Auxilio por Maternidad o Paternidad	220 Colaboradores beneficiados	
Bonificación Única Extralegal	0 Colaboradores beneficiados	
Día Remunerado por Grado	27 Colaboradores beneficiados	
Auxilio Educativo	149 Colaboradores beneficiados	
Prima Extralegal de Vacaciones	3.897 Colaboradores beneficiados	
Bono por Pensión	3 Colaboradores beneficiados	
Licencia Remunerada por Matrimonio	50 Colaboradores beneficiados	
Auxilio Óptico	558 Colaboradores beneficiados	

Ilustración 17. Programas de bienestar y colaboradores cubiertos Fuente: cifras BMM

De igual forma, generamos espacios de socialización, armonía y diversión celebrando fechas especiales como el Día de la Madre, Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Familia y Novenas Navideñas para nuestros colaboradores.

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

Salario 2023

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 1.206.400, cuarto puntos porcentuales por encima del establecido por la normatividad colombiana; asimismo, incrementamos los salarios para todos nuestros colaboradores en 15,12%. Cabe destacar que las personas que desempeñan cargos misionales obtuvieron una bonificación adicional por cumplimiento de los resultados.

Salario Mínimo Legal Año 2023:

COP 1.116.000

Salario Mínimo Interno:

COP 1.206.400

4.4 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

El Banco, comprometido con la implementación del ciclo PHVA, ha evolucionado a través de los años y se ha fortalecido con las exigencias legales siendo estas más visibles a nivel nacional para todos los colaboradores y para las empresas públicas, privadas y entes de control.

A través de la mejora continua del Sistema de Gestión, se busca brindar ambientes y espacios de trabajo seguro a los colaboradores otorgando los elementos de trabajo y confort para mejorar las condiciones físicas del cuerpo en el entorno; por lo tanto, se estudian los reportes de condiciones de trabajo y salud reportados por los mismos colaboradores donde se entregan sillas ergonómicas, elevadores de pantalla y apoya pies, aportando al confort del colaborador durante su jornada laboral.

En el 2023, el Banco mantuvo la alianza estratégica con la ARL Colmena y con el intermediario de riesgos laborales AON, proveedor especializado en riesgo vial y representativo de accidentalidad en el Banco.

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

4.4.1 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.

1. Intervención del riesgo vial

2. Intervención del riesgo psicosocial

3. Intervención del riesgo biomecánico

4. Intervención del riesgo

AON también nos acompañó brindado asesoría y orientación telefónica a nuestros colaboradores y sus familias en:

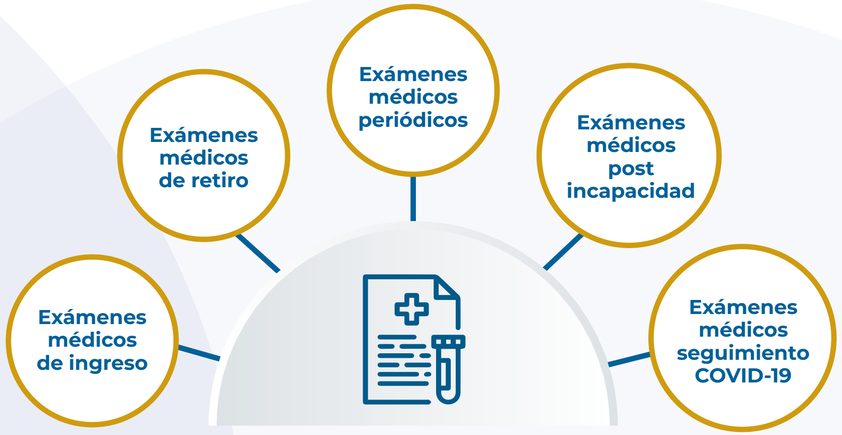


En el marco de los planes de formación del SG-SST llevamos a cabo las siguientes capacitaciones:

- Reinducción del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Socialización del Plan de Saneamiento Básico Ambiental
- Socialización del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias
- Socialización del Proceso de Reporte de Accidentes y Enfermedades Laborales
- Beneficios de la lactancia materna
- Sensibilización en hábitos de vida saludables
- Medidas de prevención y detección del cáncer
- Medidas de prevención de adicciones
- Sensibilización en medidas de prevención de enfermedades gastrointestinales
- 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:



Los datos médicos relacionados con las condiciones de salud de los colaboradores se usan exclusivamente para determinar las recomendaciones, restricciones médicas, reubicaciones o reintegro laboral, y permanecen 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

4.4.2 Principales resultados

Cobertura

Contenido GRI: 403-8

El año cerró con **4.770 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:

Cobertura SG-SST/

Proceso productivo	No. colaboradores cubiertos	%
Comercial	2.735	57%
Operaciones	1.388	29%
Administrativo	575	12%
Captaciones	72	2%
Total	**4.770**	**100%**

Tabla 33. Cobertura SG-SST/Fuente: cifras BMM



Cobertura de lugar de trabajo SG-SS

Indicador	2023
Número total de colaboradores (empleados directos).	4.770
Número de colaboradores y trabajadores no empleados directos, cuyo trabajo está controlado por la Entidad y que estén cubiertos por dicho sistema.	8
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.	4.770
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.	4.478
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 34. 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

Durante el año 2023 seguimos dando cumplimiento al proceso de atención y reporte de accidentes; de igual forma, desarrollamos estrategias para la mitigación de ocurrencia de accidentes, especialmente de aquellos que se presentaron durante este periodo y sobre los cuales buscamos disminuir el riesgo de un nuevo registro. A continuación, relacionamos las medidas implementadas:

Peligro o riesgo	Medidas implementadas para minimizar el riesgo
Accidentes de tránsito vehicular	Medidas administrativas, de formación y entrenamiento en temas asociados con 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 35. Medidas implementadas para minimizar el riesgo, Fuente: cifras BMM

Lesiones y fallecimientos

Indicador	2023
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	12
Número de lesiones por accidente laboral registrables.	321
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0,0%
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0,22%
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	6,32%
Número de horas trabajadas	14.814.592

Tabla 36. Lesiones y fallecimientos Fuente: cifras BMM

Enfermedades laborales

Contenido GRI: 403-10

En 2023 no se presentaron nuevos casos relacionados con enfermedad laboral, sumado a los 6 casos registrados a corte de 2022; por tanto, cerramos el año con 6 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:

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

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

05

Gobierno Corporativo

5.1 Así Generamos Valor Pág. 122

5.2 Estructura de Gobierno Pág. 124

5.3 Cumplimiento Normativo e Integridad Pág. 130

5.4 Control Interno Pág. 135



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

5.1 Así Generamos Valor

Contenido GRI: 3-3

Por medio de la Gestión del Gobierno Corporativo estructuramos un marco de trabajo guiado por los principios de integridad, eficiencia y transparencia, aplicables a todas las actuaciones de los Órganos de Gobierno, Dirección, Administración y de nuestros Colaboradores. De esta manera, establecemos nuestras obligaciones y responsabilidades para lograr un efectivo reconocimiento y un cabal ejercicio de los derechos de todos nuestros grupos de interés.

En Banco Mundo Mujer creamos valor 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.

Nuestra contribución a los ODS:

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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



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

5.1.1 Líneas de acción

Estructura de Gobierno

Contamos con un conjunto de métodos aplicados por la Dirección para controlar y supervisar cada foco de acción de la Entidad, constituyéndose como un elemento clave en la toma, ejecución y seguimiento de decisiones, que contribuye de forma crucial al logro de los objetivos de crecimiento, estabilidad, seguridad y confianza en la gestión del Banco, enmarcados en un esquema de sostenibilidad con mecanismos idóneos de relacionamiento entre el Banco y sus diferentes grupos de interés.

Cumplimiento Normativo e Integridad

Velamos por cumplir con la regulación y la autorregulación aplicable en la conducción de nuestros negocios, promoviendo la transparencia de las operaciones y una conducta coherente con el Sistema de Control Interno. De esta manera, buscamos proteger a nuestros grupos de interés de las posibles sanciones no monetarias o multas por incumplimiento de leyes o normas que implican un riesgo para nuestro patrimonio o reputación.

Control Interno

Integramos las políticas, procedimientos y técnicas de análisis de información como insumo para mitigar los riesgos a los que se expone el Banco, logrando una mayor eficiencia en la operación y contribuyendo a la toma de decisiones.

5.1.2 Principales resultados:

Estructura de Gobierno

› Implementamos 135 preguntas de las 148 que corresponden a la encuesta del Código País, obteniendo una calificación del 91,21%.

› Traducimos al inglés toda la información que consideramos relevante para el Inversionista Extranjero.

Cumplimiento Normativo e Integridad

› Cumplimos al 100% las normas que se debían implementar durante el 2023.

› No recibimos ninguna sanción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Control Interno

› Actualizamos nuestro Manual del Sistema de Control Interno conforme con las disposiciones normativas.

› Cumplimos con el 95% de la normatividad expedida por la SFC en materia de control Interno. Disposiciones impartidas mediante la Circular Externa 008 de 2023.

5.2 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
4. Comité de Evolución de Mercado

La Junta Directiva reconoce que los temas económicos, sociales y ambientales tienen un impacto financiero material y son relevantes para la entidad, por lo cual se han establecido mecanismos mediante los cuales este órgano de gobierno se mantiene informado y toma decisiones frente a estos temas:

› Sesiones informativas a la Junta Directiva en pleno

La Junta Directiva es informada trimestralmente por la Dirección de Sostenibilidad acerca de los asuntos de sostenibilidad determinados por el Banco para que esta haga seguimiento y tome decisiones bajo diferentes aristas que incorporan los lineamientos estratégicos de la gestión para el desarrollo social, económico y ambiental del negocio, así como la ejecución de las líneas de acción establecidas en su Modelo de Sostenibilidad.

› Comité de Riesgos

La gestión de los riesgos ambientales, sociales y climáticos hace parte de la gestión integral de riesgos que el Banco realiza para alcanzar sus objetivos estratégicos y cumplir su plan de negocios manteniendo el perfil de riesgo deseado.

Por tanto, estos asuntos son abordados por el Comité de Riesgos que es uno de los comités de apoyo a la Junta Directiva, e informa a esta instancia especialmente cuando se requiere modificar sustancialmente las políticas de gestión de riesgos ambientales y sociales.

› Comité de Sostenibilidad

Desde el tercer trimestre del año 2023 participa con voz y voto un miembro de la Junta Directiva en el Comité de Sostenibilidad del Banco. Esta acción permite impulsar el abordaje de asuntos económicos, sociales y ambientales y supervisar su gestión desde el máximo órgano de gobierno de la institución, así como realizar una revisión y control en mayor detalle del cumplimiento de las líneas de acción del modelo de sostenibilidad del Banco en las cuales se incluyen estos asuntos.

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

Estructura de Gobierno del Banco Mundo Mujer

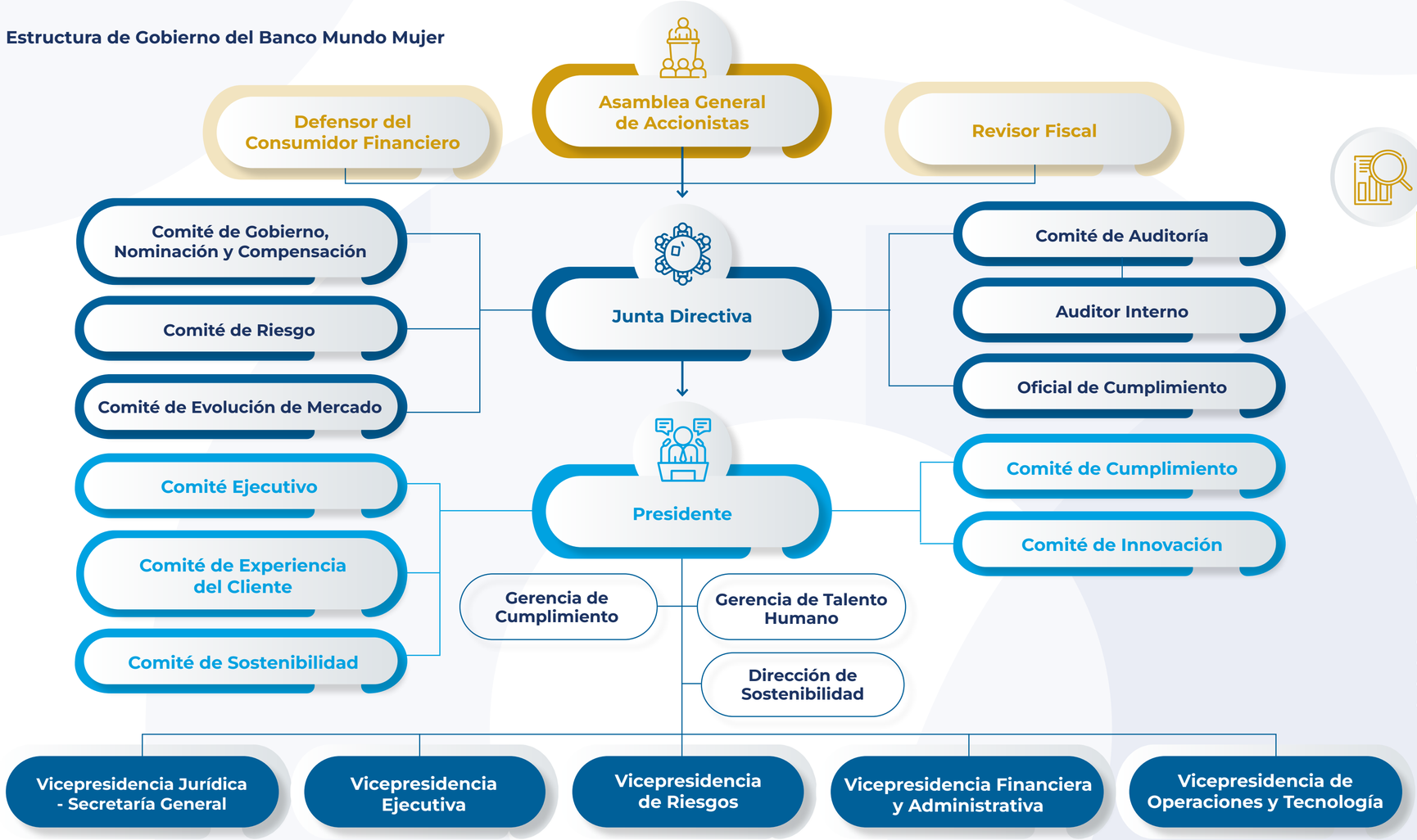


Ilustración 18. Estructura de Gobierno del Banco Mundo Mujer

5.2.1 Delegación en la Presidencia

Contenido GRI: 2-10

Orientaciones Generales

Desde la Junta Directiva se establece la orientación de los negocios, así como las políticas de gestión de nuestros negocios sociales, nuestra estrategia global de largo plazo y los diferentes planes de negocios, el seguimiento y el establecimiento de estas y, si es 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.

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

Seguimiento al Plan de Sostenibilidad

Trimestralmente la Junta Directiva hace seguimiento al avance de la implementación del Plan 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. Adicionalmente, un miembro de la Junta Directiva hace parte del Comité de Sostenibilidad y se reúne cada tres meses; así, buscamos ampliar la participación de este órgano de gobierno en el seguimiento y toma de decisiones con respecto a estos aspectos.

5.2.2 Controles de operación

Contenido GRI: 2-18

Como parte de nuestros procesos de control contamos con un cuestionario diseñado para que los directores lleven a cabo la autoevaluación de su desempeño de manera anual, 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, resultando en la propuesta de modificaciones en nuestra Entidad y funcionamiento según su pertinencia.

Esta evaluación nos permite retroalimentar y obtener sugerencias que nos ayuden a mejorar la efectividad y eficiencia de la operación de la Junta Directiva el próximo año y que implementamos respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales.

5.2.3 Procesos de Elección de Miembros de la Junta Directiva

Contenido GRI: 2-10

En línea con mejores prácticas de Gobierno Corporativo, actualizamos nuestra Política de Selección, Nominación y Remuneración 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 que busca la 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.

Cualidades:

- **Experiencia**
- **Integridad**
- **Cualidades personales**
- **Idoneidad**
- **Trayectoria**

Mediante esta política, se busca que la Junta Directiva de Banco Mundo Mujer esté conformada por personas de altas calidades profesionales y personales que reúnan colectivamente perfiles empresariales, 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

5.2.4 Cambios en la Junta Directiva

Contenido GRI: 2-9

En 2023 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	Sergio López Gaitán
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 años	8 años	7 años	6 meses
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 Comité de Evolución de Mercado	Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría , Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Comité de Riesgo, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación	Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Compensación Comité de Sostenibilidad Comité de Evolución de Mercado	Junta Directiva, Comité de Riesgos Comité de Evolución de Mercado

Tabla 37. Cambios en la Junta Directiva

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

5.2.5Desempeño 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. Además, le entregó las funciones de supervisión, control y análisis relativo a la gestión de riesgos económicos, ambientales y sociales, para que la apoye en la toma de decisiones adecuadas en la materia.

La gestión del Comité durante el 2023 se desarrolló y reguló según el reglamento establecido para ello, que estipulaba su existencia, deberes, composición, funciones, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

En 2023 el Comité desempeñó sus funciones según las prácticas de Gobierno Corporativo y el reglamento del Comité; con independencia y autonomía en su funcionamiento, cumpliendo con el cronograma de reuniones durante el año.

Además, este órgano tiene una agenda periódica con los temas que deben ponerse en su conocimiento para analizar, debatir, generar pronunciamientos y recomendaciones, cuando sea pertinente, o aprobar por la Junta Directiva; estos asuntos se relacionan con la estrategia, políticas, seguimiento a la gestión de riesgos en límites de exposición, perfil de riesgo, seguimiento a metodologías y modelos para controlar 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 Modelo de Sostenibilidad, se revisó y recomendó a la Junta Directiva la aprobación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), del cual hace parte la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, Sistema que la Administración del Banco ha venido implementando.

5.2.6 Información oportuna

Contenido GRI: 2-16

Tomar decisiones a tiempo nos permite gestionar los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de nuestras operaciones y que afecten la reputación y el progreso del negocio. Para ello, La Presidencia, la Secretaría General o los Comités de apoyo desempeñan un rol de enlace directo con la Junta Directiva como órgano superior de gobierno, mediante contacto permanente por cualquier medio idóneo de comunicación. Igualmente, los Estatutos Sociales del Banco nos otorgan la facultad de convocar tanto a la Asamblea General de Accionistas, como a la Junta Directiva, si lo consideramos necesario.



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

5.2.7 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 2023 no se presentaron 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 que se adopte cuando se esté involucrado en un conflicto de interés (contratación de proveedores, vinculación de personal, realización de operaciones, entre otras.).
- A 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 la Junta Directiva serán informados para el respectivo análisis, autorización o rechazo de la operación.

5.2.8 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 2023 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.

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

5.2.9 Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Según 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, incluyendo 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.

5.2.10 Nuestros retos

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

5.3 Cumplimiento Normativo e Integridad

Velamos 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.

Emitir

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

Promover

La integridad y el cumplimiento al interior del Banco Mundo Mujer.

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

5.3.1 Atención Ética

Contenido GRI: 2-26

En pro de administrar adecuadamente los canales de integridad, el Banco cuenta con una politica las directrices para el manejo de los canales de integridad, hemos establecido la Política de Reportes de Eventos de Incumplimiento en la cual se describe los lineamientos que nos permiten atender los 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 informar para que se analice la situación y se tomen las medidas pertinentes.

Nuestros logros

01. Se realizó la campaña Semana de Cumplimiento con el objetivo de que todos nuestros colaboradores interioricen el cumplimiento de las directrices de conducta, y que éstas 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 se dio atención oportuna a las solicitudes y se asesoró a nuestros Colaboradores para la adecuada aplicación de las directrices de conducta, manteniendo de esta manera el buen nombre del Banco.



Canales de Integridad

Correo:
integridad@bmm.com.co

Línea telefónica:
(602) 8339494 ext 1831.

Correo físico:
Carrera 11 N° 5 – 56. Banco Mundo Mujer – Área de Cumplimiento, Popayán, Cauca

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

5.3.2 Principales iniciativas

01.

Continuamos con la aplicación de la metodología de revisión de madurez de controles y aseguramiento normativo, con el objetivo de verificar la eficacia de los controles implementados por el Banco para evitar riesgos de incumplimiento normativo, alineados con el perfil de riesgos de nuestra Entidad.

02.

Apoyamos a la primera línea de defensa del Banco en el cumplimiento permanente de obligaciones regulatorias. Construimos la Metodología de Gestión de Administración de Riesgos de Incumplimiento, por medio de la cual se establecieron las herramientas y procedimientos para evitar eventos o acciones que afecten el cumplimiento de la normatividad aplicable al Banco.

03.

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



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

5.3.3 Cumplimiento de normas internas y externas

Contenido GRI: 419-1

Cumplimos con las normas internas y externas que nos rigen; por lo tanto, 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 contra la libre competencia.

5.3.4 Principales normas que impactaron al Banco

Ley n° 2300 del 10 de julio de 2023 emitida por el Congreso de la República:

Esta Ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Fecha de Implementación: octubre de 2023.

Decreto n° 455 del 29 de marzo de 2023 emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Este Decreto impulsó la obligación de la Superintendencia Financiera de Colombia de certificar las tasas de interés de las nuevas modalidades de Crédito, entre otras disposiciones:

- Crédito Popular Productivo Rural.
- Crédito Popular Productivo Urbano.
- Crédito Productivo Rural.
- Crédito Productivo Urbano.
- Crédito Productivo de Mayor Monto.

Fecha de implementación: abril de 2023.

Circular externa n° 006 del 30 de marzo de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Mediante esta Circular Externa la SFC creó las proformas F.1000-148 (formato 424) Tarifas de los productos de depósito y F.1000-150 (formato 426) Tarifas de créditos.

Para el cumplimiento de lo establecido en esta norma, se han adelantado constantes mesas de trabajo y sesiones técnicas junto con la SFC, en pro de que esta circular pueda ser implementada.

Fecha de implementación: febrero de 2024

Circular externa n° 008 del 16 de mayo de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Mediante la cual se imparten Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas, sustituyendo en su totalidad las disposiciones previamente existentes sobre esta materia.

Fecha de implementación: mayo de 2024.

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



5.3.5 Procesos judiciales

Contenido GRI: 2-27

En el 2023 no tuvimos procesos judiciales que afectaran materialmente nuestra operación, situación financiera o cambios en la situación financiera.

A lo largo del año 2023 no se presentaron casos relacionados con corrupción dentro de la Entidad.

5.3.6 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 a través de la Política Anticorrupción para prevenir, administrar y resolver estas situaciones.

Contenido GRI: 206-1

Durante el periodo reportado no estuvimos inmersos en 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.

5.3.7 Nuestros retos

Continuar fortaleciendo y posicionar nuestros canales de comunicación habilitados, dándolos a conocer a nuestros grupos de interés para la recepción, análisis y tratamiento de quejas o denuncias que se requieran formular en relación con los procesos del Banco.

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

5.4 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 las responsabilidades, establecidas en el manual del Sistema de Control Interno, se tienen:

- 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 materializar 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.

5.4.1 Canales del Control Interno

Correo:
control.interno@bmm.com.co

Correo físico:
Carrera 11 # 5-56 –
Área de Cumplimiento,
Banco Mundo Mujer - Popayán, Cauca

5.4.2 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 conforme con las nuevas disposiciones establecidas en la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC.

02. Efectuamos un mapeo de la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC, referente al Sistema de Control Interno, con el objetivo de poder validar y hacer seguimiento puntual a cada disposición de la norma en mención, obteniendo obteniendo su oportuna implementación.

03. Durante el año se realizó una evaluación periódica del Sistema de Control Interno por parte de la Revisoría Fiscal, con un resultado satisfactorio sin ninguna oportunidad de mejora que reportar.

5.4.3 Nuestros retos

01. Continuar dando cumplimiento a las nuevas disposiciones impartidas mediante la Circular Externa 008 de 2023 por la Superintendencia Financiera de Colombia.

02. Continuar promoviendo al interior de nuestra Entidad una cultura de control, mediante el establecimiento, cumplimiento y evaluación periódica de los controles propios.

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

06 Gestión Integral de Riesgos

6.1 Así Generamos Valor	Pág. 137
6.2 Riesgos Financieros	Pág. 140
6.3 Riesgos no Financieros	Pág. 146
6.4 SARLAFT	Pág. 150
6.5 Auditoría	Pág. 152



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

6.1 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 afecten nuestra sostenibilidad financiera, operativa y el entorno donde operamos, hemos implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR, estableciendo un conjunto de políticas, estrategias, procedimientos, metodologías, controles y umbrales que de manera integrada y coordinada nos permite identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar la gestión de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco. De esta forma, el proceso de identificación, evaluación y cobertura de los riesgos se convierte en una actividad estratégica para nuestra Entidad.

Nuestra contribución a los ODS:



Riesgos Financieros

Abordamos los asuntos que puedan tener un impacto financiero sobre la Entidad y nuestros clientes, para ello gestionamos los riesgos de crédito, mercado, liquidez, ambientales y sociales con relevancia económica.

Riesgos no Financieros

Somos conscientes de la exposición del Banco a los riesgos no financieros, por esto gestionamos los riesgos operacionales, de continuidad del negocio y aquellos derivados de la seguridad de la información y ciberseguridad, incorporando las mejores prácticas internacionales.

SARLAFT

Entendiendo el contexto nacional y cumpliendo las directrices de las Superintendencia Financiera de Colombia y el acatamiento de las políticas internas promulgadas por la Junta Directiva del Banco, implementamos rigurosos procesos de debida diligencia de manera transversal a través de SARLAFT 4.0 y el desarrollo de Auditorías Internas y Externas.

Periódicamente, el Comité de Riesgos y la Junta Directiva evalúan y actualizan los riesgos a los que se expone el Banco a través de un modelo cíclico estándar de cuatro etapas:

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



01.

Identificación de los riesgos actuales y potenciales inherentes a las actividades que se desarrollan o plantean desarrollar.

02.

Medición de los riegos financieros y no financieros, permitiendo la cuantificación y/o evaluación de la exposición a los riesgos identificados.

03.

Control mediante la definición de mecanismos que mitiguen o minimicen la probabilidad de ocurrencia e impacto de la materialización de dichos riesgos.

04.

Monitoreo periódico por parte de la Vicepresidencia de Riesgos de las fuentes de riesgo, perfil de riesgo, las desviaciones frente a los límites y/o umbrales, la efectividad de los controles implementados y el posible impacto de la materialización de los riesgos de acuerdo con las metodologías aprobadas.

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

6.1.1 Principales resultados

Riesgos financieros

Valor en Riesgo de Mercado VeR:
COP 7.926 millones

Oficinas acompañadas en visitas pre y post crédito: **187**

Indicador de Cartera Vencida (ICV): **6,07%**

Cobertura de Cartera Vencida: **125,83%**

Cobertura de Cartera en Riesgo: **72,94%**

Número de operaciones de crédito evaluadas por RAS: **1.286**

Porcentaje de Créditos con categoría de riesgo ambiental y social bajo: **68,35%**

Riesgos no financieros

Recibimos 2.139 alertas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que fueron evaluadas, analizadas y clasificadas, y de las cuales **742** fueron escaladas internamente para su verificación y gestión final.

Obtuvimos la calificación**: "A" (97/100)** en la herramienta usada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la evaluación de las posturas de ciberseguridad.

Mantuvimos la seguridad de los datos con **0 eventos de filtración identificados.**

Logramos mantener el perfil del riesgo del Banco dentro de los límites establecidos.

Potencializamos los módulos de la herramienta SoftExpert que permiten una mejor gestión de los riesgos operacionales en la Entidad.

Realizamos el **100% del plan de pruebas** del PCN programadas para el 2023, logrando así mayor conciencia y mejor resiliencia para el Banco.

Implementamos las metodologías para la gestión de Riesgos emergentes y estratégicos, Riesgos de Conducta y Riesgos de nuevos productos y/o mercados.

Gestionamos de manera efectiva las vulnerabilidades sobre los sistemas de información.

Adquirimos la **herramienta de DLP** para el control de fuga de información que permitirá tener un mayor control sobre la información que se comparte, tanto al interior como al exterior del Banco.

Ejecutamos la fase I de la **herramienta IGA** para la gestión de identidades, que permitirá mejorar y optimizar la operatividad y los controles existentes asociados.

SARLAFT 4.0

Avanzamos con la implementación de la metodología para la identificación del riesgo de los clientes, estableciendo procedimientos de vinculación y monitoreo más robustos acordes con la calificación de riesgo de los solicitantes.

Actualizamos la metodología de la administración de riesgo con la herramienta GRC, permitiendo el monitoreo de los riesgos y controles de los gestores de riesgo.

Ilustración 19. Principales resultados de la Gestión Integral de Riesgos / Fuente cifras BMM

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

6.2 Riesgos Financieros

La Gestión Integral de Riesgos del Banco Mundo Mujer se encuentra alineada con su visión estratégica, estableciendo políticas y procedimientos relacionados con el gobierno y la prevención de los riesgos que nos permiten alcanzar y mantener la sostenibilidad financiera. Para ello se han definido límites, metodologías y estrategias bajo un ambiente de control, 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.



6.2.1 Gestión de Riesgo de Crédito (GRC)

Indicador Propio: GRC

Gestionamos el riesgo a lo largo de todo el ciclo de crédito, desarrollando actividades de prevención, seguimiento y control. Durante el 2023 continuamos adaptándonos a las condiciones cambiantes del entorno, manteniendo un proceso robusto y una gestión efectiva.

Principales iniciativas

01.

Visitamos a 4.952 clientes validando la aplicación de la metodología crediticia en **187 sucursales** del Banco.

02.

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

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

Principales resultados

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



Índice de cartera vencida por modalidad de crédito

ICV Modalidad	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Comercial	2,80%	2,84%	2,86%	2,77%	2,95%	3,06%	3,23%	3,36%	3,66%	4,11%	4,37%	4,79%	5,28%
Consumo	4,14%	4,38%	4,68%	4,74%	5,27%	5,28%	5,42%	5,43%	5,13%	5,25%	5,37%	5,42%	5,64%
Microcrédito	4,37%	4,54%	4,72%	4,70%	5,13%	5,11%	5,30%	5,48%	5,53%	5,67%	5,89%	5,95%	6,28%
TOTAL	**4,11%**	**4,28%**	**4,44%**	**4,42%**	**4,82%**	**4,82%**	**5,00%**	**5,16%**	**5,21%**	**5,40%**	**5,61%**	**5,73%**	**6,07%**

Tabla 38. Índice de cartera vencida por modalidad de crédito Fuente: cifras BMM

6.2.2 Gestión de Riesgo de Mercado (GRM)

Indicador Propio: GRM

Gestionamos el Riesgo de Mercado realizando un análisis de mercado exhaustivo y construimos modelos predictivos que nos permiten monitorear la exposición del Banco en las operaciones y posiciones de balance y fuera de balance, de conformidad con las políticas y lineamientos establecido en la Gestión de Riesgo de Mercado (GRM).

Principales iniciativas

01. Iniciamos la gestión del riesgo de un nuevo portafolio de inversiones denominado “Portafolio de largo plazo”.

02. Realizamos actualización de límites asociados al Valor en Riesgo – VeR y atribuciones de negociación, en función del crecimiento de las inversiones en los portafolios del Banco y alineado con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).

03. Diariamente realizamos el monitoreo de los indicadores y límites con los cuales damos seguimiento a la exposición en materia de riesgo de mercado de los portafolios de inversión.

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.

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

Principales resultados

En 2023 identificamos volatilidades importantes en la tasa de negociación de las inversiones de renta fija, las cuales se reflejaron en los resultados de los portafolios de inversión del Banco que se encuentran clasificados como negociables y se valoran diariamente a precios de mercado, sin generar riesgos significativos en el balance por la participación en el total del activo. Estas variaciones observadas en el mercado favorecieron los resultados del portafolio de inversiones superando las proyecciones y metas trazadas para el año 2023.

El indicador de Valor en Riesgo (VeR) presentó el siguiente desempeño durante el 2023 en comparación con el año inmediatamente anterior:



Indicador de valor en riesgo (VeR) **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 39.1 Indicador de valor en riesgo (VeR) 2022 Fuente: cifras BMM

Cifras en millones

Indicador de valor en riesgo (VeR) **2023**

Factor de Riesgo	Mínimo	Máximo	Promedio	Último
Carteras Colectivas	COP 36	COP 659	COP 268	COP 223
Tasa de Interés (TES y CDT)	COP 4.513	COP 7.702	COP 5.157	COP 7.702
Total	**COP 4.549**	**COP 8.361**	**COP 5.425**	**COP 7.926**

Tabla 39.2 Indicador de valor en riesgo (VeR) 2023 Fuente: cifras BMM

Cifras en millones

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 estructurado sea de corto plazo con un nivel máximo de duración promedio ponderado para inversiones en Títulos de Tesorería (TES) de 913 días (819 días a diciembre de 2023), maduración de (CDT/Bonos) de 365 días / 1 año, para el portafolio de Largo Plazo la maduración en Títulos de Tesorería (TES) de 3.960 días / 11 años y maduración en (CDT/Bonos) de 1.260 días / 3,5 años.

Para los portafolios de inversión, los valores admitidos corresponden a títulos emitidos por la Nación (TES y TCO), Entidades financieras vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) con calificación superior a AA+ (CDT y Bonos) e inversiones obligatorias de Finagro (TDA) y Títulos de Solidaridad (TDS) para el portafolio estructurado.

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

6.2.3 Gestión de Riesgo de Liquidez (GRL)

Indicador Propio: GRL

Para la gestión del riesgo de liquidez estimamos la disposición de efectivo y activos líquidos, o fácilmente convertibles en efectivo, basados en el principio de oportunidad y eficiencia. Así mantenemos la liquidez necesaria para cubrir la demanda de recursos financieros, con el fin de financiar los activos y cumplir con las obligaciones financieras.

Principales Iniciativas

01. Realizamos actualización de límites del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 90 días alineado 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 cifras de proyección establecidas por la Entidad, como es el caso de recaudo de cartera, renovación de depósitos a término y retiro de depósitos.

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. Continuamos con el proceso de diversificación de las fuentes de fondeo del Banco, cumpliendo con los lineamientos de apetito de riesgo definido por la Junta Directiva.

06. Monitoreamos las 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 del Banco.

07. 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.

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

Principales resultados

Composición fuentes de fondeo

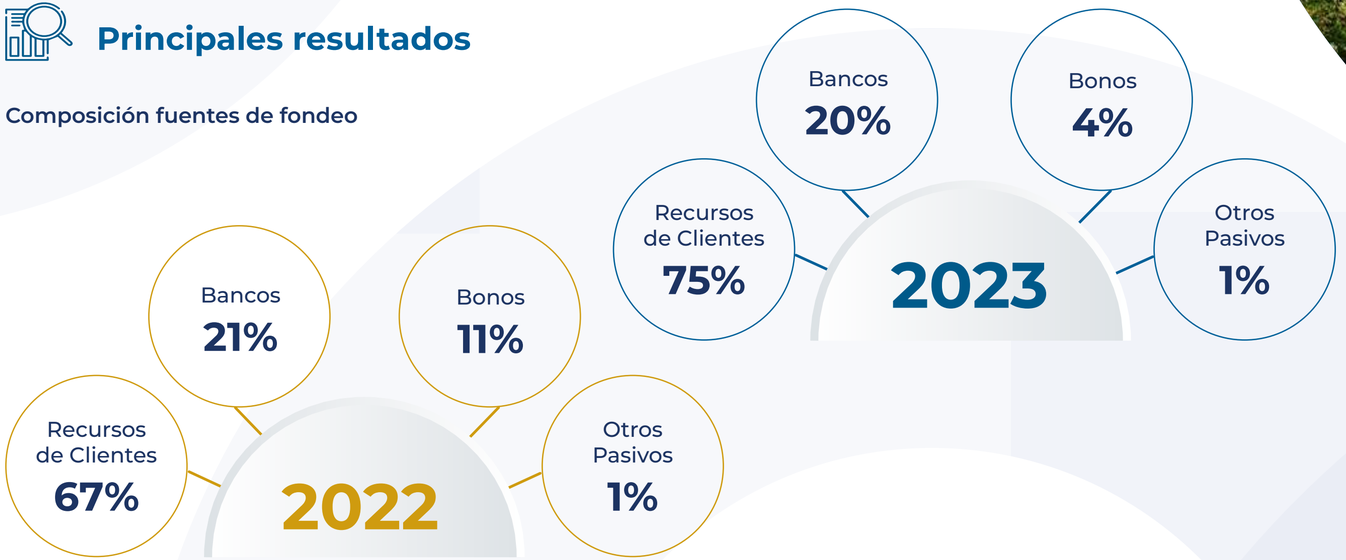


Ilustración 20. Composición fuentes de fondeo 2022 vs 2023

Fuente: cifras BMM

Los Bonos en la composición del pasivo pasaron del 11% al 4%, debido a vencimiento por valor de $150.000 MM en febrero de 2023.

Los CDT´s, emisión de bonos y operaciones de crédito son considerados como fondeo estable para el indicador CFEN.

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

El Comité de gestión de activos y pasivos (CGAP) realiza seguimientos y revisiones semanales de los principales movimientos de la estructura de balance del Banco incluyendo la gestión de riesgos asociada.



6.2.4 Gestión de Riesgo Ambiental y Social (RAS)

Indicador Propio: RAS

Contenido SASB FN-CB-410a.2

La Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales del Banco, como parte del Modelo de Sostenibilidad y del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), busca identificar, evaluar, priorizar, controlar y monitorear los riesgos ambientales, sociales y climáticos en la operación interna del Banco y en sus partes interesadas.

En efecto, se evalúan aquellos riesgos en el proceso de otorgamiento de crédito de las operaciones del Producto Agropecuario y del sector minero, así como en el proceso de contratación de los proveedores del Banco. Con base en buenas prácticas para el sector financiero como las Normas de Desempeño de la IFC y la Guía General SARAS Microfinanzas de Asobancaria, entre otros, contamos con una lista de exclusión para restringir las actividades que generan un alto impacto negativo ambiental y/o social.

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

Adicionalmente, se evalúan los impactos que tienen nuestras partes interesadas en el medio ambiente y la sociedad, el cumplimiento de la normativa colombiana y su exposición al cambio climático. Este procedimiento nos permite generar una categorización de riesgo ambiental y social (A, B, C) y así definir un plan de acción cuando se requiera.

Somos conscientes de nuestro rol fundamental en la economía de las microempresas, buscamos mediante nuestra Gestión RAS apoyar a las comunidades trabajadoras de menores ingresos en Colombia, mejorando su desempeño mediante el cuidado y la preservación del medio ambiente y la sociedad.

La Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales se integra en la Jefatura de Riesgo de Crédito, Política y Metodología haciendo parte de la Gerencia de Riesgos Financieros de la Vicepresidencia de Riesgos.

Créditos Evaluados por la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales

Indicador Propio ERA-1

01.

En el transcurso de 2023 evaluamos **1.286 operaciones** de crédito con el Formulario de Información Ambiental y Social (FIAS).

02.

De las operaciones evaluadas por la Gestión RAS, el **68,35%** se clasificaron en **riesgo bajo**, el **31,49% en riesgo medio** y solo el **0,16% en riesgo alto.**

Principales Iniciativas

01. Ampliamos la Gestión de los Riesgos Ambientales y Sociales a la operación del Banco alineándola a la ISO 31000.

02. Extendimos la evaluación piloto de los riesgos ambientales y sociales en el proceso de contratación de proveedores del Banco, evaluando 46 proveedores de los cuales el 41,3% obtuvieron una categoría de riesgo bajo y ninguno fue clasificado con categoría de riesgo alto.

03. Implementamos 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), conforme con la categoría C aplicable al Banco por esta normativa.

Nuestros retos

Robusteceremos la evaluación de los riesgos climáticos en el año 2024.



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

6.3 Riesgos no Financieros

Considerando que los riesgos no financieros se pueden presentar de manera transversal en el Banco, sensibilizamos a todos los colaboradores y/o terceros sobre la relevancia de gestionar estos riesgos, así como la importancia de cumplir con las políticas, metodologías y procedimientos establecidos.

6.3.1 Riesgo operacional

Indicador Propio: RO

La metodología para la Gestión de Riesgo Operacional (GRO) está implementada y documentada, tal como exige la normativa aplicable. Su objetivo es establecer una metodología que permita identificar y gestionar los riesgos operacionales a los que nos encontramos expuestos.

Metodología de identificación y gestión de los riesgos operacionales

Etapa 1: identificación de los riesgos asociados al negocio bancario, las políticas, procedimientos y metodologías para todos los procesos.

Etapa 2: Ejecución del análisis y medición de los riesgos, definición de las medidas de control aplicadas como mitigantes, monitoreo y mejora de los procesos.

Etapa 3: Socialización de los resultados obtenidos a través de la gestión integral del riesgo y de las actividades encaminadas a fortalecer la cultura del riesgo mediante capacitaciones a Colaboradores y proveedores críticos.

Principales Iniciativas

01. Actualizamos el perfil de riesgos del Banco para el primer y segundo semestre del 2023. El perfil de riesgo se encuentra en Alto debido a los cambios en el entorno externo e interno.

02. Potenciamos el uso de la herramienta para la gestión de riesgo operacional, la cual nos permite ejecutar una estrategia basada en Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC), enfocada en administrar el gobierno corporativo de una forma eficaz y eficiente, cumpliendo a su vez con las obligaciones regulatorias.

03. Definimos la metodología para la Gestión de Riesgos de Conducta, entendido cómo una práctica inadecuada que puede afectar los derechos del consumidor financiero o la transparencia e integridad del mercado.

04. Definimos las directrices, metodologías y herramientas necesarias para la adecuada identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos emergentes y estratégicos, que pueden afectar la estrategia del Banco en el futuro y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos del negocio y procesos misionales.

05. Definimos la metodología para la Gestión de Riesgos de nuevos productos y/o mercados, la cual permite la identificación, valoración, mitigación y monitoreo de riesgos para nuevos mercados, productos y servicios financieros, incluyendo su reporte.

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

Principales resultados

Eventos de riesgo operacional gestionados:
100%

permitiendo generar planes de acción para los procesos internos.

Plan de capacitación anual:
100%

dirigido a colaboradores y proveedores críticos.

6.3.2 Continuidad de negocio

Indicador Propio: CN

Nuestro Plan de Continuidad del Negocio está debidamente implementado, documentado y probado, tal como lo exige la normativa aplicable; tiene como objetivo establecer un conjunto de procedimientos y planes que se desarrollan, compilan y se mantienen preparados para su uso en caso de producirse un incidente. Permitiendo que el Banco continúe con sus actividades críticas a un nivel aceptable, se incluyen elementos como prevención y atención de emergencias, administración de 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 el 2023. Esto con el propósito de verificar el adecuado funcionamiento de las estrategias y planes definidos para poder ofertar los productos y servicios a nuestros clientes aún en situaciones adversas.

02. En total, realizamos 21 pruebas destinadas a fortalecer el conocimiento del talento humano sobre los protocolos de actuación ante eventos de riesgo que afectan la normal prestación de productos y servicios ofrecidos a los clientes.

Principales resultados

Del total de 21 pruebas ejecutadas, el 62% correspondió a pruebas de media complejidad y el 38% a pruebas de alta complejidad.

Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio

Tipo	Complejidad		
	Media	Alta	Total
Tecnológica	4	7	11
Operativa	2	3	5
Ciberseguridad	2	1	3
Combinada	0	1	1
Completa	-	1	1
TOTAL	8	13	21

Tabla 40. Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio
Fuente: Cifras BMM

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

6.3.3 Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Principales Iniciativas

Indicador Propio: SIC

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).

01. Durante el 2023, se recibieron 2.139 alertas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que fueron evaluadas, analizadas y clasificadas, las cuales 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 calificación: “A” (97/100) en la herramienta usada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la evaluación de las posturas de ciberseguridad.

03. Iniciamos la implementación de la solución tecnológica DLP que permitirá controlar el riesgo de fuga de información por medio de controles, reglas de monitoreo, descubrimiento, etiquetado y marca de agua para la información a partir de los lineamientos y políticas establecidos por el Banco. La implementación de la solución conduce a mejorar los controles de seguridad de la información, la postura de ciberseguridad y el cumplimiento normativo de la SFC y la SIC.

04. Continuamos con la implementación de la herramienta denominada “Gestión de Identidades”, que es una solución que permite administrar de manera eficiente la gestión de usuarios del Banco con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y disminuir el número de actores que intervienen en los procesos de vinculación de colaboradores, ayudando así a la entidad a mitigar los riesgos asociados a la administración de usuarios.

05. Apoyamos a las diferentes áreas, analizando y evaluando los riesgos asociados a los diferentes proyectos; también participamos en la definición y autorización de controles necesarios para mantener nuestras operaciones de manera eficiente.

06. Apoyamos el proceso de identificación de usuarios sensitivos en los diferentes ambientes (producción, preproducción, pruebas y desarrollo), y a su vez validar los privilegios de los administradores de cada servicio.

07. Se estableció una metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información basada en la norma ISO/IEC 27005 y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), cuyo propósito es identificar, evaluar, tratar y dar seguimiento a los riesgos de seguridad de la información.

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

Principales resultados

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

02. 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.

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

04. 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 afecten el cumplimiento de nuestros objetivos, así como la definición de los posibles riesgos asociados al cumplimiento de las prioridades.

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



6.4 SARLAFT

El Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) nos ha permitido cumplir con la regulación vigente y 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).

La debida diligencia en el conocimiento del cliente y la aplicación de modelos estadísticos para determinar el origen de recursos y destino de estos, son metodologías que se están fortaleciendo para mitigar los riesgos a los que nos encontramos expuestos. En esta línea, constantemente capacitamos al personal directamente involucrado en los procesos de conocimiento del cliente 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

La identificación del riesgo inherente de los clientes ha permitido el ajuste, tanto de las señales de alerta como de las variables utilizadas en el modelo de segmentación. Se vienen creando tableros de control que nos permiten valorar la información de diversas formas, haciendo más dinámico el análisis resultante de los casos evaluados.

De esta manera, continuamos integrando a los procesos del Banco ayudas tecnológicas con las que buscamos identificar tempranamente los riesgos inherentes a la operación en las líneas de vinculación, mantenimiento, actualización y cancelación de productos.

Apoyando esta labor, hemos dispuesto diferentes canales para recibir y atender quejas y reclamaciones o en caso de cualquier solicitud e inquietud.

Canales de comunicación

Correo:
sarlaft@bmm.com.co.

Aplicación Helppeolple

Línea telefónica:
(602) 839 99 00 – 1894-1901

Celular:
3104337688 - 3103678962

Correo físico:
Carrera 11 N° 5 – 56
Banco Mundo Mujer,
Popayán, Cauca –
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 la demás legislación nacional e internacional, se presentaron resultados satisfactorios que se resumen de la siguiente manera:

01.

Dada la valoración de riesgo inherente para activar el proceso de actualización de clientes basado en riesgos, hemos logrado un indicador de actualización del 97,4%.

02.

Los modelos de segmentación los hemos ejecutado favorablemente, ajustándolos conforme a la operación presentada.

03.

Hemos creado nuevas reglas directas y calibrado las existentes para dar mayor cobertura a la trazabilidad de los productos.

04.

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

05.

Optimizamos la detección de operaciones inusuales por cambio de segmento y evaluando el resultado del comportamiento estadístico dentro del mismo segmento.

06.

Optimizamos el estudio y análisis de vulnerabilidades que nos permite identificar actividades económicas con tendencia a riesgo por su naturaleza y zonas de riesgo, así como contextualizar a los dueños de los procesos para la adecuada gestión.

07.

Hemos diseñado tableros de monitoreo transaccional a través de PowerBI que nos permiten visualizar las tendencias de riesgo de grupos vulnerables, basados en su comportamiento transaccional.

08.

Ajustamos la matriz de riesgos y controles para el SARLAFT, basado en la metodología de cadena de valor que propuso la SFC.

09.

Actualizamos la herramienta de administración de riesgos para generar de forma consolidada el indicador de riesgo, por factor de riesgo.

10.

Ajustamos el conocimiento del cliente relacionado con actividades de alto riesgo, específicamente en lo requerido por la SFC asociado con la actividad ganadera en zonas de deforestación.

11.

Capacitamos a la fuerza comercial sobre la aplicación de estas nuevas normativas y la capacitación de inducción a los colaboradores recientemente ingresados.

12.

Aplicamos medidas de conocimiento a potenciales clientes de alto riesgo, buscando sustentar las condiciones de riesgo reflejadas en la debida diligencia.

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 del Banco a dicho riesgo.

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

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

6.5 Auditoría

Indicador Propio: AUD

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

Los trabajos de aseguramiento consideraron un enfoque híbrido entre el cumplimiento de la regulación y los riesgos que a juicio profesional del auditor podrían generar un mayor nivel de exposición de los procesos auditados. A nivel general estos riesgos abarcan temas de Conductas, Liquidez, Crédito, Mercado, Operacional, Continuidad, Revelación Financiera, Seguridad de la Información, LA/FT, Fraude ente otros

Las auditorias basadas en riesgos tuvieron en cuenta la evaluación del cumplimiento de la normatividad aplicable a las entidades financieras en Colombia, así como la observancia de las principales políticas, procedimientos, metodologías y herramientas implementadas que permitieron una adecuada gestión de los riesgos.

Principales Iniciativas

01. Finalizamos la implementación de la herramienta tecnológica que permite administrar y soportar la ejecución de las diferentes fases del ciclo de auditoría, la custodia de los Papeles de Trabajo y el monitoreo de los avances de la Administración en la implementación de recomendaciones de auditoría.

02. Contribuimos a fortalecer las capacidades de nuestro recurso humano en Análisis de datos y Big Data.

Principales resultados

01. Cumplimos el 96% del Plan Anual de Auditoría Interna aprobado por el Comité de Auditoría.

02. Creamos un portal dinámico que permite a los lideres de los procesos monitorear en tiempo real el estado de las gestiones efectuadas frente a los hallazgos de auditoría, el avance de sus planes de acción y vencimientos futuros, logrando disminuir tiempos y reprocesos en la gestión.

03. Diseñamos Tableros de Control para el seguimiento independiente de las principales cifras y desempeño de los productos de cartera del Banco, apoyando a la Presidencia y la Alta Gerencia en el análisis y toma de decisiones oportuna.

04. Realizamos trece procedimientos de aseguramiento solicitados por requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

05. Comunicamos a la Administración cincuenta y siete (57) informes de auditoria con oportunidades de mejora al Sistema de Control Interno.

Nuestros Retos

Queremos brindar un adecuado aseguramiento en los nuevos productos y servicios que el Banco desarrolla y brindar una adecuada cobertura sobre los riesgos emergentes que impactan el entorno y la sostenibilidad del Banco.

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

07

Fortalecimiento de **Procesos y Tecnología**

7.1 Así Generamos Valor Pág. 154

7.2 Evolución y Transformación Tecnológica Pág. 154



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

7.1 Así Generamos Valor

Contenido GRI: 3-3

Desde la innovación y la puesta en marcha de soluciones tecnológicas transversales a la gestión de nuestras operaciones y procesos internos, generamos valor con nuestros grupos de interés contribuyendo con la excelencia de cada uno de los servicios y productos financieros que ofrecemos, sumando así a la propuesta de valor del Banco Mundo Mujer: generar acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios para las comunidades trabajadoras del país.

Nuestra contribución a los ODS:





7.2 Evolución y Transformación Tecnológica

Desde la innovación y la transformación tecnológica generamos valor apalancando el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, mediante 4 pilares fundamentales: Innovación, Talento Humano, Gestión de Proyectos y Procesos.

Implementamos nuevas soluciones tecnológicas y mejoramos continuamente nuestra infraestructura TI, la seguridad informática, los procesos internos y apalancamos nuestros proyectos tecnológicos con el fin de mantener la calidad de los servicios y la propuesta de valor hacia nuestros clientes.

En 2023 impulsamos la evolución digital del Banco, a través del desarrollo y adopción de sistemas de servicios financieros (mediante los canales web y móvil), y la consolidación de la App como uno de los canales transaccionales de mayor crecimiento, con un volumen de transacciones digitales anual de 1.653.979 representando el 18,2% de las transacciones realizadas por los clientes.

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

A nivel interno, el uso de herramientas digitales de colaboración como One Drive, SharePoint, Project, Teams, Planner, Power BI, Power Apps y otras aplicaciones de los diferentes proveedores de nube como Microsoft y AWS, nos han permitido evolucionar las comunicaciones, el coworking2 y la productividad.

7.2.1 Principales iniciativas

01.

A través de las lecciones aprendidas y con metodologías ágiles, hemos puesto en marcha un modelo de innovación cuyo objetivo es desarrollar las actividades necesarias para que las ideas de los colaboradores del BMM se conviertan en proyectos viables y escalables.

02.

La investigación, el desarrollo, la vigilancia tecnológica y la articulación con diferentes agremiaciones (Universidad, Empresa, Estado, Sociedad) hacen parte de nuestra hoja de ruta, permitiéndole permanecer a la vanguardia en cuanto a tendencias, cambios del mercado y expectativas del consumidor.

03.

Nos encontramos implementando el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC 2023-2025) que alinea sus objetivos estratégicos con las diferentes adquisiciones, implementaciones y desarrollos tecnológicos. El PETIC es un ejemplo de cómo el Banco Mundo Mujer está utilizando la tecnología para mejorar su capacidad de adaptación y mantenerse a la vanguardia de la industria financiera.

04.

La automatización del flujo de aprobación de créditos de pequeña empresa ha facilitado el proceso de aprobación de créditos en los diferentes niveles de atribución, permitiendo la visualización de la información en tiempo real, optimizando la ejecución de actividades de seguimiento y control en el área de Crédito y Cartera y área de Operaciones.

Además, hemos puesto en marcha diferentes retos de innovación desarrollados durante el año 2023 y, para los cuales, proyectamos su puesta en producción en el primer semestre del 2024.

05.

A través de la implementación del instrumento ***Captaciones BMM*** se facilita la visualización de la información de forma dinámica, fácil y segura de los potenciales clientes y las referencias que se generan para los productos del pasivo.

06.

Trabajamos en el reto ***Rentabilidad al alcance de tu mano***, que consiste en optimizar el sistema de comunicación de rentabilidad por oficinas para mejorar cómo se presenta y accede a la información de manera más ágil y segura.

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

Procesos Corporativos de Evolución y Transformación Tecnológica

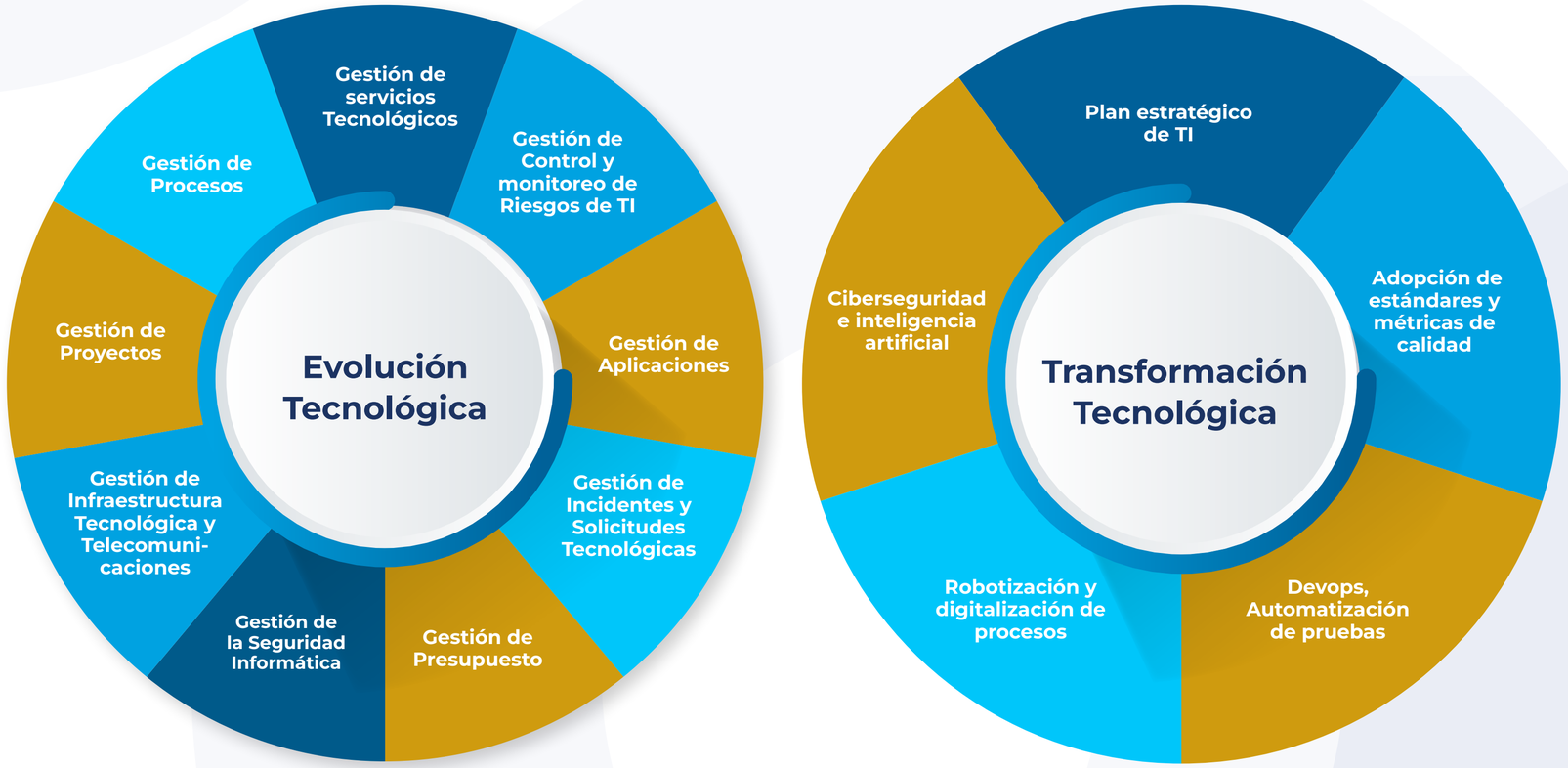


Ilustración 21. Procesos Corporativos de Evolución y Transformación Tecnológica

Proyectos Corporativos estratégicos

Con el objetivo de gestionar eficazmente los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, en Banco Mundo Mujer fortalecemos nuestros procesos y proyectos tecnológicos y consolidamos soluciones innovadoras a los retos estratégicos del mercado.

01.

Azure DevOps:

gestionamos el control del flujo de radicación de iniciativas y requerimientos, así como el proceso de liberación y promoción de los objetos de desarrollo entre los ambientes dispuestos por BMM.

02.

PQR Smarsupervision:

con la implementación en el nuevo Gestor PQR+ de las funcionalidades se aporta al cumplimiento normativo (Super Intendencia Financiera de Colombia).

03.

Softtoken:

implementamos un segundo factor de autenticación de identidad por medio del SOFTOKEN para mejorar transacciones monetarias.

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

04. **IVR:**

Brindamos opciones para que los consumidores financieros que utilizan el canal del Call-Center puedan autogestionarse, reduciendo los indicadores de abandono, los tiempos de espera en las llamadas, mejorando la experiencia del cliente, y atendiendo llamadas a un menor costo.

05. **Página Web 2.0:**

Fortalecimos la arquitectura tecnológica de nuestra página web con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

06. **Biometría dactilar:**

Implementamos un nuevo mecanismo de autenticación para fortalecer el proceso de vinculación de clientes nuevos y actualización de datos en oficina.

07. **GDC Originación para Microcrédito:**

Actualizamos la versión de Cartera digital con nuevos servicios en la App que permiten dar de alta al cliente, realizar la evaluación financiera y propuesta de crédito.

08. **Corresponsales:**

Desarrollo de los servicios de recaudo para el pago de cuotas de crédito, consignaciones y retiros desde la cuenta de ahorros.

09. **Cupo de Crédito Rotativo:**

Habilitamos el Cupo de Crédito, el cual le permite tener a los clientes financiación inmediata y permanente.

10. **Productos digitales:**

Facilitamos la apertura de Cuenta de Ahorro y CDT de forma fácil, rápida y oportuna a nuestros clientes actuales por medio de nuestros canales digitales.

11. **PSE autorizador:**

Permitimos a los clientes realizar compras en comercios electrónicos debitando desde sus cuentas de Banco Mundo Mujer.

12. **Creación de la Dirección de Incidentes:**

consolidamos la identificación de los incidentes y las solicitudes relacionados con los servicios y aplicaciones soportados en TI, con el fin de dar solución en el menor tiempo posible a los eventos presentados y determinar las causas para asignar recursos o procesos a la solución, que permita minimizar el impacto en las operaciones del negocio y a los usuarios finales.



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



7.2.2 Principales resultados

01. En 2023 finalizamos el 88% de los proyectos planeados, los cuales se enmarcan en nuestra estrategia de transformación tecnológica y la generación de valor compartido con nuestros clientes. Algunos de nuestros proyectos son: Gestión Digital de Cartera (GDC), PSE Autorizador, Biometría dactilar, actualización Bantotal, CDT digital cliente actual, alianzas comerciales, portal web y móvil para empresas.

02. Finalizamos al 100% el plan de automatización y robotización de procesos proyectados, con 55 automatizaciones implementadas que disminuyeron el tiempo de ejecución, calidad de la información y mejora en los controles de riesgos de las áreas del Banco.

03. Cerramos el año 2023 con 74 servicios de Tecnología de Información en nuestro portafolio, incluyendo procesos, soporte y aplicaciones.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - BANCO MUNDO MUJER

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras:

Gestión de **18.495** incidentes y solicitudes (tickets) radicadas por los usuarios.

Automatización y robotización: **100%** 54 automatizaciones realizadas

Disponibilidad del **99.96%** del Core. Indicador compuesto por la ponderación de disponibilidad del servicio de Core Bancario + la disponibilidad plataforma.

74 Servicios TI disponibles de tecnología en el portafolio.

277 Requerimientos de mantenimiento. (Core) puestos en producción de mejoras asociados a aplicativos de Banco.

43 Requerimientos puestos en producción asociados a proyectos.

24 implementaciones. (No Core) puestos en producción de mejoras asociados a aplicativos de Banco.

Gestión de proyectos (implementación): **88%** 28 proyectos ejecutados de los 32 planeados.

Ilustración 22. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras

Disponibilidad de canales:

99,96%	99,86%	99,98%	99,97%	100%	99,98%	100%
Oficinas	Portal transaccional y app móvil	Tarjeta débito	IVR	Página WEB	Pagos en línea PSE	convenios de recaudo

7.2.3 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/Data
- Fortalecimiento en Digitalización, Automatización y Robotización (RPA) e ingeniería de procesos
- Analítica de datos
- Fortalecimiento en Canales y servicios digitales
- Portafolio de proyectos PETIC 2024
- Ciberseguridad
- Actualización del Core
- Gestión del cambio y adopción digital

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

08

Cuidado del Medio Ambiente

8.1 Así Generamos Valor Pág. 161

8.2 Ecoeficiencia y Cambio Climático Pág. 163

8.3 Información Relacionada con los Asuntos Climáticos Pág. 170

8.4 Abastecimiento Responsable Pág. 184



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

8.1 Así Generamos Valor



Contenido GRI: 3-3

Compromiso: CUIDAMOS - Dimensión Ambiental

Promovemos el cuidado del medio ambiente a través de la implementación de acciones frente a la ecoeficiencia y el cambio climático con productos y servicios financieros en pro del desarrollo sostenible, gestionando así los impactos ambientales internos y externos que se generan en el desarrollo del negocio y a lo largo de nuestra cadena de valor.

A través del compromiso **“Cuidamos”** de nuestro Modelo de Sostenibilidad gestionamos la dimensión ambiental del Banco, con el cual implementamos acciones para reducir y mitigar nuestros impactos ambientales en el marco de la implementación de nuestro manual de gestión ambiental interna, donde identificamos los requisitos legales aplicables, determinamos los roles y responsabilidades en la gestión de los impactos ambientales, identificamos nuestros aspectos e impactos ambientales relevantes y establecemos esquemas de seguimiento frente al cumplimiento de metas ecoeficientes.

Hemos fortalecido nuestra gestión frente al cuidado del entorno, con el fin de ir más allá del cumplimiento normativo y generar impactos positivos en el ambiente y en las comunidades a las que servimos.

Nuestra contribución a los ODS:



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

8.1.1 Líneas de acción

Ecoeficiencia y Cambio Climático

Con el fin de gestionar los impactos ambientales directos e indirectos que generamos en el desarrollo de nuestras operaciones, hemos fortalecido nuestra línea estratégica de ecoeficiencia y cambio climático, implementando mecanismos y acciones enfocadas a la promoción del ahorro y uso eficiente de nuestros recursos agua, energía y papel; a la medición y gestión de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero GEI; a la reducción y gestión ambientalmente responsable de los residuos que generamos.

Abastecimiento Responsable

En el Banco Mundo Mujer entendemos el abastecimiento de los bienes y servicios requeridos para nuestro funcionamiento como una línea estratégica para gestionar y mitigar los impactos ambientales generados indirectamente en el desarrollo de nuestras operaciones; por lo cual, creamos valor con nuestros proveedores a través de una relación basada en la transparencia, la responsabilidad, la selección objetiva y el cuidado del medio ambiente.

8.1.2 Hechos destacados

- Construimos la estrategia climática del Banco, la cual fue validada y aprobada por el Comité de Sostenibilidad.
- Lanzamos nuestro programa de movilidad sostenible y a través de este evitamos la emisión de más de 8 Toneladas de CO_2 equivalentes a la atmósfera.
- Implementamos la metodología ISO 14064 para la medición de nuestra huella de carbono, y fortalecimos la identificación y el alcance de fuentes de emisión cuantificadas.
- Fortalecimos la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociados a la movilidad de nuestra fuerza comercial, identificando variables puntuales como tipo de vehículos y distancias recorridas.
- Implementamos una herramienta de medición de consumo de papel que nos permitió identificar la cantidad mínima requerida para el desarrollo de las operaciones del Banco y así evitar los desperdicios en el abastecimiento de este insumo.
- Realizamos el cambio de luminarias convencionales por iluminación LED en 18 de nuestras oficinas a nivel nacional.
- Instalamos 84 aires acondicionados con tecnología Inverter para mejorar la eficiencia de nuestro consumo energético.
- Implementamos estrategias para la cuantificación de los residuos no peligrosos generados en todas nuestras oficinas a nivel nacional.
- Realizamos el cálculo de nuestro balance hídrico, lo que nos permitió identificar nuestras principales fuentes de consumo de agua y planteamos estrategias de ahorro y uso eficiente de este recurso.
- Implementamos estrategias para fortalecer nuestro relacionamiento con nuestros contratistas.
- Formulamos criterios ambientales de compras de acuerdo con la priorización de nuestros bienes y servicios críticos.

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

8.2 Ecoeficiencia y Cambio Climático

En el Banco contamos con una línea estratégica de ecoeficiencia y cambio climático, la cual hemos fortalecido con el propósito de garantizar el ahorro y uso eficiente de nuestros recursos, la medición y gestión de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), y la gestión ambientalmente responsable de los residuos que generamos.

Para ello, establecimos seis programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático a través de los cuales implementamos acciones enfocadas en mitigar nuestro impacto ambiental, y crear valor agregado con el cuidado de nuestro planeta.

Conoce nuestros programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático, y nuestro objetivo en cada uno de ellos:

Menos materiales

Reducir el consumo de papel.

Menos residuos

Reducir y gestionar |de manera adecuada los residuos generados.

Energía inteligente

Disminuir el consumo de energía, y hacer uso eficiente de la misma.

Cuidemos cada gota

Disminuir el consumo de agua, y hacer uso eficiente del recurso.

Nuestra Huella

Medir e implementar medidas de mitigación a la Huella de Carbono.



Movilidad sostenible

Gestionar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero relacionadas a la movilidad.

Ilustración 23. Nuestros programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático

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



Cifras programa Cuidemos Cada Gota

Total Consumo		Consumo per cápita del Agua (Cifras en m³/ Colaborador)	
26.941m³	2022	2022	5,62m³
27.295m³	2023	2023	5,39m³

1,3% ↑

4,9% ↓

8.2.1 Programa Cuidemos Cada Gota

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

En Banco Mundo Mujer le apostamos a la gestión integral del agua. Por eso, como parte de nuestra estrategia para reducir y mitigar el impacto ambiental negativo generado por el consumo de agua, durante el 2023 fortalecimos la medición y el control, y estructuramos e implementamos estrategias para realizar un uso eficiente y ahorro en el consumo de este recurso.

Adicionalmente, promovimos una cultura organizacional de ahorro de recursos y mejora del desempeño ambiental a través de la educación interna y sistemas de reconocimiento al ahorro.

Principales logros

› Logramos la **reducción del 4,9%** del consumo de agua per cápita, respecto al consumo de 2022.

› Identificamos los diferentes **usos del agua en la organización**, con el fin de establecer los consumos de asociados al desarrollo de la operación del Banco y formular estrategias, establecer objetivos de reducciones de consumos y sensibilizar a los colaboradores para que realicen un manejo sostenible del recurso.

› Fortalecimos el **seguimiento al consumo de agua** en cada una de nuestras sedes a nivel nacional e identificamos y gestionamos anomalías y picos de consumo.

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

8.2.2 Programa Energía Inteligente

Contenido GRI 302-1,302-3, 302-4

El consumo de energía es un factor importante que contribuye al cambio climático, por ello, el propósito de nuestro programa “Energía Inteligente” es mitigar los impactos ambientales negativos generados por el consumo de energía eléctrica utilizada en la operación del Banco, así como su Huella de Carbono Corporativa (HCC) asociada.

En 2023 hicimos una revisión energética general de todas las sedes a nivel nacional, bajo la norma NTC-ISO 50001:2019, donde se identificaron los tipos de energía que consumimos y realizamos una priorización de las sedes con mayores consumos promedio mensual.

Adicionalmente, hicimos un análisis de los Usos Significativos de la Energía, se definieron los Indicadores de Desempeño Energético y se estableció una Línea Base Energética.

Cifras programa Energía Inteligente

Total Consumo

4.798.008 kwh **2022**

5.155.231 kwh **2023**

7,4%

Consumo per cápita de la energía
(Cifras en kwh/ Colaborador)

2022 1.006,7 kwh

2023 1.015,5 kwh

0,87%

Principales logros

- En la oficina Mi Llanura de Villavicencio, implementamos una estrategia **bioclimática** para reducir el calor.
- Realizamos el reemplazo de la iluminación convencional por luminarias **LED en 18 de nuestras oficinas** a nivel nacional.
- Identificamos los **principales usos de energía** en las sedes catalogadas con los mayores consumos, y se plantearon estrategias para ahorrar y hacer uso eficiente de la energía eléctrica.

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

8.2.3 Programa Menos Materiales Más Responsables

Contenido GRI 301-1

Para el Banco, la reducción del consumo de papel es uno de los principales retos en materia ambiental. Es por ello que le apostamos la implementación de estrategias enfocadas a la disminución gradual de consumo de papel.

De esta manera, analizamos estrategias para ser más eficientes con la implementación de los proyectos de nuestra ruta de transformación tecnológica que aportan a la reducción de papel, logrando mitigar los impactos ambientales negativos así como su Huella de Carbono asociada.

Principales iniciativas

Iniciativas	Objetivos	Logros
Herramienta de medición del consumo teórico de papel	Cuantificar el consumo teórico de papel de acuerdo a la operación del negocio, de manera que se controle el abastecimiento y uso racional del papel en las oficinas.	Desarrollamos e implementamos exitosamente una herramienta de medición de consumo del papel requerido según la operación de cada oficina a nivel nacional, y sobre abastecimiento.
Implementación de mesas de seguimiento al consumo de papel	Realizar seguimiento de primera mano al consumo de papel y a las diferentes iniciativas que impactan esta meta	A través de estos espacios con diferentes gerencias del Banco, se realizó seguimiento al consumo y se identificación las diferentes actividades que impactan el consumo de papel.
Alineación de los retos de disminución de consumo de papel con los proyectos de transformación tecnológica del Banco	Alinear la transformación tecnológica del Banco a los principales retos en materia ambiental	Cuantificamos el potencial de ahorro de papel anual por la implementación de cada uno de los proyectos que impactan operaciones que consumen papel.
Medición del inventario de resmas de papel en oficinas a nivel nacional.	Cuantificar el stock de papel en oficinas, de manera que el abastecimiento respalde el desarrollo de la operación.	Se implementó una herramienta en línea de registro periódico de stock de papel en oficinas, sirviendo como insumo clave para el abastecimiento.

Tabla 41. Principales Iniciativas del programa Menos Materiales Más Responsa-

Cifras programa Menos Materiales, Más Responsables



Consumo de Papel

134 Ton. **2022**

98 Ton. **2023**

26,9%

Principales logros

De acuerdo a nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, el 100% de nuestro consumo de papel es ecológico, fabricado a partir de fibra de caña de azúcar, y libre del proceso de blanqueamiento

- Se logró el **26,9%** de ahorro de papel respecto a la base de consumo del año 2022.
- Se realizó la proyección de disminución de consumo de papel de acuerdo con la implementación de **proyectos tecnológicos para el periodo 2024 - 2025.**
- Se implementó la **gestión documental digital** para historias laborales.
- Se implementaron estrategias de **cultura ambiental** del ahorro a través de campañas e incentivos al ahorro.

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

8.2.4 Programa Menos Residuos

Contenido GRI: 306-2, 306-3, 301-2

En 2023, Banco Mundo Mujer le apostó a implementar la Gestión Integral de los Residuos Sólidos internamente en cada sede a nivel nacional, mediante estrategias enfocadas en la identificación, medición, control y seguimiento de los residuos generados, y capacitamos constantemente al personal involucrado directa e indirectamente en la generación de estos.

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, nuestra meta es lograr una operación ecoeficiente; para ello, implementamos diferentes acciones para la gestión eficiente y ambientalmente responsable de los mismos.

Durante el año 2023 fortalecimos nuestra cultura ambiental de separación de residuos a través de nuestra campaña de educación ambiental con diferentes actividades que generaron un gran impacto en nuestra operación nacional, elaboramos fichas de requerimientos en materia de gestión de residuos para nuestros proveedores, estructuramos y documentamos el plan para la gestión integral de nuestros residuos peligrosos y no peligrosos, y establecimos indicadores y sistemas para la medición de los residuos a nivel nacional.

Cifras programa Menos Residuos

Gestión de Residuos de tóner y RAEE

8.307 Kg	2022
9.510 Kg	2023

100%
De los resiudos gestionados

Principales logros

› Se dio disposición de **808** RAEE's y Tóner hacia plantas de procesamiento, dando cumplimiento a la normativa ambiental.

› Se amplió la formalización de **convenios** con empresas de recolección y aprovechamiento de RAEE.

› Se dotó de **balanzas** manuales para la medición de la generación de residuos en todas las oficinas y Dirección General.

› Se implementó estrategia de **“Árbol Verde”** para la medición del avance en interiorización de la cultura ambiental de separación de residuos y se realizaron campañas de **sensibilización y capacitación** enfocada en la separación de residuos sólidos.

› Se formuló el **Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos** para el Banco.



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

8.2.5 Campaña de Educación Ambiental

El Banco se encuentra constantemente en proceso de fortalecimiento de su cultura organizacional, para ello se cuenta con un modelo de nueve (9) pilares, de los cuales el octavo corresponde al ***"cuidado del medio ambiente".***

Con la finalidad de realizar la sensibilización sobre este pilar, se envían comunicaciones periódicamente con información de valor para la mejora del desempeño ambiental y se ejecutan diferentes tipos de actividades virtuales y presenciales de educación y toma de conciencia ambiental, a través de una campaña interna que tiene como imagen a "GECO", la mascota adoptada por el Banco para el fortalecimiento de la cultura organizacional de cuidado del medio ambiente.

Durante el año 2023 fortalecimos nuestra cultura ambiental y la participación a nivel nacional de todos nuestros colaboradores en las diferentes actividades realizadas:

Firma del **compromiso** con la Ecoeficiencia

Todos nuestros colaboradores a nivel nacional firmaron un compromiso con la Ecoeficiencia y el cuidado del medio ambiente.





Actividad **"La jugada perfecta es reciclar"**

Realizamos la actividad lúdica presencial de Educación Ambiental "La jugada perfecta es reciclar", en la que a través de un juego de cesta con imitaciones de diferentes tipos de residuos, nuestros colaboradores de la Dirección General se capacitaron en temas de separación de residuos y uso adecuado del código de colores, fomentado así la cultura ambiental del Banco.

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

Concurso de **antifaces ecológicos**

En octubre, realizamos un concurso de elaboración de antifaces con materiales reciclables a nivel nacional en oficinas y Dirección General. Se contó con la participación de **63 colaboradores**, quienes destacaron su creatividad y conciencia ambiental.





Lanzamiento de la **"Carrera hacia la Ecoeficiencia"**

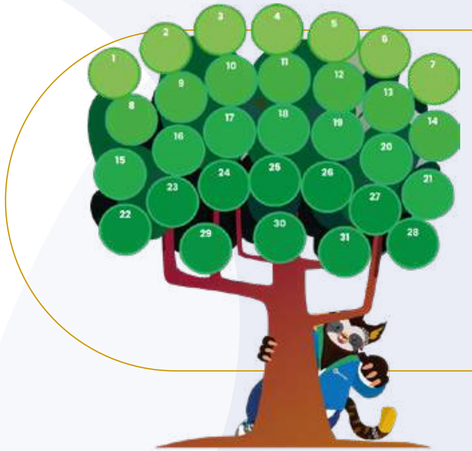
Se realizó a nivel nacional y, para su ejecución, se estableció una meta de ahorro de agua, energía y papel por cada una de las oficinas de acuerdo con su historial de consumo y con las metas de ahorro globales del Banco.

Se realizarán reconocimientos trimestrales a las oficinas que presenten mayores ahorros en consumo de agua, energía y papel, y una premiación por el mayor ahorro anual a una de las oficinas.

Actividad **"Recicla – Halloween"**

El 31 de octubre, realizamos en la Dirección General la actividad llamada "Recicla - Halloween" en la que los colaboradores participaron de la elaboración y decoración de antifaces con materiales reutilizados y reciclables, donde además recibieron un refuerzo en temas de separación de residuos y celebramos la festividad de Halloween con un enfoque ambiental, reutilizando y evitando el desperdicio de materiales.





Lanzamiento de la iniciativa **"Árbol verde"**

Implementamos la actividad "Árbol Verde" para calificar diariamente la separación de residuos y el buen uso de los puntos ecológicos en Oficinas y Dirección General. Esta actividad será de apoyo para medir la eficacia de las estrategias de cultura Ambiental en el Banco.

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





Entrega de calendarios 2024 con enfoque sostenible

Se realizó de manera presencial en la Dirección General e incluyó un refuerzo en temas ambientales de clasificación de residuos e iniciativa de “Árbol Verde”.

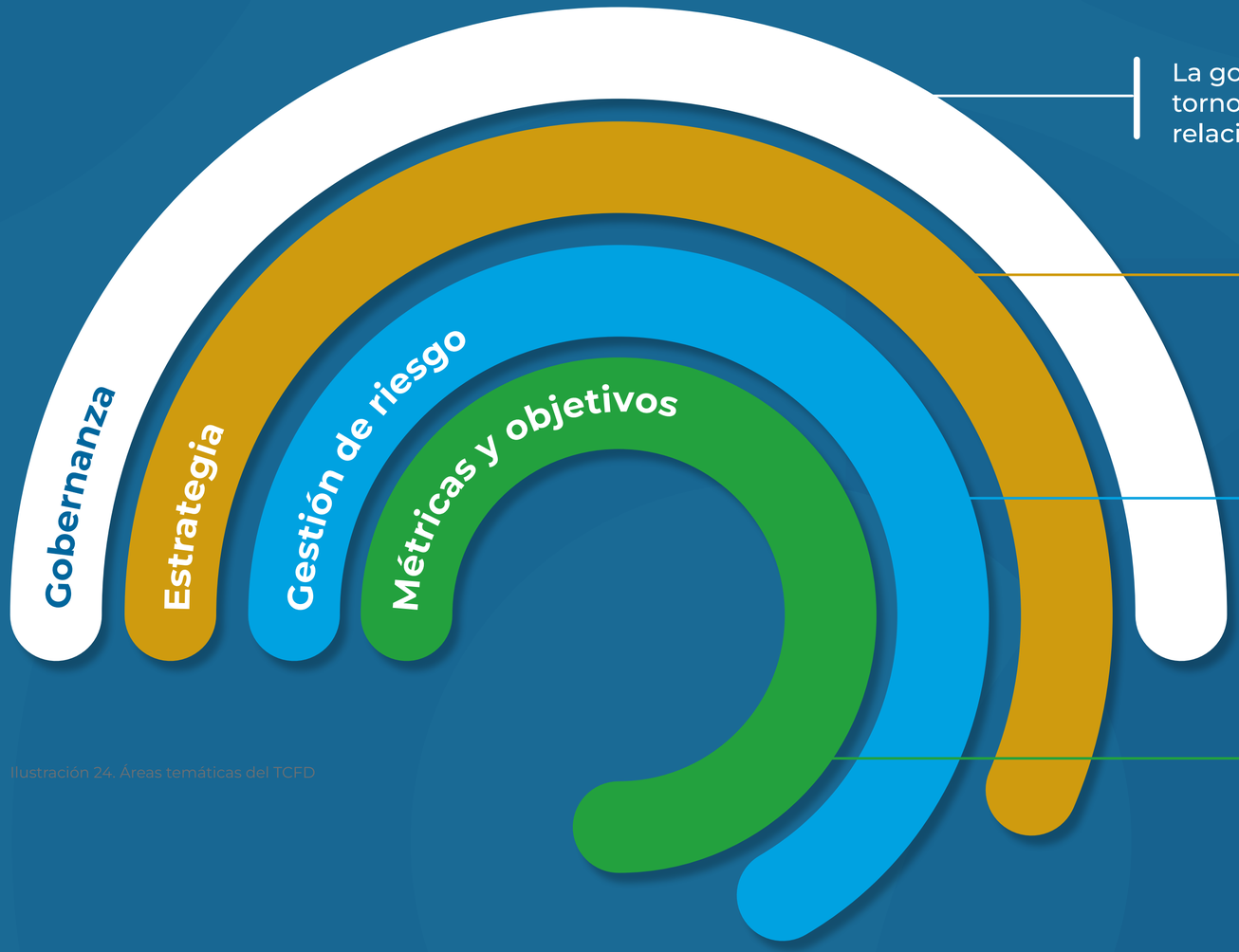
Para esta actividad, nuestros colaboradores entregaron sus calendarios del 2023 y las oficinas del país también los enviaron a la Dirección General, con el objetivo de realizar el aprovechamiento de este material. Los calendarios recolectados se entregaron a la asociación de recicladores “AREMARPO” de la ciudad de Popayán, beneficiando a más de 80 familias.

8.3 Información relacionada con los asuntos climáticos

En Banco Mundo Mujer somos conscientes del desafío actual que representa el cambio climático, no solo para la sociedad sino también para nuestro negocio, lo cual se traduce en una fuente de riesgos potencial, pero también en una fuente de oportunidades.

Durante el 2023 seguimos las recomendaciones del Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCFD) que señala las prácticas deseables en cuatro áreas temáticas: gobernanza, estrategia, gestión de riesgo y métricas, y objetivos. Esto nos permitió dar pasos relevantes siguiendo las tendencias globales de sostenibilidad en el sector bancario y las mejores prácticas nacionales e internacionales, adaptándolas siempre a nuestra realidad como institución de microfinanzas.

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



La gobernanza de la empresa en torno a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima

El impacto real y potencial de los riesgos y oportunidades climáticos en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la empresa

Los procesos utilizados por la empresa para identificar, evaluar y gestionar los riesgos climáticos

Los parámetros y objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima

Ilustración 24. Áreas temáticas del TCFD

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

8.3.1 Gobernanza

Tenemos un modelo de gobierno enmarcado por un esquema de sostenibilidad con políticas y procedimientos internos, que garantizan la incorporación de los asuntos ambientales y sociales, incluidos los riesgos y oportunidades climáticas, en la estrategia del negocio.

Este modelo de gobierno da cumplimiento a la misión, visión, valores, principios corporativos y el propósito inspirador de mejorar la calidad de vida de las comunidades trabajadoras de menores ingresos de Colombia. A continuación, se presenta la estructura del modelo de gobierno para los asuntos de sostenibilidad:

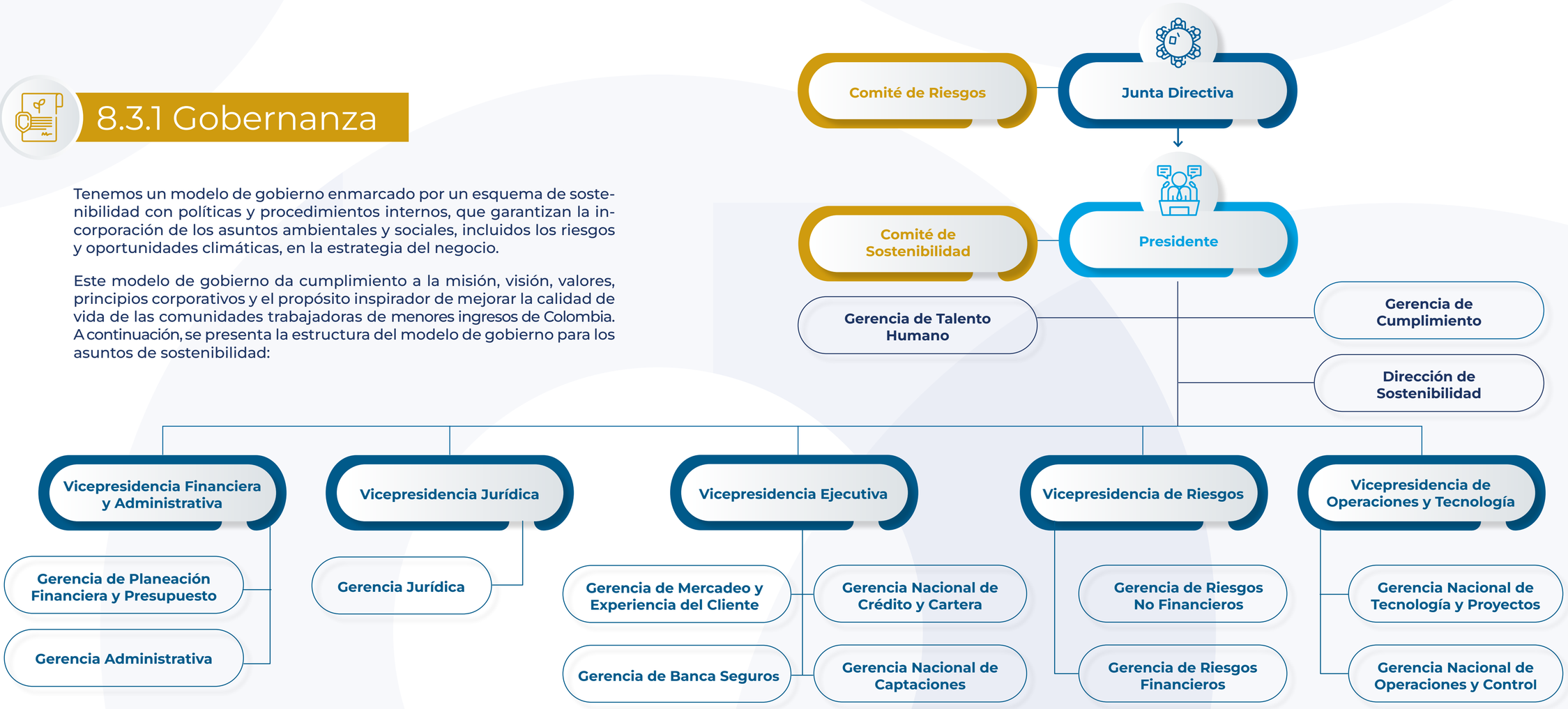


Ilustración 25. Estructura de gobierno de Banco Mundo Mujer para los asuntos de sostenibilidad, incluidos los climáticos

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



Supervisión de la Junta Directiva

La Junta Directiva del Banco como máximo órgano de gobierno que ejerce control, aprueba lineamientos estratégicos y supervisa la gestión de la administración, es informada periódicamente sobre las cuestiones de sostenibilidad que competen al Banco y a su entorno.

La Junta Directiva reconoce que los temas ambientales y el cambio climático tienen un impacto financiero material y son relevantes para la entidad. La forma en la cual este órgano conoce acerca de los asuntos de sostenibilidad, incluidos los climáticos, es a través de las siguientes instancias:

Sesiones informativas a la Junta Directiva en pleno

La Junta Directiva es informada trimestralmente por la Dirección de Sostenibilidad acerca de los asuntos climáticos y de sostenibilidad determinados por el Banco, para que esta haga seguimiento y tome decisiones bajo diferentes aristas que incorporan los lineamientos estratégicos de la gestión para el desarrollo social, económico y ambiental del negocio, así como la ejecución de las líneas de acción establecidas en su Modelo de Sostenibilidad, tales como la Línea de Acción de Ecoeficiencia y cambio climático y las acciones que aborda la estrategia climática del Banco.

Entre los procesos establecidos en la Junta Directiva se encuentra la evaluación trimestral de los indicadores establecidos en el plan de sostenibilidad 2023 - 2025, entre los que se destacan: indicadores de ecoeficiencia y cambio climático, de educación financiera que incorporan el cambio climático, estructura organizacional, colocación de productos verdes y la gestión de riesgos ambientales y sociales (RAS). También son escalados a la Junta, para revisión y control, los avances en la ejecución de las líneas de acción del modelo de sostenibilidad del Banco, las cuales se encuentran enmarcadas en las líneas de acción de su Estrategia Climática.

La Junta Directiva no solamente es informada sobre las cuestiones climáticas, sino que también se encarga de aprobar lineamientos estratégicos. Un hito importante en este sentido es que en el tercer trimestre del año 2023 este órgano de gobierno aprobó la actualización de la Política de Sostenibilidad incluyendo el compromiso de promover acciones de mitigación y adaptación al cambio climático que fomenten el cuidado del medio ambiente.

Comité de Riesgos

Como parte del reconocimiento que los asuntos ambientales, sociales y climáticos pueden impactar negativamente a sus clientes de crédito y representan, por tanto, una potencial fuente de riesgos para la entidad. La gestión de los riesgos ambientales, sociales y climáticos hace parte de la gestión integral de riesgos que el Banco realiza para alcanzar sus objetivos estratégicos y cumplir su plan de negocios manteniendo el perfil de riesgo deseado.

Por tanto, estos asuntos son abordados por el Comité de Riesgos, que es uno de los comités de apoyo de la Junta Directiva e informa a esta instancia sobre los asuntos climáticos, especialmente cuando se requiere realizar modificaciones sustanciales a las políticas de gestión de riesgos ambientales y sociales.

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

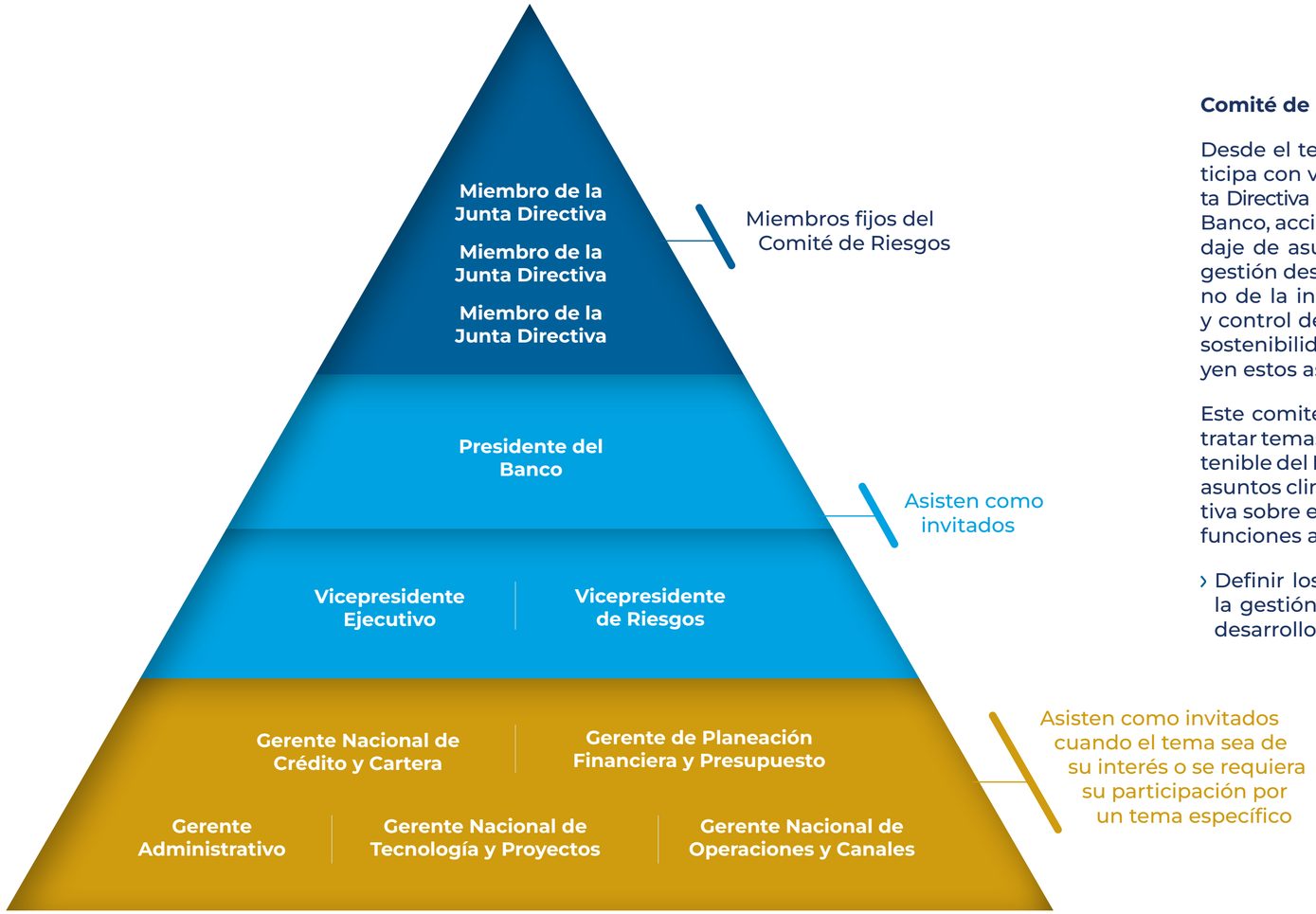


Ilustración 26. Composición del Comité de Riesgos

Comité de Sostenibilidad

Desde el tercer trimestre del año 2023 participa con voz y voto un miembro de la Junta Directiva en el Comité de Sostenibilidad del Banco, acción que permite impulsar el abordaje de asuntos climáticos y supervisar su gestión desde el máximo órgano de gobierno de la institución, y realizar una revisión y control del cumplimiento de las líneas de sostenibilidad del Banco en las que se incluyen estos asuntos.

Este comité se reúne trimestralmente para tratar temas relacionados con la gestión sostenible del Banco en donde se involucran los asuntos climáticos, informa a la Junta Directiva sobre estos temas y tiene las siguientes funciones asignadas:

- Definir los lineamientos estratégicos para la gestión sostenible del Banco y el buen desarrollo del Modelo de Sostenibilidad.
- Aprobar el Modelo de Sostenibilidad y participar en sus actualizaciones.
- Designar los recursos para el desarrollo del modelo de sostenibilidad.
- Velar por la correcta divulgación y capacitación del Modelo de Sostenibilidad en todos los grupos de interés del Banco.
- Evaluar los resultados del Modelo de Sostenibilidad y hacer seguimiento a la gestión sostenible del Banco.

Es importante resaltar que el Comité de Sostenibilidad también aprueba lineamientos para la gestión de los asuntos climáticos. En desarrollo de esta facultad, en 2023 el Comité aprobó la estrategia climática del Banco, que da un marco de acción general en torno a los asuntos climáticos acorde con los requisitos establecidos por la Circular Externa 031 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

Función de la administración

El Comité de Sostenibilidad está conformado por todos los miembros de la Alta Dirección del Banco y un miembro de la Junta Directiva, los cuales son sensibilizados en temas de sostenibilidad mediante el curso "Banco Mundo Mujer, Creciendo Juntos hacia un Futuro Sostenible" que es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores del Banco.

En este curso se involucran temáticas de cambio climático, acción que permite que se fomente un conocimiento preciso de los riesgos y oportunidades que traen para el Banco estos asuntos y se facilite la toma de decisiones. A continuación, se presentan los integrantes del Comité de Sostenibilidad:

Integrantes con voz y voto:

- Presidente del Banco (presidente del Comité)
- Vicepresidente Ejecutivo (Suplente presidente del Comité)
- Miembro de Junta Directiva
- Vicepresidente Jurídico
- Vicepresidente de Riesgos
- Vicepresidente Financiero y Administrativo
- Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

Adicionalmente y dependiendo de los temas a tratar, se involucran en calidad de invitados otras Gerencias y Direcciones del Banco.

Además del Comité de Sostenibilidad, los asuntos relacionados con el clima los abordan distintas instancias de la administración o Alta Dirección.

Roles y responsabilidades de la Alta Dirección en materia de sostenibilidad y clima

Rol	Responsabilidades
Alta Dirección	**1.** Promover el compromiso ambiental del componente "Cuidamos" del modelo de sostenibilidad del Banco. **2.** Definir las funciones, responsabilidades y autoridades relativas a la gestión ambiental interna. **3.** Velar por el cumplimiento de la normatividad legal ambiental vigente aplicable al Banco.
Gerencia Nacional de Crédito y Cartera	**1.** Liderar y desarrollar la estrategia comercial de colocación de créditos verdes del Banco. **2.** Promover en la fuerza comercial de crédito y cartera la apropiación de la cultura ambiental del Banco.
Gerencia Administrativa	**1.** Planear los Programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático de acuerdo con las necesidades y metas del Banco en materia ambiental en conjunto con la Dirección de Sostenibilidad y las áreas que tengan impacto en las actividades a desarrollar. **2.** Implementar y ejecutar los Programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático establecidos para el Banco, "Cuidemos cada gota", "Energía inteligente", "Nuestra huella", "Menos Residuos", "Menos materiales".
Dirección de Sostenibilidad	**1.** Planear los Programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático de acuerdo con las necesidades y metas del Banco en materia ambiental en conjunto con la Gerencia Administrativa y las áreas que tengan impacto en las actividades a desarrollar. **2.** Generar, implementar y ejecutar lineamientos relacionados a la movilidad sostenible de los colaboradores del Banco. **3.** Reportar indicadores y evaluaciones del desempeño ambiental del Banco al Comité de Sostenibilidad. **4.** Promover la cultura organizacional de cuidado del medio ambiente y la toma de conciencia del componente "Cuidamos" del modelo de sostenibilidad del Banco. **5.** Definir el contenido de las comunicaciones externas e internas del Banco relacionadas a sostenibilidad, gestión ambiental, ecoeficiencia y cambio climático.

Tabla 42. Roles y responsabilidades de la Alta Dirección en materia de sostenibilidad y clima

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

Rol	Responsabilidades
Gerencia de Mercadeo y Experiencia del cliente	**1.** Apoyar a la Gerencia Administrativa y la Dirección de Sostenibilidad en la planeación y ejecución de actividades relacionadas con la gestión ambiental interna y la campaña ambiental interna.
Gerencia de Cumplimiento	**1.** Identificar y notificar a las áreas sobre los requisitos legales ambientales vigentes aplicables al Banco para su debido cumplimiento.
Gerencia de Riesgos Financieros	**1.** Diseño e implementación de las metodologías para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales. **2.** Generación de reportes dirigidos a la Alta Dirección, comité, sostenibilidad, comité de riesgos y junta directiva. **3.** Monitorear la implementación de la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales y la exposición del Banco a dichos riesgos. Evaluar regularmente, junto a las áreas involucradas, la implementación de la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.
Gerencia Nacional de Operaciones y Control	**1.** Contribuir a la generación de cultura organizacional de cuidado del medio ambiente al interior del Banco. **2.** Realizar los registros requeridos por los diferentes Programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático en la red de oficinas.

Tabla 42. Roles y responsabilidades de la Alta Dirección en materia de sostenibilidad y clima



8.3.2 Estrategia

Descripción de riesgos y oportunidades relacionadas con el clima

Identificamos las oportunidades climáticas y priorizamos los riesgos y oportunidades para cada horizonte de tiempo (corto, mediano y largo plazo) según su relevancia, que involucra la visión de la Vicepresidencia de Riesgos y las unidades de negocio entre las que se encuentran, la Gerencia Nacional de Crédito y Cartera, la Gerencia Nacional de Captaciones y la Gerencia de Banca Seguros, con el acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo y Experiencia de Cliente apoyando desde los frentes de producto, mercado y cliente.

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

Riesgos y oportunidades climáticas materiales para el Banco

Riesgo/ Oportunidad material	Razones que sustentan la materialidad	Plazo esperado de materialización
Riesgo de crédito por incumplimiento de pago	Banco Mundo Mujer puede verse expuesto al aumento de la probabilidad de incumplimiento de los clientes de crédito por impactos climáticos materializados en sus actividades, directamente o a través de sus cadenas de suministro, como eventos agudos (inundaciones, sequías, olas de calor, etc.), eventos crónicos (aumento del nivel del mar, pérdida de aptitud agropecuaria, etc.), cambios en las preferencias de sus clientes o aumento de costos por inversiones imprevistas para atender a nuevas regulaciones o pagar multas y sanciones.	Mediano plazo
Riesgo del aumento de costos operativos	La volatilidad de los costos operativos puede verse afectada por razones climáticas, como el aumento del precio de las pólizas que aseguran los activos del Banco; nueva normatividad que obligue a compensar o disminuir drásticamente las emisiones de carbono directas del Banco; el aumento del precio de la electricidad y otros combustibles utilizados, además de los mayores costos asociados al cumplimiento de normas para gestionar los riesgos climáticos en la organización (nómina, consultorías, desarrollos tecnológicos, etc.).	Mediano plazo
Riesgo de mercado	La incertidumbre en las decisiones del mercado, la desconfianza en los niveles de consumo, la variación del precio de materias primas (sensibles a los eventos meteorológicos), las decisiones regulatorias, entre otras, puede ocasionar una pérdida del valor de activos financieros emitidos por empresas/gobiernos intensivos en carbono, o que realicen una transición tardía o desordenada a una economía baja en carbono.	Mediano plazo
Oportunidad reputacional	Banco Mundo Mujer puede fortalecer su imagen positiva, dando a conocer su contribución al logro de los objetivos climáticos y atrayendo así a grupos de interés (clientes, inversionistas, fondeadores, etc.) interesados en estos asuntos.	Corto plazo
Oportunidad de acceso a fuentes de financiamiento	El Banco podría mejorar sus costos de fondeo proveniente de al menos tres fuentes: (1) préstamos concesionales con multilaterales (BID, IFC, KfW, AFD, etc.) y fondos especializados (GCF, GEF, etc.) que exigen el cumplimiento de requisitos relacionados con el clima; (2) emisión de bonos temáticos (verdes, sostenibles); (3) aumento de la captación de depósitos a través de productos de ahorro verde (cuentas de ahorro verdes, CDT verdes, etc.).	Corto plazo
Oportunidad de aumento en la cuota de mercado	El Banco tiene la oportunidad, por ejemplo, de aumentar la colocación y el alcance del Crédito Agropecuario Biosostenible, entre otros nuevos productos con enfoque verde/climático que financien las actividades agropecuarias que incentivan la conservación del medio ambiente y el buen uso de los recursos naturales renovables.	Mediano plazo

Tabla 43. Riesgos y oportunidades climáticas materiales para el Banco

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



Estrategia climática

Frente al cambio climático, nuestra gestión se alinea con los pasos dados en esta dirección por el sector financiero colombiano, como el surgimiento del Protocolo Verde, la publicación de la Taxonomía Verde de Colombia y la emisión de la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la divulgación de información relacionada con asuntos ambientales y sociales, incluidos los climáticos.

Hitos de nuestra gestión climática

2017
- Firma del Protocolo Verde

2019
- Determinación de la materialidad de impacto

2020
- Lanzamiento del Crédito Agropecuario Biosostenible

2021
- Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales
- Actualización de la materialidad de impacto
- Adhesión al Programa Carbono Neutralidad del Ministerio de Ambiente (primer banco en hacerlo)

2022
- Primera medición y divulgación de huella de carbono del Banco
- Inclusión de la línea de acción de cambio climático em el modelo de sostenibilidad
- Identificación de asuntos ambientales, sociales y climáticos materiales
- Firma del Protocolo Verde ampliado

2023
- Adhesión a la iniciativa PCAF y realización del primer ejercicio de cuantificación de emisiones financiadas
- Identificación y priorización de los principales riesgos y oportunidades relacionadas con el clima
- Diagnóstico del Banco frente a las recomendaciones del TCFD
- Elaboración de la estrategia climática del Banco
- Determinación de la materialidad financiera



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



En los próximos años, profundizaremos en torno a la sostenibilidad y el cambio climático, para lo cual hemos diseñado una Estrategia Climática alineada a las recomendaciones de las cuatro áreas temáticas del TCFD y a los Focos de Sostenibilidad y las Líneas de Acción del Modelo de Sostenibilidad del Banco.

Nuestra Estrategia Climática

01. Gobernanza

- Estructura organizacional para la gestión del cambio climático
- Política de Sostenibilidad / Directriz frente al Cambio Climático
- Reporte sobre la gestión climática

02. Estrategia

- Financiamiento climático
- Gestión de la huella de carbono
- Educación financiera y cambio climático

03. Gestión de Riesgos

- Gestión de riesgos en la actividad de crédito
- Gestión de otros riesgos relacionados con el cambio climático

04. Metricas y Objetivos

- Definir métricas y objetivos para cada una de las áreas temáticas anteriores

En el área temática de **gobernanza** hemos incorporado formalmente el cambio climático en las discusiones y toma de decisiones de la Junta Directiva y la Alta Dirección, así como la inclusión del compromiso climático en la Política de Sostenibilidad y el reporte de la gestión de la entidad sobre este tema.

Adicionalmente, hemos establecido una estructura organizacional en la que se incluye la participación de un equipo multidisciplinario de diferentes representantes del Banco, lo que permite aportar soluciones más innovadoras y creativas a los problemas, gracias a la diversidad de perspectivas, dando lugar a decisiones más informadas y meditadas.

En el área temática de **estrategia**, las acciones se encaminan a fomentar el financiamiento climático mediante la consolidación del portafolio de productos financieros con enfoque climático, aumentando las colocaciones del Crédito Agropecuario Biosostenible.

Para esta área temática también se plantea gestionar la huella de carbono de alcances 1 y 2, establecer metas y acciones de reducción de emisiones de GEI (incluidas emisiones financiadas) e incorporar el cambio climático en las actividades de educación financiera.

En la gestión de riesgos se plantea profundizar en la evaluación de riesgos climáticos mediante la gestión de riesgos ambientales y sociales que afectan la actividad de crédito, identificar y evaluar periódicamente los riesgos relacionados con el clima y establecer medidas apropiadas para mitigarlos.

Las tres áreas temáticas mencionadas son complementadas con un área transversal de **métricas y objetivos**, a través de la cual el Banco establece su nivel de ambición para cada una de las acciones y le hace seguimiento a su alcance.

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



Programa Nuestra Huella

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

Alineamos nuestra medición e inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (de ahora en adelante GEI) de acuerdo con la metodología de la norma ISO 14064. Para ello, cuantificamos nuestras emisiones Categoría 1 (Emisiones directas), Categoría 2 (Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica) y Categorías 3 a 6 (Emisiones indirectas) y definimos el 2023 como nuestro año base, con el fin de establecer medidas orientadas a prevenir y mitigar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas en la prestación de nuestros servicios y, de esta manera, avanzar hacia la carbono neutralidad.

Principales iniciativas

Iniciativas	Objetivos	Logros
Establecimiento de metodología de medición ISO 14064	Estandarizar nuestra medición del inventario de emisiones de GEI	› Replanteamos el método para la medición de nuestras emisiones asociadas a la movilidad de la fuerza comercial, incluimos la medición de la huella de carbono asociada a nuestra generación de residuos y definimos el 2023 como nuestro año base.
Planteamiento de estrategias para la reducción de la huella de carbono	Establecer acciones a corto, mediano y largo plazo, y medir su potencial de reducción	› Establecimos estrategias y acciones para gestionar y reducir nuestras emisiones en el corto, mediano y largo plazo, y cuantificamos su potencial de reducción.
Implementación de estrategias para la reducción de emisiones	Implementar 3 estrategias para reducir nuestra huella de carbono	Implementamos exitosamente 3 estrategias: › Realizamos el cambio de luminarias convencionales por iluminación LED en 18 de nuestras oficinas a nivel nacional. › Instalamos 84 aires acondicionados tecnología inverter. › Se instalaron 31 plantas eléctricas automáticas a gas en nuestras oficinas a nivel nacional.

Tabla 44. Principales iniciativas del Programa Nuestra Huella

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

Programa Movilidad Sostenible

Como parte de nuestro compromiso con la mitigación y gestión de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero, en agosto de 2023 lanzamos el **Programa de Movilidad Sostenible** para promover la adopción de prácticas de movilidad más sostenibles en materia ambiental, social y económica.

A través de este programa buscamos concientizar a nuestros colaboradores de las emisiones de CO_2 generadas por el consumo de combustibles fósiles y, a través del uso de la aplicación Try My Ride, promovimos e incentivamos la movilidad activa (caminatas y uso de bicicleta), el uso compartido de vehículos entre compañeros y la promoción de una cultura interna de protección ambiental.

Principales logros

Evitamos la emisión de más de **8 toneladas** de CO_2 a la atmósfera

Registramos más de **6.700** rutas de movilidad activa en **bicicleta y caminando**

Contamos con la participación de más de **500 colaboradores** en la APP

8.3.3 Gestión de riesgos

Contenido SASB FN-CB-410a.2

Identificación y evaluación de riesgos relacionados con el clima

El riesgo más relevante para el Banco, relacionado con el clima, es el riesgo de crédito por incumplimiento de pago, debido a que diversos factores relacionados con el clima pueden provocar una mayor probabilidad de incumplimiento de los clientes de crédito.

Por tal motivo, desde el año 2021 identificamos y evaluamos los riesgos relacionados con el clima a nivel de las operaciones individuales de crédito, como parte de nuestra gestión de riesgos ambientales y sociales (RAS) de la siguiente forma:

- A través de la lista de exclusión (aplicada a todas las operaciones que ingresen), pues el Banco no financia actividades que impliquen el uso de sustancias nocivas para la capa de ozono y que están siendo retiradas progresivamente del mercado internacional, como las reguladas por el Protocolo de Montreal, ni proyectos de exploración de gas y desarrollo gasífero.
- Posterior a la aplicación de la lista de exclusión, el Banco realiza una evaluación de los riesgos A&S para las operaciones que pertenezcan al sector agropecuario y al sector de minería.
- Complementariamente, en el formulario de información ambiental y social para el sector agropecuario se incluyen preguntas sobre la vulnerabilidad del cliente ante los riesgos climáticos físicos agudos como inundaciones, heladas y las acciones llevadas a cabo para enfrentarlos. Estas variables, entre otras, son consideradas para asignar la categoría de riesgo ambiental y social de la operación crediticia. Para mayor detalle sobre los resultados de evaluación de riesgo ambiental y social ver apartado: “3. Información relacionada con los asuntos sociales y ambientales, diferentes a los climáticos”.
- En el comité de crédito se considera información sobre riesgos climáticos identificados en la evaluación de riesgos ambientales y sociales y se supervisan seis meses después del desembolso. Para las operaciones de crédito clasificadas como de Alto Riesgo Ambiental y Social se supervisan a través de una nueva visita al cliente, en la que se evalúan los puntos críticos ambientales y sociales identificados en la visita inicial. Los resultados de este monitoreo se tienen en cuenta en la evaluación de la siguiente solicitud de crédito del cliente.



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

Además, monitoreamos el riesgo de interrupción de las operaciones por riesgos físicos causados por eventos climáticos agudos (inundaciones, vendavales, deslizamientos, etc.) o crónicos (erosión costera, aumento del nivel del mar) que pueden afectar la operación y continuidad del negocio.

En ese sentido, monitoreamos este riesgo, actualizando anualmente la matriz de continuidad del negocio, la cual identifica en los eventos naturales las posibles causas que generarían interrupción de los procesos más relevantes del Banco. Estos riesgos se evalúan con una metodología que permite establecer el nivel de riesgo inherente y residual.

Hemos desarrollado una metodología que se encuentra en proceso de aplicación que consiste en la identificación y evaluación de riesgos ambientales, sociales y climáticos para el Banco, considerando su impacto y probabilidad de materialización.

Gestión de riesgos relacionados con el clima

El Banco también ha avanzado en la inclusión del cambio climático en las actividades de Educación Financiera mediante el programa “Aprendamos en familia” que incluye contenidos de estos asuntos para las diferentes audiencias que se abordan. Para el próximo año, se seguirá profundizando en esta acción con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la línea de acción “Educación financiera y cambio climático” de la estrategia climática del Banco.

Un hito relevante frente a la anterior acción es que durante el 2023 el Banco recibió el sello de calidad de la SFC en la categoría “Iniciativa en Territorio” por el programa finanzas rurales en el que se brindan buenas prácticas ambientales a los clientes para el manejo de las fincas verdes y combatir los impactos negativos sobre el ambiente.

Una vez identificados los riesgos de continuidad del negocio mencionados anteriormente, la Jefatura de Riesgo Operativo elabora estrategias para minimizar su impacto. Para la causa “eventos naturales” se cuenta con planes de recuperación ante desastres y atención de contingencias, que describen las acciones a realizar cuando se interrumpe la operación de la entidad por esos eventos. Los dueños de proceso y la jefatura prueban la efectividad de los controles y los resultados se presentan al Comité de Riesgos.

Integración en la gestión general de riesgos de la organización

La gestión de los riesgos relacionados con el clima forma parte del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) del Banco ya que, tanto la gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (RAS) como la de riesgos de continuidad del negocio atribuibles al cambio climático, realizan sinergias en este sistema.

El SIAR cumple con los requisitos establecidos en el capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera 100/95 de la SFC y, por tanto, el Banco cuenta con un marco de apetito de riesgo, atiende las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, cuenta con políticas y directrices específicas y ha desarrollado una estructura de gobierno que involucra a la Junta Directiva, el Comité de Riesgos y la Auditoría Interna.

La Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, cuenta con un manual específico donde se detallan las políticas, procedimientos y metodologías para su gestión. Las etapas de esta gestión están alineadas con el proceso de crédito del Banco y con las etapas de gestión de riesgos del SIAR. Adicionalmente, como se describió en la sección de gobernanza, la estructura organizacional establecida para la gestión de riesgos en la entidad también está involucrada en la gestión RAS, incluyendo la Junta Directiva, el Comité de Riesgos y la Alta Dirección. Vale la pena destacar que el Banco cuenta con personal específico para apoyar la gestión RAS en la Jefatura de Riesgo de Crédito, Políticas y Metodologías, que hace parte de la Gerencia de Riesgos Financieros.

Por otra parte, la gestión de riesgos de continuidad del negocio atribuibles al cambio climático es parte de la gestión del riesgo operacional del SIAR, por lo que tiene sus propias políticas y planes de continuidad, además, está integrada al Marco de Apetito de Riesgos y una jefatura específica dentro de la Gerencia de Riesgos No Financieros.



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

8.3.4 Métricas y objetivos

Reporte de emisiones de Gases Efecto Invernadero

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

Medición de la huella de carbono

Cuantificamos nuestras emisiones de GEI expresadas en términos de toneladas de CO2 equivalente (tCO2e), para las categorías 1, 2, 3 - 6, asociadas al desarrollo de nuestras actividades a nivel nacional.

En la categoría 1 Nuestro inventario incluye las emisiones directas generadas a partir de fuentes propiedad del banco o controladas, cuantificando las fuentes estacionarias y móviles. En la categoría 2 cuantificamos únicamente las emisiones asociadas a nuestro consumo de energía eléctrica; en la categoría 3 cuantificamos nuestras emisiones de GEI indirectas asociadas al transporte por desplazamiento diario de nuestra fuerza comercial. En la categoría 4 cuantificamos nuestras emisiones indirectas determinadas por la adquisición de bienes e insumos y por la disposición y tratamiento de los residuos que generamos en el desarrollo de nuestras operaciones.

La metodología de medición de la huella de carbono corporativa fue actualizada durante el 2023 alineándose a la Norma ISO 14064. Teniendo en cuenta que se presentaron cambios significativos con respeto a la metodología implementada en años anteriores, se tomó la medición de este año como la nueva línea base. A continuación, se presentan los resultados de este ejercicio:

Categoría	Ton CO_2 eq
Categoría 1 (Emisiones directas) Diesel, Gasolina, Gas natural, GLP, extintores, refrigerantes.	275,39
Categoría 2 (Emisiones indirectas) Energía	578,23
Categoría 3 (Emisiones indirectas) Transporte de empleados, viajes de negocios	3.537,49
Categoría 4 (Emisiones indirectas) Bienes y servicios, residuos RAEES y no aprovechables	759,11
Total Emisiones 2023	**5.150,22**

Tabla 45. Reporte de emisiones de Gases Efecto Invernadero

Fuente Cifras BMM



A partir de la medición de la huella de carbono corporativa, se han identificado y planteado acciones encaminadas a la mitigación y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero de las categorías 1, 2, 3 y 4. Estas acciones se relacionan sobre todo con la gestión del uso de combustibles, energía eléctrica, de refrigerantes y la movilidad de los colaboradores.

Lo anterior se ejecuta mediante los Programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático, cuyo objetivo es diseñar e implementar estrategias que permitan gestionar los impactos ambientales del Banco, entre ellos la huella de carbono corporativa.

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

Producto Agropecuario Biosostenible

Hemos avanzado en la colocación de créditos con impactos ambientales positivos que consideran aspectos de cambio climático a través del Crédito Agropecuario Biosostenible, el cual promueve la conservación del medio ambiente, la mitigación y adaptación al cambio climático, el uso eficiente de los recursos naturales renovables y contribuye al bienestar de las comunidades y su entorno.

Con esta línea de productos verdes, reafirmamos el 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.

La métrica con la que el Banco cuenta para las colocaciones del Crédito Agropecuario Biosostenible es el saldo de cartera de dicho producto.

Saldo de Cartera Verde

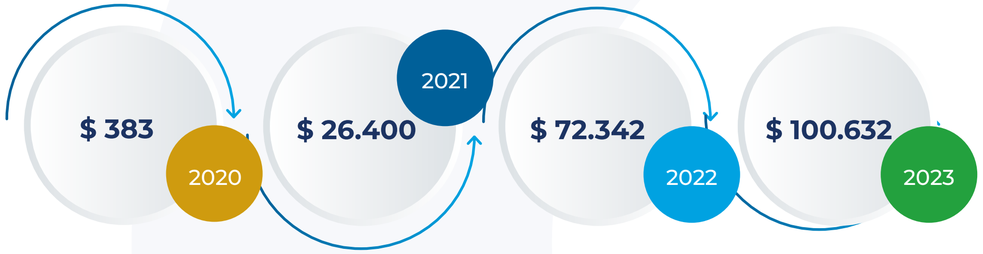


Ilustración 27. Saldo de Cartera Verde

Fuente Cifras BMM

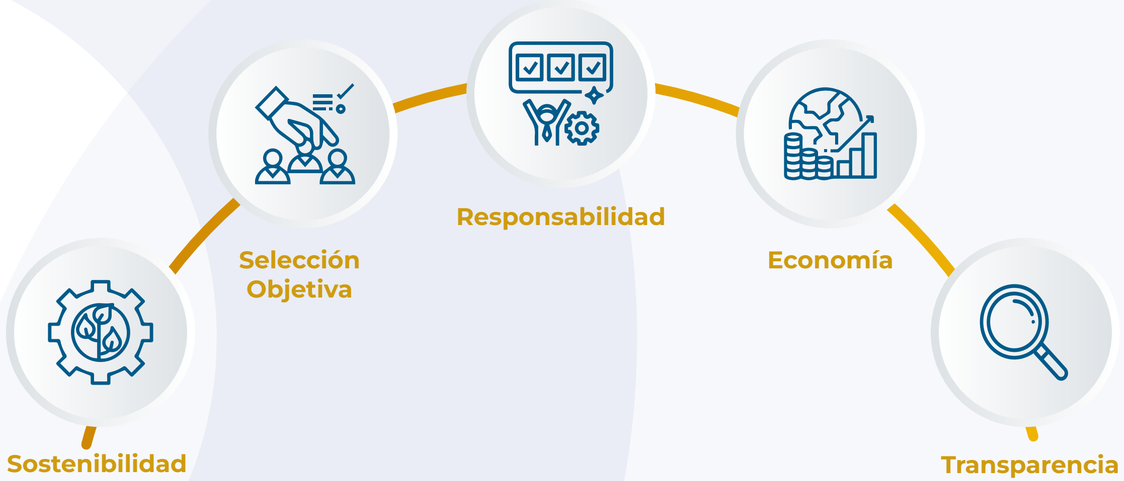
Cifras en millones de pesos.

8.4 Abastecimiento Responsable

Contenido GRI: 308-1, 308-2

En el Banco Mundo Mujer entendemos el abastecimiento de los bienes y servicios requeridos para nuestro funcionamiento, como una línea estratégica para gestionar y mitigar los impactos ambientales generados indirectamente en el desarrollo de nuestras operaciones. Por ello, creamos valor con nuestros proveedores a través de una relación basada en los 5 principios relacionados a continuación:

Principios de contratación



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

8.4.1 Principales resultados

Selección de proveedores con Criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo

› Redefinimos el formulario del piloto Riesgos Ambientales y Sociales (RAS) en búsqueda de información clave en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo alineados a su actividad económica, clasificación del riesgo y controles implementados para mitigarlo.

›Implementamos la lista de exclusión para el proceso de contratación que restringe la vinculación de contratistas que quebranten ciertas condiciones de tipo laboral, social y ambiental.

› Durante el año 2023 se aplicaron 46 encuestas del piloto RAS a contratistas y proponentes en los procesos de compras y contratación. Los resultados obtenidos se encuentran descritos en el capítulo 6 de Riesgos Financieros.

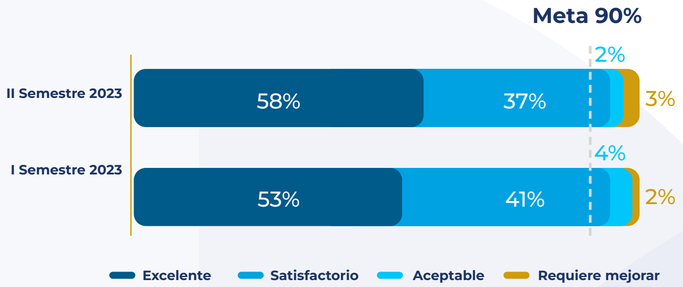
Evaluación de desempeño de contratistas

› Durante el año 2023, se realizó la evaluación de desempeño a nuestros contratistas de manera semestral, obteniendo los siguientes resultados:

Resultado de la evaluación de desempeño de contratistas

Grafica 41. Resultado de la evaluación de desempeño de contratistas

Fuente Cifras BMM



Con respecto a nuestros contratistas críticos los resultados fueron los siguientes:

Resultado de la evaluación de desempeño de contratistas críticos

Grafica 42 . Resultado de la evaluación de desempeño de contratistas críticos

Fuente Cifras BMM



Fortalecimiento de la relación con contratistas

› Se desarrollaron actividades orientadas a fortalecer la comunicación con proveedores tanto para los procesos de contratación como información relevante de políticas, directrices y logros obtenidos por el Banco; informe de gestión sostenible del 2022, información de descuentos por pronto pago; así como la incorporación de cronogramas y canales de comunicación oportuna.

Definición de criterios ambientales de compras de acuerdo con la priorización de Bienes y Servicios.

› Se realizó **priorización** de los bienes y servicios sobre los cuales se definieron los criterios de compras sostenibles a través de una matriz de priorización que contempla criterios como: volumen de compra, criticidad, riesgo RAS, contribución a los pilares de sostenibilidad del Banco.

› Se definieron **criterios ambientales y sociales** para compras en categorías como: Servicios tecnológicos, Servicios generales, Mantenimiento, Transporte, Insumos y suministro.

› Se establecieron **requisitos ambientales** generales para la compra o contratación de diferentes bienes y servicios.

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

8.4.2 Nuestros retos

01. Seleccionar el 100% de nuestros proveedores segmentados bajo los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

02. Implementar fichas de compras sostenibles y requerimientos ambientales según la priorización de proveedores realizada en el año 2023.

03. Realizar nuestro segundo estudio de percepción para nuestros proveedores



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

09. Índice de Contenidos

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
CONTENIDO GRI			
GRI	GRI 2: Divulgaciones generales 2021	**2-1** Detalles de la organización	3, 4, 10, 11
		2-2 Entidades incluidas en los informes de la organización.	10
		2-3 Periodo de reporte, frecuencia, contacto	4
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	3
		2-7 Empleados	3, 106
		2-9 Estructura y composición del gobierno	124, 127
		2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	125, 126
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	127
		2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	128
		2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	125
		2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	126, 173

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

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
GRI	GRI 2: Divulgaciones generales 2021	**2-15** Conflictos de intereses	129
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas	128
		2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	127
		2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	126
		2-21 Ratio de compensación total anual	117
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	9, 20
		2-23 Compromisos de políticas	20
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	20
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	20
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	131
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	134
		2-28 Asociaciones	19

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
GRI	GRI 2: Divulgaciones generales 2021	**2-29** Enfoque de la participación de las partes interesadas	26, 27
	GRI 3: Divulgaciones sobre temas materiales 2021	**3-1** Proceso para determinar los temas materiales.	23, 24
		3-2 Lista de temas materiales	23, 24
		3-3 Gestión de temas materiales	48, 93, 101, 105, 122, 137, 154, 161
	GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido 2016	**201-1** Valor económico directo generado y distribuido	76
	GRI 205: Anticorrupción 2016	**205-1** Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	134
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	131
		205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	134
	GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	**206-1** Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio	134

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

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
GRI	GRI 301: Materiales 2016	**301-1** Materiales utilizados por peso o volumen	166, 167
	GRI 302: Energía 2016	**302-1** Consumo de energía dentro de la organización.	165
		302-3 Intensidad energética	165
		302-4 Reducción del consumo de energía.	165
	GRI 303:Agua y efluentes 2018	**303-1** Interacción con el agua como recurso compartido	164
		303-5 Consumo de agua	164
	GRI 305: Emisiones 2016	**305-1** Emisiones directas de GEI (alcance 1)	180, 183
		305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	180, 183
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	180, 183
	GRI 306: Residuos 2020	**306-2** Residuos por tipo y método de eliminación	167
		306-3 Residuos generados	167
	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	184
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	184

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
GRI	GRI 301: Materiales 2016	**301-1** Materiales utilizados por peso o volumen	166, 167
	GRI 302: Energía 2016	**302-1** Consumo de energía dentro de la organización.	165
		302-3 Intensidad energética	165
		302-4 Reducción del consumo de energía.	165
	GRI 303:Agua y efluentes 2018	**303-1** Interacción con el agua como recurso compartido	164
		303-5 Consumo de agua	164
	GRI 305: Emisiones 2016	**305-1** Emisiones directas de GEI (alcance 1)	180, 183
		305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	180, 183
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	180, 183
	GRI 306: Residuos 2020	**306-2** Residuos por tipo y método de eliminación	167
		306-3 Residuos generados	167
	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	184
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	184

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

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
GRI	GRI 401: Empleo 2016	**401-1** Nuevas contrataciones y rotación de empleados	109
		401-2 Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o de tiempo parcial	116
		401-3 Licencia parental	108
	GRI 403:Salud y seguridad ocupacional 2018	**403-1** Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	117
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	117
		403-3 Servicio de Salud en el trabajo	117
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	117
		403-5 Formación sobre salud y seguridad en el trabajo	117
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	117
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	117
		403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	119

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
GRI	GRI 403:Salud y seguridad ocupacional 2018	**403-9** Lesiones por accidente laboral	120
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	120
	GRI 404:Formación y educación 2016	**404-1** Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	114
		404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	111
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	108
	GRI 405:Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	**405-1** Diversidad de los órganos de gobernabilidad y los empleados.	110
	GRI 406:No discriminación	**406- 1** Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	129
	GRI 413: Comunidades locales 2016	**413-1** Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	94
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	**419-1** Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	133

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

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
INDICADORES PROPIOS			
PROPIO	FS6	Porcentaje para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad. Cartera Captaciones Banca Seguros	62
	FS14	Accesibilidad en zonas de baja densidad	102
	ECC-1	Ingresos por seguros	61
	ECC-3	Crecimiento clientes	54, 57, 61
	ECC-4	Crecimiento del negocio	54, 57
	EPV-1	Crecimiento en clientes Productos Verdes	55
	EPV-2	Crecimiento en Monto	55
	ROE	Rentabilidad - ROE	77, 78
	SOLV	Índice de solvencia	77, 78
	SFC-5	Sistema de Control Contable	77, 78
	SFC-8	Análisis de los resultados financieros del Banco	76
	EFC-1	Índice de Satisfacción General del Cliente	63

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
INDICADORES PROPIOS			
PROPIO	EFC-2	Net Promotore Score= Índice de recomendación o de lealtad de los clientes	63
	ECO-1	Actividades para promover la cultura organizacional	116
	GRC	Gestión de Riesgo de Crédito	140
	GRM	Gestión de Riesgo de Mercado	141
	GRL	Gestión de Riesgo de Liquidez	143
	RAS	Gestión de Riesgo Ambiental y Social	144
	RO	Riesgo Operacional	146
	CN	Continuidad del Negocio	147
	SIC	Seguridad de la Información y Ciberseguridad	147
	AUD	Auditoría	152
	ERA-1	Solicitud de créditos evaluados en riesgos ambientales y sociales	145
	AUD	Principales resultados de la gestión de auditoría y mejoras realizadas durante el año	152

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

Fuente	GRI Standard/ Other Source	Contenido	Ubicación
INDICADORES PROPIOS			
PROPIO	SFC-9	Principales normas que impactaron al Banco	133
	EEF-1A	Total de consumidores financieros beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	94
	EEF-1b	Total de Colaboradores beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	98
	EIF-1	Porcentaje de clientes que pertenecen a los estratos socioeconómicos	103
	EEE-1	Acciones de eficiencia energética implementadas	165
	EEC-1	Reducción del consumo de agua	164
	EEC-2	Intensidad del agua	164
	EEN-1	Acciones de reducción de GEI	180, 183
CONTENIDOS SASB			
	FN-CB-240a.1	1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	54
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	54
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	144, 181

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

Índice de tablas, gráficas e ilustraciones

Tablas

Tabla 1.	Grupos de interés	Pg. 26
Tabla 2.	Clientes de crédito y cartera	Pg. 53
Tabla 3.	Saldo de cartera por producto de crédito	Pg. 53
Tabla 4.	Saldo de cartera por modalidad de crédito	Pg. 54
Tabla 5.	Crecimiento de la cartera	Pg. 54
Tabla 6.	Crecimiento de la cartera por regional	Pg. 54
Tabla 7.	Desembolsos de la Línea de Crédito para la Mujer	Pg. 55
Tabla 8.	Clientes de cuenta de ahorros y CDT persona natural	Pg. 57
Tabla 9.	Saldo de CDT y Cuentas de Ahorro en red de oficinas Persona Natural	Pg. 57
Tabla 10.	Distribución de clientes asegurados por género y producto	Pg. 61
Tabla 11.	Atención de clientes con discapacidad en oficinas	Pg. 66
Tabla 12.	Número de operaciones de recaudo en efectivo	Pg. 70
Tabla 13.	Número de operaciones de recaudo en canal digital	Pg. 70
Tabla 14.	Número de transacciones realizadas a través de los servicios digitales y telefónicos implementados en el 2023	Pg. 73

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

Tablas

Tabla 15.	Número de operaciones por canales digitales	Pg. 74
Tabla 16.	Número de operaciones por canales presenciales	Pg. 74
Tabla 17.	Número de operaciones por canales telefónicos	Pg. 74
Tabla 18.	Indicadores de Cartera de Créditos 2023	Pg. 77
Tabla 19.	Indicadores de Captaciones 2023	Pg. 77
Tabla 20.	Indicadores Cifras Generales 2023	Pg. 77
Tabla 21.	Indicadores 2023	Pg. 77
Tabla 22.	Estado de situación financiera comparativo 2022 – 2023	Pg. 78
Tabla 23.	Estado de resultados comparativo 2022 – 2023	Pg. 86
Tabla 24.	Distribución de los municipios con clientes de crédito - diciembre 2023	Pg. 102
Tabla 25.	Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2023, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)	Pg. 103
Tabla 26.	Distribución de nuestros clientes por Estrato socioeconómico - Persona Natural BMM	Pg. 103
Tabla 27.	Distribución de colaboradores por niveles /Fuente: cifras BMM	Pg. 107

Tablas

Tabla 28.	Distribución de colaboradores por Regionales	Pg. 107
Tabla 29.	Participación de los colaboradores por nivel de cargo y género en la evaluación de desempeño	Pg. 108
Tabla 30.	Promociones 2023	Pg. 109
Tabla 31.	Tipo de formación	Pg. 111
Tabla 32.	Participación de los colaboradores en el proceso de formación	Pg. 114
Tabla 33.	Cobertura SG-SST	Pg. 119
Tabla 34.	Cobertura de lugar de trabajo SG-SST	Pg. 119
Tabla 35.	Medidas implementadas para minimizar el riesgo	Pg. 120
Tabla 36.	Lesiones y fallecimientos	Pg. 120
Tabla 37.	Cambios en la Junta Directiva	Pg. 127
Tabla 38.	Índice de cartera vencida por modalidad de crédito	Pg. 141
Tabla 39.1.	Indicador de valor en riesgo (VeR) 2022	Pg. 142
Tabla 39.2.	Indicador de valor en riesgo (VeR) 2023	Pg. 142
Tabla 40.	Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio	

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

Tablas

Tabla 41.	Principales Iniciativas del programa Menos Materiales Más Responsables	PG. 166
Tabla 42.	Roles y responsabilidades de la Alta Dirección en materia de sostenibilidad y clima	PG. 175
Tabla 43.	Riesgos y oportunidades climáticas materiales para el Banco	PG. 177
Tabla 44.	Principales iniciativas del Programa Nuestra Huella	PG. 180
Tabla 45.	Reporte de emisiones de Gases Efecto Invernadero	PG. 183

Gráficas

Gráfica 1.	Matriz de materialidad de impacto	Pg. 23
Gráfica 2.	Matriz de materialidad financiera	Pg. 25
Gráfica 3.	Evolución de la inflación mundial	Pg. 29
Gráfica 4.	Tasa de crecimiento mundo, economías avanzadas y mercados emergentes	Pg. 20
Gráfica 5.	Variación del IPC en países de américa del sur sep-22 vs sep-23	Pg.31
Gráfica 6.	Evolución de La Inflación En Colombia, Brasil Y Chile	Pg. 32
Gráfica 7.	Variación anual del IPC por divisiones de gasto	Pg. 33

Gráficas

Gráfica 8.	Tasas de intervención en Colombia, Brasil y Chile	Pg. 34
Gráfica 9.	Variación Anual del Producto Interno Bruto (Colombia, Brasil, Chile, Mundo)	Pg.35
Gráfica 10.	Evolución del empleo en Colombia	Pg. 36
Gráfica 11.	Principales Cifras Establecimientos De Crédito – Octubre 2023	Pg. 38
Gráfica 12.	Total Activo Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 39
Gráfica 13.	Composición Del Activo Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 39
Gráfica 14.	Cartera Bruta Por Modalidad Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 40
Gráfica 15.	Cartera Bruta Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 40
Gráfica 16.	cartera bruta microcrédito bancos vs banco Mundo Mujer	Pg. 40
Gráfica 17.	Total Pasivo Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 41
Gráfica 18.	Composición Del Pasivo Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 41
Gráfica 19.	Participación De Depósitos y Exigibilidades Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 42
Gráfica 20.	Composición De Depósitos y Exigibilidades Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 42

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

Gráficas

Gráfica 21.	Utilidad Neta Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 42
Gráfica 22.	Ingresos Por Intereses Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 43
Gráfica 23.	Egresos Por Intereses Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 43
Gráfica 24.	Gasto Por Deterioro Bancos Vs Banco Mundo Mujer	Pg. 43
Gráfica 25.	Participación de Cartera de Microcrédito de Bancos- Octubre de 2023	Pg. 46
Gráfica 26.	Composición del activo	Pg. 79
Gráfica 27.	Composición del disponible + inversiones	Pg. 79
Gráfica 28.	Composición de las cuentas por cobrar, neto	Pg. 81
Gráfica 29.	Composición de la propiedad planta y equipo	Pg. 81
Gráfica 30.	Composición de los otros activos neto	Pg. 82
Gráfica 31.	Composición del pasivo total	Pg. 82
Gráfica 32.	Composición de los productos de ahorro	Pg. 83
Gráfica 33.	Composición de los certificados de depósito a término	Pg. 42
Gráfica 34.	Composición de las inversiones en circulación	Pg. 84

Gráficas

Gráfica 35.	Composición de los créditos de bancos	Pg. 84
Gráfica 36.	Composición de los demás pasivos	Pg. 85
Gráfica 37.	Composición de los ingresos	Pg. 87
Gráfica 38.	Composición de los egresos por intereses	Pg. 88
Gráfica 39.	Composición del gasto personal, administrativo, deterioro y amortizaciones	Pg. 89
Gráfica 40.	Composición del gasto por deterioro neto	Pg. 89
Gráfica 41.	Resultado de la evaluación de desempeño de contratistas	Pg. 185
	Resultado de la evaluación de desempeño de contratistas críticos	Pg. 185

Ilustraciones

Ilustración 1.	Población Ocupada En Colombia Por Rama De Actividad A Noviembre De 2023 (Top 5) PA	Pg. 36
Ilustración 2.	Principales Indicadores Establecimientos De Crédito – Octubre 2023 PA	Pg. 44
Ilustración 3.	Principales Cifras Por Tipo De Entidad– Octubre 2023	Pg. 45
Ilustración 4.	Principales resultados de las líneas de acción	Pg. 49

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

Ilustraciones

Ilustración 5.	Resultados del Estudio Anual de Experiencia de Cliente 2019 – 2023	Pg. 63
Ilustración 6.	Inclusión financiera a través de canales no presenciales	Pg. 67
Ilustración 7.	Distribución del valor económico	Pg. 76
Ilustración 8.	Detalle de la cartera 2023 por modalidades	Pg. 80
Ilustración 9.	Desembolsos en cartera de créditos	Pg. 80
Ilustración 10.	Composición del patrimonio 2023	Pg. 85
Ilustración 11.	Principales indicadores financieros 2023	Pg. 90
Ilustración 12.	Principales Indicadores año 2023	Pg. 90
Ilustración 13.	Principales Indicadores año 2023	Pg. 91
Ilustración 14.	Participación en los eventos de la Casa de la Familia Fortuna 2023	Pg. 99
Ilustración 15.	Nuestros Colaboradores	Pg. 106
Ilustración 16.	Diversidad e inclusión	Pg. 110
Ilustración 17.	Programas de bienestar y colaboradores cubiertos	Pg. 116
Ilustración 18.	Estructura de Gobierno del Banco Mundo Mujer	Pg. 116
Ilustración 19.	Principales resultados de la Gestión Integral de Riesgos	Pg. 139

Ilustraciones

Ilustración 20.	Composición fuentes de fondeo 2022 vs 202	Pg. 144
Ilustración 21.	Procesos Corporativos de Evolución y Transformación Tecnológica	Pg. 156
Ilustración 22.	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras	Pg. 159
Ilustración 23.	Nuestros programas de Ecoeficiencia y Cambio Climático	Pg. 163
Ilustración 24.	Áreas temáticas del TCFD	Pg. 171
Ilustración 25.	Estructura de gobierno de Banco Mundo Mujer para los asuntos de sostenibilidad, incluidos los climáticos	Pg. 172
Ilustración 26.	Composición del Comité de Riesgos	Pg. 174
Ilustración 27.	Saldo de Cartera Verde	Pg. 184

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

Así le damos La mano a Colombia.