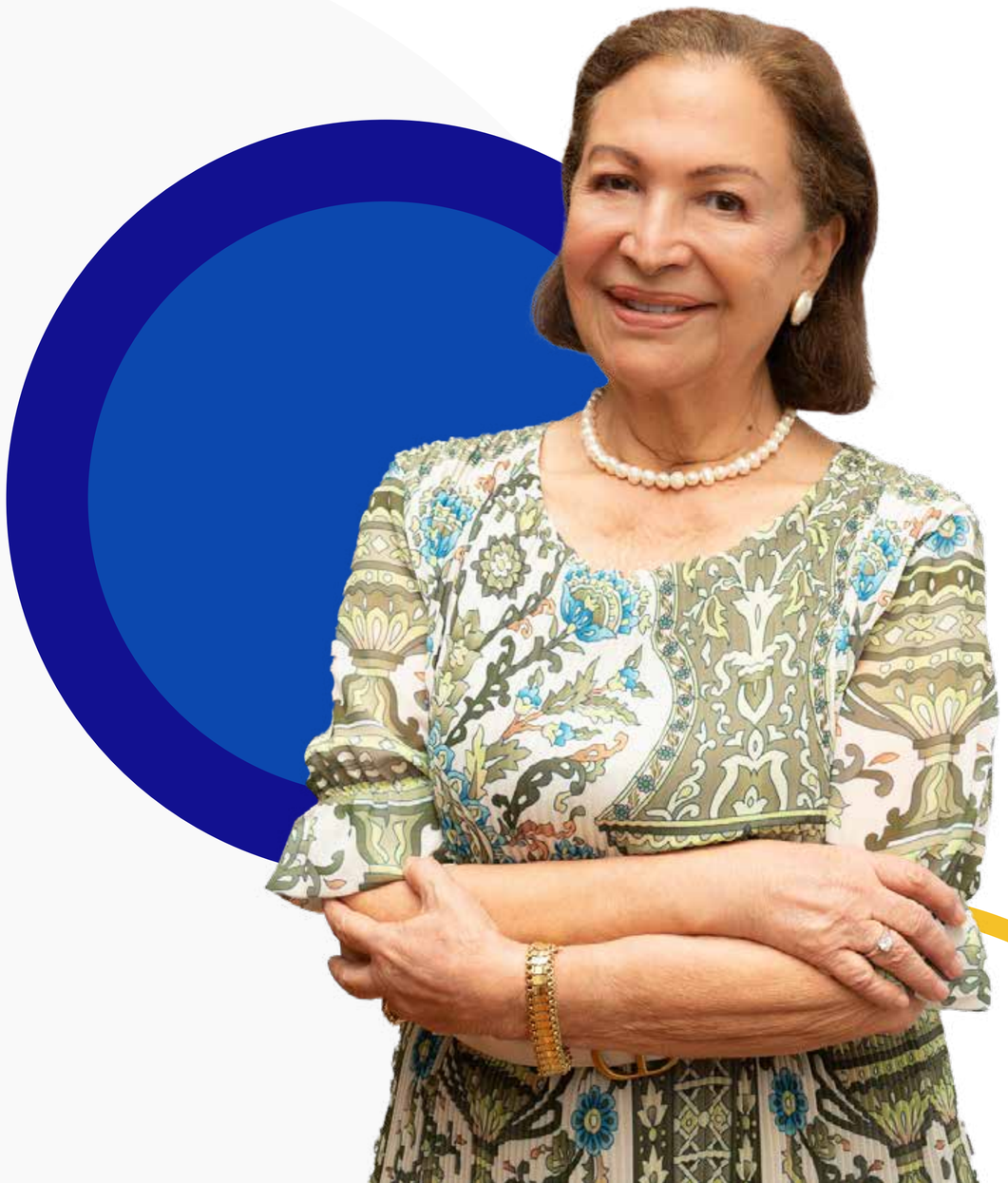
Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad

Informe de Gestión Sostenible 2024

Así le damos La mano a Colombia.



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



Carta de nuestra fundadora

Leonor Melo de Velasco

El año pasado fue retador para nuestro Banco, afortunadamente superamos los desafíos lo que nos permitió continuar trabajando en el cumplimiento de nuestra misión.

Los logros y el crecimiento que tuvimos nos permiten continuar consolidándonos como generadores de desarrollo económico y social para las comunidades trabajadoras de menores ingresos y para nuestro país.

Dentro de este panorama hay algo que me llena de alegría y satisfacción; del total de nuestros clientes el 57,2% son mujeres. Esto me recuerda el origen del sueño que tuve hace 40 años y que hoy es una realidad que ha transformado miles de vidas. Gracias a nuestros servicios, nuestros clientes han logrado fortalecer y crecer sus negocios, han educado a sus hijos, han mejorado su calidad de vida, han logrado independencia económica y juntos estamos construyendo un mejor país.

Esa transformación en la vida de nuestros clientes es el resultado del trabajo que hacen todos los colaboradores de Banco Mundo Mujer, profesionales con pasión por su trabajo y por el propósito común que tenemos. Les agradezco que sean multiplicadores de nuestra cultura organizacional, de nuestros valores y de nuestra esencia porque esto es lo que nos ha permitido trascender en el tiempo y permanecer en los corazones de nuestros clientes.

Agradezco profundamente a todos por su confianza, apoyo y compromiso con el crecimiento de nuestro Banco. Juntos seguiremos avanzando hacia nuevos desafíos y éxitos.

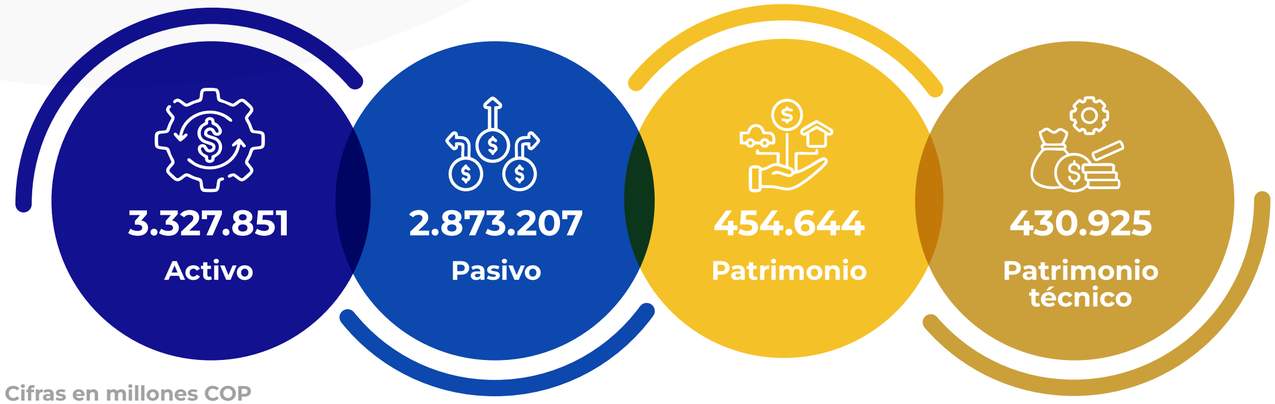
Un abrazo.

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

Principales *cifras*

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

Ilustración 1.
Principales cifras BMM 2024



Cifras en millones COP



Cifras en millones COP

Cartera	$2.696.308
Saldo en CDT	$ 1.952.870
Saldo en cuenta de ahorro	$223.441

Utilidad	38.182
ROA	1,1%
ROE	8,4%
Solvencia	16,9%

Fuente: cifras Banco Mundo Mujer

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

Nuestra *cobertura*

Ilustración 2.
Cobertura Banco Mundo Mujer 2024

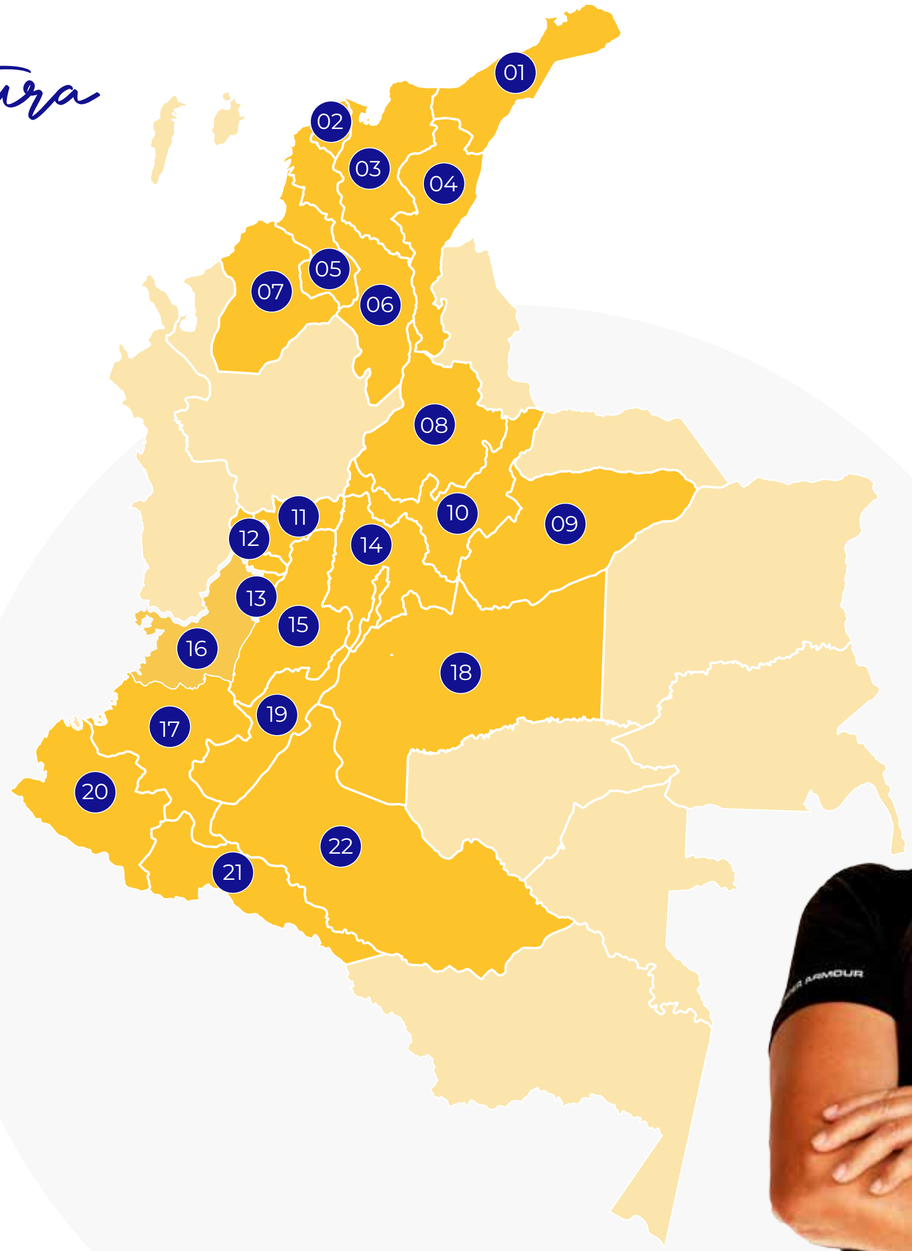
22
Departamentos

698
Municipos

187
Agencias y PDA a nivel nacional

122
Agencias

65
PDA



01 La Guajira
02 Atlántico
03 Magdalena
04 Cesar
05 Sucre
06 Bolívar
07 Córdoba
08 Santander
09 Casanare
10 Boyacá
11 Caldas
12 Risaralda
13 Quindío
14 Cundinamarca
15 Tolima
16 Valle del Cauca
17 Cauca
18 Meta
19 Huila
20 Nariño
21 Putumayo
22 Caquetá



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



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 2024 en el que reflejamos nuestra estrategia, perspectiva a futuro y principales avances en los asuntos asociados a las prioridades estratégicas de nuestro Modelo de Sostenibilidad.

Este documento 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 2024 avanzamos en nuestra apuesta por 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 al Director de Sostenibilidad, Plinio Whesslly Valderrama Flórez (plinio.valderrama@bmm.com.co).

01 Somos Banco Mundo Mujer 7

1.1 Carta de la Presidencia 8
1.2 Nuestro Banco 9
1.3 Nuestro Modelo de Sostenibilidad 17
1.4 Grupos de interés 24
1.5 Entorno económico y sistema bancario colombiano 26

02 Crecimiento del Negocio y de los Clientes 47

2.1 Así generamos valor 48
2.2 Gestión de Crédito y Cartera 50
2.3 Gestión de Captaciones 57
2.4 Gestión de Banca Seguros 61
2.5 Gestión del consumidor financiero y canales 64
2.6 Resultados financieros 72

03 Desarrollo de la Comunidad 85

3.1 Así generamos valor 86
3.2 Educación económica y financiera 89
3.3 Inclusión financiera 99

04 Gestión del Talento Humano 102

4.1 Así generamos valor 103
4.2 Formación y desarrollo 111
4.3 Bienestar 115
4.4 Salud y seguridad en el trabajo 117

05 Gobierno Corporativo 121

5.1 Así generamos valor 122
5.2 Estructura de gobierno 124
5.3 Cumplimiento e integridad 130
5.4 Control interno 133

06 Gestión Integral de Riesgos 134

6.1 Así generamos valor 135
6.2 Riesgos financieros 139
6.3 Riesgos no financieros 146
6.4 SARLAFT 151
6.5 Auditoría 153

07 Fortalecimiento de Procesos y Tecnología 155

7.1 Así generamos valor 156
7.2 Evolución y transformación tecnológica 157

08 Cuidado del Medio Ambiente 164

8.1 Así generamos valor 165
8.2 Ecoeficiencia y cambio climático 167
8.3 Información relacionada con los asuntos climáticos 174
8.4 Abastecimiento responsable 194

09 Índice de contenidos GRI 198



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

Somos Banco Mundo *Mujer*

1.1 Carta de la Presidencia 8
1.2 Nuestro Banco 9
1.3 Nuestro Modelo de Sostenibilidad 17
1.4 Grupos de interés 24
1.5 Entorno económico y sistema bancario colombiano 26

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



1.1

Carta de *Presidencia*

José Vicente Velasco

Presidente Banco Mundo Mujer

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA | BANCO MUNDO MUJER S.A

El 2024 fue un año que nos dejó varios logros en materia de sostenibilidad. Esto ratifica una vez más nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades, el crecimiento de nuestro Banco y el mejor servicio para nuestros clientes.

Contenido GRI: 2-22

Me complace escribir estas líneas para invitarlos a leer nuestro Informe de Gestión Sostenible, celebrar que nuestro Banco superó los retos que se presentaron en 2024, que conseguimos permanecer como el Banco privado de microfinanzas número uno en el país y resaltar algunos de nuestros logros más importantes.

Ser referentes en el mercado es el resultado de todo el trabajo que día a día hacemos para llevar productos y servicios financieros a las comunidades y microempresarios, impulsando así la inclusión financiera. Hemos hecho grandes avances para lograr que nuestras operaciones estén alineadas a la estrategia de sostenibilidad para continuar contribuyendo al desarrollo integral del país.

Cuando iniciamos el camino para ser una entidad sostenible a nivel económico, social y ambiental sabíamos que nos enfrentaríamos a grandes desafíos y teníamos la convicción de lograr resultados contundentes. Hoy me llena de orgullo y satisfacción contarles que en 2024 obtuvimos la certificación Carbono Neutralidad, que otorga el Icontec a las entidades que ejecutan acciones para mitigar y disminuir los efectos del cambio climático. Esto nos convirtió en el primer banco del sector de las microfinanzas de Colombia en recibir este reconocimiento. Además, al finalizar el año logramos el sello de sostenibilidad platino, la máxima categoría que entrega el Icontec.

De igual forma, en octubre nuestro programa de educación económica y financiera “Creciendo juntas” recibió el sello de calidad por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, un reconocimiento a la labor que realizamos para proporcionarles a las mujeres herramientas que les ayuden a tomar decisiones informadas y accedan a más oportunidades para mejorar su calidad de vida.

Continuamos promoviendo la inclusión financiera con el lanzamiento del Crédito 2x3, el fortalecimiento de nuestro programa de adopción digital y el servicio de depósitos a cuentas de ahorro por el corresponsal bancario SuperGiros.

También, destaco que cerramos el año con una cartera de COP 2,7 billones de pesos, 713.463 clientes, una utilidad de COP 38.182 millones, COP 3.327.851 millones en el activo y COP 2.873.207 millones en el pasivo. Además, en 2024 el fondeo del público (CDT y cuentas de ahorro) tuvo una participación del 71,7% del total de la cartera, lo que ratifica la confianza que tienen nuestros clientes en nosotros como Banco.

Estas cifras junto con los logros enunciados anteriormente nos indican que la gestión que hemos hecho ha sido acertada para encontrar el equilibrio entre lo económico, social y ambiental.

Estoy convencido de que el crecimiento de nuestro Banco debe ir de la mano de un crecimiento sostenible, en el que cada acción que tomamos esté alineada con los más altos estándares éticos, de responsabilidad social y ambiental. Este es nuestro compromiso y seguiremos trabajando con pasión y dedicación para que cada paso que demos nos acerque a un futuro más equitativo, próspero y respetuoso con el medio ambiente.

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 Notaría 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 definimos los siguientes propósitos de impacto:



1. **Impulsar el desarrollo económico** de las comunidades de menores ingresos.
2. **Ser un Banco ágil y cercano a las comunidades,** con un servicio cálido y personalizado.
3. **Ser un Banco con múltiples fuentes de fondeo**, diversificadas en clientes, plazos y modalidad de tasas de interés.
4. Continuar la **consolidación como Banco** sin deteriorar el negocio del microcrédito.

1.2.1 Nuestra promesa de valor

Facilidad
Solicitamos requisitos mínimos para que la comunidad acceda a los productos y servicios financieros.

Rapidez
Brindamos un servicio orientado a responder en el menor tiempo posible a las necesidades de nuestros clientes.

Atención personalizada
Contamos con 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 y 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.

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

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

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

Humildad
Nos aceptamos como somos y reconocemos nuestras debilidades para mejorar.

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

Integridad
Actuamos con honestidad para generar confianza.

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

1.2.3 Nuestro portafolio

Contenido GRI: 2-6

Nos dedicamos a apoyar el cumplimiento de las metas de los 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 negocio de las actividades de comercio, producción y servicios.

Crédito Agropecuario

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

Crédito para Pequeña Empresa

Financiamos pequeñas empresas que desarrollen actividades de comercio, producción y servicios.

Crédito de Libre Inversión

Financiamos las necesidades de nuestros clientes, tales como viajes, estudio, electrodomésticos y muebles, entre otros.

Líneas de crédito

Crédito Agropecuario BioSostenible

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

Crédito 2x3

Brindamos una solución rápida de liquidez para negocio o empresa.

Crédito para la Mujer

Con esta línea de crédito brindamos inclusión financiera por medio de condiciones y beneficios especiales de acceso al crédito, para las confeccionistas, tenderas y caficultoras. Actualmente se ejecuta como piloto en Cauca, Nariño, Huila y Eje Cafetero.

Cupo de crédito Rotativo

Financiamos de manera inmediata y permanente capital de trabajo para los negocios, empresas o cultivos de nuestros mejores clientes.

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

Productos de ahorro e inversión

CuentAhorro Tradicional

Brindamos soluciones de ahorro de manera fácil, segura y con la tranquilidad de tener el dinero a la mano en cualquier momento.

Chikiteens 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 Renta Mas MÁS AHORRO, MÁS INTERÉS

A partir de COP 20 millones 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 Ahorra con propósito

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

CDT Progrese

Proporcionamos a nuestros clientes una oportunidad de hacer una elección inteligente para incrementar su capital.



Nuestras cuentas de ahorro y CDT se encuentran protegidos por el Seguro de Depositos Fogafin.

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

Banca Seguros

A través de nuestras aseguradoras aliadas, ofrecemos a nuestros clientes internos y externos la oportunidad de acceder a productos de seguros diseñados a la medida que les permiten contar con herramientas para mitigar las consecuencias de eventos inesperados, propiciando que su recuperación económica sea rápida y segura.

En nuestro portafolio de seguros contamos con:

Seguros para clientes:

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

Seguros para colaboradores:

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

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

Canales y servicios digitales

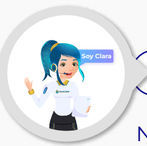
Canales

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
  - Pago cuota de crédito
- Realizar transferencias entre cuentas del Banco Mundo Mujer y a otros bancos.
- Descargar y consultar documentos y certificados bancarios.
- Actualizar datos personales y financieros (la actualización del número de celular se realiza una única vez en la oficina).
- Inscribir cuentas para transferencias.
- Administrar cuentas inscritas paras transferencias y comercios PSE.
- Iniciar sesión con biometría (App Móvil).

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, canales y servicios financieros, políticas, tasas y comisiones. De igual forma, pueden 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 usando el botón “pagos en línea PSE” fácil y rápido.

Pagos AvalPay

En la página web el cliente puede consultar los convenios digitales y seleccionar pagos a través de AvalPay.

Tarjeta Débito Mastercard Banco Mundo Mujer

A través de la cuenta de ahorro Banco Mundo mujer el cliente puede usar la tarjeta débito Mastercard para realizar compras y pagos en comercios físicos y electrónicos; retiros y consultas de saldo a nivel nacional e internacional.

PSE

Con la cuenta de ahorros Banco Mundo Mujer el cliente puede realizar compras y pagos a través del botón PSE, usando la App Móvil del Banco.

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

Canales presenciales y telefónicos

- **Convenios de recaudo.** Pago de la cuota del crédito en más de 160.000 puntos de recaudo a nivel nacional.
- **Depósitos a cuentas de ahorro** en corresponsales bancarios SuperGiros en 22.711 puntos.
- **Call center e IVR.** Línea Gratuita Nacional **01 8000 910 666** y línea celular **315 237 0000** para consulta de información de información de productos, soporte de productos y servicios financieros los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Cajeros automáticos

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

Datáfonos en establecimientos de comercio

Nuestros clientes pueden realizar compras, pagos y consultas de saldo de la cuenta de ahorros usando la Tarjeta Débito Mastercard Banco Mundo Mujer en los datáfonos.



1.2.4 Asociaciones

Contenido GRI: 2-28

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), gremio representativo del sector financiero colombiano.

Protocolo Verde: desde el 2019 estamos adheridos al Protocolo Verde de Asobancaria, adoptando el modelo de sostenibilidad de la banca colombiana.

Protocolo Social: en 2024 nos adherimos al Protocolo Social de Asobancaria, adoptando los lineamientos para la Gestión de la Diversidad, Equidad e Inclusión definidos por el sector bancario colombiano.

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

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

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

1.2.5 Hechos destacados



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

Sello de Calidad en Educación Financiera para Mujeres

(Octubre 2024)

Nuestro programa de educación económica y financiera para mujeres “Creciendo Juntas” recibió el sello de calidad por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Piloto de Crédito en 2x3

(Septiembre 2024)

Este crédito preaprobado se puede desembolsar desde la App móvil. Actualmente está en piloto en la Regional Cauca y proyectamos ponerlo a disposición de los clientes a nivel nacional en 2025.

Lanzamiento del servicio “depósitos a cuentas de ahorro”, a través del corresponsal bancario SuperGiros.

(Junio 2024)

Con esta opción de recaudo brindamos acceso a nuestros productos y servicios financieros a más personas.

Certificación Carbono Neutral

(Octubre 2024)

Nuestro Banco fue certificado por el Icontec como carbono neutral, gracias a nuestro compromiso con la mitigación y adaptación al cambio climático.

Sello de Sostenibilidad en la categoría Platino

(Diciembre 2024)

Esta certificación fue otorgada por el Icontec como reconocimiento de nuestra el Icontec por nuestra gestión en las dimensiones: ambiental, social, gobernanza y economía.

1.3 Nuestro Modelo *de Sostenibilidad*

Contenido GRI: 2-23, 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.

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.

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

Ilustración 3.
Modelo de Sostenibilidad del Banco Mundo Mujer

Dimensión económica | **Dimensión social** | **Dimensión ambiental**

Construimos valor con nuestros grupos de interés

Focos de sostenibilidad y sus líneas de acción

Crecimiento del Negocio y de los Clientes

- Gestión de Crédito y Cartera
- Gestión de Captaciones
- Gestión de Banca Seguros
- Gestión del consumidor financiero y canales

Cuidado del Medio Ambiente

- Ecoeficiencia y cambio climático
- Abastecimiento responsable

Fortalecimiento de Procesos y Tecnologia

- Evolución y transformación tecnológica

Desarrollo de la Comunidad

- Educación económica y financiera

Gestión Integral de Riesgos

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

Gestión del Talento Humano

- Formación y desarrollo
- Bienestar
- Salud y seguridad en el trabajo

Gobierno Corporativo

- Estructura de gobierno
- Cumplimiento normativo e integridad
- Control interno

Así le damos
La mano a Colombia.
Contribuimos, Cuidamos, Crecemos

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

1.3.1 Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Banco Mundo Mujer estamos comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En el proceso de alineación de nuestra estrategia corporativa con los ODS, identificamos los objetivos y metas a los que contribuimos desde nuestro Modelo de Sostenibilidad:

Meta ODS

1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

Nuestro Aporte

- Cerramos el año con **377.308** clientes de microcrédito (79% del total de clientes de crédito), con un saldo de cartera de **COP 2.048.279 millones** (76% de la cartera institucional).
- Cerramos el año con **697.503** clientes de estratos 1, 2 y 3, que corresponden al **98%** del total de nuestros clientes.
- Atendimos clientes en **214** municipios con un índice de necesidades básicas insatisfechas (NBI) superior al 21%, correspondiente al **32%** del total de municipios atendidos.

Para ampliar información ir a la sección: 2.2, 3.3, 3.3.1.

Meta ODS

4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Nuestro Aporte

- Beneficiamos a **471.451** clientes, niños y jóvenes, mujeres, colaboradores y grupos especiales con nuestro Programa de Educación Económica y Financiera “Aprendamos en Familia, educación financiera para todos”.
- Capacitamos a **4.650** colaboradores en formación complementaria, **4.032** recibieron entrenamiento en su cargo y **549** recibieron formación para el desarrollo de sus habilidades blandas.

Para ampliar información ir a la sección: 3.2, 4.2.1.

Meta ODS

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas.

Nuestro Aporte

- Durante el 2024 **no se presentaron casos de discriminación** dentro de la entidad.

Meta ODS

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida económica y pública.

Nuestro Aporte

- Nuestra línea de Crédito para la Mujer cerró el año con **13.233** clientas caficultoras, tenderas y confeccionistas, y un saldo de cartera de **COP 62.185 millones**. Adicionalmente, estas clientas recibieron educación económica y financiera, a través de nuestro subprograma **“Creciendo Juntas”.**
- El **59,4%** de nuestros colaboradores son mujeres, quienes ocupan cargos en los niveles de aprendices, auxiliares, operativos, profesionales y directivos.

Para ampliar información ir a la sección: 5.2.8, 2.2, 3.2, 4.1.2.

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

Meta ODS

8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales.

Nuestro Aporte

- El Valor Económico Generado por el Banco durante el 2024 fue de **COP 1.123.675 millones**, de los cuales distribuimos **COP 882.886 millones** entre clientes, fondeadores, colaboradores, proveedores, accionistas y el Estado.

Meta ODS

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.

Nuestro Aporte

- Como parte de nuestros proyectos estratégicos, durante el 2024 diseñamos e implementamos un **Sistema de Inteligencia de Negocios** y disponibilizamos el **nuevo crédito preaprobado "Crédito en 2x3"** en portal web y APP.

Meta ODS

8.3 Fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, mediante el acceso a servicios financieros.

Nuestro Aporte

- Cerramos el año con **4.659** colaboradores contratados, de los cuales **4.351** cuentan con contrato a término indefinido, **73** a término fijo y **235** aprendices.

Para ampliar información ir a la sección: 2.6, 7.2.1, 1.5.4.

Meta ODS

8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Nuestro Aporte

- Cerramos el año con **4.659** colaboradores contratados, de los cuales **4.351** cuentan con contrato a término indefinido, **73** a término fijo y **235** aprendices.

Meta ODS

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

Nuestro Aporte

- Cerramos el 2024 con una tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) de **0,3%**.
- 71 de nuestros colaboradores pertenecen a **pueblos indígenas**, 39 se autoreconocen como **afrodescendientes** y 118 han sido **víctimas de desplazamiento**. Ocupan cargos en niveles auxiliares, operativos, profesionales y directivos.

Para ampliar información ir a la sección: 4.1.2, 4.4.2

Meta ODS

9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

Nuestro Aporte

- Cerramos el año con **155** clientes empresariales en nuestro producto Crédito Pequeña Empresa, con un saldo de cartera de **COP 13.054 millones.**
- En 2024, la inversión en CDT por personas jurídicas ascendió a los **COP 374.950 millones.**

Para ampliar información ir a la sección: 2.2, 2.3

Meta ODS

10.2 Potenciar y promover la inclusión social y económica de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Nuestro Aporte

- Durante el 2024, nos adherimos al **Protocolo Social** de Asobancaria.

Para ampliar información ir a la sección: 1.2.4

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

Meta ODS

12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

Nuestro Aporte

- Redujimos en un **9%** el **consumo bruto de agua** con respecto al 2023.
- Redujimos en un **3%** el **consumo bruto de energía** con respecto al 2023.

Meta ODS

12.6 Adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en el ciclo de presentación de informes.

Nuestro Aporte

- Desde 2019 publicamos de manera anual nuestro **Informe de Gestión Sostenible** usando los estándares GRI.

Para ampliar información ir a la sección: 8.2.1, 8.2.2



Meta ODS

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

Nuestro Aporte

- En el segundo semestre del 2024 verificamos nuestro Inventario de Emisiones GEI y nos certificamos como el primer banco de microfinanzas del país en ser **carbono neutral.**

Meta ODS

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

Nuestro Aporte

- En el 2024, a través del subprograma de educación económica y financiera “FINCA – Finanzas para el campo”, brindamos capacitación presencial a **371 clientes** en mitigación y adaptación al cambio climático en el sector agropecuario.
- Capacitamos al **100%** de nuestros colaboradores en cambio climático y huella de carbono.
- Durante el 2024, 3 miembros de Junta Directiva participaron en el **ASG Directors’ Training Certificate** de Asobancaria, recibiendo formación en asuntos climáticos.

Para ampliar información ir a la sección: 3.2, 8.3.1, 8.3.2.

*La redacción de las metas de los ODS fue abreviada según el contexto del Banco.
**Se presentan los resultados principales. Para más información consultar la sección indicada.

Meta ODS

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

Nuestro Aporte

- Durante el periodo de reporte **no se presentaron casos materiales** relacionados con corrupción dentro de la entidad.

Meta ODS

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Nuestro Aporte

- En el 2024 obtuvimos un porcentaje de cumplimiento del **93,24%** en la encuesta Código País.

Para ampliar información ir a la sección: 5.1.2, 5.3.6.

Meta ODS

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los países en desarrollo.

Nuestro Aporte

- Durante el 2024 participamos en el **Programa Finanzas para la Equidad de USAID**, movilizando recursos para mejorar la oferta y demanda de servicios financieros formales en municipios PDET por medio de la colocación de créditos, la oferta de productos de ahorro e inversión, y la educación económica y financiera.
- Fortalecimos nuestra alianza con la **Fundación Mundo Mujer** para ampliar el impacto y alcance de nuestro Programa de Educación Económica y Financiera “Aprendamos en familia, educación financiera para todos”.

Para ampliar información ir a la sección: 2.2, 2.3, 3.2.

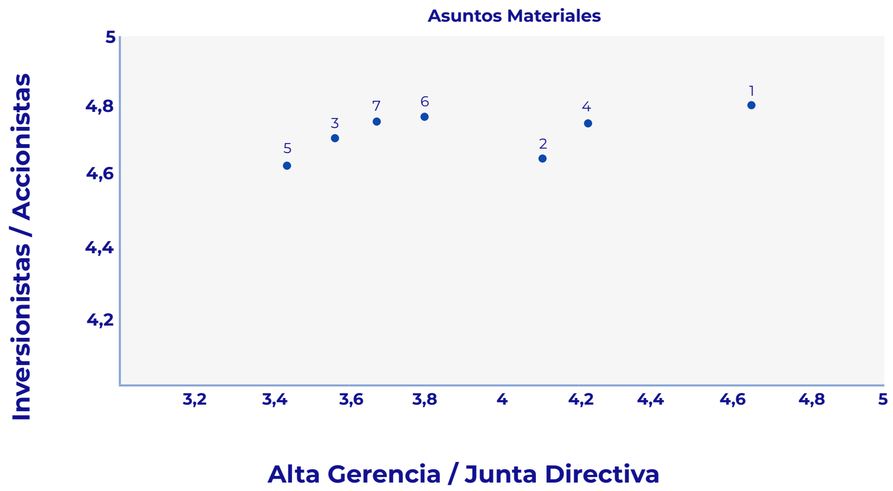
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A

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 ambiental, social, económica 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.

Gráfica 1.
Matriz de materialidad de impacto



Fuente: Cifras BMM

A partir de la identificación de los ausntos materiales, establecimos el 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.

Focos de Sostenibilidad	Alta Gerencia	Colaboradores
1. Crecimiento del Negocio y de los Clientes	4,67	4,8
2. Fortalecimiento de Procesos y Tecnología	4,11	4,67
3. Desarrollo de la Comunidad	3,56	4,7
4. Gestión Talento Humano	4,22	4,72
5. Cuidado del Medio Ambiente	3,44	4,63
6. Gestión Integral de Riesgos	3,78	4,77
7. Gobierno Corporativo	3,67	4,76



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

1.3.2 Materialidad financiera

Contenido GRI: 3-1, 3-2

En 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 ejercicio tuvo como resultado la construcción de la matriz de materialidad financiera.

Durante el 2024, el Comité de Sostenibilidad realizó la **evaluación trimestral de cambios materiales** para determinar si se habían presentado novedades sobre la matriz de materialidad, las cuales impactaran en la relevancia de estos asuntos sobre la situación financiera del Banco. Como resultado de este ejercicio se presentaron 5 cambios materiales, **2 asuntos que pasaron a considerarse materiales** y **3 asuntos que dejaron de ser materiales**. Lo anterior se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Materialidad financiera del Banco Mundo Mujer, 2024

Asuntos materiales (2024)	Asuntos no materiales (2024)
• **Talento humano** • **Relación con fondeadores** • **Gobierno corporativo** • **Seguridad de los datos** • **Inclusión financiera** • **Transformación digital** • **Educación financiera** • **Gestión del impacto climático directo** *Nuevos asuntos materiales*:* • **Experiencia del cliente** (TRIM II) • **Gestión de riesgos A&S en la actividad de préstamos** (TRIM III)	• Gestión del impacto ambiental directo • Inversión sostenible/responsable • Sostenibilidad en la cadena de suministro *Asuntos que dejaron de ser materiales*:* • Gestión del riesgo sistémico (TRIM III) • Gestión de riesgos climáticos en la actividad de préstamos (TRIM III) • Financiamiento sostenible (TRIM III)

*(Trimestre en el que el Comité de Sostenibilidad determinó el cambio)



Estos asuntos involucran riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y conservan el propósito de brindar compresión acerca de los efectos que podrían llegar a tener estos riesgos y 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.

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. Tenemos en cuenta las mejores prácticas de gobierno, la ley y los criterios de influencia, así como la dependencia, responsabilidad y cercanía de cada grupo; entendiendo que estos aportan directa o indirectamente al desarrollo del objeto social y económico de la entidad.

El adecuado relacionamiento y la comunicación continua con nuestros grupos de interés son temas altamente prioritarios para nosotros, por ello identificamos 7 grupos de interés significativos y 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 de 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** • **Reuniones ordinarias y extraordinarias** • **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 estipulados en la ley.	• **Correo electrónico** • **Atención presencial** • **Atención telefónica** • **Página Web corporativa** • **Atención de PQR**

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** • **Reuniones ordinarias y extraordinarias**
Colaboradores y sus familias	Ofrecemos trabajos dignos en los que se respetan 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** • **Capacitación** • **Inducción** • **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 y servicios financieros; brindando orientación y educación financiera y un relacionamiento cercano y permanente que crea relaciones positivas de largo plazo.	• **Correo electrónico** • **Capacitación** • **Atención presencial** • **Atención telefónica** • **Página Web corporativa** • **Atención de PQR**
Proveedores	Creamos un ambiente de atención, respeto y buen trato, cumpliendo las condiciones contractuales establecidas para la adquisición del bien o la prestación del servicio.	• **Correo electrónico** • **Atención presencial** • **Atención telefónica** • **Página Web corporativa**

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 los **Consumidores financieros y 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 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

El entorno económico al corte del tercer trimestre de 2024 se caracterizó por un crecimiento estable y lento, con factores claves como la inflación, la política monetaria y el crecimiento regional. Sin embargo, existieron riesgos y desafíos que afectaron negativamente el crecimiento económico mundial.

Las decisiones de política monetaria de las principales economías desempeñaron un papel importante para establecer las trayectorias de crecimiento en el mediano y largo plazo. **Durante el año, los bancos centrales de las economías avanzadas asumieron una postura expansiva respecto a su política monetaria, reduciendo las tasas de interés con el objetivo de estimular el crecimiento económico**. Tanto la Reserva Federal de Estados Unidos (FED) como el Banco Central Europeo (BCE) demostraron su inclinación a una política monetaria más flexible. A pesar de esto, el entorno económico mundial fue vulnerable a diversos riesgos como la escalada de conflictos, la disminución del crecimiento de China y el aumento de la deuda pública en las economías desarrolladas.

A continuación, se presentan los resultados de algunos de los indicadores mundiales del 2024:



Ilustración 4.
Principales indicadores mundiales

- **Crecimiento mundial al tercer trimestre: 3,0%**
- **Inflación mundial a noviembre 2024: 3,2%**
- **Al tercer trimestre de 2024 el PIB de EEUU ha crecido un 0,8% respecto al trimestre anterior.**
- **Inflación EEUU a diciembre 2024: 2,9%**
- **A diciembre la inflación en la zona Euro se situó en el 2,4%.**
- **En China el PIB aumentó un 5% al cierre del 2024.**

Fuente: FMI, Blomberg, elaboración Banco Mundo Mujer

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



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA | BANCO MUNDO MUJER SA
COLOMBIA

Inflación global

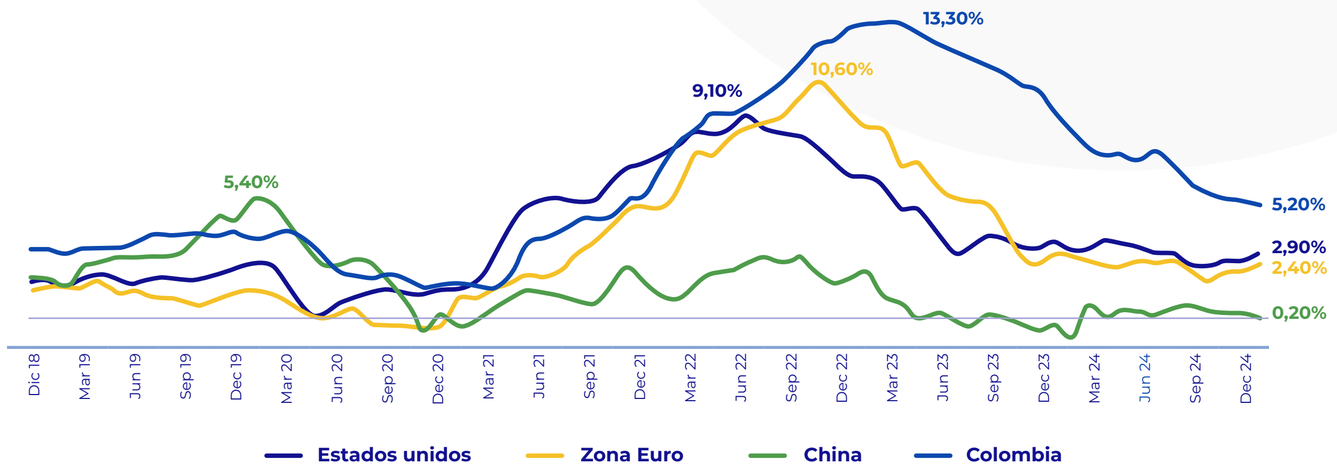
Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la inflación disminuyó más rápidamente de lo previsto en la mayoría de las regiones, gracias a la reducción de los problemas en la oferta y la aplicación de una política monetaria restrictiva. Sin embargo, la tasa de desempleo aumentó ligeramente en algunos países.

Cabe recordar que, frente al máximo inflacionario estadounidense de 9,1% en junio de 2022, el mayor en 40 años, la Reserva Federal inició una agresiva política de aumento de tasas de interés que ha ayudado a la reducción de la inflación.

No obstante, en la zona euro la inflación repuntó hasta el 2,4% en diciembre por el encarecimiento de los servicios, los cuales mostraron una mayor resistencia para volver a tasas más bajas.

Finalmente, de acuerdo con el informe de “Economistas Jefes”, el mayor impacto positivo que ha tenido la economía mundial es la relajación de la inflación.

Gráfica 2.
Inflación interanual Estados Unidos, Zona Euro, China y Colombia



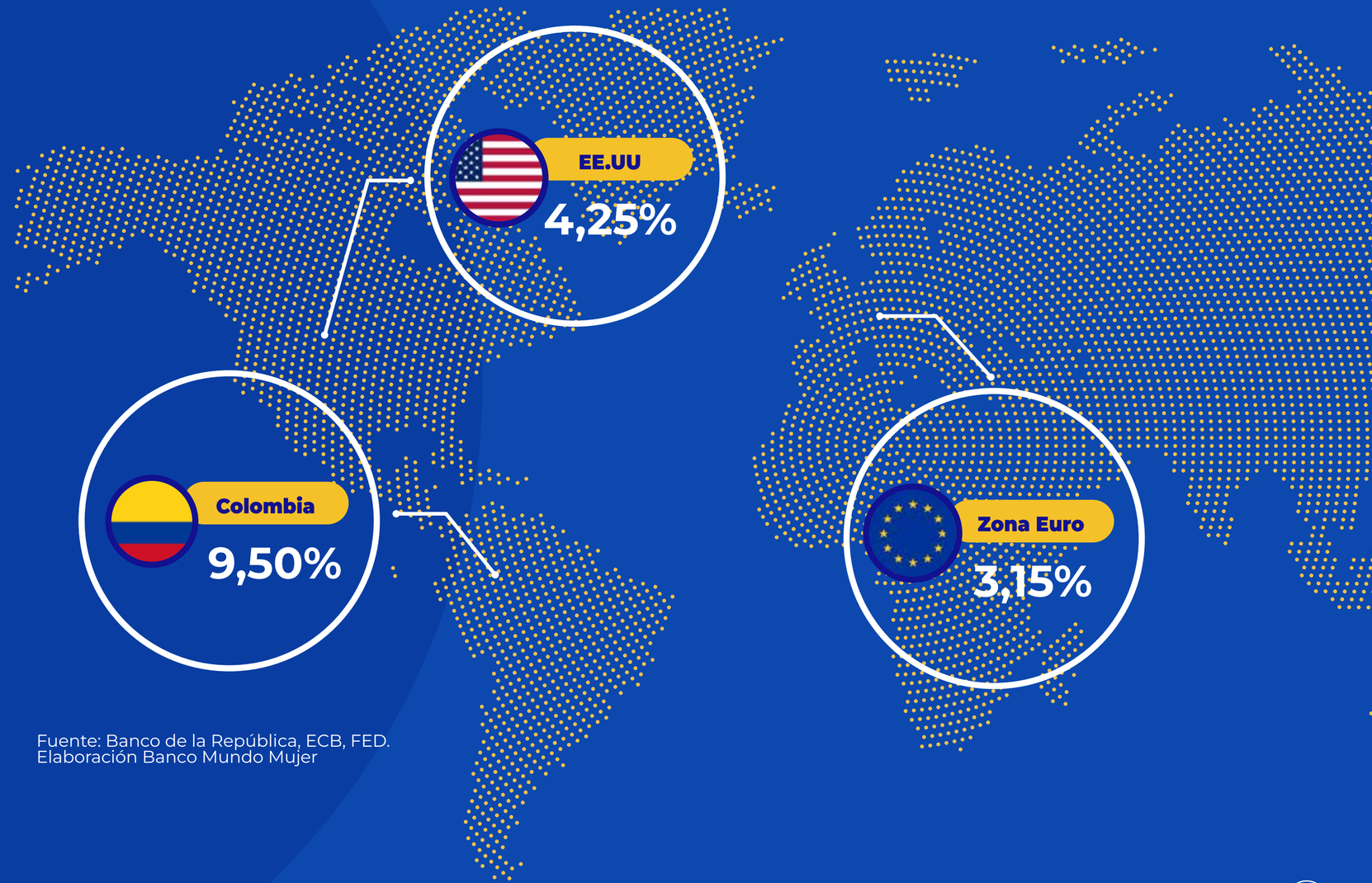
Fuente: FMI, DANE, elaboración Banco Mundo Mujer

Tasas de intervención

Durante el 2024, como respuesta a los signos de moderación de la inflación y a la ralentización del crecimiento económico en la mayoría de las economías del mundo, **los bancos centrales adoptaron políticas monetarias expansivas a través de la reducción de sus tasas de intervención,** después del amplio ciclo de restricción monetaria sincronizado a nivel global, que llevó a los mercados a condiciones financieras estrictas que no se veían en muchos años.

Sin embargo, el Fondo Monetario Internacional (FMI) advirtió sobre las crecientes fragilidades financieras a nivel mundial a pesar de los recortes en las tasas, la reactivación paulatina de la economía y de mercados con signos de recuperación, sugiriendo la necesidad de cautela y la evaluación permanente de las estrategias monetarias.

Ilustración 5.
Tasas de intervención al cierre de 2024



Fuente: Banco de la República, ECB, FED.
Elaboración Banco Mundo Mujer

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

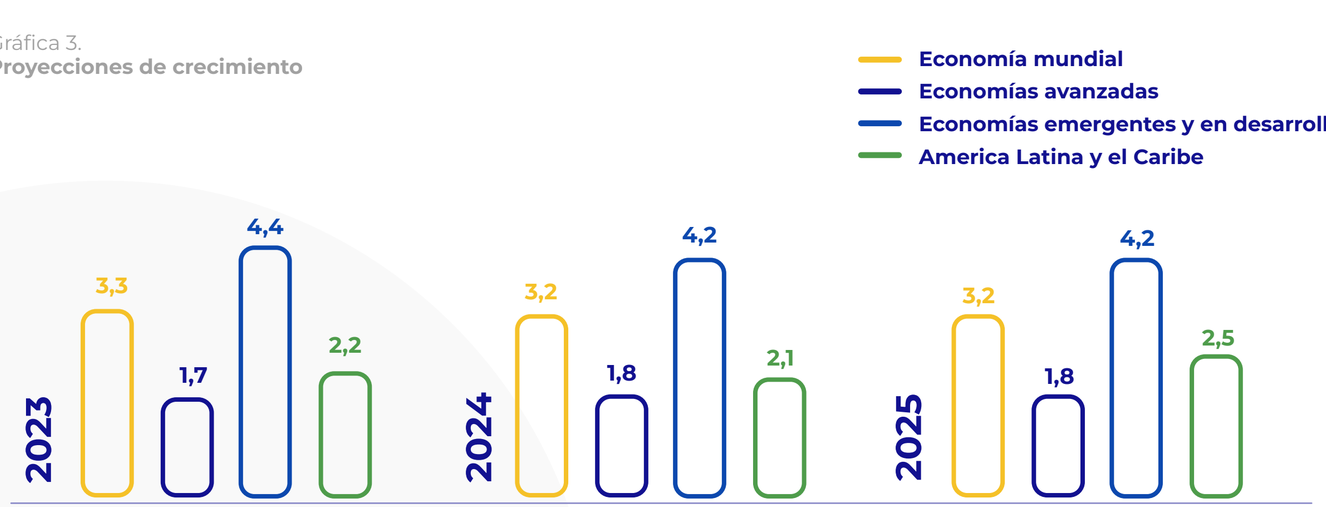
Crecimiento económico global

Por tercer año consecutivo, el crecimiento económico continuó alineado a los niveles prepandémicos, resaltando la urgencia de reformas estructurales y colaboración global frente a perturbaciones comerciales, cambio climático y crecientes desigualdades. Luego de los sucesivos shocks que golpearon al mundo (pandemia, guerra en Ucrania, conflicto en Medio Oriente), la economía global dio señales de una normalización en su crecimiento, aunque en niveles más bajos al crecimiento promedio de la década de 2010. Esta desaceleración se explicó en gran medida por el efecto de factores geopolíticos, de las políticas contractivas para combatir la inflación que llegaron a su máximo en el 2023, de la disminución del comercio global y de la caída de los flujos de inversión extranjera directa.

Para el FMI, la persistencia de unos precios altos y la posibilidad de que la escalada del conflicto en Oriente Medio desestabilice las economías regionales y los mercados mundiales de materias primas, son realidades que los países deberán vigilar con el fin de mitigar los riesgos que aún persisten y que mantienen bajas las perspectivas de crecimiento, más aún si se tiene en cuenta el incremento del gasto militar, el aumento del proteccionismo, las crecientes restricciones comerciales y la elevada y creciente deuda pública.

De acuerdo con las perspectivas de la economía mundial en octubre de 2024, **el FMI prevé que el crecimiento mundial se mantenga estable, pero en tasas muy bajas.**

Gráfica 3.
Proyecciones de crecimiento



Fuente: FMI, Perspectivas de la economía mundial, octubre 2024. Elaboración Banco Mundo Mujer
Nota: Las barras para cada grupo corresponden (de izquierda a derecha) a 2023, proyecciones para los cierres del 2024 y 2025.

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

1.5.2 Entorno región

En 2024 se destacó que "la región ha logrado un avance lento, pero consistente para superar los desbalances producidos por la pandemia, incluyendo las crecientes presiones de la inflación, la incertidumbre económica mundial y el aumento de la deuda; incluso la pobreza y el empleo volvieron a los niveles anteriores a la pandemia", (Banco Mundial, América Latina y el Caribe: Panorama general).

Según el Balance preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe (CEPAL), el crecimiento económico de América del Sur se aceleró en el segundo semestre de 2024 y presentó una tasa promedio del 2,6% respecto del mismo semestre del año anterior. Por el contrario, el crecimiento del grupo formado por México y Centroamérica se desaceleró en la segunda mitad de 2024 y alcanzó una tasa de alrededor del 1,5% en comparación con el segundo semestre de 2023.

Dentro de los hechos más relevantes de la región para 2024 se destacan:

La región experimentó un crecimiento moderado con una tasa de crecimiento del 2,2% para 2024, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

La inflación mostró un comportamiento mixto en la región, algunos países experimentaron una disminución en la tasa de inflación, mientras que otros la vieron aumentar.

Los bancos centrales de la región adoptaron una postura menos restrictiva en cuanto a la política monetaria, lo que llevó a una disminución en las tasas de interés.

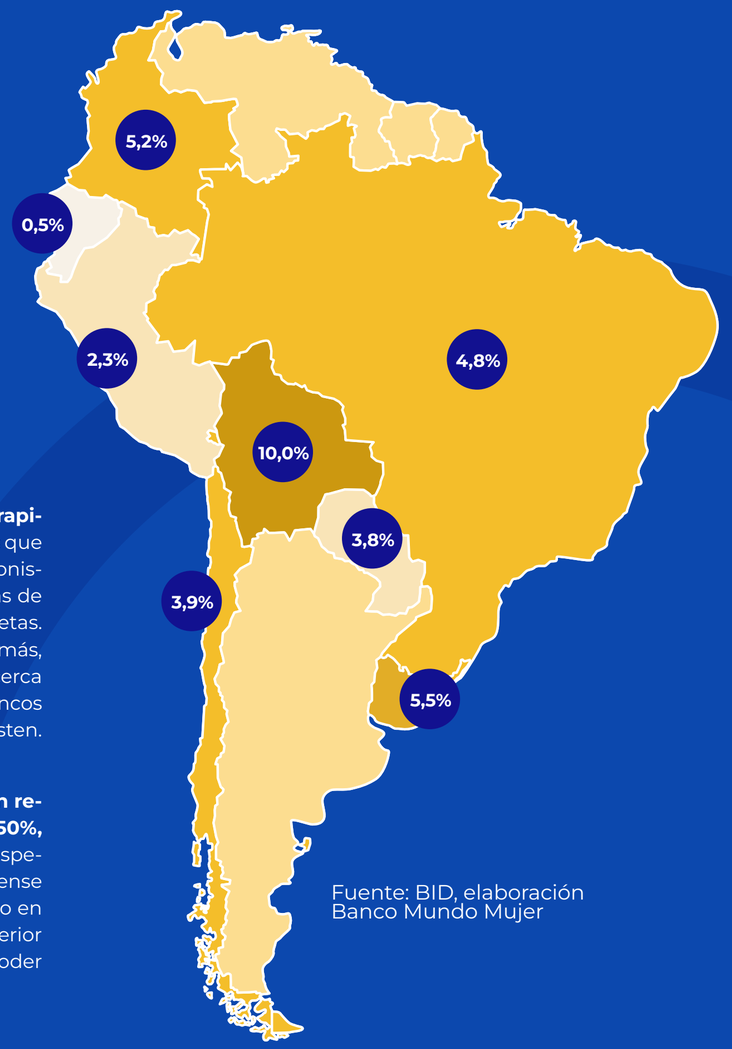
Los mercados financieros de la región se mantuvieron estables con una valorización de los bonos soberanos y una apreciación de las monedas locales. Sin embargo, la volatilidad aumentó en algunos mercados debido a la incertidumbre global y a los riesgos políticos.

Inflación regional

La inflación en las economías de América Latina y el Caribe evidenció una tendencia a la baja tras alcanzar un máximo en 2022, siendo impulsada por varios factores, entre ellos la disminución de los precios internacionales de los alimentos y la energía, así como las políticas monetarias restrictivas implementadas para alcanzar los niveles objetivos.

Desde el 8,2% registrado ese año, la mediana de la inflación regional disminuyó a un 3,7% en diciembre de 2023 y se estima que en 2024 la inflación continúe reduciéndose hasta alcanzar un 3,4% (CEPAL, Balance preliminar de las economías, 2024). La guerra en Ucrania, agravada por las sequías causadas por el fenómeno del niño, cuyas afectaciones se extendieron por varias regiones de América del Sur, ejercieron presiones al alza sobre el precio de los alimentos.

Ilustración 6.
Inflación en países de América del Sur Dic-24



Fuente: BID, elaboración Banco Mundo Mujer

Tasas de intervención

Los bancos centrales de América Latina y el Caribe respondieron con rapidez y firmeza al aumento de la inflación mundial en 2021, incluso antes que otras economías emergentes y avanzadas, a través de políticas contraccionistas con subidas importantes de la tasa de interés. Gracias a ello, las tasas de inflación en la región disminuyeron notablemente, acercándose a sus metas. A pesar de tener el potencial para que la política monetaria se flexibilizara aún más, en medio de la caída de los precios de las materias primas y con una inflación cerca de las metas y consolidación fiscal, se mantuvo la idea generalizada en los bancos centrales de conservar cierta prudencia ante diferentes riesgos que subsisten.

Después de 4 años, la Reserva Federal de Estados Unidos, anunció un recorte en las tasas de interés quedando en un rango entre 4,75% y 5,50%, cuyo impacto en las economías mundiales cobra gran importancia, en especial en los países que tienen mucha relación con la economía estadounidense ya sea por exportaciones o remesas, generando de esta manera un alivio en la presión sobre los hogares, el comercio y los sectores bancarios. Lo anterior mantiene las expectativas de una actividad económica más fuerte y poder alcanzar los niveles de crecimiento deseados.

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

1.5.3 Entorno Colombia

En un contexto de desaceleración global, la economía colombiana enfrentó importantes desafíos durante el 2024, aún así mostró signos de resiliencia y crecimiento.

La desaceleración global, impulsada por factores como la inflación, el aumento de las tasas de interés y la desaceleración del crecimiento en economías clave como China y Estados Unidos tuvo un impacto significativo en la economía colombiana. La reducción de la demanda externa y la disminución de los precios de las materias primas afectaron negativamente las exportaciones y la producción industrial del país.

Sin embargo, la economía colombiana mostró signos de crecimiento, el sector de servicios, que representa más del 50% del PIB del país, continuó siendo un motor clave del crecimiento económico. Además, la inversión en infraestructura y la implementación de políticas para impulsar la productividad y la competitividad también contribuyeron a mantener el desarrollo económico.

En este contexto, el Gobierno implementó una serie de políticas para mitigar los efectos de la desaceleración global e impulsar la recuperación de la economía nacional. Estas políticas incluyeron la reducción de las tasas de interés, el aumento de la inversión pública y la implementación de programas para apoyar a las pequeñas y medianas empresas.

Hechos destacados

Durante el tercer trimestre de 2024, el **Producto Interno Bruto (PIB) real creció 2,0% con respecto al mismo periodo de 2023.** Este aumento se explicó en gran parte por la inversión que aumentó en 22,7% y el consumo de los hogares que reportó un crecimiento de 1,6%. En el sector externo, las exportaciones crecieron en 3,8% y las importaciones subieron en 11,0%.

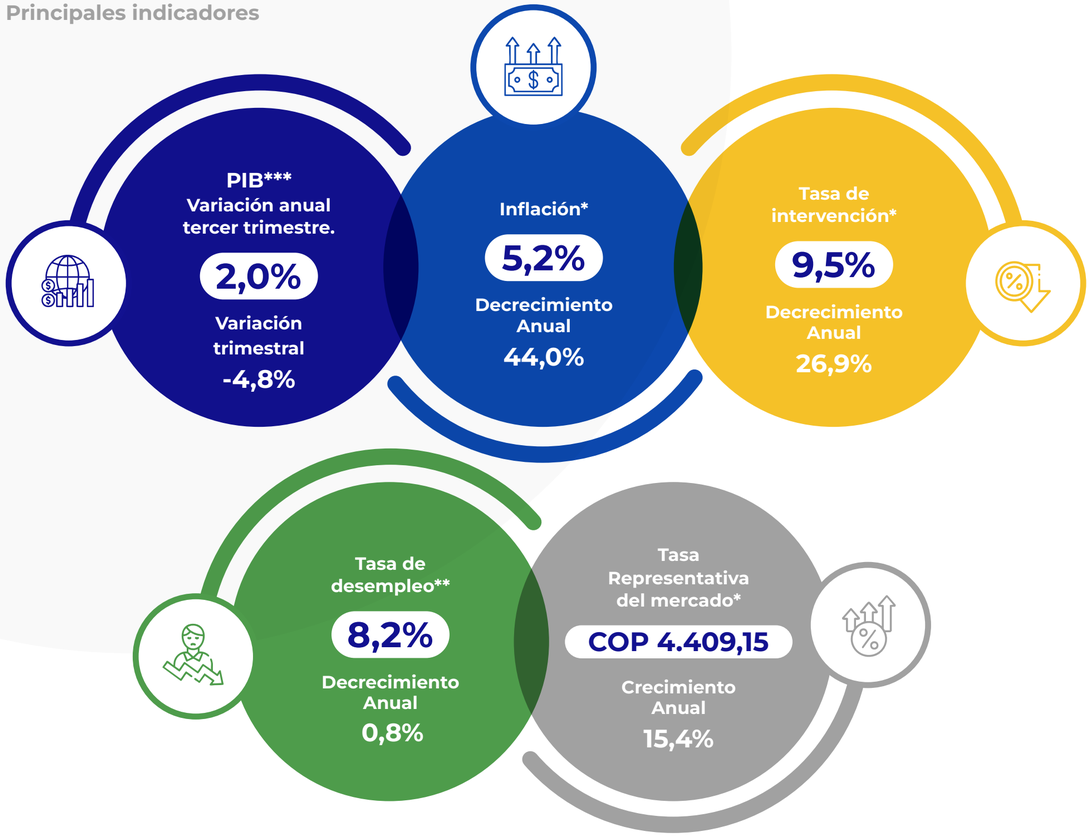
En 2024, la inflación anual en Colombia fue del 5,2%, 408 puntos básicos menor a la del año anterior. La variación mensual de la inflación fue del 0,4%.

La tasa de desempleo de noviembre se ubicó en 8,2%, disminuyendo 0,8% por debajo de la tasa registrada en el mismo periodo de 2023. Los sectores que más aumentaron su contratación en noviembre fueron los sectores tradicionales (comercio, industria manufacturera y construcción). En contraste, los sectores que sufrieron la mayor afectación en empleo en octubre fueron administración pública, actividades profesionales y hotelería y restaurantes.

En lo corrido del 2024 el Emisor ha reducido 325 puntos básicos su política de intervención. El año empezó con una tasa de interés de 13,0%, y en promedio, bajó 50 puntos básicos su intervención mensualmente. No obstante, en tres oportunidades la tasa se mantuvo estable (marzo, junio y septiembre).

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

Ilustración 7.
Principales indicadores



Fuente: Banrep, Dane, elaboración Banco Mundo Mujer

* Datos a Diciembre de 2024
** Datos a Noviembre de 2024
*** Cifras al tercer trimestre 2024

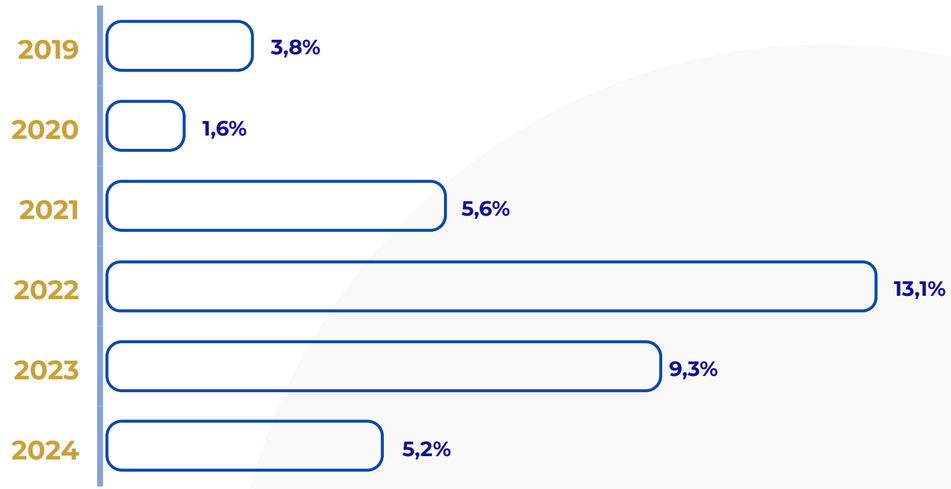
Evolución de la inflación

En 2024 la inflación en Colombia comenzó en el 8,35%, y durante el año mostró una tendencia a la baja. Para dimensionar su descenso, en 2023 el dato anual alcanzaba el 9,28%, mientras que **para 2024 llegó al 5,20%**.

En 2024 cinco divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (5,20%): educación (10,62%), restaurantes y hoteles (7,87%), alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (6,96%), bebidas alcohólicas y tabaco (5,57%) y, por último, salud (5,54%).

Las demás divisiones se ubicaron por debajo del promedio: transporte (5,19%), bienes y servicios diversos (3,33%), alimentos y bebidas no alcohólicas (3,31%), muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,18%), prendas de vestir y calzado (2,06%), recreación y cultura (-0,21%) y, por último, información y comunicación (-0,93%).

Gráfica 4.
Evolución de la inflación en Colombia



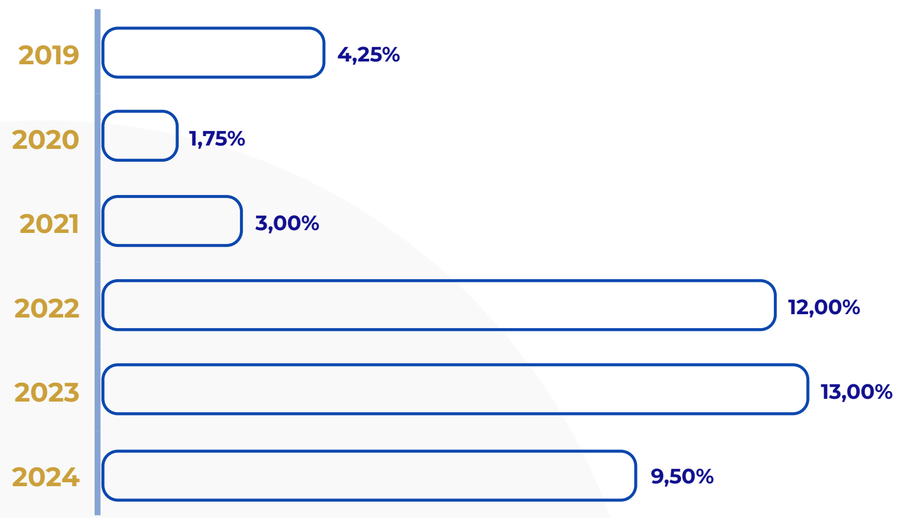
Fuente: información tomada del DANE. Gráfico elaborado por Banco Mundo Mujer

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

Tasas de interés de política monetaria

El incremento paulatino de las tasas de referencia se transmitió a las tasas activas, y la tasa de intervención en Colombia experimentó una tendencia a la baja a lo largo del 2024. Según el Banco de la República, la tasa de intervención se ubicó al cierre del año 2024 en 9,50%, reduciendo 350 pb, comparado con el 13,00% a diciembre de 2023. Esta disminución se debió a la decisión de la Junta Directiva del Banco de la República de reducir la tasa de intervención para estimular el crecimiento económico y controlar la inflación.

Gráfica 5.
Evolución de la tasa de intervención en Colombia



Fuente: información tomada de Banrep. Gráfico elaborado por Banco Mundo Mujer.

Comportamiento del Producto Interno Bruto

El comportamiento del PIB en Colombia durante 2024 fue moderado. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el tercer trimestre de 2024 el PIB creció un 2,0% respecto al mismo período de 2023.

En cuanto a las actividades económicas, las que más contribuyeron al crecimiento del PIB en el tercer trimestre de 2024 fueron:

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crecieron un 10,7% y contribuyeron en 1,1 puntos porcentuales a la variación anual.

Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación crecieron un 14,1% y contribuyeron 0,5 puntos porcentuales a la variación anual.

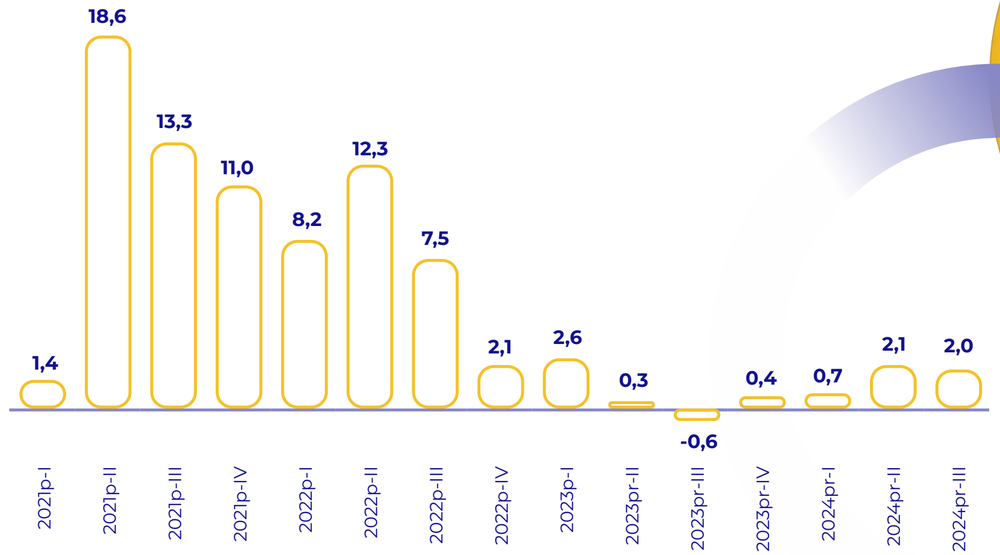
Administración pública y defensa crecieron un 2,1% y aportaron 0,3 puntos porcentuales a la variación anual.

El PIB presentó un crecimiento de 1,6% respecto al mismo período del año anterior. Se destaca que el Banco de la República revisó su pronóstico de crecimiento del PIB para 2024, ubicándolo en 1,4%.

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



Gráfica 6.
Evolución del crecimiento económico en Colombia



Fuente: información tomada del DANE. Gráfico elaborado por elaboración Banco Mundo Mujer.

Evolución del empleo en Colombia

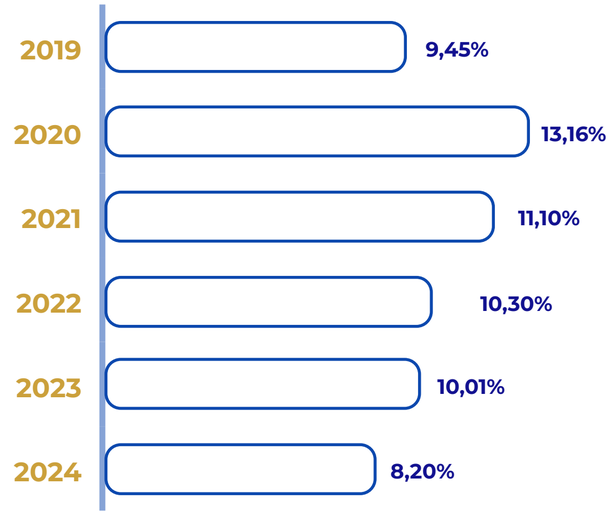
La evolución del empleo en Colombia durante 2024 estuvo marcada por una recuperación positiva pospandemia. La tasa de desempleo en noviembre de 2024 fue de 8,2%, lo que representa una disminución de 0,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2023.

En cuanto a la tasa de ocupación, en noviembre de 2024 fue de 58,5%. **Se proyecta un crecimiento en el empleo de 2,2% para 2024**, impulsado significativamente por los sectores de comercio y servicios, con tasas de crecimiento del 2,5% y 2,4%, respectivamente.

La tecnología jugará un papel crucial en la creación de nuevas vacantes, especialmente en comercio y servicios, con un total de 125.000. La construcción y la industria también contribuirán al crecimiento del empleo, reflejando la diversificación y dinamismo de la economía colombiana.

Es importante destacar que, **la evolución del empleo en Colombia también está influenciada por la transformación del trabajo pospandemia con un aumento en el trabajo remoto y la flexibilidad laboral.** Además, los cambios demográficos y la gestión intergeneracional se convierten en aspectos cruciales para las organizaciones en Colombia.

Gráfica 7.
Evolución del desempleo en Colombia



Fuente: información tomada del DANE. Gráfico elaborado por Banco Mundo Mujer.

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

1.5.4 Análisis del sistema bancario

Establecimientos de crédito (Bancos)

Ilustración 8.
Principales resultados establecimientos de crédito – octubre 2024

Crecimiento anual cartera

	Resultado
Total Bancos	1,9%
Total Pares	9,8%
Total BMM	2,6%

ICV

	Resultado
Total Bancos	4,91%
Total Pares	6,66%
Total BMM	6,84%

Cobertura cartera vencida

	Resultado
Total Bancos	122,4%
Total Pares	116,6%
Total BMM	123,6%

Solvencia

	Resultado
Total Bancos	17,1%
Total Pares	17,1%
Total BMM	16,8%

ROA

	Resultado
Total Bancos	0,8%
Total Pares	-2,6%
Total BMM	1,0%

ROE

	Resultado
Total Bancos	7,5%
Total Pares	-15,7%
Total BMM	7,6%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM
Pares: Banco Mundo Mujer, Bancamía, Mi Banco, Banco W y Contactar

1. Los establecimientos de crédito en lo corrido del año mostraron niveles adecuados de capital y liquidez para enfrentar la materialización de riesgos.

2. En el 2024, el crecimiento de la cartera de todo el sector presentó una contracción asociada principalmente a la menor demanda de crédito por parte de los hogares, ocasionando que el crecimiento del total de los bancos se ubicara en el 1,9%, mientras que el Banco Mundo Mujer creció un 2,6%. Al comparar el resultado del Banco frente a sus pares, el crecimiento se ubica en 9,8%. Sin embargo, al quitar la nueva entidad regulada que inició operaciones en 2024 el crecimiento de los pares sería del 2,3%.

3. Los niveles de cartera vencida permanecen altos con respecto a su historia. No obstante, en lo corrido del segundo semestre el indicador comenzó a presentar una desaceleración en su crecimiento.

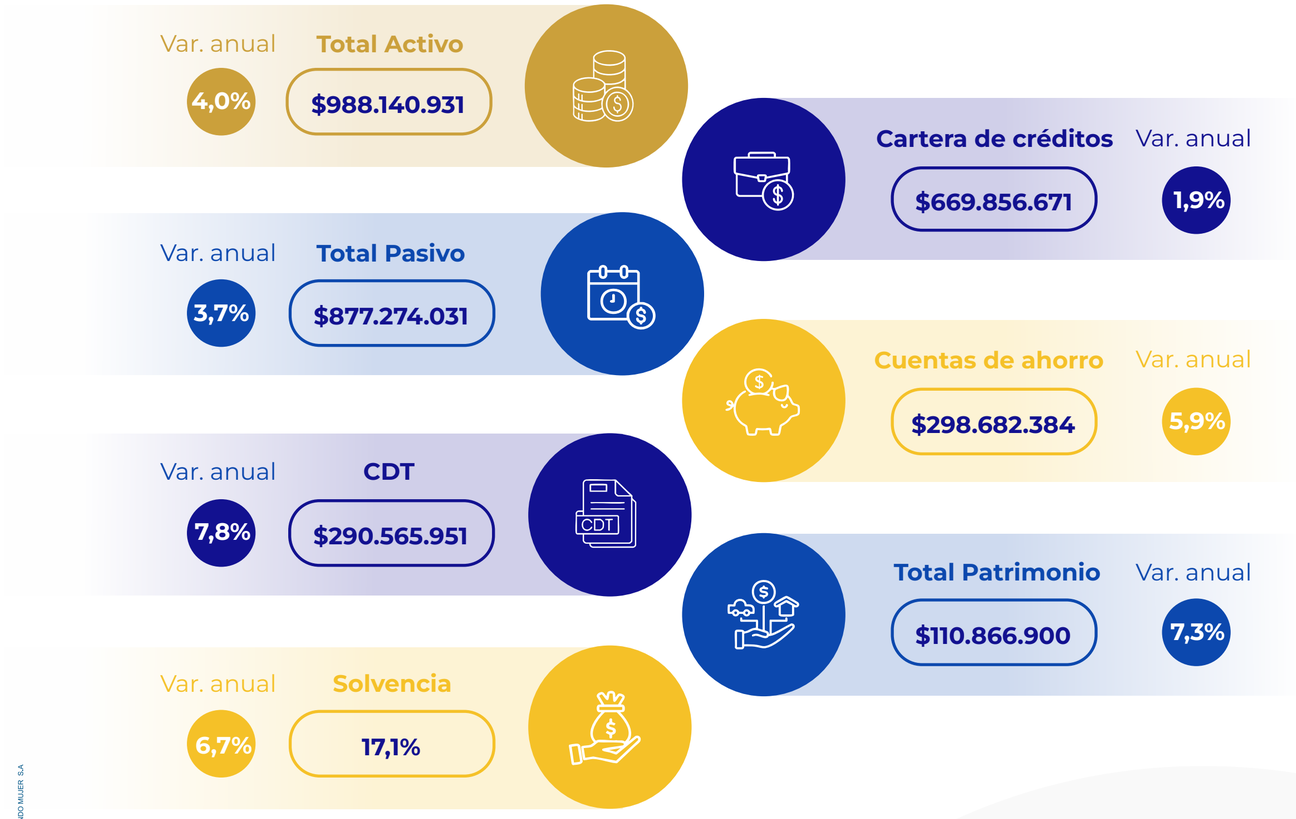
4. Sí se incluyen los castigos al indicador de la cartera vencida, el Banco se destaca por mostrar niveles inferiores al total de la industria con un 12,13% (ICV + Castigos 12 meses), mientras que los bancos registraron un indicador del 11,00% y los pares de 15,21%.

5. El nivel de cobertura con que cuentan los establecimientos de crédito permitió cubrir adecuadamente el deterioro de la cartera, a nivel Banco la cobertura al corte de octubre se ubicaba en 123,6%, superior a la de los pares y total bancos.

6. La rentabilidad de los establecimientos de crédito se mantuvo relativamente estable durante lo corrido del año. Al comparar los resultados del Banco con el total bancos el ROA y ROE se ubicaron en niveles parecidos. Frente a los pares el Banco mostró resultados superiores en estos indicadores.

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

Ilustración 9.
Principales cifras establecimientos de crédito – octubre 2024



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

El 2024 se caracterizó por ser un año de grandes retos para el sistema financiero colombiano. La desaceleración del crédito impulsada por las tasas de interés, **el bajo ritmo de descenso de la inflación, así como niveles históricos en el deterioro de la cartera y reducción en el margen de intereses fueron algunos de los factores clave para los resultados obtenidos a lo largo del periodo.**

A pesar del impulso en la economía y la desaceleración del costo de vida, la recuperación de las entidades del sector financiero fue más lenta de lo esperado. No obstante, para el último trimestre del año se observó un repunte en los resultados positivos de las entidades financieras.

De acuerdo con el informe de estabilidad financiera del Banco de la República y la información al corte del mes de octubre de la Superintendencia Financiera de Colombia, se destaca:

1. La cartera de crédito presentó un leve crecimiento, aunque por debajo del crecimiento del mismo periodo del año anterior.
2. Los indicadores de morosidad de la cartera de los hogares disminuyeron por un menor deterioro en la modalidad de consumo.
3. El efecto de las menores tasas de interés y del menor crecimiento de cartera llevó a que la carga financiera promedio de los hogares alcanzará su mínimo desde 2019, lo que impacta los resultados de las entidades financieras.
4. El deterioro del desempeño de las instituciones financieras, por cuenta de una baja rentabilidad de los establecimientos bancarios en un contexto de estabilidad en la solvencia (que ha resultado de decisiones de capitalización por parte de las entidades).
5. El sistema financiero mantuvo niveles adecuados de capital y liquidez, superando los mínimos regulatorios. A pesar de la contracción de la cartera de créditos (crecimiento por debajo de la inflación), los establecimientos de crédito mostraron resiliencia frente a posibles riesgos extremos de baja probabilidad.
6. En agosto de 2024, el Gobierno propuso inversiones obligatorias en sectores específicos como la agroindustria y el turismo sostenible, a través de los recursos de los ahorradores. Esta propuesta generó críticas y desconfianza en el sector financiero, debido a posibles distorsiones en el sistema y afectaciones en la rentabilidad de los bancos. Como alternativa, la banca propuso el Gran Pacto por el Crédito, estrategia que busca aumentar los desembolsos destinados a sectores de vivienda, manufactura, agro, turismo y economía popular en COP 35 billones. Esto llevará los desembolsos anuales, que actualmente bordean los COP 120 billones, a COP 155 billones, representando un aumento del 30% en colocación anual.

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



A continuación, presentamos los principales resultados de los Bancos de Colombia, al corte de octubre de 2023.

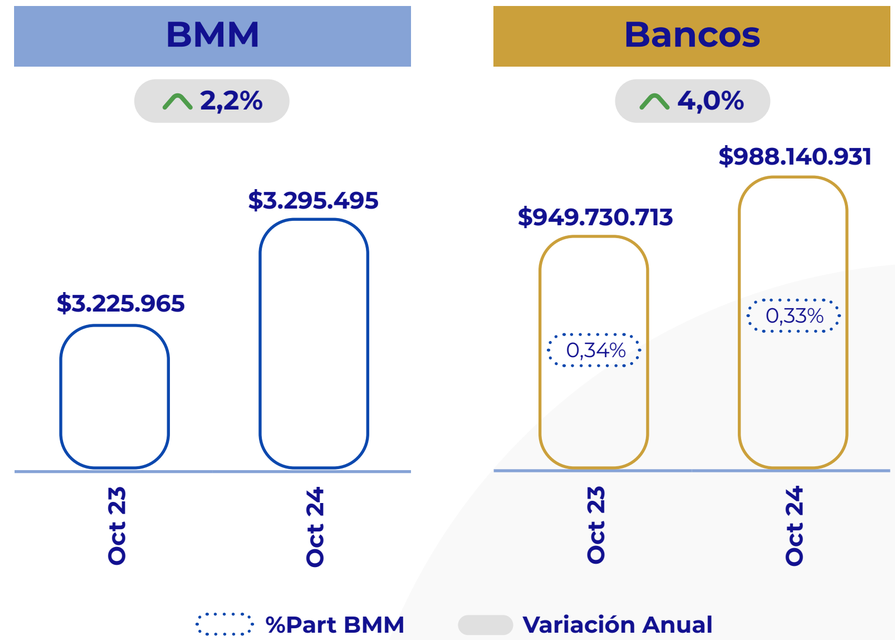
Análisis del Activo

De acuerdo con la Superintendencia Financiera de Colombia, los activos totales de los establecimientos de crédito mostraron un crecimiento sostenido durante gran parte del 2024. Este comportamiento se explica principalmente por:

1. incrementos en la cartera de créditos, impulsados por una mayor demanda de préstamos en sectores como vivienda, consumo y empresarial.

2. Aumento en las inversiones financieras, aprovechando oportunidades en el mercado de deuda pública y privada.

Gráfica 8.
Total Activo bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

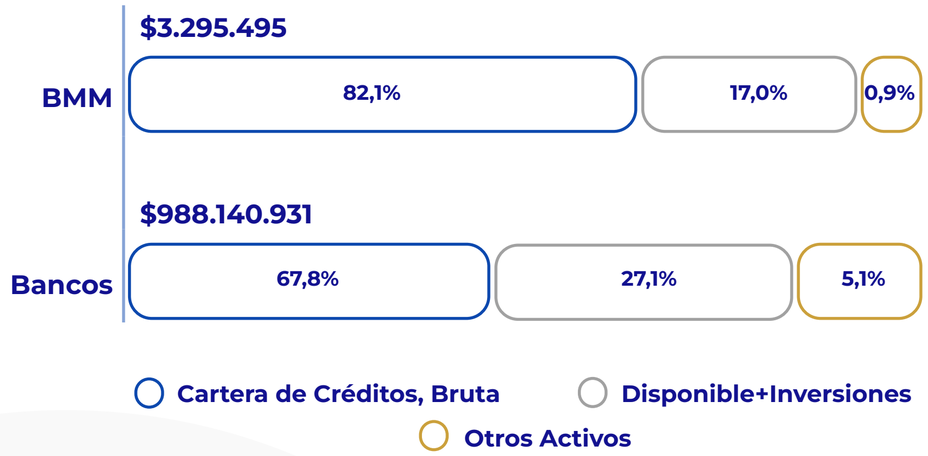
El total del activo de los establecimientos de crédito presentó un crecimiento anual de COP 38.410.218 millones, lo que representa una variación anual del 4,0%, ubicando su saldo en COP 988.140.931 millones. Esta variación fue superior a la registrada a octubre de 2023, la cual se situó en 3,4%.

Nuestro Banco Mundo Mujer registró un activo total de COP 3.295.495 millones, lo que representó un incremento anual de 2,2% que, si bien es un crecimiento menor al registrado en el mismo periodo de 2023, el cual fue de 13,5%, continúa siendo superior en términos absolutos al del sistema.

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



Gráfica 9.
Composición del Activo bancos vs Banco Mundo Mujer



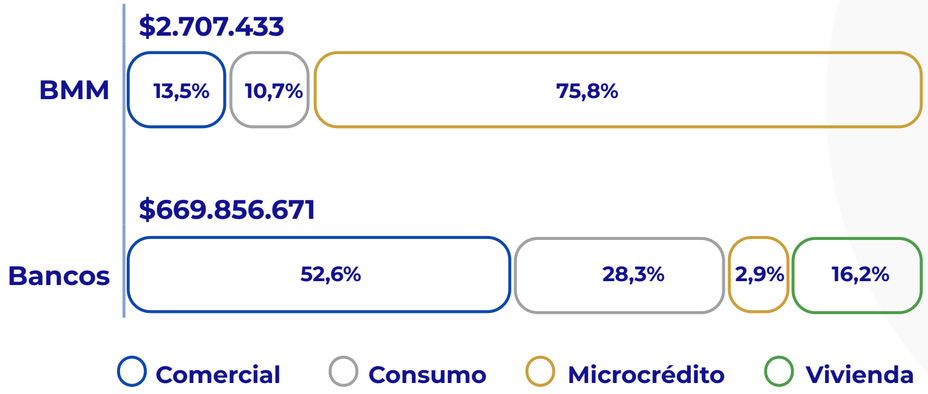
Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Análisis de la cartera

A pesar de presentar tasas anuales de crecimiento real negativas, **durante lo corrido del año se observa una recuperación en la cartera de crédito y se espera que para el primer semestre del 2025 se observen crecimientos reales positivos**, impulsados principalmente por la cartera comercial. **Respecto a la morosidad, al cierre de octubre presentó una estabilización paulatina debido al menor crecimiento de la cartera de consumo**, a diferencia de las modalidades de vivienda y comercial que han presentado indicios de mayor deterioro.

Al corte de octubre de 2024, **la cartera de créditos mostró un bajo crecimiento del 1,9% anual,** equivalente a COP 12.292.771 millones, ubicándose con un saldo bruto de COP 669.856.671 millones a diferencia del crecimiento anual del 4,3%, registrado en el mismo periodo del año anterior. La cartera de consumo disminuyó un 4,1% anual, mientras que la cartera de vivienda creció un 7,7% y la comercial un 3,3%. La cartera vencida alcanzó los COP 33 billones, representando un 4,9% de la cartera total.

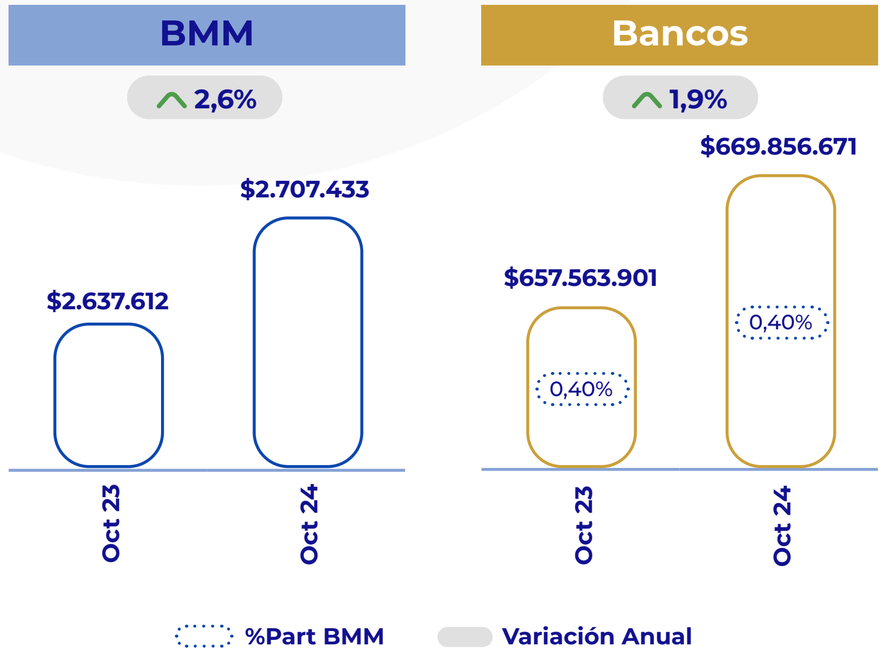
Gráfica 10.
Cartera Bruta por modalidad bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

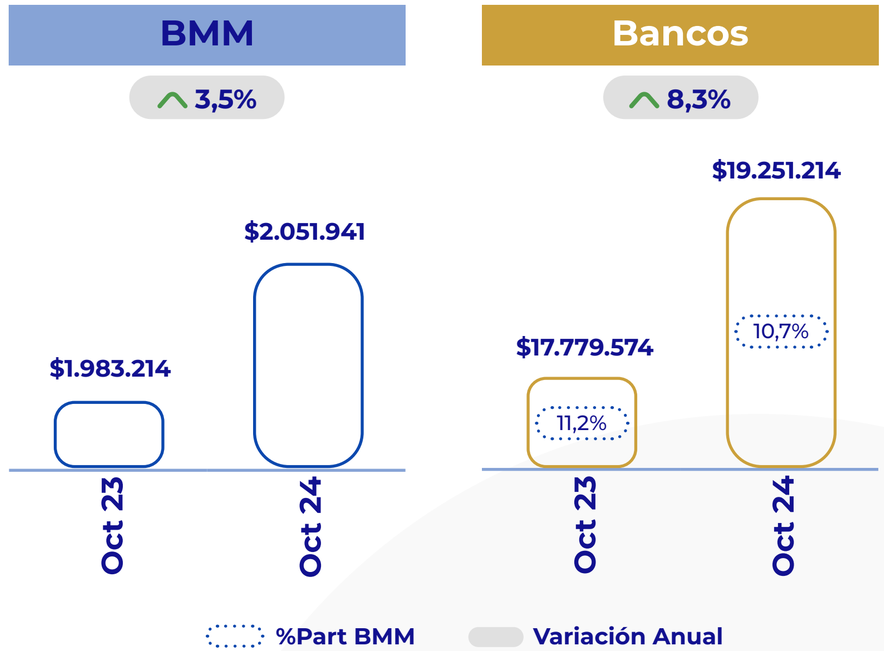
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

Gráfica 11.
Cartera bruta bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Gráfica 12.
Cartera bruta microcrédito bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

A nivel del sistema bancario, l**a modalidad de microcrédito continuó siendo la cartera con menor saldo**, con una participación del 2,9% frente al total de la cartera bruta y un crecimiento anual del 8,3%. **Nuestro Banco conservó su posición como la entidad líder de las microfinancieras del país**, presentando al cierre del octubre de 2024 un crecimiento anual del 3,5%, cerrando con el 10,7% del total de la cartera de microcrédito del sistema bancario.

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



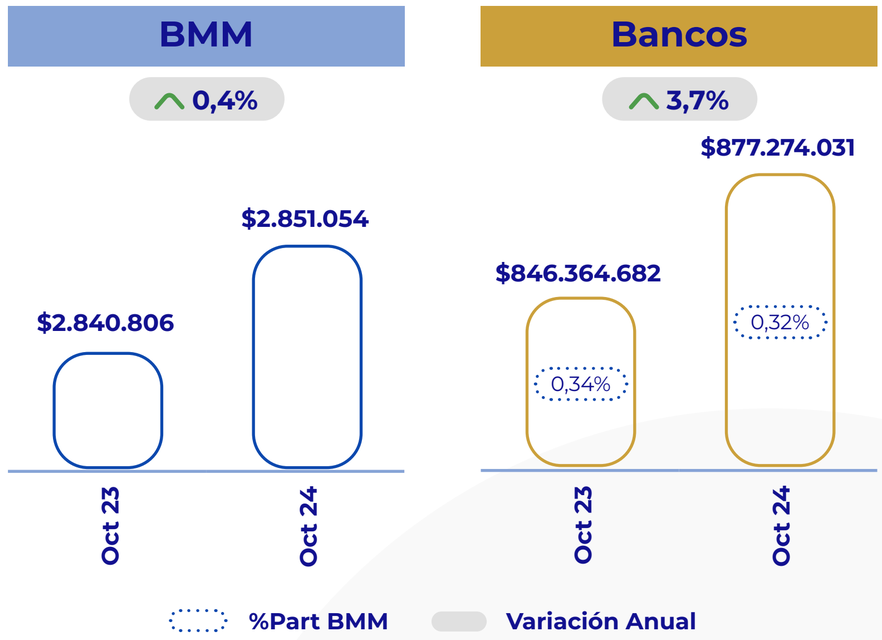
Análisis del Pasivo

El comportamiento del pasivo de los establecimientos de crédito reflejó una estrategia de fondeo, exposición al riesgo y diversificación de las fuentes en las condiciones desafiantes del mercado colombiano a lo largo del 2024. Al corte de octubre de 2024 el pasivo total registró un incremento anual del 3,7%, equivalente a COP 30.909.349 millones, cerrando con un saldo de COP 877.274.031 millones. Este crecimiento fue impulsado, principalmente, por los certificados de depósito a término que tuvieron un crecimiento de COP 20.959.726 millones, seguidos de las cuentas de ahorro cuyo crecimiento fue de COP 16.598.168.

Nuestra entidad participó en el sistema con el 0,3% del total del pasivo, cerrando con un saldo de COP 2.851.054 millones y logrando un crecimiento anual del 0,4%.

Gracias al esfuerzo de brindarle a nuestros clientes alternativas de inversión con plazos y tasas de interés competitivas, nos consolidamos poco a poco no sólo como el banco líder de las microfinanzas, sino también como una entidad que brinda opciones de ahorro seguras y adaptables para que más colombianos tengan la oportunidad de alcanzar sus metas financieras.

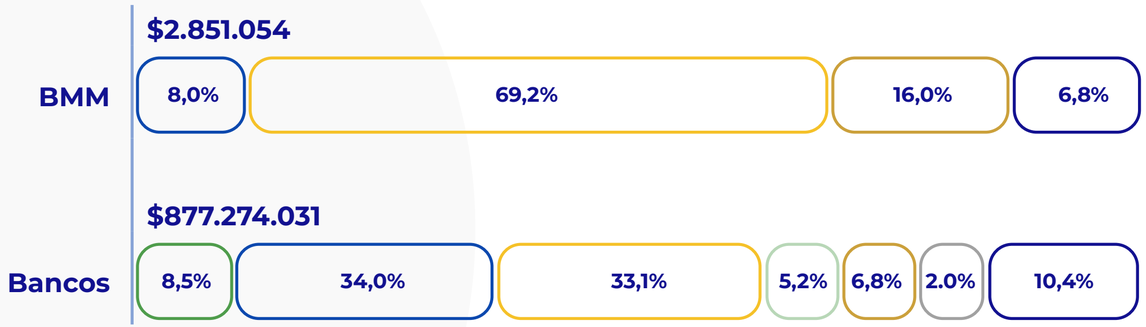
Gráfica 13.
Total Pasivo bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Del total del pasivo del sistema bancario, los depósitos en las cuentas de ahorro participaron con el 34,0%, los certificados de depósito con el 33,1%, las cuentas corrientes con el 8,5%, los créditos bancarios con el 6,8% y con el 17,6% los demás pasivos. En cuanto al Banco Mundo Mujer, **nuestra principal fuente de fondeo fueron los certificados de depósito con una participación del 69,2% del total del pasivo, seguido de los créditos de bancos con un 16,0%.**

Gráfica 14.
Composición del Pasivo vs Banco Mundo Mujer

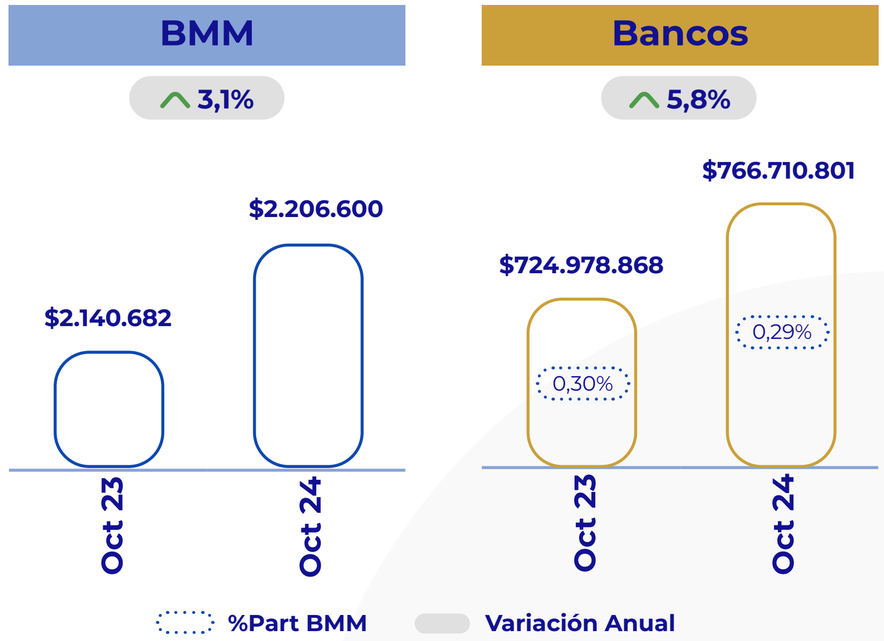


Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Depósitos y exigibilidades

A octubre de 2024, **los depósitos y exigibilidades del sistema bancario ascendieron a COP 766.710.801 millones con un crecimiento anual del 5,8%, equivalente a COP 41.731.933 millones**. Este incremento correspondió a una mayor preferencia de los ahorradores por mantener sus recursos en el sistema financiero, impulsada por un entorno de recuperación económica y las tasas de captación. Entre los instrumentos que aportaron mayor crecimiento están los certificados de depósito con una variación anual del 7,8%, seguidos de las cuentas de ahorro cuyo crecimiento anual fue de 5,9%. Nuestro Banco participó con el 0,3%, cerrando con un saldo de COP 2.206.600 millones, gracias al incremento anual del 3,1%.

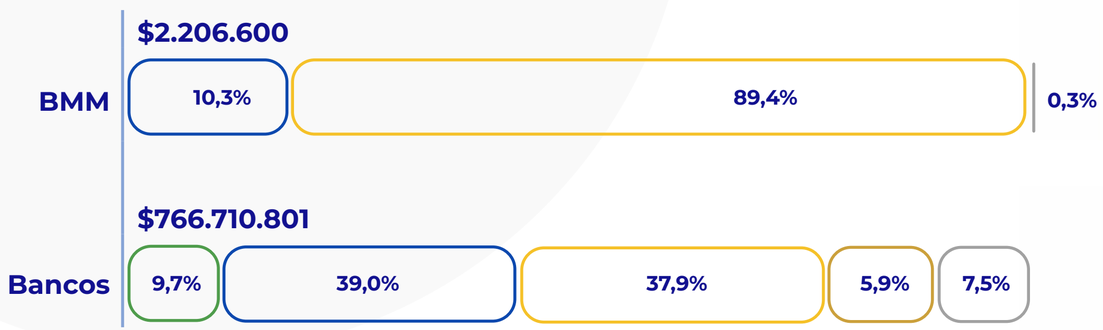
Gráfica 15.
Depósitos y exigibilidades bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

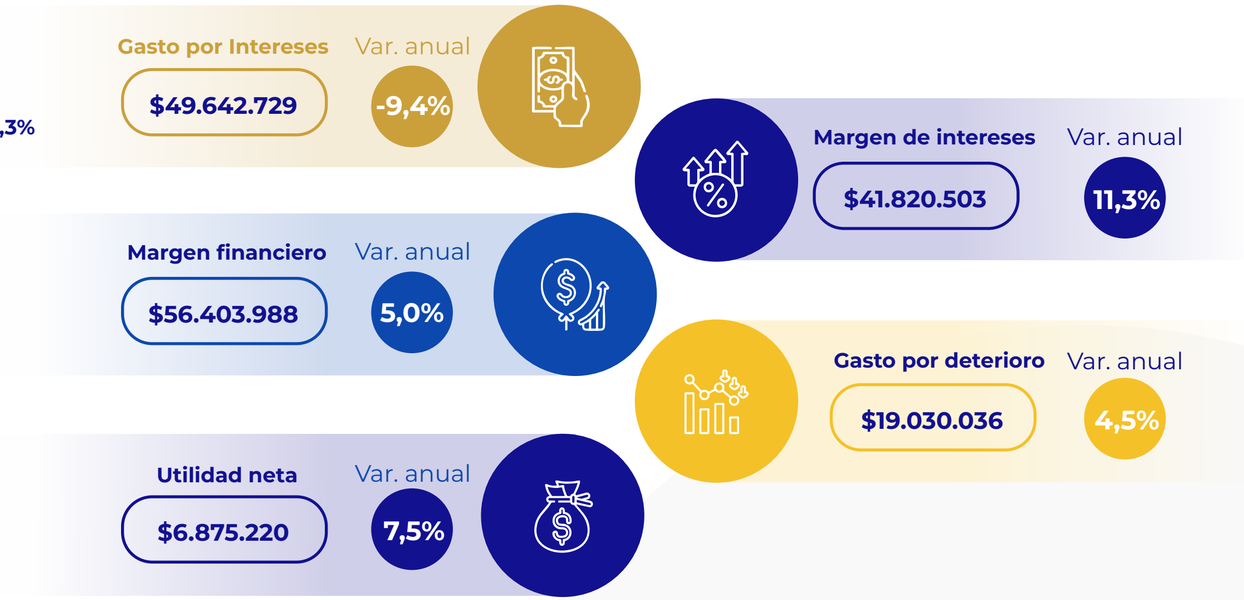
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

Gráfica 16.
Composición de depósitos y exigibilidades bancos vs Banco Mundo Mujer



Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Gráfica 17.
Principales resultados financieros de los establecimientos bancarios – octubre 2024



Resultados financieros

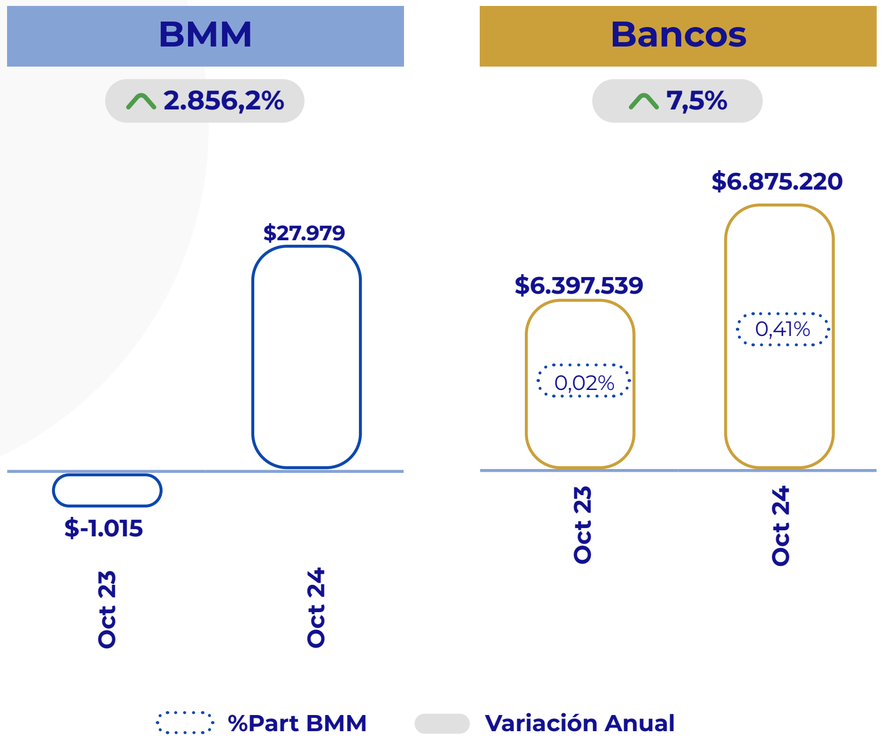
De acuerdo con las cifras reportadas por la Superintendencia Financiera a corte de octubre de 2024, los resultados financieros de los establecimientos de créditos continuaron mostrando cifras favorables que permiten ratificar la capacidad de adaptación y crecimiento que tiene el sector ante un entorno económico cambiante y desafiante.

Los resultados financieros de los establecimientos bancarios al cierre de octubre de 2024 reflejaron un entorno de ajuste económico moderado, con leves mejoras en indicadores claves como la rentabilidad y la calidad de la cartera, lo que se ve reflejado en un menor gasto por deterioro. De acuerdo con la cifras presentadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, los establecimientos de crédito reportaron utilidades por COP 6.875.220 millones, un monto superior al registrado en el mismo periodo de 2023 (COP 6.397.539 millones), lo que representó un incremento anual de 7,5%, debido a:

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

1. La valorización de las inversiones, especialmente de los títulos de deuda pública (TES) favorecidos por la reducción de las tasas de interés en el mercado y las decisiones de política monetaria del Banco de la República.
2. La disminución de los egresos por intereses, producto de la disminución en las tasas.
3. La reducción en los gastos relacionados con la constitución de provisiones gracias a la desacumulación de provisiones contracíclicas y una mejora gradual en los indicadores de la calidad de la cartera.

Gráfica 18.
Utilidad neta bancos vs Banco Mundo Mujer

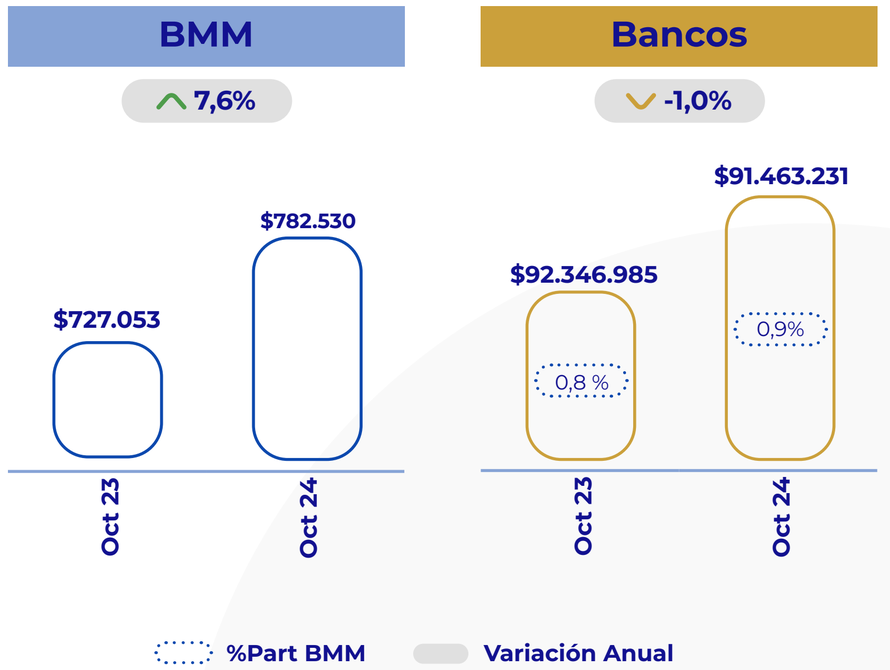


Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Ingresos por intereses

Al corte de octubre de 2024 los ingresos por intereses de los establecimientos bancarios registraron una disminución anual del 1,0%, equivalente a COP 883.754 millones, y finalizaron con un saldo de COP 91.463.231 millones. Las principales modalidades que contribuyeron a estos ingresos fueron comercial y consumo con una participación del 42,5% y 30,2%, respectivamente; seguidos de vivienda con 11,5% y microcrédito con 4,0%. Nuestro Banco participó en el sistema con el 0,9% y un saldo de COP 782.530 millones, lo que representa un incremento del 7,6%.

Gráfica 19.
Ingresos por Intereses bancos vs Banco Mundo Mujer



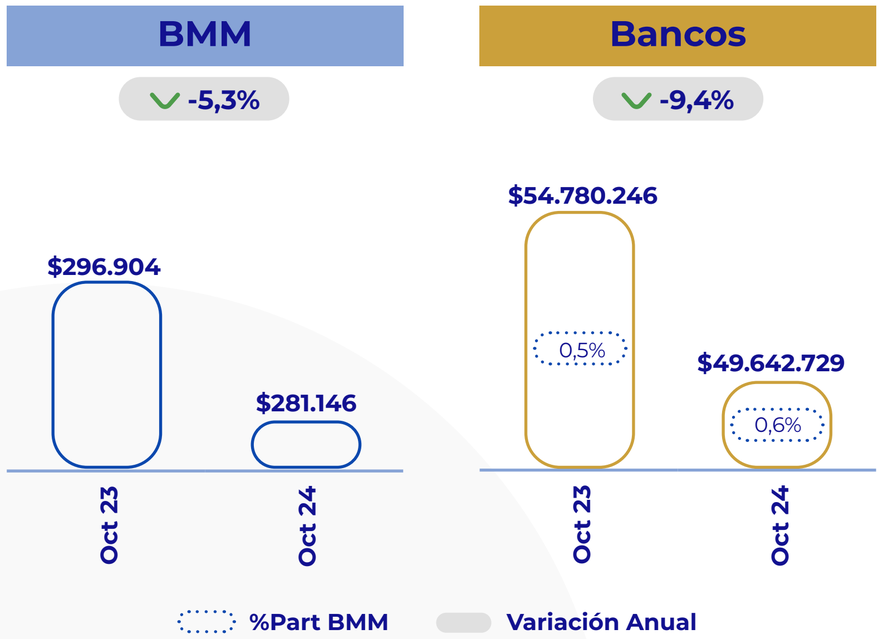
Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

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

Egresos por intereses

El impacto de las decisiones del Banco de la República en la disminución gradual en las tasas de interés, en sintonía con el control de la inflación, permitió tener una reducción en la carga financiera de las instituciones bancarias. A corte de octubre, el total de los egresos por intereses presentó una reducción anual de 9,4%, equivalente a COP 5.137.517 millones, y ubicó su saldo en COP 49.642.729 millones. Esta disminución fue aportada en gran medida por la reducción del 14,3% en el costo de fondeo a través de cuentas de ahorro, seguida de la disminución del 4,7% de los certificados de depósito. Nuestro Banco registró un saldo de COP 281.146 millones, debido a la reducción anual de 5,3%.

Gráfica 20.
Egresos por Intereses bancos vs Banco Mundo Mujer

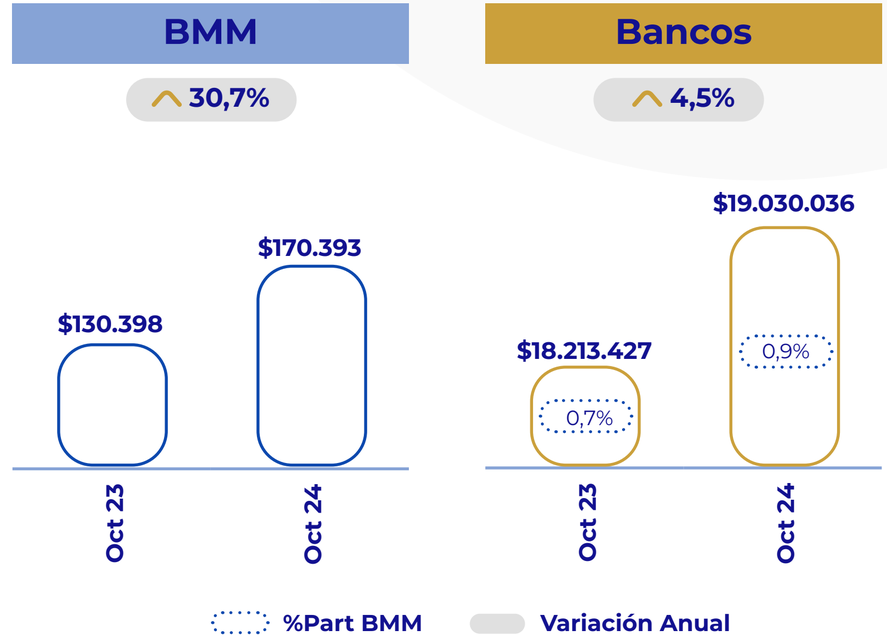


Cifras en millones de pesos
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Cálculos Internos BMM

Gasto por deterioro

Una coyuntura menos retadora del sistema bancario generó un menor ritmo en el gasto por provisiones. En términos generales, a corte de octubre de 2024 registró una variación anual de 4,5% que, si bien partió de una elevada base de comparación frente al año anterior, mostró cómo la colocación de cartera evidenció síntomas positivos frente al proceso de recuperación del ciclo crediticio. Nuestro Banco registró un saldo de COP 170.393 millones, lo cual representó un crecimiento anual de 30,7%.

Gráfica 21.
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.

Sector microcrédito

De acuerdo con la información al corte de noviembre de 2024, reportada por la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas), el sector microfinanciero continuó mostrando resultados adversos en la mayoría de las instituciones.

Sin embargo, las dinámicas de las principales variables e indicadores del sector emprezaron a mostrar resultados muy favorables que dieron cuenta de una acelerada recuperación de la industria. Respecto al saldo de la cartera bruta de microcrédito, ésta se ubicó en COP 21.992.795 millones con un indicador de cartera vencida de 8,88%, que a pesar de continuar por encima del 7,98%, registrado en el mismo periodo del año anterior, dio cuenta del mejoramiento de la calidad de la cartera y de la ralentización en el nivel de riesgo de crédito del sector.

Ilustración 10.
Principales cifras por tipo de entidad – noviembre 2024

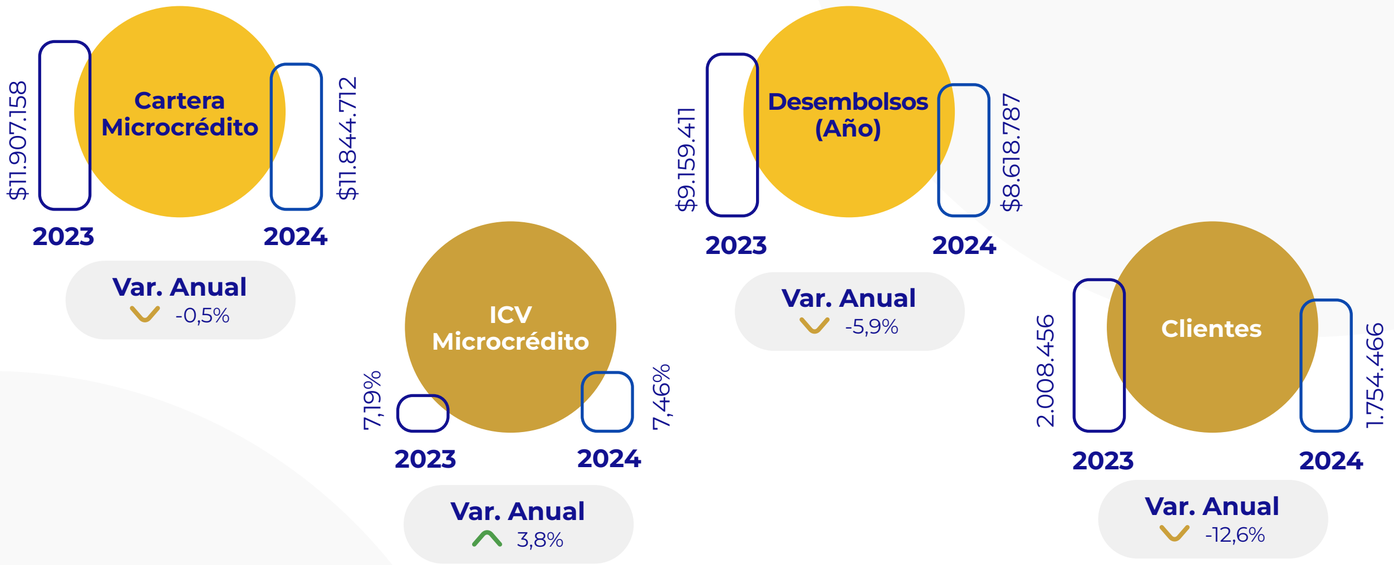
	BANCOS	INSTITUCIONES MICROFINAN-CIERAS	COOPERATIVAS	CORPORACIONES FINACIERAS	BMM
Saldo de cartera micro	$19.108.931	$1.222.555	$1.007.968	$653.341	$2.060.315
Participacion de entidades por saldo de cartera	86,9%	5,6%	4,6%	2,9%	9,4%
Crecimiento anual de la cartera	7,9%	-36,9%	0,9%	7,9%	2,9%
ICV	8,77%	9,82%	8,52%	11,07%	6,79%

Cifras en millones de pesos
Fuente: Asomicrofinanzas – Cálculos Internos BMM

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

- La cartera de microcrédito incrementó un 3,5%, cerrando con un saldo de COP 21.992.795 millones, donde nuestro Banco tuvo participación del 9,4%, manteniéndose como el banco privado número uno de las microfinanzas del país.
- El indicador de cartera vencida se ubicó en 8,88%, mientras el ICV de Banco Mundo Mujer estuvo por debajo del sector en 209 puntos básicos, cerrando el periodo con un ICV del 6,79%.
- Los desembolsos año corrido registraron un saldo de COP 12.713.995 millones con una disminución anual del 2,8%, donde el Banco tuvo el 13,8% del total desembolsado y fue la entidad privada con mayores desembolsos en el año (COP 1.758.197 millones).
- Al cierre de marzo, inició operaciones el Banco Contactar S.A. como una nueva entidad microfinanciera, ofreciendo productos de cartera para el sector agropecuario, comercio, servicios y manufactura.

Gráfica 22.
Principales cifras del sector de microcrédito noviembre de 2024



Cifras en millones de pesos
Fuente: Asomicrofinanzas – Cálculos Internos BMM
No incluye banco público



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

Crecimiento del Negocio y *de los Clientes*

2.1 Así generamos valor 48
2.2 Gestión de Crédito y Cartera 50
2.3 Gestión de Captaciones 57
2.4 Gestión de Banca Seguros 61
2.5 Gestión del consumidor financiero y canales 64
2.6 Resultados financieros 72

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 genere confianza, respaldo para los clientes y rentabilidad para los accionistas y la entidad; garantizando así nuestra solidez y permanencia en el tiempo.

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



Nuestra contribución a los ODS



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

2.1.1 Líneas de acción

Gestión de Crédito y Cartera

Mediante una gestión personalizada y basada en el conocimiento del cliente, otorgamos créditos a la comunidad trabajadora del país, microempresarios, pequeñas empresas y agricultores, con montos y plazos acordes a los flujos de caja y ciclos productivos de su unidad de negocio.

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 acorde a sus necesidades, asequibles, competitivos y favorables. Nuestros consumidores tienen la oportunidad de acceder por intermedio del Banco, a Seguros de Vida Deudor, Seguro de Vida Voluntario Codeudor, Seguro de Vida Voluntario Familia Protegida, Seguro de Incendio y Terremoto Deudor, Seguros de Hurto en Cajero, Seguros de Autos y Seguros para el Hogar.

Gestión del Consumidor Financiero y Canales

El cliente es nuestra razón de ser, por eso nos enfocamos en mejorar su experiencia y las de los consumidores financieros en general, cumpliendo la promesa de valor y fortaleciendo el posicionamiento de la marca. Nuestro propósito es contribuir con el progreso de la comunidad y aportar al desarrollo económico del país.



2.1.2 Principales resultados:

Ilustración 11.
Principales resultados - Crecimiento del Negocio y de los Clientes

Indicador Propio FS6

Crédito y cartera

- Saldo de cartera bruta: **COP 2.696.308 millones**
- Indicador de Cartera Vencida (ICV): **6,93%**
- Crecimiento anual de la cartera (%): **1,50%**

Captaciones

- Saldo en cuentas de ahorro red de oficinas (millones COP): **COP 211.365 millones**
- Saldo en CDT red de oficinas (millones COP): **COP 1.721.329 millones**

Banca Seguros

- Cumplimiento de la meta establecida 2024: **108,8 %**
- Número de pólizas vigentes a 31 de diciembre del 2024: **1.252.770***

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

2.2 Gestión de Crédito *y Cartera*

Contenido GRI: 3-3

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 la fuerza comercial, de más de 2.000 Analistas de Crédito, especializada en todos nuestros productos. Este equipo de trabajo, después de un proceso de capacitación, llega al microempresario y atiende su solicitud de crédito en el menor tiempo posible y con pocos requisitos.



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

Facilitamos el acceso al crédito a las mujeres, empoderando su rol en la sociedad y atendiendo sus necesidades de financiación. Esta línea cuenta con beneficios que le agregan valor a nuestra oferta de crédito, flexibilizando requisitos, brindando educación económica y financiera y ofertando seguros que incluyen coberturas y asistencias especiales para ellas.

Cupo de Crédito Rotativo

Con esta línea de crédito buscamos satisfacer de manera inmediata y permanente las necesidades de capital de trabajo de nuestros mejores clientes.

02. Crédito Agropecuario Biosostenible

Durante 2024, fortalecimos la línea de crédito por medio de la digitalización del proceso de clasificación ambiental de clientes agropecuarios y la automatización del proceso de pago del incentivo para los clientes que cumplen con todos los requisitos definidos por el Banco. Estas implementaciones buscan optimizar la evaluación y monitoreo de las operaciones, así como dinamizar el proceso de otorgamiento de beneficios y robustecer los controles para su desembolso.



03. Programa Finanzas para la Equidad

En septiembre de 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 en municipios PDET priorizados por el programa. En este contexto, **movilizamos COP 793.058 millones en créditos productivos**, de los cuales COP 164.089 millones son créditos agropecuarios, y **capacitamos 26.222 personas: 14.941 mujeres y 11.281 hombres.**

04. Gestión digital de cartera

Continuamos avanzando en la implementación del proyecto: Gestión digital de cartera, un aplicativo que permite agilizar la atención y otorgamiento de crédito a nuestros clientes.

05. Modelo de atención a clientes

1. Continuamos con la masificación del modelo de atención a clientes del segmento Pequeña Empresa en las regionales Cauca (Santander de Quilichao y Piendamó) y Nariño (Ipiales y Túquerres) vinculando clientes con un mayor nivel de formalidad y necesidad de capital de trabajo para su unidad de negocio.

2. 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.

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

06. 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.

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

07. Metodología crediticia

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

08. Campaña de buenas prácticas

Como todos los años, realizamos la campaña “Buenas prácticas de la productividad” enfocada a nuestros analistas de crédito, con el objetivo de incrementar la rentabilidad de las oficinas a través de la aplicación de buenas prácticas que permitan aumentar la captación, la productividad y la colocación con calidad.

2.2.2 Principales resultados

Indicador Propio ECC-3, ECC-4
Contenido SASB FN-CB-240a.1

Crecimiento en clientes

Nuestro compromiso es con los clientes, quienes han depositado su confianza en nosotros y hacen posible que seamos el Banco privado número uno de las microfinanzas en Colombia.

En 2024 cerramos con 476.354 clientes de crédito, de los cuales el 57% corresponde a mujeres y el 43% a hombres.

Tabla 2.
Clientes de crédito y cartera por producto de crédito

Producto		%		%	Persona jurídica	%	Total	Variación en clientes 2023 - 2024
Microcrédito	**165.765**	66%	**86.705**	34%		0%	**252.470**	-6%
Agropecuario	**56.416**	49%	**59.824**	51%		0%	**116.240**	-6%
Pequeña empresa	**7.722**	44%	**9.661**	55%	155	1%	**17.538**	2%
Consumo	**42.816**	48%	**47.290**	52%		0%	**90.106**	-1%
TOTAL	**272.719**	**57%**	**203.480**	**43%**			**476.354**	**-5%**

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



Crecimiento del negocio

Con cada uno de nuestros productos, seguimos trabajando en ofrecer las mejores alternativas a nuestros clientes:

Tabla 3.
Saldo y crecimiento de cartera por producto de crédito

Producto		%		%	Persona jurídica	%	Total	Variación de cartera 2023 - 2024
Microcrédito	$841.493	64%	$472.341	36%		0%	$ 1.313.834	0%
Agropecuario	$229.408	49%	$242.584	51%		0%	$471.992	-2%
Pequeña empresa	$257.750	42%	$347.453	56%	$13.054	2%	$618.257	4%
Consumo	$136.719	47%	$155.506	53%		0%	$292.225	11%
TOTAL	**$1.465.356**	**54%**	**$1.217.884**	**45%**		**1%**	**$2.696.308**	**1%**

Cifras en millones de pesos

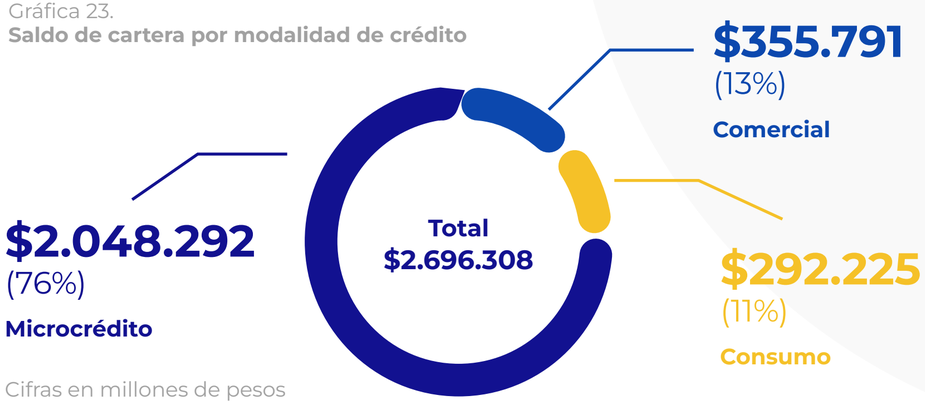
Total saldo de cartera: COP
2.696.308 millones

Este crecimiento lo vimos representado en el aumento del saldo de la cartera con un valor de COP 39.734 millones respecto al año anterior, lo que nos permitió ubicar nuestro saldo de cartera por encima de los COP 2,6 billones.

Saldo en cartera

Seguimos trabajando por mantener y mejorar nuestros indicadores de colocación; es así como al finalizar el año 2024 logramos un crecimiento de cartera del 1,50%.

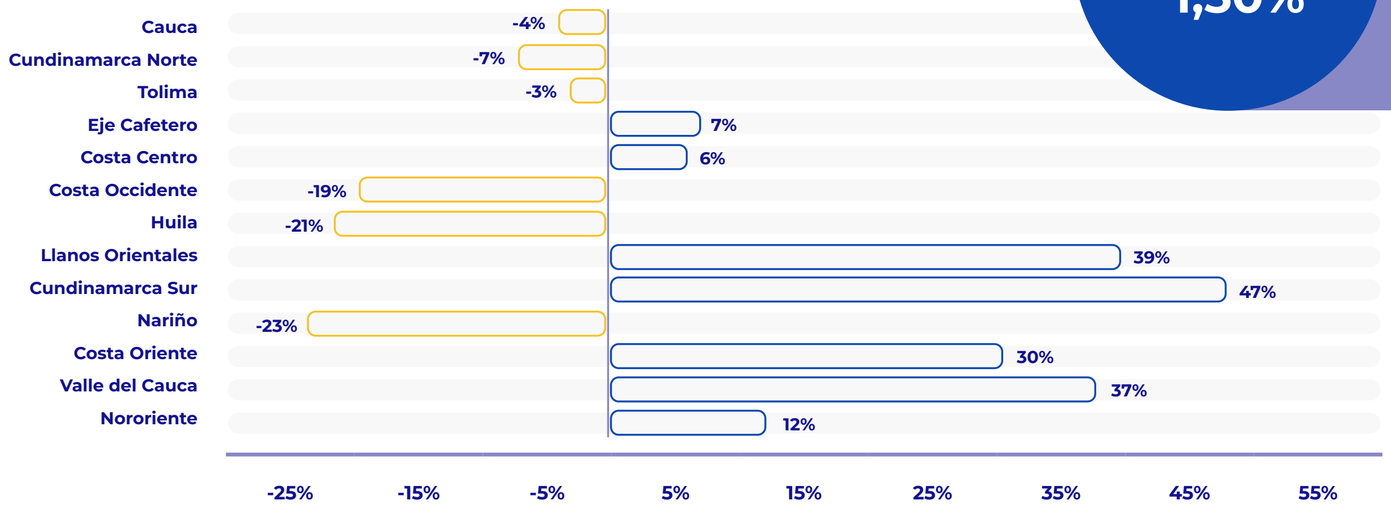
Gráfica 23.
Saldo de cartera por modalidad de crédito



Cifras en millones de pesos

Crecimiento total de la cartera:
1,50%

Ilustración 12.
Crecimiento de la cartera por Regional



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

Crédito Agropecuario Biosostenible

Indicador Propio EPV-1, EPV-2

Saldo en Cartera
COP 141.314 millones

Clientes
34.438

A través de esta línea de crédito buscamos generar conciencia sobre el cuidado del medio ambiente en los productores del sector agropecuario.

En 2024, logramos un crecimiento del 39% de la cartera y el 30% en clientes.

Promovemos el cuidado del medio ambiente con un esquema de incentivos exclusivo para esta línea de crédito, mediante el cual los clientes pueden acceder a la devolución del 5% de los intereses pagados si cumplen con las condiciones definidas.

Como resultado, durante el 2024 realizamos la devolución de COP 225,6 millones a 3.244 clientes dedicados a actividades agropecuarias.



Crédito en 2x3

Saldo en Cartera
COP 53.808 millones

Clientes
24.410

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.

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

Crédito para la Mujer

Durante 2024 ejecutamos la etapa piloto para esta línea de crédito, 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. **Llegamos a 13.233 clientes con una cartera de COP 62.185 millones**, distribuida en las siguientes actividades:

Actividad	**Comercio de víveres en tienda**	**Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel**	**Cultivo de café**
Cartera	COP 25.163 millones	COP 12.171 millones	COP 24.851 millones
Clientes	**3.766**	**2.549**	**6.918**

Cupo de Crédito Rotativo

Buscando fidelizar a nuestros mejores clientes, brindamos una línea de crédito con disponibilidad de dinero inmediata y permanente. En 2024 continuamos con la prueba piloto en las Regionales Cauca y Nariño, desembolsando 2.239 operaciones por un monto de COP 8.763 millones.

Tabla 4.
Indicadores de cartera del Cupo de Crédito Rotativo

Regional	Clientes	Saldo cartera	ICV
Nariño	642	2.293	2,68
Cauca	839	2.964	2,54
TOTAL	**1.481**	**5.257**	**2,60**



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



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

2.3 Gestión *de Captaciones*

Contenido GRI: 3-3

Nuestro compromiso frente a la gestión de 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 necesidades de nuestros clientes y las de la entidad.

2.3.1 Principales iniciativas:

01.

Campaña “Tu Mejor Plazo

Incentivamos la captación de nuevos recursos y renovaciones en CDT a plazos y montos considerados estratégicos para el Banco.

Logros: desconcentramos el fondeo en los plazos tradicionales.

02.

Campaña “Picos y Valles”

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

Logros: estabilizamos los picos de alta concentración de vencimientos para 2024.

03. Gestión de prospectos de mercadeo

Vinculamos a los clientes potenciales que solicitan productos de captación a través de los canales Chatbot, Página Web, Call Center y WhatsApp.

Logros:



04. Estrategia referidos de Analistas de Crédito

Con el apoyo de los analistas de crédito, profundizamos y potencializamos a nuestros clientes de crédito, realizando una venta integral y una promoción activa de los productos del pasivo.

Logros:



05. Estrategia actualización de datos

Mantuvimos actualizada la información de los clientes del Banco y promovimos su profundización con otros productos.

Logro: de un total de 11.985 registros, **actualizamos 3.712 clientes.**

06. Campaña Renovatón

Logro: **Aumentamos el porcentaje de las renovaciones** frente al comportamiento histórico en el último trimestre del año, direccionando a los plazos estratégicos requeridos por el Banco.

07. Sorteo Maratón del Ahorro

Por medio de una campaña dirigida a promover la participación de los clientes y prospectos, incentivamos el crecimiento en saldo promedio y número de clientes de las cuentas de ahorro Tu Meta, la cual genera una mayor estabilidad de los recursos. Adicionalmente, mediante una campaña interna dirigida a los colaboradores, se promovió un esquema de referidos efectivos que fueron incluidos en el sorteo.

Logro: desde el inicio de la campaña el 1ro de mayo de 2024, logramos un crecimiento en número de Cuentas Tu Meta de **27.430** con un volumen de COP **8.789** millones.

08. Campaña cierre ganador

Durante los últimos dos meses del año, nos concentramos en la consecución de nuevos recursos para CDT en un rango de plazos entre 180 y 540 días y por montos superiores a COP 20 millones, con los cuales ofrecemos unos puntos básicos adicionales a cartelera.

Logro: Incremento de **COP 26.549 millones en 245 CDT.**

09. Campaña navideña

Durante la época navideña, promovimos la captación de nuevos recursos para CDT en plazos únicos de 210, 240 y 270 días y por montos desde $ 20 millones en adelante.

Logro: Mitigar la cancelación de recursos en temporada navideña, evidenciado en un crecimiento en saldo de **12.941 millones en 11 días de campaña.**

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



2.3.2 Principales resultados

Indicador Propio ECC-3, ECC-4

Captación de CDT

- Nuestras captaciones de CDT se caracterizan por su atomización, con un **monto promedio por CDT de COP 32 millones**. Al corte de diciembre de 2024, cerramos con un saldo de **COP 1,742 billones**, alcanzando el 95,5% del presupuesto establecido para el 2024. De esta manera, se generó un **crecimiento en saldo del 17,1% respecto al mismo periodo de 2023.**
- Al cierre de diciembre de 2024, llegamos a **41.866 clientes de CDT y 53.869 títulos**.
- Durante 2024, **incrementamos el número de clientes persona natural del producto CDT en un 5,5%** con respecto al 2023.

Cuentas de ahorro

- Al cierre de diciembre de 2024 logramos un saldo de **COP 211.365 millones** por Red de Oficinas, alcanzando el 82.5% del presupuesto establecido para 2024 y **logrando un crecimiento de COP 19.264 millones**, lo que representa un **aumento del 10% frente al 2023**.
- Durante 2024, **incrementamos el número de clientes persona natural de cuentas de ahorro en un 21,1%** con respecto al 2023.

Fondeo en oficinas

- En 2024, la participación en el fondeo a través de Red Oficinas alcanzó el **72,19%, con un volumen total de captación por COP 1,9 billones.**

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

Tabla 5.
Clientes de cuenta de ahorros y CDT persona natural

Participación por # de clientes, persona natural		%		%	Persona jurídica	%	Total	Variación en clientes 2023 - 2024
CDT	**27.386**	65%	**14.029**	34%	**451**	1%	**41.866**	6%
Cuenta de ahorros	**326.832**	57%	**245.019**	43%	**2.065**	>1%	**573.916**	21%

Tabla 6.
Saldo de CDT y cuentas de ahorro en red de oficinas Persona Natural

Participación por volumen		%		%	Persona jurídica	%	Total	Variación en volumén 2023 - 2024
CDT	**$755.756**	44%	**$590.623**	34%	$374.950	22%	**$1.721.329**	16%
Cuenta de ahorros	**$100.630**	48%	**$82.843**	39%	**$27.892**	13%	**$211.365**	10%

Cifras en millones de pesos



El saldo en CDT de los clientes persona natural tuvo un crecimiento del 16,1% con respecto al año anterior, resaltando una 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*

Contenido GRI: 3-3

Desde la gestión de Banca Seguros contribuimos 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 favorables y competitivas. Adicionalmente, y de manera conjunta, se desarrollan con cada compañía acuerdos de niveles de servicio que nos permiten monitorear y garantizar un servicio preferencial, fácil y rápido.

Nuestro compromiso

1. **Tener a disposición del Banco un seguro que forma parte de las políticas de otorgamiento de crédito,** que respalde a los clientes deudores y que proteja la cartera cuando se materialicen los eventos cubiertos por la póliza. Adicionalmente, un seguro voluntario que protege al codeudor, asegurando su bienestar y el de su grupo familiar en caso de que se afecte alguna de las coberturas contratadas.

2. **Crear nuevos productos de seguros y rentabilizar los existentes mejorando las condiciones técnicas, económicas y de tarifas de costos de recaudo pactadas con las compañías de seguros**, lo que genera mayores ingresos para el Banco, así como la ampliación del portafolio de productos de previsión para nuestros clientes.

3. **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 Principales iniciativas

Ampliación del portafolio de seguros

- Al cierre de 2024, logramos desembolsar 153 créditos con extra prima, los cuales representan COP 13.752 millones asegurados para clientes, que en condiciones normales, no hubieran podido acceder al crédito por sus antecedentes de salud.
- Suscribimos 45.747 pólizas de codeudor o cónyuge, lo cual representa un incremento del 92% en el aseguramiento de este segmento, lo que se traduce en una mayor protección de las partes involucradas (clientes y Banco).

Al 31 de diciembre de 2024, el 50.8% de los desembolsos de créditos respaldados con codeudor se emitieron con una póliza voluntaria de codeudor.

2.4.2 Principales resultados

Indicador Propio E CC-1

Al finalizar el 2024, el seguro voluntario de Familia Protegida alcanzó un total de 643.382 pólizas emitidas y vigentes, lo que se traduce en un mayor respaldo para las familias de nuestros clientes. Con respecto a los ingresos totales (remuneración por costo de recaudo de los productos de seguros), obtuvimos un incremento del 16,6%. es decir, COP 9.804 millones más que el año inmediatamente anterior, lo cual se traduce en un cumplimiento del 108,8% de la meta establecida.

Ingresos obtenidos por producto

Ilustración 13.
Ingresos obtenidos por producto de seguros

	Seguro de Vida Deudor:	Seguro Familia Protegida:	Seguro de Incendio y Terremoto Deudor:	Seguro de Autos para colaboradores:	Seguro de Hogar para colaboradores:	Seguro Mi Retiro Seguro:	Retornos (Incluye seguro de hurto en cajero):	Total ingresos
Ingresos	$ 28.729	$ 39.276	$ 44	$ 349	$ 25	$ 67	$ 271	$ 68.761
Variación de ingresos 2023 - 2024	24%	12%	-8%	-12%	47%	1.017%	30%	17%

Cifras en millones de pesos

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

Cantidades de pólizas emitidas por producto

Tabla 7.
Distribución de clientes asegurados por género y producto

Producto	Pólizas	%	Pólizas	%	Total	Variación de pólizas 2023 - 2024
Seguro de vida deudor	**322.330**	58%	**232.747**	42%	**555.077**	-3%
Seguro de familia protegida	**373.139**	58%	**270.243**	42%	**643.382**	-5%
Seguro de Incendio y Terremoto Deudor	**647**	58%	**468**	42%	**1.115**	-7%
Seguro de Hurto en Cajero	**2.705**	57%	**2.060**	43%	**4.765**	-9%
Seguro de Vida Voluntario Codeudor	**24.143**	53%	**21.604**	47%	**45.747**	92%
Seguro Mi Retiro Seguro	**1.473**	56%	**1.141**	44%	**2.614**	1.926%
Seguro de Autos colaboradores	**735**	51%	**707**	49%	**1.442**	-7%
Seguro de Hogar colaboradores	**69**	56%	**55**	44%	**124**	-51%
Seguro de Vida colaboradores	**77**	54%	**66**	46%	**143**	-5%
Total	**725.318**	**58%**	**529.091**	**42%**	**1.254.409**	**-2%**

- Pese a que los ingresos por seguros mostraron una variación positiva en comparación con el año anterior, se observa una disminución general en las cantidades de pólizas emitidas. No obstante, con el seguro de Codeduor logramos un notable crecimiento del 92%, **reflejando la implementación de estrategias comerciales más eficientes, diseñadas para maximizar la rentabilidad por cliente.**
- **Las mujeres lideraron la mayor concentración de pólizas**, principalmente en las referentes a Seguro de Vida Deudor (58%), Seguro de Vida Voluntario Codeudor (53%), Seguro de Vida Voluntario Familia Protegida (58%), Seguro de Hurto en Cajero (57%) y Seguro de Hogar para empleados (56%).
- En 2024 **el indicador de siniestralidad de los seguros de mayor colocación estuvo en promedio en el 20%**, lo que se traduce en indemnizaciones pagadas a nuestros clientes asegurados por más de COP 24.566 millones.
- Gracias a las negociaciones en el proceso de renovación, **logramos una mejora en la reducción de 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 66,07% de todos los créditos desembolsados. De esta manera brindamos apoyo a los clientes deudores asegurados y sus beneficiarios en los momentos más desafiantes de sus vidas.
- **La educación financiera en seguros nos ha permitido construir una mayor cultura de previsión en nuestros clientes y su grupo familiar**. 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 en el portafolio de productos y servicios del Banco.

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



2.5 Gestión del consumidor financiero y *canales*

Contenido GRI: 3-3

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. Brindamos 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 financieros seguros y con calidad.

En 2024, realizamos el 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 nuestra entidad, **identificando su satisfacción, propensión a la recomendación y la percepción de facilidad con relación al acceso a los productos y servicios que ofrecemos.** Este estudio fue de carácter cuantitativo y la técnica de recolección de la información fue una encuesta telefónica.

Es importante resaltar que, los indicadores relacionales se encuentran en un nivel alto, superando las metas planteadas por la organización. Lo anterior es resultado de las estrategias encaminadas a fortalecer nuestra cultura de servicio para mejorar la experiencia de los clientes y construir vínculos que perduren.

Ilustración 14.
Resultados del Estudio Anual de Experiencia de Cliente 2020 - 2024

NPS: 80 — **NPS Índice de Recomendación**

- Nivel bajo: -100 a 0
- Nivel Medio: 0 a 50
- Nivel alto: 50 a 100

CSAT: 92,6 — **CSAT Índice de Satisfacción**

- Nivel bajo: 0 a 73,2
- Nivel Medio: 73,3 a 85,3
- Nivel alto: 85,4 a 100

CES: 95 — **CES Índice Neto de Facilidad**

- Nivel bajo: -100 a -11
- Nivel Medio: -10 a 10
- Nivel alto: 11 a 100

Periodo	2020-21	2022	1-2023	2-2023	1-2024	2-2024	2020-21	2022	1-2023	2-2023	1-2024	2-2024	2020-21	2022	1-2023	2-2023	1-2024	2-2024
Total BMM	**69,9**	**80,1**	**83,3**	**84,3**	**87,9**	**82,2**	**89,1**	**90,9**	**90,7**	**91,5**	**93,6**	**93,7**	**88,6**	**89,0**	**93,0**	**94,4**	**96,0**	**93,0**
Variación	-6,2	10,2	3,2	1,0	3,9	-5,7	-2,6	1,8	-0,2	0,8	2,1	0,1	-6,4	0,4	4,0	1,4	1,6	-3,0

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



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 tanto:

1. **Evaluamos, mediante encuestas de servicio digitales, la experiencia de los clientes en cada uno de los momentos de interacción con la marca, los productos y los canales de atención**. Así identificamos su nivel de satisfacción y nuestras oportunidades de mejora con relación a los procesos, productos y canales.

2. **Fortalecimos la cultura interna basada en la excelencia en el servicio**. Socializamos a nivel nacional las cápsulas de Benicio, una estrategia de comunicación para fortalecer la cultura del buen servicio. Estos contenidos tuvieron un alcance a nivel nacional y abordaron temas como: trato justo, riesgo de conducta, venta integral, entre otros.

3. **Implementamos un Programa de fortalecimiento de productos y servicios financieros** con el que capacitamos a los colaboradores de la fuerza comercial en el conocimiento de nuestra oferta, con el objetivo de mejorar el servicio a los clientes.

   A esto se sumó la **implementación de las clínicas de servicios,** enfocadas en una oferta de valor integral de productos y servicios financieros con las cuales capacitamos 1.434 personas.

4. **Monitoreamos la experiencia de cliente por medio de la encuesta digital y telefónica**, la cual permite identificar el nivel de satisfacción, propensión a la recomendación y las oportunidades de mejora; esto con el fin de hacer un seguimiento continuo, formular y ejecutar los planes de acción que se requieran.

2.5.2 Atención incluyente

En Banco Mundo Mujer brindamos atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad, adultos mayores y segmentos poblacionales vulnerables 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:

- En nuestra red de oficinas, las personas en situación de discapacidad son atendidas de manera preferencial y personalizada por los jefes de servicios de cada agencia.
- Contamos con el servicio de intérprete de lengua de señas colombiana para atender a las personas con discapacidad auditiva.
- Tenemos el servicio de guía intérprete para atender a las personas con discapacidad visual y auditiva.
- Brindamos 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 2024 brindamos 6 servicios de interpretación, dirigidos a personas con discapacidad auditiva:

Tabla 8.
Atención de clientes con discapacidad en oficinas

Tipo de atención	Servicios de interpretación	Tiempo total (minutos)	Tipo de discapacidad
Servicio de interpretación en lengua de señas	6	180	Auditiva

La guía intérprete para personas con discapacidad visual y auditiva se presta a través de un tercero contratado. Desde el 2 de febrero de 2015 hasta diciembre de 2024 no se ha requerido este servicio.

2.5.3 Inclusión financiera a través de canales no presenciales

Nuestro desempeño en términos de inclusión financiera durante 2024 fue positivo. Nos destacamos en diversos frentes, gracias al apalancamiento de canales no presenciales y la ampliación de nuestra oferta de productos financieros. A continuación, presentamos los principales resultados:

Canales no presenciales

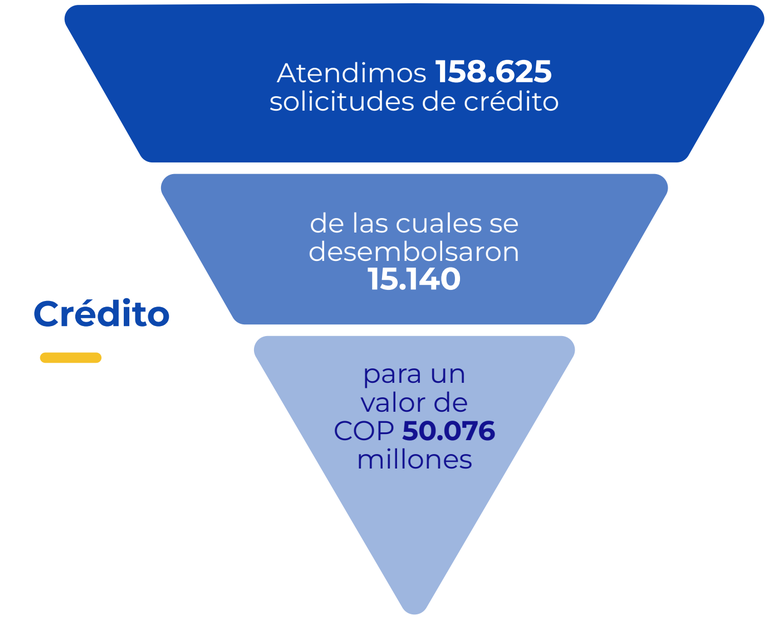
Página web

Asistente virtual Call Center

Redes sociales (Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn y WhatsApp)

Gestión de solicitudes

Ilustración 15.
Inclusión financiera a través de canales no presenciales



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

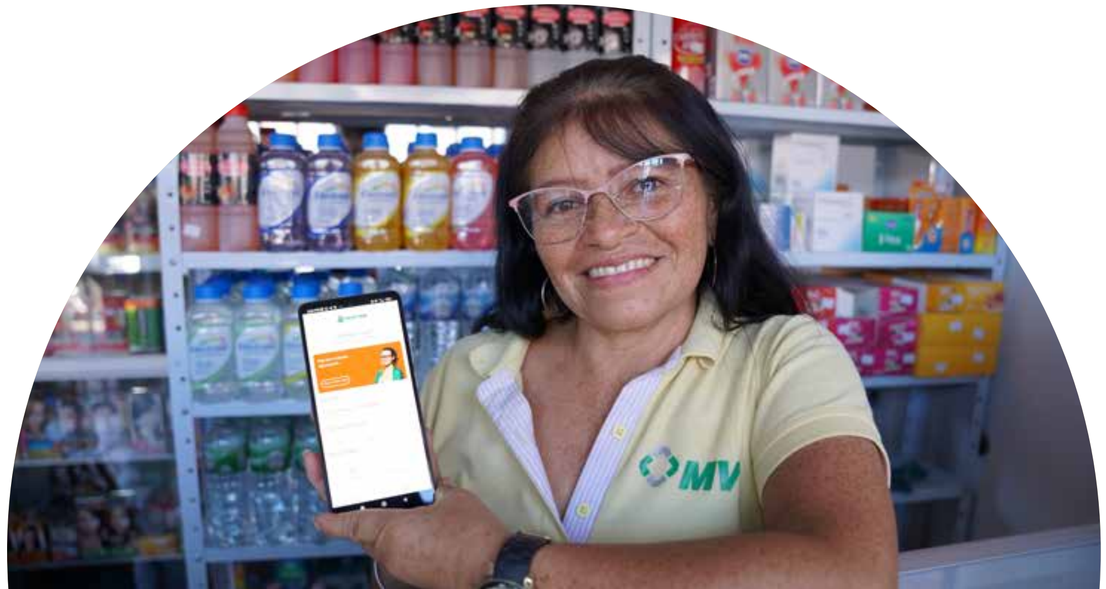
Inversión en CDT

Inversión en CDT: 3.382 solicitudes recibidas de las cuales se realizaron 152 aperturas por un monto total de **COP 3.606 millones**

Cuenta de Ahorros

Cuenta de ahorros: 8.871 solicitudes recibidas de las cuales se realizaron 211 aperturas por un monto total de **COP 107 millones.**

La gestión de los canales alternos y digitales permiten fortalecer la inclusión financiera, ya que el 80% de solicitudes atendidas corresponden a clientes nuevos. La expansión en productos de crédito y la creciente confianza en nuestras inversiones en CDT reflejan el impacto positivo de nuestras estrategias.



2.5.4 Defensoría del consumidor financiero

En Banco Mundo Mujer contamos con un Defensor del Consumidor Financiero, que busca defender los 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. **App del Defensor:** Defensoría del Consumidor Financiero
Defensor suplente: José Federico Ustáriz González	

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:



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

Durante 2024, atendimos 4.585 PQRS:

Tabla 9.
Atención de PQRS

Fuente / categoría	Total PQR	%
PQR Banco	**4.012**	87,5%
PQR Superfinanciera	**448**	9,77%
PQR Defensoría	**125**	2,73%
Total general	**4.585**	**100%**

2.5.5 Gestión de adopción y posicionamiento de canales de comunicación, atención y servicios financieros

Enfocamos nuestra gestión 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 estos.

Principales iniciativas

Durante 2024, trabajamos para fortalecer la **adopción digital** de nuestros clientes, mediante campañas de comunicación, educación digital y acompañamiento en campo.

Implementamos el **Programa de Adopción Digital**, que abarcó las siguientes acciones claves:

En junio de 2024 implementamos el **servicio de depósitos en corresponsales bancarios** y lo masificamos en diciembre de 2024. Este les permite a los clientes realizar depósitos en cuentas de ahorro, a través de más de 20.000 puntos de SuperGiros a nivel nacional. La operación es gratuita para el cliente, lo que facilita su adopción y mejora la accesibilidad y cobertura del servicio; promoviendo el ahorro y generando inclusión financiera.

En el primer semestre de 2024 **implementamos la solicitud de productos a través de WhatsApp**, lo cual les permite a los clientes realizar solicitudes de productos como CDT y cuentas de ahorro de manera ágil. Este canal de atención ofrece un acceso rápido y directo, mejorando la experiencia del cliente al facilitar la gestión de productos bancarios sin necesidad de desplazarse a una oficina, optimizando así su tiempo y aumentando la accesibilidad.

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

Implementamos nuestro **Programa de Referidos a través de WhatsApp** en septiembre de 2024 para que los clientes pudieran hacer el registro de sus referidos de manera ágil por medio de este canal. De esta manera, se mejoró la experiencia del cliente y el usuario.

Ejecutamos la **estrategia de marketing digital y growth hacking**, cuyo enfoque innovador nos permitió impulsar la efectividad de nuestras campañas de marketing digital. Este planteamiento se caracteriza por el uso de estrategias creativas, experimentación constante de pruebas A/B y análisis de datos para lograr mejores resultados.

Campañas publicitarias a través de WhatsApp, basadas en modelos de segmentación.

Crecimiento de las redes sociales por medio de generación de contenido de valor y uso de IA para que la comunicación fuera más precisa y efectiva.

Como parte de nuestra estrategia de **atención multicanal**, contamos con el **Call Center** y el sistema **IVR** (Respuesta de Voz Interactiva) para atender consultas y transacciones no monetarias, ofreciendo **disponibilidad 24/7** durante todo el año; lo cual garantiza un servicio continuo y eficiente para nuestros clientes, quienes pueden hacer su registro al programa de referidos y solicitar el envío de documentos como paz y salvo por primera vez, extractos y movimientos de cuenta, certificado de retención en la fuente y reporte anual de costos totales.

Principales resultados

- El canal digital presentó un incremento de **970.396 operaciones adicionales** entre 2023 y 2024. Este aumento representó un **50% de crecimiento** acumulado en el número de transacciones realizadas.
- Al cierre de diciembre de 2024, alcanzamos un **29,5% en el uso de los canales digitales,** logrando un cumplimiento del **98%** de la meta. El canal alterno, que comprende las operaciones del canal digital y presencial, a excepción de oficinas, tuvo un incremento de **859.783 operaciones adicionales** en comparación con 2023. Esto representa un **17% de crecimiento** en el número de transacciones realizadas.
- A final de año **alcanzamos el 100% en la meta de adopción para el canal alterno**, que estaba establecida en el 55%.
- Del total de las operaciones del Banco, el 47% se realizaron en oficinas, siendo este un resultado positivo en coherencia con la estrategia que busca promover el uso de canales alternos. Se observó una tendencia de disminución en las operaciones de **efectivo** y **consultas**, lo que indica una transición hacia canales alternos y digitales.
- **Mejoramos la efectividad de las solicitudes en un 25%**, lo que nos permitió tener desembolsos por un valor de COP $50.068 millones, resultado de 15.140 solicitudes. El 73% de los desembolsos correspondieron a clientes nuevos. En lo que respecta a presolicitudes de cuentas de ahorro por todos nuestros canales digitales, **se mejoró el monto de apertura** debido al perfilamiento de clientes que fue más acertado, gracias a los modelos de segmentación que implementamos.
- **Obtuvimos 170.878 presolicitudes (crédito, cuentas de ahorro y CDT)** como resultado de una estrategia potente en marketing digital, fundamentada en estrategias A/B y pilotos basados en segmentación.

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



- **Aumentamos el número de seguidores en nuestras redes sociales**. En Facebook llegamos a 408.267, en Instagram alcanzamos los 4.229, en LinkedIn 65.694 y en YouTube 4.135. Incrementamos el alcance orgánico, pasando de 1.475.740 en 2023 a 4.662.194 en 2024.
- En la página web tuvimos 3.339.993 visitas y actualizamos los formularios con el objetivo de mejorar la efectividad de los leads.
- El servicio de **Pagos por PSE** incrementó en un 36% en comparación con el año anterior. Este crecimiento se traduce en **226.171 transacciones adicionales.**
- Nuestra línea de **WhatsApp** para atención y solicitud de productos mostró un crecimiento del **325%**, con **258.403 operaciones adicionales** realizadas en comparación con el año anterior.
- Nuestro **Portal Web Transaccional** presentó un crecimiento del **542%** con **304.393 operaciones adicionales** en comparación con 2023. Este servicio fue uno de los más adoptados por los clientes para realizar transacciones y consultas de manera digital.

Tabla 10.
Número de operaciones acumuladas 2023 y 2024 en canal alterno y en oficinas del Banco Mundo Mujer

Canal	Año 2023		Año 2024		% Var	Diferencia # operaciones año 2023/2024
	Operaciones	% Part.	Operaciones	% Part.		
Alterno	**5.166.750**	49%	**6.043.853**	53%	17%	**877.103**
Oficinas	**5.300.723**	51%	**5.327.358**	47%	1%	**26.635**

Fuente: Cifras BMM

Tabla 11.
Número de operaciones acumuladas 2023 y 2024 en canal digital y presencial del Banco Mundo Mujer

Canal	Año 2023		Año 2024		% Var	Diferencia # operaciones año 2023/2024
	Operaciones	% Part.	Operaciones	% Part.		
Digital	**1.904.724**	18%	**2.909.125**	26%	50%	**1.004.401**
Presencial	**8.562.750**	82%	**8.479.411**	74%	-1%	**-100.664**

Fuente: Cifras BMM

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

2.5.6 Nuestros retos

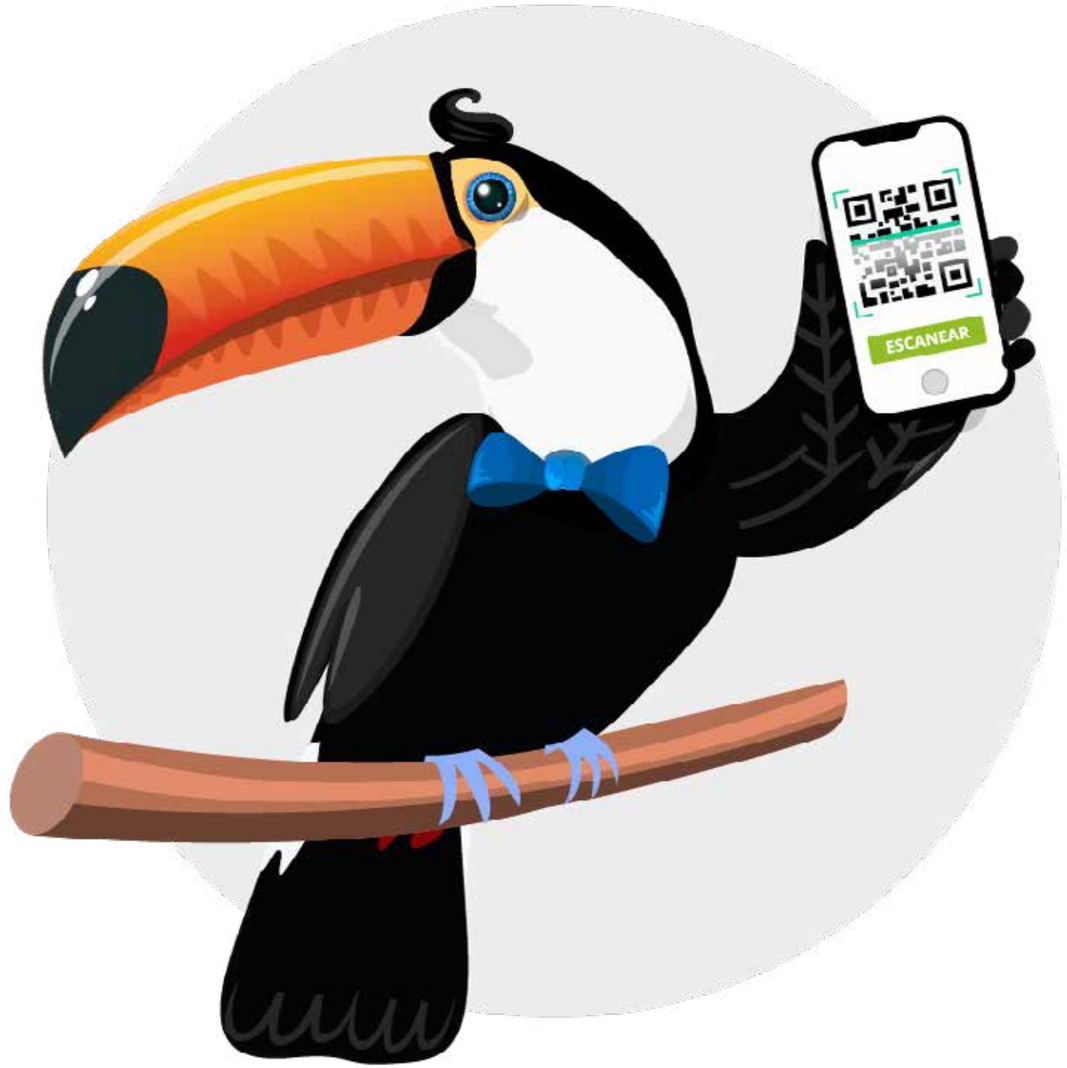
Brindar una oferta de valor integral con los productos, canales y servicios que más se adapten al perfil del cliente y a su necesidad es nuestro gran reto a futuro y para eso en 2025 nos enfocaremos en:

1. Ampliar los servicios en los canales alternos (digitales y presenciales) con disponibilidad 24/7.

2. Ampliar el alcance de la inclusión financiera.

3. Mejorar la efectividad de nuestras acciones de marketing digital con estrategias de growth hacking, IA y analítica de datos.

4. Potenciar el programa de adopción digital.



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

2.6 Resultados *financieros*

Indicador Propio SFC-5, SFC - 8, SFC-10, ROE, SOLV

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.

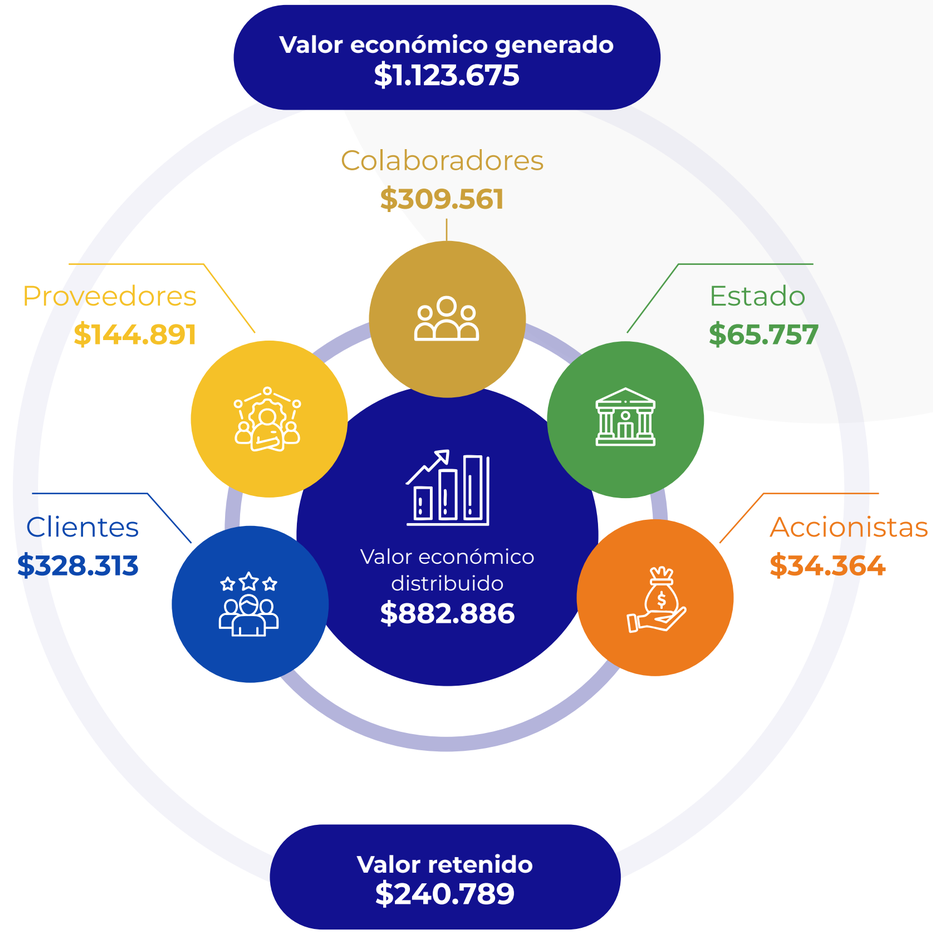
Para dar cumplimiento a lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), específicamente en la Circular Externa 029 de 2014, y a las políticas contables establecidas por la entidad, **implementamos procedimientos de control de información contable y financiera**, los cuales aseguran la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

Valor económico generado y distribuido

Contenido GRI 201-1

En 2024 continuamos trabajando para generar un mayor valor para nuestros grupos de interés, lo cual nos permitió que el valor económico generado en este periodo fuera de COP 1.123.675 millones. De dicha suma **se distribuyeron COP 882.886 millones entre clientes, fondeadores, colaboradores, proveedores, accionistas y el Estado**.

Ilustración 16.
Distribución del valor económico



Fuente: Cálculos BMM - Cifras en millones de pesos

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



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

2.6.1 Principales resultados financieros

Al final de diciembre de 2024, nuestros resultados financieros superaron las proyecciones esperadas para el cierre de año. La Alta Gerencia se mantuvo enfocada en garantizar un desempeño positivo, velando por el cumplimiento de los indicadores de solvencia, liquidez y rentabilidad; tanto con los estándares internos como con las normativas establecidas por el Ente Regulador.

Ilustración 17.
Principales resultados 2024

Cartera de crédito

Cartera bruta	**$2.696.308**
Variación anual	**1,5%**
ICV	**6,93%**
Cobertura de cartera	**123,1%**

Captaciones

Cuenta de ahorro	**$223.441**
Variación anual	**5,9%**
CDT (k + i)	**$1.952.870**
Variación anual	**5,4%**

Principales resultados

Cifras generales

Utilidad neta	**$38.182**
Variación anual	**13.172,2%**

Indicadores

Activo líquido	**16,2%**
Eficiencia administrativa	**41,4%**
Solvencia total	**16,7%**

La cartera de crédito bruta continuó siendo nuestra principal fuente de ingresos, con un crecimiento del 1,5 % en 2024. En la modalidad de microcrédito, el producto principal alcanzó un saldo superior a los COP 2,0 billones. Al corte de noviembre, de acuerdo con información publicada por Asomicrofinanzas, el Banco Mundo Mujer conservó su posición 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 nuestro Banco.

Por otra parte, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y conectividad digital siguió siendo uno de los objetivos estratégicos durante el 2024, por ello continuamos con la inversión en: 1) temas de mejora al core bancario, 2) robustecimiento de ciberseguridad, 3) banca digital, entre otros.

Balance general

Contenido GRI 2.6.2

A continuación, presentamos los principales resultados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2024, preparados según las Normas Colombianas de Información Financiera (NCIF).

Tabla 12.
Estado de situación financiera comparativo 2023 - 2024

Balance general					
	Saldo 2023	**Saldo 2024**	**Var. Abs**	**Var. Rel**	**Participacion**
Disponible + Inversiones	588.213	539.937	(48.276)	-8,2%	16,2%
Activas mercado monetario	-	80.156	80.156	0,0%	2,4%
Cartera de créditos, neto	2.453.626	2.466.290	12.664	0,5%	74,1%
Cartera de créditos, bruta	2.656.574	2.696.308	39.734	1,5%	81,0%
(-) Deterioro	202.949	230.018	27.070	13,3%	6,9%
Cuentas por cobrar, neto	126.193	97.903	(28.290)	-22,4%	2,9%
Activos no corrientes para la venta, neto	-	404	404	-	0,1%
Propiedad, planta y equipo (Ppe), neto	87.389	93.333	5.944	6,8%	2,8%
Otros activos, neto	43.408	49.828	6.419	14,8%	1,5%
Total Activo	**3.298.830**	**3.327.851**	**29.021**	**0,9%**	**100,0%**
Depositos y exigibilidades	2.203.299	2.177.229	(26.070)	-1,2%	65,4%
Depositos de ahorros	210.905	223.441	12.536	5,9%	6,7%
Certificados de Depósito a Término	1.853.477	1.952.870	99.394	5,4%	58,7%
Títulos de inversión en circulación	133.351	-	(133.351)	-100,0%	0,0%
Otras exigibilidades	5.567	918	(4.649)	-83,5%	0,0%
Pasivos por arrendamientos	64.781	74.488	9.707	15,0%	2,2%
Créditos de Bancos	536.593	493.011	(43.582)	-8,1%	14,8%
Cuentas por pagar	74.088	83.459	9.372	12,6%	2,5%
Obligaciones laborales	30.490	33.842	3.352	11,0%	1,0%
Otros Pasivos	3.117	11.178	8.062	258,6%	0,4%
Total Pasivo	**2.912.368**	**2.873.207**	**(39.161)**	**-1,3%**	**86,3%**
Capital social	142.310	172.310	30.000	21,1%	5,2%
Reservas	211.554	211.842	288	0,1%	6,4%
Superávit	32.310	32.310	-	0,0%	1,0%
Ganancias o Pérdidas	288	38.182	37.894	13.172,2%	1,1%
Total Patrimonio	**386.462**	**454.644**	**68.182**	**17,6%**	**13,7%**

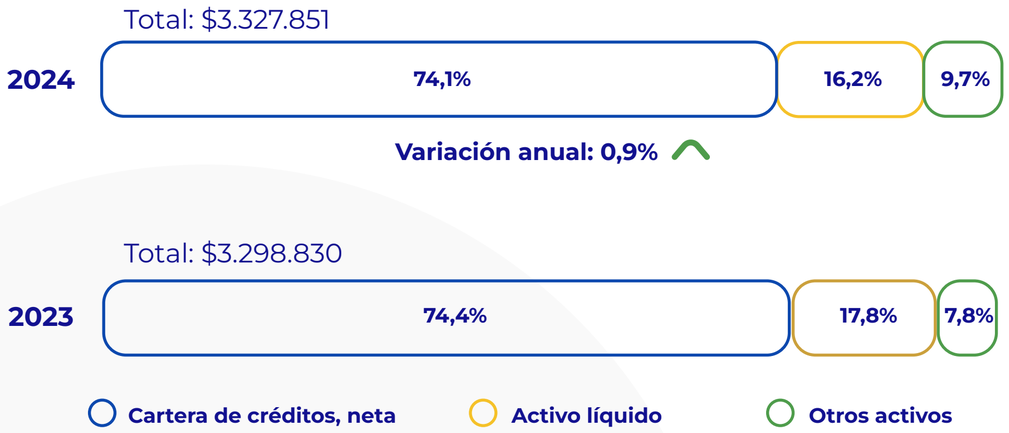
Fuente: Cálculos BMM - Cifras en millones de pesos

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

Activo

Al cierre de diciembre de 2024, el activo total del Banco alcanzó un saldo de COP 3,3 billones, lo que refleja un crecimiento anual de COP 29.021 millones. Este incremento fue impulsado principalmente por el aumento de los activos del mercado monetario, seguido de la cartera bruta; siendo este último el principal activo generador de ingresos, el cual continuó experimentando un crecimiento sostenido.

Gráfica 24.
Composición del activo

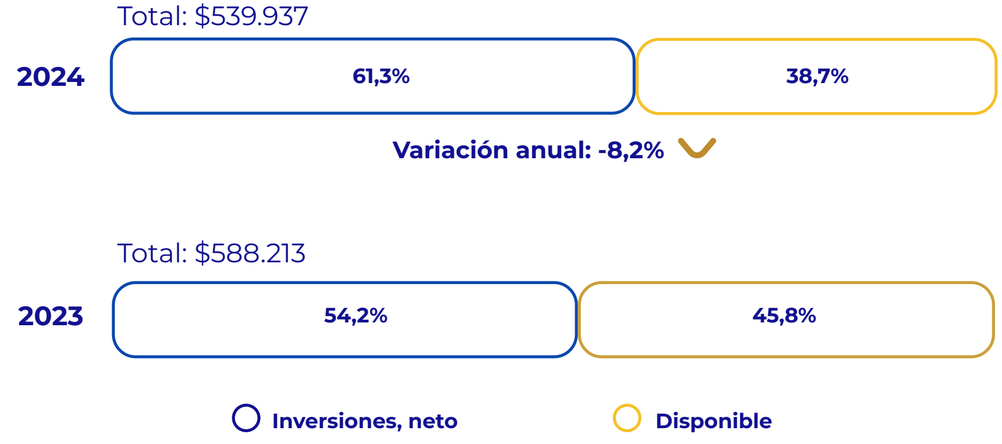


Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Disponible + inversiones

Al cierre de diciembre de 2024, mantuvimos un activo líquido del 16,2%, lo que nos permitió seguir ofreciendo mayores garantías a los ahorradores y, a su vez, generar rentabilidad. El saldo del disponible más inversiones alcanzó los COP 539.937 millones.

Gráfica 25.
Composición del disponible + inversiones



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

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

Activas del mercado monetario

Las operaciones activas del mercado monetario registraron un saldo de COP 80.156 millones. Este instrumento financiero es utilizado por el Banco para la diversificación de su posición de liquidez y seguir contribuyendo con las mejores alternativas en términos de rendimientos para los recursos líquidos administrados.

Tabla 13.
Detalle activas mercado monetario

	Dic - 2023	Dic - 2024	Var. Abs.
Interbancarios	$0	$80.156	^ $80.156

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Cartera de créditos

Continuamos trabajando para brindar a la comunidad trabajadora del país acceso fácil, rápido y oportuno al crédito. Es así como la gestión realizada durante 2024 nos permitió un **crecimiento anual del 1,5% en la cartera de créditos bruta, finalizando con un saldo de COP 2,7 billones**; donde la modalidad de microcrédito, que representa el 76,0%, ubicó su saldo por encima de los COP 2,0 billones.



Tabla 14.
Detalle de la cartera 2024 por modalidades

	Dic-2023	Dic-2024	Var. Abs.
Microcrédito	$2.001.376	$2.048.292	^ $46.916
Comercial	$391.629	$355.791	v -$35.838
Consumo	$263.570	$292.225	^ $28.655
Total cartera	$2.656.574	$2.696.308	^ $39.734

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

De igual forma, **desembolsamos durante todo el año un total de COP 2,5 billones de cartera, de los cuales el 77,5% corresponden a la modalidad de microcrédito**, 11,7% a cartera de consumo y 10,8% a créditos de modalidad comercial.

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

Tabla 15.
Detalle de los desembolsos 2024 por modalidades

	Dic-2023	Dic-2024	Var. Abs.
Microcrédito	$1.873.363	$1.906.637	^ 1,8%
Comercial	$273.111	$265.504	v -2,8%
Consumo	$264.186	$289.038	^ 9,4%
Total cartera	$2.410.660	$2.461.180	^ 2,1%

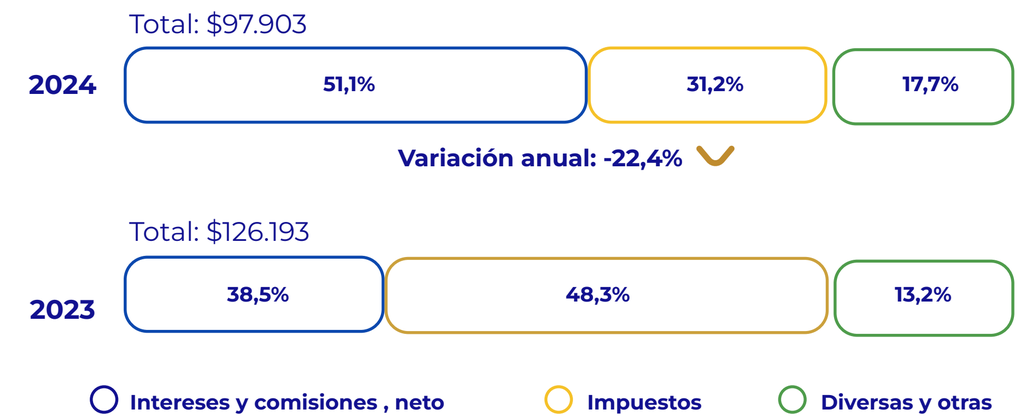
Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

También, **impulsamos la recuperación económica en el territorio colombiano**. Destacaron las actividades económicas de comercio al por mayor y menor con un 39,3% de la cartera total, seguidas por la industria manufacturera con 16,1% y el sector agrícola, ganadero, silvicultura y pesca con un 10,6%.

Cuentas por cobrar, neto

Las cuentas por cobrar presentaron un decrecimiento del 22,4%, finalizando diciembre de 2024 con un saldo de COP 97.903 millones, principalmente por el concepto de impuestos que decreció en un 49,9%.

Gráfica 26.
Composición de las cuentas por cobrar, neto



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Activos no corrientes para la venta

Al cierre de 2024, registramos un saldo de COP 404 millones, que corresponden a dos activos no corrientes destinados para la venta.

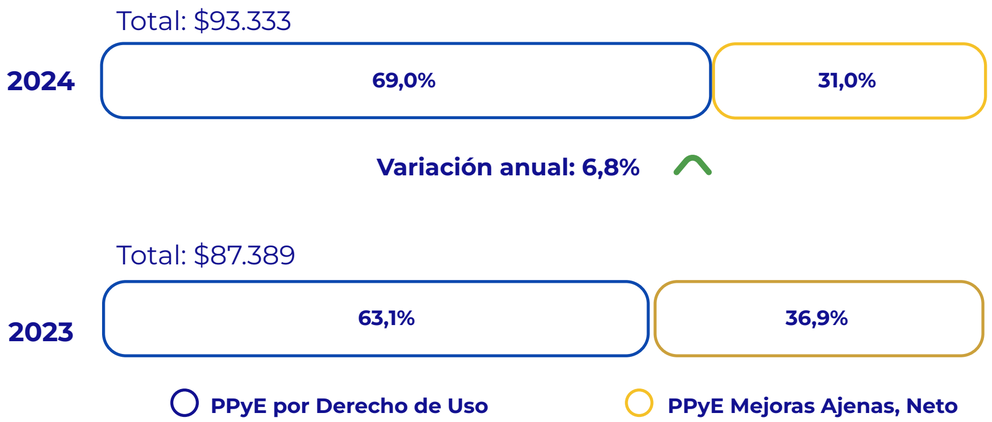
Propiedad, planta y equipo

La propiedad, planta y equipo, neto, presentó un incremento anual del 6,8% en comparación con el cierre del año anterior, alcanzando un saldo de COP 93.333 millones. Este crecimiento de COP 5.944 millones se atribuye, principalmente, a los bienes en derecho de uso; así como la adquisición de equipos informáticos destinados a mejorar el rendimiento e integrar las aplicaciones a través de la plataforma virtual.

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



Gráfica 27.
Composición de la propiedad planta y equipo

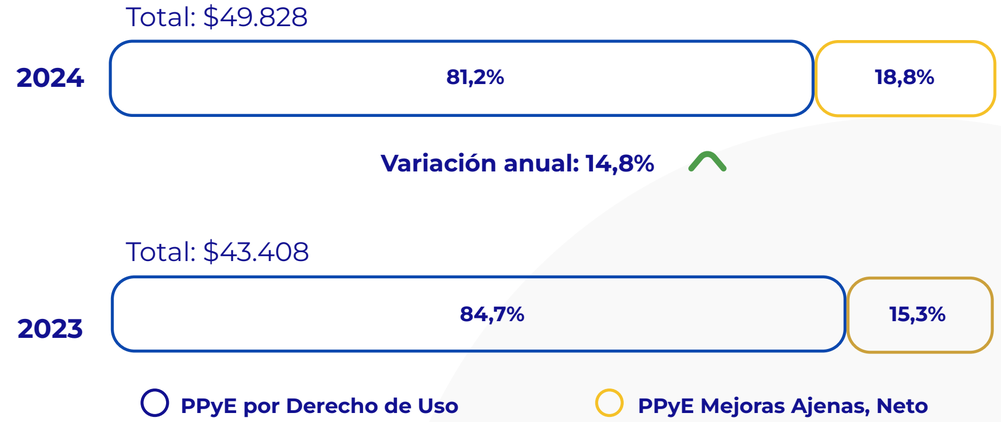


Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Otros activos, neto

Los otros activos del Banco finalizaron con un saldo total de COP 49.828 millones, equivalente a un crecimiento anual del 14,8%, impulsado por las estrategias del Banco para robustecer su infraestructura tecnológica. Durante el año se realizaron inversiones en temas de actualización de versión del core bancario, ciberseguridad, portal transaccional, entre otros.

Gráfica 28.
Composición de los otros activos, neto



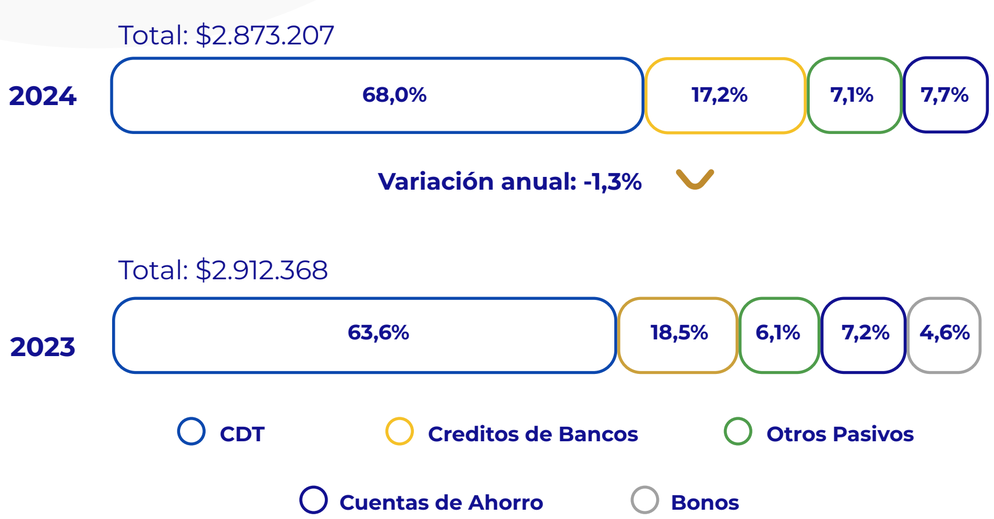
Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

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

Pasivo

El pasivo registró una disminución anual de COP 39.161 millones, lo que representa un decrecimiento porcentual del 1,3%, alcanzando un saldo total de COP 2,9 billones. Esta reducción se explica principalmente por el pago total de los títulos de inversión en circulación. No obstante, **continuamos trabajando para obtener otras fuentes de financiamiento y se recibieron fondos de nuevas entidades multilaterales durante el 2024.**

Gráfica 29.
Composición del pasivo total

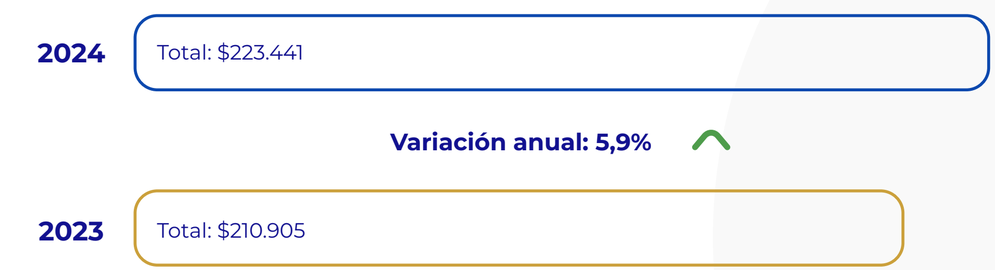


Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Productos de ahorro

Las cuentas de ahorro registraron un saldo de COP 223.441 millones, con un crecimiento anual del 5,9% y una participación del 6,7% del total del activo. A lo largo de 2024, llevamos a cabo campañas de fomento del ahorro con el fin de brindar mayores alternativas para los clientes y fortalecimos los aspectos tecnológicos asociados a este producto.

Gráfica 30.
Composición de los productos de ahorro



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

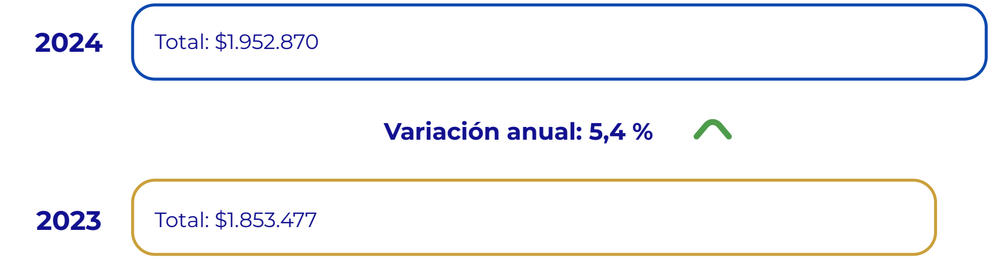
Productos de certificado de depósito a término

La captación de depósitos a través de los certificados de depósito a término (CDT) se mantuvo como la principal fuente de fondeo, cerrando el año con un saldo de COP 1,9 billones (k + i) con un crecimiento anual del 5,4%. Nuestra estrategia estuvo enfocada en seguir ofreciendo tasas competitivas y alineando la captación a las necesidades de liquidez del corto y largo plazo de la organización.

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



Gráfica 31.
Composición de los Certificados de Depósito a Término

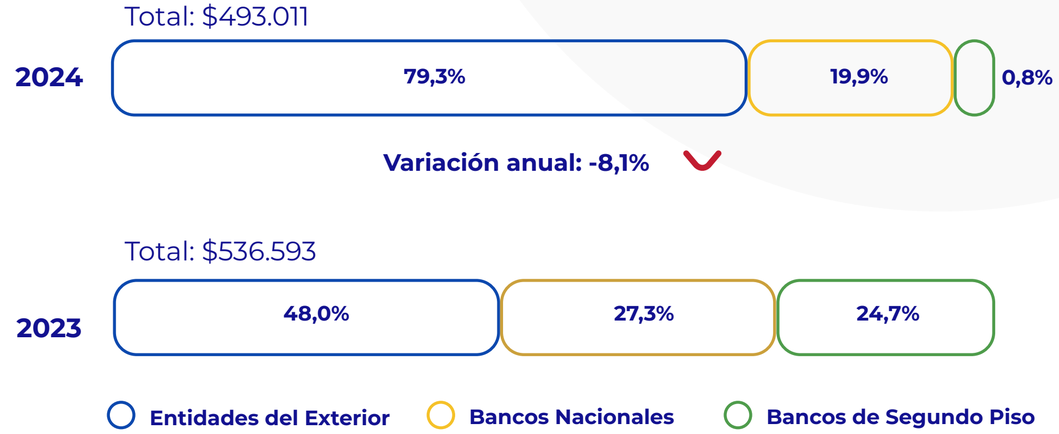


Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Créditos de bancos

Los créditos de bancos al cierre de diciembre finalizaron con un saldo de COP 493.011 millones, con un decrecimiento anual del 8,1%. Durante 2024 obtuvimos recursos de dos entidades del exterior, y gestionamos y utilizamos cupos con varias entidades nacionales, lo que ratifica la capacidad financiera que tenemos.

Gráfica 32.
Composición de los créditos de bancos



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

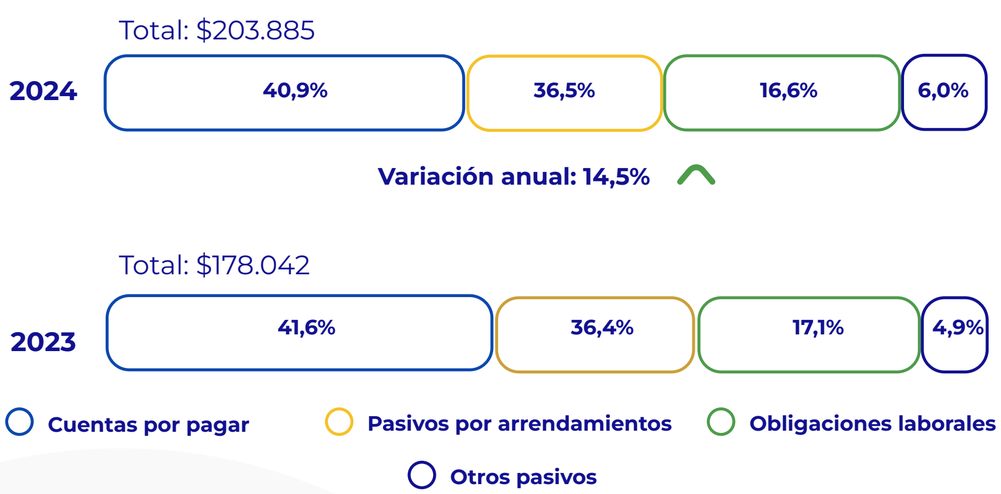
Demás pasivos

Los otros pasivos terminaron con un saldo de COP 203.885 millones, lo que representó un crecimiento del 14,5%. En esta línea se agrupan las cuentas por pagar, que representan el 40,9%, los pasivos por arrendamiento con el 36,5%, las obligaciones laborales con 16,6% y otros pasivos con el 5,9%.

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



Gráfica 33.
Composición de los demás pasivos



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Patrimonio

Al cierre de diciembre de 2024, el patrimonio registró un saldo de COP 454.644 millones, con un aumento de 17,6% respecto al cierre del año anterior. Esto se explica, principalmente, por el aumento en las utilidades y la capitalización realizada en el primer trimestre del año.

Gráfica 34.
Composición del patrimonio 2024

	Dic-2023	Dic-2024	Var. Abs.
Capital social	$142.310	$172.310	▲ 21,1%
Reservas	$211.554	$211.842	▲ 0,1%
Superávit	$32.310	$32.310	— 0,0%
Ganancias o pérdidas	$288	$38.182	▲ 13.172,2%
Total Patrimonio	$386.462	$454.644	▲ 17,6%

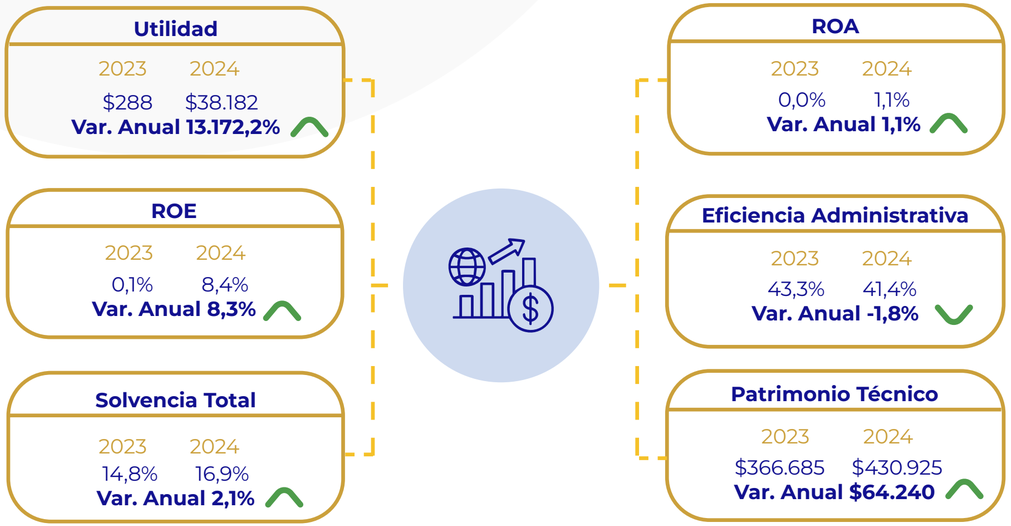
Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

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

Estado de resultados

Contenido GRI 2.6.3

Ilustración 18.
Principales Indicadores año 2024



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

En el 2024 la Alta Gerencia continuó ejecutando acciones para mantener los resultados e indicadores financieros favorables, acordes a los límites internos de nuestro Banco y lo requerido por la regulación. **Se trabajó en conservar una cartera con calidad y se tomaron medidas para mantener el indicador de eficiencia administrativa por debajo del promedio histórico, priorizando proyectos estratégicos**. A continuación, presentamos el estado de resultado del Banco.

Tabla 16.
Estado de resultados comparativo 2023 - 2024

Estado de resultados

	Saldo 2023	Saldo 2024	Var. Abs	Var. Rel	Participación
Ingresos por intereses	**885.668**	**939.867**	**54.198**	**6,1%**	**87,0%**
Ingresos por cartera	817.808	890.904	73.096	8,9%	82,5%
Ingresos por inversiones, neto	67.860	48.962	(18.898)	-27,8%	4,5%
Egresos por intereses	**359.340**	**328.313**	**(31.026)**	**-8,6%**	**30,4%**
Intereses depósitos y exigibilidades	272.376	254.062	(18.314)	-6,7%	23,5%
Depósitos de ahorro	16.939	9.740	(7.199)	-42,5%	0,9%
CDT	233.632	230.951	(2.681)	-1,1%	21,4%
Otros intereses	21.805	13.371	(8.434)	-38,7%	1,2%
Intereses créditos de bancos y otras	86.963	74.251	(12.712)	-14,6%	6,9%
Margen de intereses	**526.329**	**611.553**	**85.224**	**16,2%**	**56,6%**
Otros ingresos operacionales, neto	95.971	140.615	44.644	46,5%	13,0%
Margen financiero	**622.300**	**752.168**	**129.868**	**20,9%**	**69,6%**
Gastos de personal y administrativos	424.788	447.762	22.974	5,4%	41,4%
Gastos de personal	293.406	309.561	16.156	5,5%	28,7%
Gastos administrativos	131.382	138.200	6.818	5,2%	12,8%
Margen antes de depreciación, amortización y deterioro	**197.512**	**304.407**	**106.895**	**54,1%**	**28,2%**
Depreciaciones y amortizaciones	31.793	35.598	3.805	12,0%	3,3%
Gasto por deterioro, neto	160.937	201.374	40.437	25,1%	18,6%
Utilidad antes de impuesto	**4.783**	**67.435**	**62.653**	**1.310,0%**	**6,2%**
Impuesto de renta	4.495	29.254	24.759	550,8%	2,7%
Utilidad neta	**288**	**38.182**	**37.894**	**13.172,2%**	**3,5%**

Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

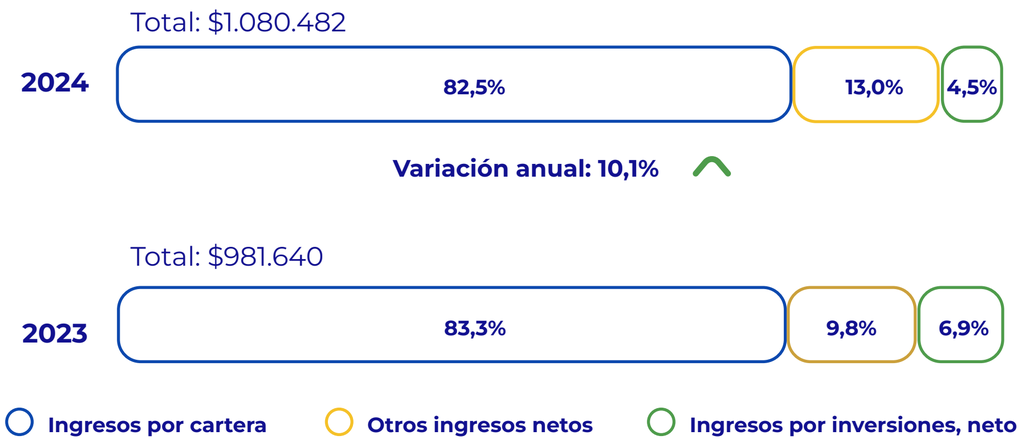
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

Ingresos

Al cierre de diciembre de 2024, nuestros ingresos alcanzaron un total de COP 1.080.482 millones, lo que representa un crecimiento del 10,1% en comparación con el cierre del año anterior, donde:

- Los **ingresos por intereses de cartera** participaron con el 82,5% del total de los ingresos y registraron un saldo de COP 890.904 millones, con un crecimiento anual del 8,9%.
- Los **ingresos por inversiones, neto** participaron con el 4,5% sobre el total de los ingresos, cerrando con un saldo de COP 48.962 millones. No obstante, registraron una disminución de COP 18.898 millones debido a la alta volatilidad en el mercado.
- Los **otros ingresos operacionales, netos** registran un saldo de COP 140.615 y representan el 13,0% del total de los ingresos del Banco. Su crecimiento en el año se ubicó en 46,5% y estuvo impulsado principalmente por el incremento del ingreso por comisión MiPyme y seguros.

Gráfica 35.
Composición de los ingresos



Fuente: Cálculos BMM - Cifras en millones de pesos

Egresos por intereses

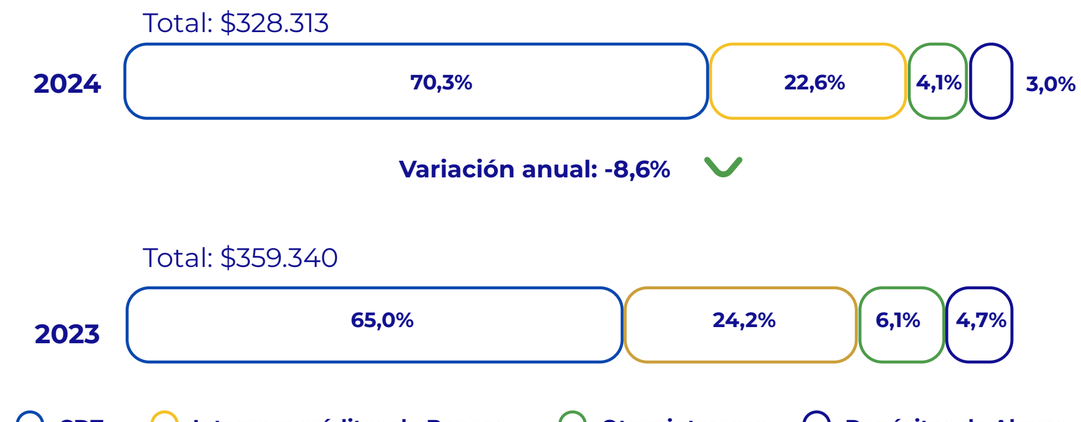
Los egresos por intereses decrecieron en 8,6%, generando un gasto total de COP 328.313 millones. La disminución de los egresos por intereses está influenciada por el comportamiento bajista que se presentó durante el año en la tasa de referencia del Banco de la República, lo que ocasionó que el mercado presentara reducciones en las tasas. Este concepto se compone por:

- Intereses de CDT que, al cierre de diciembre, decrecieron un 1,1% con una participación del 70,3% del total de los egresos por intereses, cerrando con un saldo de COP 230.951 millones.
- Intereses de créditos de bancos con una disminución del 14,6%, frente al cierre del año anterior, con una participación del 22,6% sobre los egresos por intereses y un saldo de COP 74.251 millones.
- Otros intereses (costo de los bonos) con un saldo de COP 13.371 millones y una participación del 4,1%; estos últimos generaron egresos hasta septiembre debido a su vencimiento.
- Los intereses por depósitos de ahorro presentaron una participación del 3,0% sobre el total de los egresos por intereses, un decrecimiento del 42,5% y un saldo de COP 9.740 millones.



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

Gráfica 35.
Composición de los egresos por intereses



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Gastos de personal, administrativos, depreciaciones y amortizaciones

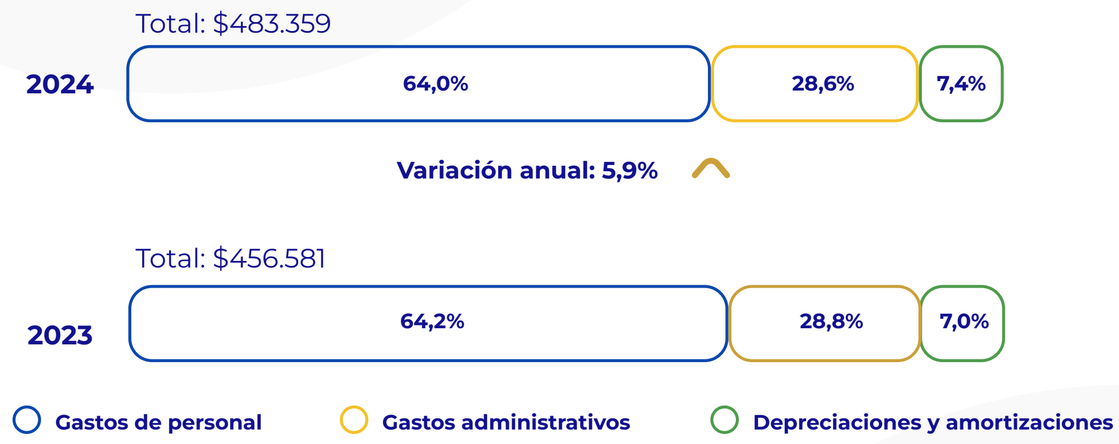
Los gastos de personal y administrativos (incluidas depreciaciones y amortizaciones) cerraron con un monto de COP 483.359 millones, conformados por:

- Los **gastos de personal,** que registraron un saldo de COP 309.561 millones con un crecimiento del 5,5% respecto al año anterior, principalmente por el incremento salarial del 2024.
- Los **gastos administrativos** registraron un total de COP 138.200 millones, generando un incremento del 5,2%, principalmente por gastos por impuestos, honorarios, arrendamiento, seguros y adecuaciones e instalaciones.
- Las **depreciaciones y amortizaciones** presentaron un aumento del 12,0% respecto al valor registrado en 2023, cerrando con un saldo de COP 35.598 millones.



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

Gráfica 36.
Composición del gasto personal, administrativo, deterioro y amortizaciones

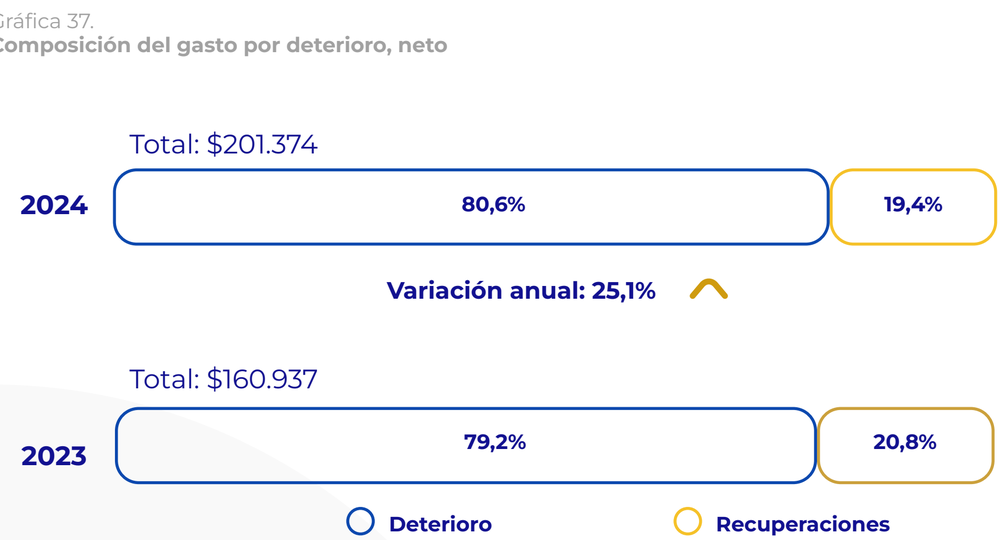


Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

Gasto por deterioro, neto

El gasto por deterioro presentó un crecimiento del 25,1%, equivalente a COP 40.437 millones, cerrando con un saldo de COP 201.374 millones. Lo anterior, debido al movimiento de temporalidad de las tres modalidades de crédito, modelos de referencia y un aumento del nivel de riesgo de la cartera.

Gráfica 37.
Composición del gasto por deterioro, neto



Fuente: Cálculos Internos BMM - Cifras en millones de pesos

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



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

Principales indicadores financieros

Contenido GRI 2.6.4

Los resultados de los principales indicadores financieros ratifican la confianza que tienen nuestros clientes hacia la entidad y nos permiten seguir generando confianza a nuestros grupos de interés. Se destacan:

La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) y la rentabilidad sobre el activo (ROA), medido bajo la metodología de la SFC, que cerraron el año en 8,4% y 1,1% respectivamente; volviendo a ubicar los indicadores sobre un dígito.

La eficiencia administrativa, calculada como la proporción de los gastos de personal y administrativos sobre el total de los ingresos, se ubicó en 41,4% al cierre de diciembre de 2024; esto representa una disminución del 4,2% en comparación con el año anterior.

El patrimonio técnico finalizó con un saldo de COP 430.925 millones, presentando un crecimiento anual del 17,5%.

El índice de solvencia total cerró en 16,86%, excediendo las relaciones mínimas de solvencia exigidas a los establecimientos de crédito en Colombia.

Desarrollo de *la Comunidad*

3.1 Así generamos valor 86

3.2 Educación económica y financiera 89

3.3 Inclusión financiera 99



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 productos y 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 el acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios. Así mismo, brindamos educación económica y financiera para promover el acceso a estos servicios y su uso responsable para el 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 subatendidos como las mujeres y los jóvenes colombianos.

Nuestra contribución a los ODS:





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



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

3.2 Educación económica y financiera

Contenido GRI: 3-3; 413-1

A través de nuestro programa **“Aprendamos en Familia - Educación y Financiera Para Todos”** y sus subprogramas especializados, buscamos fortalecer las competencias financieras de nuestros clientes, niños, jóvenes, colaboradores y grupos especiales; fomentando hábitos saludables de ahorro, planificación y toma de decisiones informadas que les permitan construir un futuro más estable y sostenible. Creemos firmemente que, al brindar estos conocimientos, promovemos el acceso responsable al sistema financiero e impactamos sobre el bienestar económico de las personas que atendemos.

Programa de Educación Financiera
APRENDAMOS EN FAMILIA
EDUCACIÓN Financiera para todos

Gracias a nuestro compromiso con el desarrollo de habilidades financieras, durante el 2024 la Superintendencia Financiera de Colombia nos catalogó como el Programa de Educación Económica y Financiera número 1 dentro de los bancos privados de microfinanzas del país.

A continuación, presentamos los logros alcanzados y el impacto generado en las comunidades a las que servimos; destacando nuestro compromiso con la equidad, la educación y el desarrollo social sostenible.



3.2.1 Principales resultados

Indicador Propio EEF-1A

Durante el 2024, desarrollamos una estrategia presencial y digital que nos permitió llegar a diferentes regiones del país con nuestro programa “Aprendamos en Familia - Educación financiera para todos”.

Tabla 17.
Cobertura departamental y número de participantes de las actividades de educación económica y financiera del Banco Mundo Mujer – 2024

	Antioquia	Arauca	Atlántico	Bolívar	Boyacá	Caldas	Caquetá	Casanare	Cauca	Cesar	Córdoba	Cundinamarca	Guajira	Huila	Magdalena	Meta	Nariño	Putumayo	Quindío	Risaralda	Santander	Sucre	Tolima	Valle del Cauca	Total por Grupo
Clientes	337	138	27.536	19.050	9.233	4.591	4.694	7.340	38.877	15.521	11.161	52.603	4.848	25.452	12.849	22.409	48.064	9.769	9.266	11.229	17.053	7.833	31.303	47.859	439.015
Colaboradores	_	_	91	7	14	9	8	5	1.583	20	68	272	6	51	33	31	177	14	9	37	33	2	87	116	2.673
Grupos especiales	_	_	_	89	_	250	_	_	1.671	90	_	279	_	25	_	_	262	_	4	773	202	_	132	329	4.106
Niños y jóvenes	_	_	1.560	388	1.089	133	166	_	9.932	392	881	286	120	478	996	702	2.973	239	123	150	235	_	3.347	1.467	25.657
Total por departamento	337	138	29.187	19.534	10.336	4.983	4.868	7.345	52.063	16.023	12.110	53.440	4.974	26.006	13.878	23.142	51.476	10.022	9.402	12.189	17.523	7.835	34.869	49.771	471.451

Impacto de nuestras actividades de formación

471.451 Personas impactadas de manera presencial con talleres de educación financiera.

15.114.320 Visualizaciones de campañas digitales de educación financieras.

24 Departamentos impactados por el programa de educación financiera.

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



Nuestro impacto transformador en clientas caficultoras, tenderas y confeccionistas a través del programa Creciendo Juntas fue reconocido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Producto de ello, en octubre recibimos el Sello de Educación Financiera Nivel 1 para la Iniciativa Mujeres. Este reconocimiento nos impulsa a seguir desarrollando estrategias innovadoras que fortalezcan el bienestar de las poblaciones vulnerables y contribuyan al progreso económico de las comunidades con menores ingresos en el país.

3.2.2 Principales actividades

A continuación, resaltamos las principales actividades realizadas durante el 2024:

Aventura en Casa de los Fortuna

En alianza con **Fundación Mundo Mujer,** llevamos la **Aventura en Casa de los Fortuna** a colegios y eventos públicos en la ciudad de Popayán; una experiencia inmersiva de educación económica y financiera abierta a todo tipo de público, en la cual brindamos conocimientos de ahorro, planeación financiera y sostenibilidad por medio del juego y la reflexión:

- **Gira por colegios de La Aventura en Casa de los Fortuna - Popayán**
- **Congreso Mundo Mujer y Premio Leonor Melo de Velasco 2024**
- **Congreso Juvenil de Educación Económica y Financiera de la Fundación Mundo Mujer 2024**

Programa Finanzas para la Equidad de USAID

En el marco del **Programa Finanzas para la Equidad de USAID**, ejecutamos los programas “Creciendo Juntas” y “FINCA” para fortalecer el desarrollo de las comunidades rurales y urbanas en tres corredores PDET (Cauca/Nariño, Caquetá/Putumayo, Meta/Guaviare), impulsando el crecimiento económico de la **mujer microempresaria** y los **pequeños productores agropecuarios** mediante la educación financiera y el fortalecimiento de habilidades blandas:

- **Creciendo Juntas:** Educación para el empoderamiento financiero de mujeres que lideran pequeños negocios.
- **Programa FINCA:** Educación financiera para el desarrollo agropecuario sostenible.

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

Educación con impacto: Programa Evolutivo en Colegios

Este programa busca mejorar las competencias financieras de estudiantes de grado 9 a 11 en un acompañamiento de tres años bajo un marco de trabajo estandarizado, que nos permite medir y comparar los resultados bajo las **metodologías propuestas por la OCDE**. Desde 2022, se ha realizado y nos ha permitido trabajar en cinco Instituciones educativas de Popayán (2), Cali (1), Bogotá (1) y Barranquilla (1):

Año 1: Bases sólidas, principios claves de finanzas personales.

Los estudiantes comprenden los principios básicos del dinero, la definición del ahorro, el presupuesto, así como la importancia de la toma de mejores decisiones financieras desde temprana edad.

Año 2: Finanzas emocionales.

Conocen cómo las emociones influyen en la administración del dinero, los gastos impulsivos, el estrés financiero y la incertidumbre por el futuro económico.

Año 3: El impacto de las finanzas personales en el entorno.

Interiorizan las finanzas personales y familiares, y cómo la toma de decisiones financieras impacta en su entorno.



Gira por colegios Gerencia Nacional Captaciones

En el 2024 la Fuerza Comerical de Captaciones fue capacitada por el equipo de sostenibilidad y por entidades especializadas para **formar en educación económica y financiera**, generando capacidades pedagógicas que les permitieron transmitir sus conocimientos en finanzas y sensibilizar a la población sobre la importancia de la planeación financiera y el ahorro:

Como resultado, nuestros colaboradores brindaron **charlas en 77 colegios públicos y privados a lo largo del país.**

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

Brigadas de Salud Financiera

En 2024, lanzamos las Brigadas de Salud Financiera, una iniciativa innovadora para transformar la educación económica y financiera de nuestros colaboradores. A través de un diagnóstico basado en encuestas, medimos su bienestar financiero y les brindamos herramientas prácticas y consejos clave para mejorar el control de sus finanzas. Nuestro propósito es empoderarlos, ayudándolos a tomar decisiones más inteligentes que impulsen su crecimiento personal, familiar y profesional:

- Brigadas de salud financiera en Dirección General y oficinas a lo largo del país.
- Asesorías personalizadas a colaboradores destacados.
- Brigadas de salud financiera para los colaboradores del Grupo Empresarial Mundo Mujer.

3.2.3 Nuestro impacto por grupos objetivo



Somos conscientes de que **cada cliente que recibe orientación financiera fortalece su capacidad para mejorar su calidad de vida**, toma mejores decisiones de inversión y de ahorro y protege su bienestar financiero a largo plazo. Gracias a nuestro programa de formación financiera y asesorías personalizadas, en 2024 beneficiamos a miles de personas:

438.295

Clientes recibieron asesoría financiera en las visitas comerciales realizadas por nuestros **Analistas de Crédito**

En el marco del Programa Finanzas para la Equidad de USAID brindamos talleres en tres corredores PDET:

Tabla 18.
Alcance de los Programas Creciendo Juntas y FINCA en el marco del Programa Finanzas por la Equidad de USAID

Departamento	Programa FINCA		Programa Creciendo Juntas	
	Sesiones	Clientes capacitados	Sesiones	Clientas capacitadas
Cauca	5	108	6	145
Nariño	7	176	8	204
Meta	6	87		

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



Niños y jóvenes

En Banco Mundo Mujer creamos espacios de aprendizaje que nos permiten reafirmar nuestro compromiso con la **formación integral de las nuevas generaciones**, preparándolas para enfrentar su futuro con conocimiento y confianza.

En el 2024 unimos esfuerzos con la **Fundación Mundo Mujer** para ampliar nuestro alcance, logrando capacitar a niños y jóvenes de diferentes regiones del país por medio de tres grandes iniciativas:

25.657
Niños y jóvenes impactados

Global Money Week

6.371
Estudiantes beneficiados

El "Global Money Week" es una campaña global anual que busca generar conciencia y habilidades financieras en los más jóvenes. En 2024 llevamos esta campaña a 40 instituciones educativas distribuidas en 27 municipios de 12 departamentos de Colombia, capacitando a estudiantes de los grados 6 a 11 de bachillerato en la toma responsable de decisiones financieras.

Proyectos educativos en colegios urbanos y rurales de la Fundación Mundo Mujer

6.567
Estudiantes impactados

En el 2024 acompañamos el Proyecto de Educación Económica y Financiera Experiencial Urbano y Rural de la Fundación Mundo Mujer, mediante el cual brindamos una capacitación compuesta por 10 talleres de educación financiera y desarrollo de habilidades blandas, aportando conceptos y herramientas para el futuro financiero de estudiantes de los grados 9 y 10 de colegios urbanos y rurales, distribuidos en 12 Departamentos del país.

Gira por colegios de La Aventura en Casa de los Fortuna - Popayán

4.773
Estudiantes y profesores impactados

En alianza con la Fundación Mundo Mujer, llevamos la Casa de los Fortuna a 5 colegios públicos de la ciudad de Popayán así como a la Fundación Universitaria de Popayán, para brindar conceptos de educación financiera a estudiantes y profesores. Por medio de actividades lúdicas, les enseñamos sobre el sistema financiero, la planeación financiera, el ahorro, tips de seguridad financiera, la importancia de los seguros, el uso de cajeros automáticos y la correcta separación de residuos sólidos para promover su desarrollo económico sostenible.

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

Con respecto a los proyectos que se gestionan con las diferentes áreas del Banco, en su primer año la **Gira por colegios de la Gerencia Nacional Captaciones** tuvo el siguiente alcance:

Ilustración 19.
Alcance de la Gira por colegios de la Fuerza Comercial de Captaciones - 2024

7.608
estudiantes de primaria y bachillerato beneficiados.

173
charlas de ahorro y planeación financiera ejecutadas.

77
Instituciones educativas públicas y privadas del país visitadas.

Por otro lado, con nuestro **Programa Evolutivo** capacitamos a **338 estudiantes de 9, 10 y 11 de bachillerato** en la adecuada gestión de sus finanzas personales y familiares:

Ilustración 20.
Alcance Programa Evolutivo - 2024





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



Grupos especiales

4.106
Personas

En Banco Mundo Mujer entendemos que la educación económica y financiera no solo es clave para jóvenes y clientes, sino también para todas las comunidades trabajadoras y/o en situación de vulnerabilidad. **Creemos en la inclusión financiera como un pilar del progreso social** y trabajamos cada día para empoderar a la población colombiana con conocimientos financieros prácticos que les permitan tomar decisiones informadas sobre su economía personal y familiar.

Por tanto, en 2024 desarrollamos **talleres especializados para distintas comunidades**, capacitando a cientos de personas con contenidos económicos y financieros ajustados a sus necesidades :

1.518 Participantes de la Casa de los Fortuna en el marco del Congreso Mundo Mujer.

45 Personas con discapacidad auditiva educadas financieramente.

29 Funcionarios del ICBF en Popayán participaron de una jornada de sensibilización sobre el correcto manejo del dinero.

105 Microempresarios participaron de talleres especializados.

245 Mujeres emprendedoras disfrutaron de un espacio de formación, sensibilización y empoderamiento.

2.095 Colaboradores de diversas empresas participaron de talleres de educación financiera.

46 Rectores de colegios participaron en el Encuentro de rectores de Popayán.

23 Profesores de colegio participaron en el Proyecto Nueva Pangea.

Dentro del Congreso Mundo Mujer & Premio Leonor Melo de Velasco 2024, organizado por la Fundación Mundo Mujer, llevamos la Casa de los Fortuna al Centro Comercial Campanario en Popayán. En tan solo dos días, recibimos a 1.518 visitantes de todas las edades, quienes disfrutaron de un recorrido por 8 estaciones llenas de diversión y aprendizaje financiero; incluyendo nuestra nueva estación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la que generamos conciencia alrededor del desarrollo sostenible y enfatizamos sobre el rol de cada persona en el logro de estos objetivos.

AVENTURA EN CASA DE LOS FORTUNA

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

Colaboradores

Indicador Propio EEF-1b



2.673
Colaboradores beneficiados

1.509 **Participantes en las Brigadas de Salud Financiera.**

67 **Colaboradores de la Gerencia Nacional de Captaciones capacitados.**

70 **Ejecutivos de inversión capacitados por la Fundación Alemana.**

94 **Participantes de la actividad de educación financiera en el marco del "Recicla Halloween".**

33 **Participantes en la primera sesión.**

13 **Sesiones de mentorías con los jóvenes emprendedores en el marco del congreso juvenil BMM + FMM dictadas por los colaboradores.**

262 **Participantes de las charlas en alianza con Davivienda para adquirir vivienda.**

100 **Colaboradores contaron con Asesorías financieras personalizadas para colaboradores.**

El conocimiento financiero no solo transforma la vida de nuestros grupos de interés externos, sino también la de nuestros colaboradores. En Banco Mundo Mujer, **reconocemos la importancia de que nuestro equipo reciba formación financiera para su progreso personal y familiar**. Cuando nuestros colaboradores entienden cómo manejar su economía de manera efectiva, pueden tomar mejores decisiones financieras y alcanzar una mayor estabilidad en sus vidas.

Además, juegan un papel clave en la difusión de estos conocimientos a nuestros clientes, ya que **al recibir capacitación en educación económica y financiera se convierten en agentes de cambio** que acompañan y orientan a otras personas; promoviendo la cultura del ahorro, la planificación y el uso responsable del crédito.

Durante el año, brindamos educación económica y financiera por medio de diversas iniciativas, llegando a cientos de colaboradores y consolidando su papel como multiplicadores de buenas prácticas financieras dentro y fuera del Banco.

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



En Banco Mundo Mujer acompañamos nuestros programas de educación económica y financiera con **campañas digitales de sensibilización y formación**. De esta manera, buscamos maximizar el alance de nuestras iniciativas y generar espacios de inclusión financiera para todas las personas que, por diversas razones, no pueden participar en las actividades presenciales; así como para clientes y otros grupos de interés.

Estas actividades tuvieron el siguiente alcance:

Visualizaciones alcanzadas con las publicaciones en redes sociales:

2.790.255
Con contenidos sobre ahorro, crédito, seguridad, planeación financiera, sostenibilidad, etc.

38.838
Con las piezas publicadas en el desarrollo de campañas con Asobancaria.

217.349
Con las publicaciones en el desarrollo de campañas con Asomicrofinanza.

Envío de mensajes de texto (sms) y correo electrónico:

9.729.158
sms enviados a los clientes con contenidos de Educación Financiera.

2.216.059
sms enviados a los clientes con contenido para fortalecer su uso de canales digitales.

47.695
sms con contenidos de educación financiera exclusivos para mujeres.

74.966
correos electrónicos dirigidos a colaboradores con contenido de educación financiera y sostenibilidad.

3.2.2 Nuestros retos

En el 2024 logramos consolidarnos como líderes en educación económica y financiera. Para 2025, buscamos fortalecer nuestras **estrategias digitales**, aumentar la **cobertura en comunidades rurales** y ampliar la **colaboración con aliados estratégicos**. Nuestro compromiso sigue firme: empoderar financieramente a miles de colombianos y fomentar una economía más equitativa y sostenible.

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



3.3 Inclusion *social*

Contenido GRI 413-1

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, 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:

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

2. **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.

3. **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.

Fomentamos 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.

- **5%** de nuestros clientes son **menores de edad.**
- **19%** son jóvenes entre los **18 y 30 años.**
- **57%** se encuentran en el rango de edad de **31 a 60 años.**
- **19%** son **mayores de 60 años.**

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:

- **30%** de nuestros clientes cuentan con **un nivel educativo primario.**
- **45%** han cursado el **bachillerato.**
- **21%** tienen **estudios superiores** técnicos, tecnológicos y profesionales.

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

3.3.1 Accesibilidad en zonas de baja densidad poblacional

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 44% de los municipios que atendemos tienen una baja densidad poblacional**, sus cabeceras son de menor tamaño y están catalogados como rural y rural disperso. Esto muestra que **nuestra cobertura propicia la 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:

Tabla 19.
Distribución de los municipios con clientes de crédito según su densidad poblacional - diciembre 2024

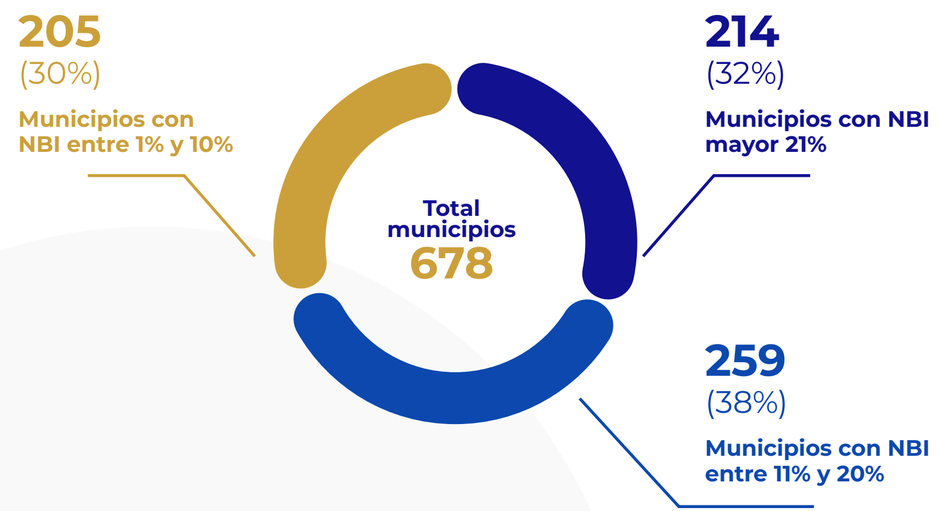
Porcentaje	Categoría de municipios	Cantidad de municipios
14%	Rural -disperso- Tienen cabeceras pequeñas y densidad poblacional baja (menos de 50 hab/km²).	97
30%	Rural - Tienen cabeceras de menor tamaño (menos de 25.000 habitantes y presentan densidades poblacionales intermedias (entre 10 hab/km² y 100 hab/km²).	202
42%	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).	283
14%	Ciudades y Aglomeraciones - Se caracterizan por tener una alta densidad poblacional (más de 100 hab/km²).	96

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.

NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas)

Nuestra presencia en municipios que presentan dificultades para garantizar las necesidades básicas de su población ratifica la contribución que hacemos a la disminución de la pobreza y la dinamización de la economía; promoviendo la inclusión financiera mediante el acceso fácil y seguro al crédito y a los productos de ahorro, inversión y seguros. Así, en 2024 **impactamos positivamente a 214 municipios con un nivel de necesidades básicas insatisfechas superior al 20%,** que representan el 32% de los municipios que atendemos.

Gráfica 38.
Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2024, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)



Fuente cifras NBI: DANE

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

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.**

Tabla 20.
Distribución de nuestros clientes por estrato socioeconómico - Persona natural

Estrato	Número de clientes	%		
1	358.908	50%	196.583	162.325
2	262.614	37%	155.576	107.038
3	75.981	11%	47.405	28.576
4	10.458	1%	6.554	3.904
5	2.320	0%	1.451	869
6	641	0%	407	234
Total general	**710.922**	**100%**	**407.976**	**302.946**



3.3.3 Nuestros retos

Impulsar el desarrollo económico y sostenible de las comunidades trabajadoras 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.

Gestión del Talento *Humano*

4.1 Así generamos valor 103
4.2 Formación y desarrollo 111
4.3 Bienestar laboral 115
4.4 Seguridad y salud en el trabajo 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 una prioridad porque gracias a ellos logramos cumplir con nuestro propósito de darle la mano a Colombia.

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

Nuestros aportes a los ODS





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



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.

4.1.2 Nuestros colaboradores

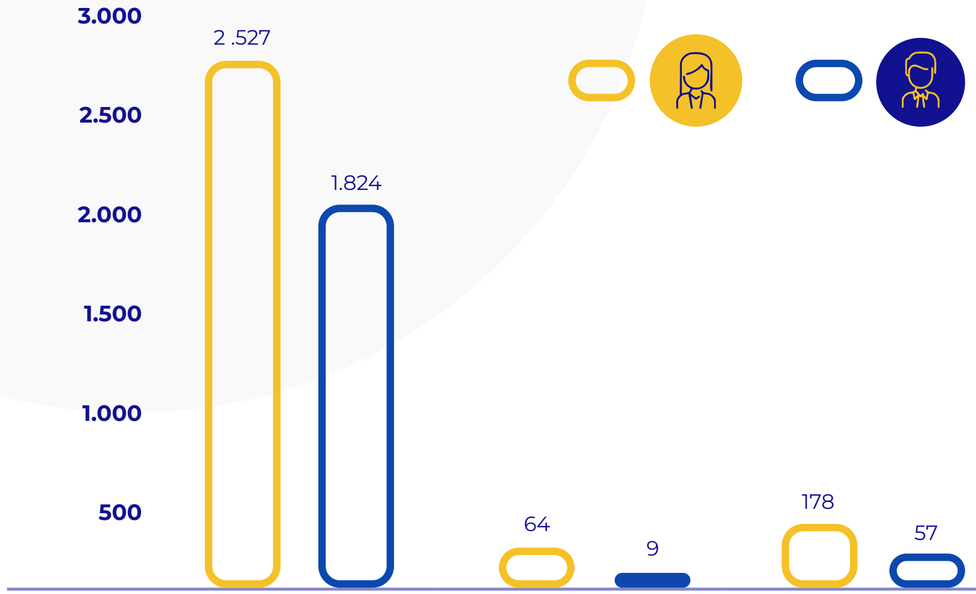
Contenido GRI 2-7

Gráfico 39.
Nuestros colaboradores



59,4 % mujeres
80% en el rango de edad de 18 a 40 años

Gráfica 40.
Colaboradores por modalidad de contrato

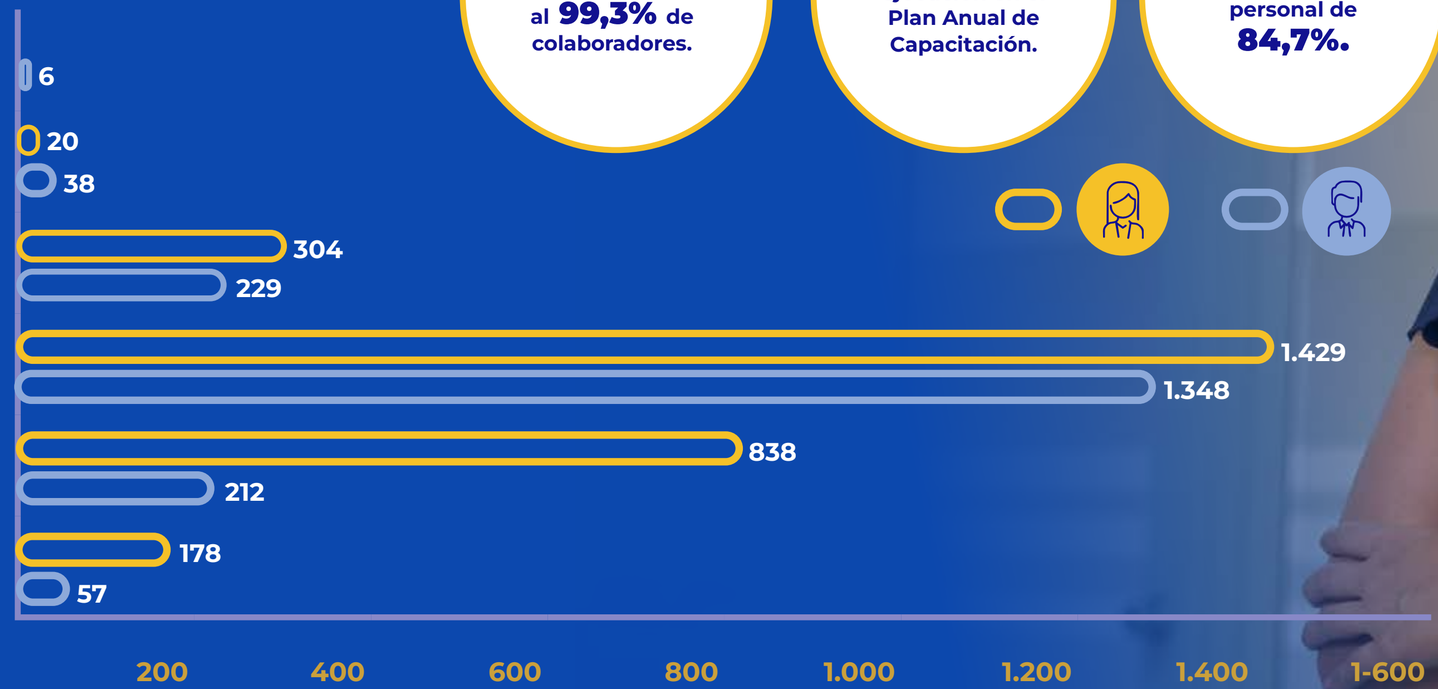


En 2024, mantuvimos una planta de 4.659 contrataciones directas, brindando estabilidad laboral y beneficios a los colaboradores. El 93,4% corresponde a contrato a término indefinido, el 1,6 % contrato a término fijo y el 5% contrato de aprendizaje.

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

Principales cifras de Talento Humano

Gráfica 41.
Distribución de colaboradores por niveles



Evaluación de desempeño aplicada al 99,3% de colaboradores.

92,6% de ejecución en el Plan Anual de Capacitación.

Índice de retención de personal de 84,7%.



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

Categorías por sede

Tabla 21.
Distribución de colaboradores por regionales.

Regional	Término indefinido	Término fijo	Contrato de aprendizaje	Total
Dirección General	544	16	38	598
Regional Nariño	419	7	28	454
Regional Costa Centro	373	7	30	410
Regional Valle del Cauca	366	6	11	383
Regional Huila	333	7	17	357
Regional Tolima	319	5	19	343
Regional Cauca	298	4	9	311

Regional	Término indefinido	Término fijo	Contrato de aprendizaje	Total
Regional Cundinamarca Norte	286	4	11	301
Regional Llanos Orientales	268	3	12	283
Regional Costa Oriente	251	6	13	270
Regional Eje Cafetero	250	2	12	264
Regional Cundinamarca Sur	236	3	21	260
Regional Costa Occidente	241	3	11	255
Regional Nororiente	167		3	170

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

Licencia de maternidad

Contenido GRI: 401-3

235 colaboradores tomaron licencia de maternidad o paternidad, de los cuales 71 fueron hombres y 164 mujeres; el 53,6% se reincorporó al trabajo al finalizar su licencia y el 46,4% tomó su periodo de vacaciones. Transcurridos 12 meses de labores, después del permiso parental, el 85,1% de ellos continúan trabajando con nosotros.

Evaluación de desempeño

Contenido GRI: 404-3

La evaluación de desempeño es parte de nuestra estrategia para fortalecer el aprendizaje de los colaboradores, por eso realizamos acciones de sensibilización a los líderes y sus equipos de trabajo para establecer espacios de reflexión y retroalimentación; 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 grupal con el logro de los objetivos estratégicos.

En este sentido, definimos indicadores claves de desempeño con los que se identifica la contribución que hacen nuestros colaboradores al cumplimiento de los objetivos del Banco. En 2024, el 99,3% de los colaboradores participaron en dicha evaluación y a partir del resultado obtenido ejecutamos acciones y asumimos compromisos para fortalecer habilidades y competencias.

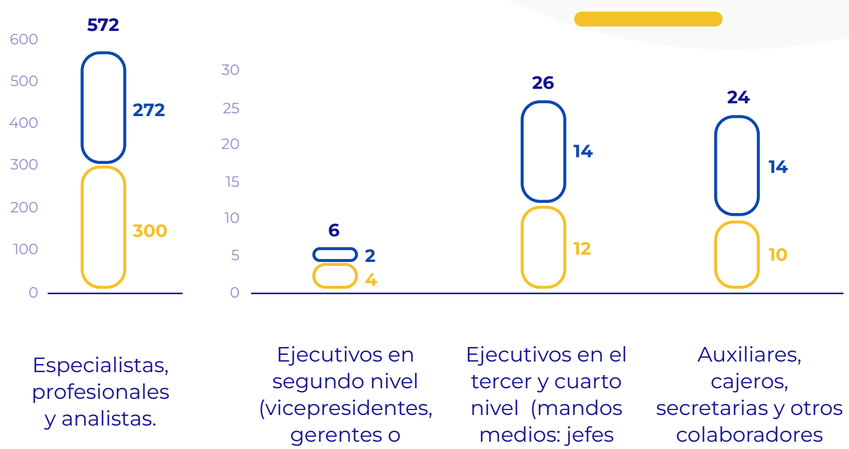
Tabla 22.
Participación de los colaboradores por nivel de cargo y género en la evaluación de desempeño

Cargo			Total
Alta Gerencia	-	5	**5**
Gerentes / Directores de áreas	19	39	**58**
Jefes / Coordinadores	295	228	**523**
Especialistas / Profesionales / Analistas	1.334	1.212	**2.546**
Auxiliares	709	196	**905**
TOTAL	**2.357**	**1.680**	**4.037**

Promociones

En 2024 se realizaron los siguientes ascensos en el Banco:

Gráfica 42.
Promociones 2024



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

Ingreso de colaboradores y rotación de personal

Contenido GRI: 401-1

En 2024 vinculamos a 417 colaboradores con contrato a término indefinido en diferentes regiones del país.

Retiros

Tasa de retiro registrada: 15,2% (782 retiros: 389 correspondieron a hombres y 393 a mujeres).

En Dirección General se presentaron 49 retiros: 23 mujeres y 26 hombres.

El rango de edad con mayor tasa de retiros fue entre los 30 y 40 años, representado en 198 mujeres y 182 hombres.

Diversidad e inclusión

Contenido GRI: 405-1

Reconocemos, valoramos y respetamos a todas las personas que hacen parte de nuestra entidad, actuando con transparencia y ética; brindando igualdad de oportunidades laborales sin distinción de género, grupos sociales, pertenencia étnica o religión.

59,4% mujeres y 40,6% hombres.

- **Junta Directiva**: 4 personas mayores de 51 años.
- **Indígenas**: Un director, 5 jefes o coordinadores, 65 analistas, profesionales y auxiliares.
- **Afrodescendientes**: Un director, 7 jefes o coordinadores, 31 analistas, profesionales y auxiliares.
- **Desplazados**: 7 jefes o coordinadores, 111 analistas, profesionales y auxiliares.

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



4.1.3 Políticas y lineamientos

Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

En coherencia con nuestro compromiso con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, propiciamos 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), el Comité de Crisis y las Brigadas de Emergencia.

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo sesionó durante todos los meses de 2024. Además, se capacitó en temas como investigación de accidentes, funciones, responsabilidades e inspecciones planeadas. Por su parte, el Comité de Convivencia Laboral se reunió según lo establecido normativamente y también de manera extraordinaria para mediar casos específicos.



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

4.2 Formación *y desarrollo*

Contenido GRI 3-3

De manera continua generamos estrategias de desarrollo para el crecimiento profesional, centrando nuestros esfuerzos en la capacitación y fortalecimiento de habilidades alineadas a la estrategia del negocio, a través de diferentes contenidos creados por expertos del sector y por nuestra entidad.

En esta línea, pusimos a disposición de nuestros colaboradores un LMS (plataforma de entrenamiento corporativo) con el objetivo de implementar estrategias de formación enfocadas en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores; en alianza con consultores que ofrecen diversos contenidos educativos a nivel mundial.

Para continuar fortaleciendo la cultura de aprendizaje y mejorar la experiencia de formación que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus habilidades y crecimiento profesional, 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.

Lo anterior, responde a nuestro compromiso de generar una cultura enmarcada en el desarrollo de habilidades blandas, alineadas con las competencias organizacionales del rol y del cargo, para fortalecer los equipos de trabajo.

4.2.1 Principales iniciativas

Contenido GRI: 404-2

Nuestras acciones de formación 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 del negocio.

Ilustración 21.
Colaboradores formados por tipo de formación

Pilar de formación	Desarrollo de habilidades blandas	Formación normativa	Formación complementaria	Entrenemiento en el cargo
Tipo de formación	Habilidades	Actualización de conocimiento normativo	Técnica	Técnica
Colaboradores formados	549	5.218	4.650	4.023

4.2.2 Acciones

1. Brindamos formación gerencial en banca para directores de agencia, la cual tuvo como objetivo adquirir conocimientos y elementos estratégicos relevantes de la organización, a través de los diferentes roles que realizan las principales áreas; permitiéndoles tener una visión más amplia alrededor de la dinámica comercial y operacional de las microfinanzas y demás productos y servicios financieros.
2. Formamos en habilidades gerenciales a 28 directores de agencia, con el fin de fortalecer sus habilidades para liderar equipos de trabajo de manera efectiva.
3. Brindamos formación normativa a los colaboradores para que se anticipen a los riesgos y protejan al Banco.
4. Definimos y desarrollamos mallas curriculares para las diferentes gerencias que requirieron fortalecer sus competencias técnicas y blandas.
5. Formamos a 552 colaboradores en el desarrollo de habilidades blandas y técnicas para el éxito en el desarrollo de su cargo.
6. Actualizamos los conocimientos técnicos para diferentes áreas del Banco, las cuales fortalecieron el entendimiento de sus cargos y del sector financiero.
7. Brindamos 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.
8. Brindamos 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 operacionales eficiente sobre nuestras actividades, procesos y herramientas.
9. Formamos a nuestros colaboladores en el Sistema Integral de Administración de Riesgos para que conocieran los conceptos sobre la integración de los riesgos de liquidez, mercado, operacional, crédito, seguridad de la información, ambientales y sociales, entre otros, con el fin de tomar decisiones estratégicas y asegurar un futuro exitoso y sostenible para la organización.
10. Desarrollamos el programa de Semilleros de Talentos entre el Banco Mundo Mujer S.A. y la Corporación Universitaria Comfacauca (Unicomfacauca), con el objetivo de brindar capacitación específica del sector financiero a estudiantes y egresados de la Corporación, buscando prepararlos para futuros empleos dentro de la organización.

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

4.2.3 Principales resultados

El 99,3% de los colaboradores participaron en la evaluación de desempeño.

Realizamos seguimiento y acompañamiento a los colaboradores que presentaron oportunidad de mejora en la evaluación de desempeño.

Hemos promovido en nuestros colaboradores el desarrollo de sus habilidades, generando compromiso con los procesos de formación enmarcados en una cultura de aprendizaje. Como resultado, 3.253 colaboradores han dedicado el 90% del tiempo de estudio en el desarrollo de competencias como:

- Comunicación
- Inteligencia emocional
- Experiencia del cliente
- Accountability
- Ventas
- Data skills
- Productividad
- Liderazgo
- Administración de negocios
- Inglés
- Cumplimiento
- People Management
- Herramientas tecnológicas

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 con los objetivos organizacionales.

Durante el año impartimos **182.917 horas** de capacitación, cubriendo las necesidades de formación propias, las del Banco y las del sector.

El 100% de los colaboradores activos participaron en los programas de formación convocados por nuestra organización.

Finalizamos el 91,4% de las mallas curriculares, fortaleciendo así la cultura de aprendizaje.

Tabla 23.
Participación de los colaboradores en el proceso de formación

2024	Colaboradores		Horas		Promedio	
Nivel						
Presidencia	0	1	0	46	0	46
Vicepresidentes/Gerentes/ Directores	68	128	2.805	5.961	41	47
Jefes/Coordinadores	272	158	10.744	6.453	40	41
Especialistas/Profesionales/ Analistas	1.728	1.667	58.436	57.271	34	34
Auxiliares	1.035	273	30.395	9.700	29	36
Aprendices	161	52	810	296	5	6
Total	**3.264**	**2.279**	**103.190**	**79.727**	**32**	**45**

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



4.2.4 Nuestros retos

A futuro, continuaremos fortaleciendo los procesos de formación, desarrollando las competencias organizacionales, de rol y específicas que impacten de manera positiva la cultura organizacional y la mejora del desempeño de los colaboradores.

En 2025 encontrarán contenidos alineados con las competencias asignadas, según su área y su nivel de cargo. Implementaremos el programa de liderazgo para cargos en el nivel táctico de la organización con el fin de elevar el desarrollo de las habilidades gerenciales, fortaleciendo la visión estratégica de equipos altamente efectivos y capaces de mejorar el desempeño, generando un ambiente de trabajo favorable en nuestra cultura organizacional.

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



4.3 Bienestar *laboral*

Contenido GRI 3-3

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 con nuestra organización y vivan una experiencia positiva durante sus labores diarias.

En 2024 creamos iniciativas y generamos acciones para el cuidado y la salud de los colaboradores, garantizando las condiciones óptimas y seguras para su desarrollo y bienestar. Como resultado, nuestro personal se mostró motivado, satisfecho y comprometido con la entidad.

4.3.1 Principales iniciativas

Indicador Propio ECO-1

1. En 2024, el Presidente del Banco, la Gerencia de Talento Humano y el área de Bienestar Laboral lideramos la estrategia de acercamiento a los colaboradores. Durante estas actividades socializamos los beneficios y la propuesta de valor de nuestro Banco. También, generamos espacios para conocer los intereses, escuchar las inquietudes y sugerencias de los colaboradores.

2. Realizamos acciones de comunicación interna y sensibilización para el fortalecimiento de la cultura organizacional, divulgando información asociada a nuestros valores, principios y atributos culturales; a través de herramientas como videos, piezas de comunicación, microlearning, podcast, fondo de escritorio, curso e-learning, entre otros.

3. Con el eslogan “Apasionados por Nuestro Banco”, generamos espacios de reflexión para que los colaboradores vivieran experiencias que los identificaran con nuestra esencia. También, buscamos fortalecer los comportamientos y actitudes.

4. Ofrecimos nuevos beneficios a los colaboradores, quienes gozaron de media jornada laboral por su cumpleaños y un día remunerado por cumplir cinco años de labores en el Banco.

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

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 2024 ejecutamos programas de bienestar con los que fomentamos espacios de recreación, deporte y cultura para lograr un equilibrio sano entre la vida laboral, familiar y el entorno.

Beneficios otorgados a los colaboradores

Ilustración 22.
Programas de bienestar y colaboradores cubiertos

Total beneficios otorgados
13.742

- **4.143** Seguro de vida
- **255** Auxilio educativo
- **863** Auxilio óptico
- **159** Auxilio por maternidad o paternidad
- **3.946** Prima extralegal de vacaciones
- **4.295** Bonificación única extralegal
- **9** Bono por pensión
- **35** Día remunerado por grado
- **37** Licencia remunerada por matrimonio

Fuente: cifras BMM

De igual forma, propiciamos espacios de socialización, armonía y diversión en la celebración de fechas especiales como el Día de la Madre, Día de la Mujer, Día del Padre, Integración de Fin de Año y novenas navideñas.

Salario 2024

Contenido GRI: 2-21

Anualmente definimos el aumento de los salarios para todos nuestros colaboradores. En 2024 el salario mínimo institucional se situó en COP 1.352.000, cuatro puntos porcentuales por encima del establecido en la normatividad colombiana. Asimismo, incrementamos los salarios para todo nuestro personal en 11,28%. Cabe destacar que, por liberalidad del Banco, 4.295 colaboradores recibieron una bonificación única extralegal en diciembre.



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

4.4 Seguridad y salud *en el trabajo*

Contenido GRI 3-3

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

Nuestro 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, brindamos ambientes y espacios de trabajo seguros para los colaboradores, otorgando elementos de trabajo y confort como: sillas ergonómicas, elevadores de pantalla y apoya pies. De esta manera, el colaborador tiene mayor comodidad durante su jornada laboral, mejorando las condiciones físicas del cuerpo en el entorno.

En el 2024, mantuvimos la alianza estratégica con la ARL Colmena y con el intermediario de riesgos laborales AON y el proveedor especializado en riesgo vial Valet Más.

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. Estilos de vida saludable.
5. AON también nos acompañó brindado asesoría y orientación telefónica a nuestros colaboradores y sus familias en materia de:
   - **Medicina.**
   - **Psicología.**
   - **Tecnología.**
   - **Jurídica.**
   - **Nutrición.**
   - **Financiera.**

Por otro lado, 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.
- Sensibilización en medidas de prevención de enfermedades respiratorias.
- Medidas de intervención definidas en la matriz de peligros.
- Análisis del ausentismo laboral.
- Análisis de la accidentalidad laboral.
- Diagnóstico de condiciones de salud.
- Proceso de capacitación de brigadas de emergencia.
- Sistemas de vigilancia epidemiológicos.

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

Así mismo, contamos con el apoyo de diferentes proveedores médicos a nivel nacional, que identificaron y recomendaron al Banco adoptar medidas individuales y colectivas para disminuir o eliminar los riesgos que afectaran la salud y seguridad en el trabajo.

Dentro de los servicios definidos estuvieron los siguientes:

- **Exámenes médicos de ingreso.**
- **Exámenes médicos de egreso.**
- **Exámenes médicos periódicos.**
- **Exámenes médicos post incapacidad.**
- **Valoraciones médicas.**
- **Análisis de puesto de trabajo.**

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, garantizamos las condiciones de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información de la historia clínica ocupacional de los colaboradores.

4.4.2 Principales resultados

Cobertura

Contenido GRI: 403-8

Cerramos el año con 4.659 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:

Tabla 24.
Cobertura SG-SST

Proceso productivo	No. colaboradores cubiertos	%
Comercial	2.679	58%
Operaciones	1.329	29%
Administrativo	577	12%
Captaciones	74	2%
TOTAL	**4.659**	**100%**



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



Tabla 25.
Cobertura de lugar de trabajo SG-SST

Indicador	Empleados	%
Número total de colaboradores (empleados directos).	4.659	99%
Número de trabajadores no empleados directos, cuyo trabajo está controlado por la entidad y que estén cubiertos por dicho sistema.	6	1%
Número de trabajadores no empleados directos, cuyo trabajo está controlado por la entidad y que estén cubiertos por dicho sistema, sujetos a auditoría interna.	0	0%
Número de 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.	0	0%
Total de colaboradores directos y trabajadores no empleados directos.	4.665	100%

Accidentes reportados

Contenido GRI: 403-9

Durante 2024 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: accidentes de tránsito vehicular
Medidas administrativas, de formación y entrenamiento en temas asociados con la seguridad vial.

Peligro o riesgo: accidentes locativos
Medidas administrativas para la adecuación de espacios de trabajo, señaléticas y capacitación sobre el uso de elementos de seguridad industrial.

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



Lesiones y fallecimientos

Tabla 26.
Lesiones y fallecimientos

Indicador	2024
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	17
Número de lesiones por accidente laboral registrables.	323
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0,3%
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	6,8%
Número de horas trabajadas	9.714.368

Enfermedades laborales

Contenido GRI: 403-10

En 2024, se presentaron 3 nuevos casos de enfermedad laboral, sumados a los 6 casos registrados a corte de 2023. Por tanto, cerramos el año con 9 casos. La principal causa de estas enfermedades fue la exposición al riesgo biomecánico por movimientos repetitivos, siendo el Síndrome de Túnel Carpiano, el manguito rotador y los trastornos de disco intervertebral, las patologías laborales más relevantes.

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.**
- **Elementos de confort.**

Comités conjuntos de Salud y Seguridad en el Trabajo

Promovimos 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) con fecha de vigencia 27 de septiembre 2024 al 26 septiembre 2026.
- Convocatoria de participación para elección y conformación del Comité de Convivencia Laboral (CCL) con fecha de vigencia 27 de septiembre 2024 al 26 septiembre 2026.

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

Gobierno *Corporativo*

5.1 Así generamos valor 122
5.2 Estructura de gobierno 124
5.3 Cumplimiento e integridad 130
5.4 Control interno 133

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

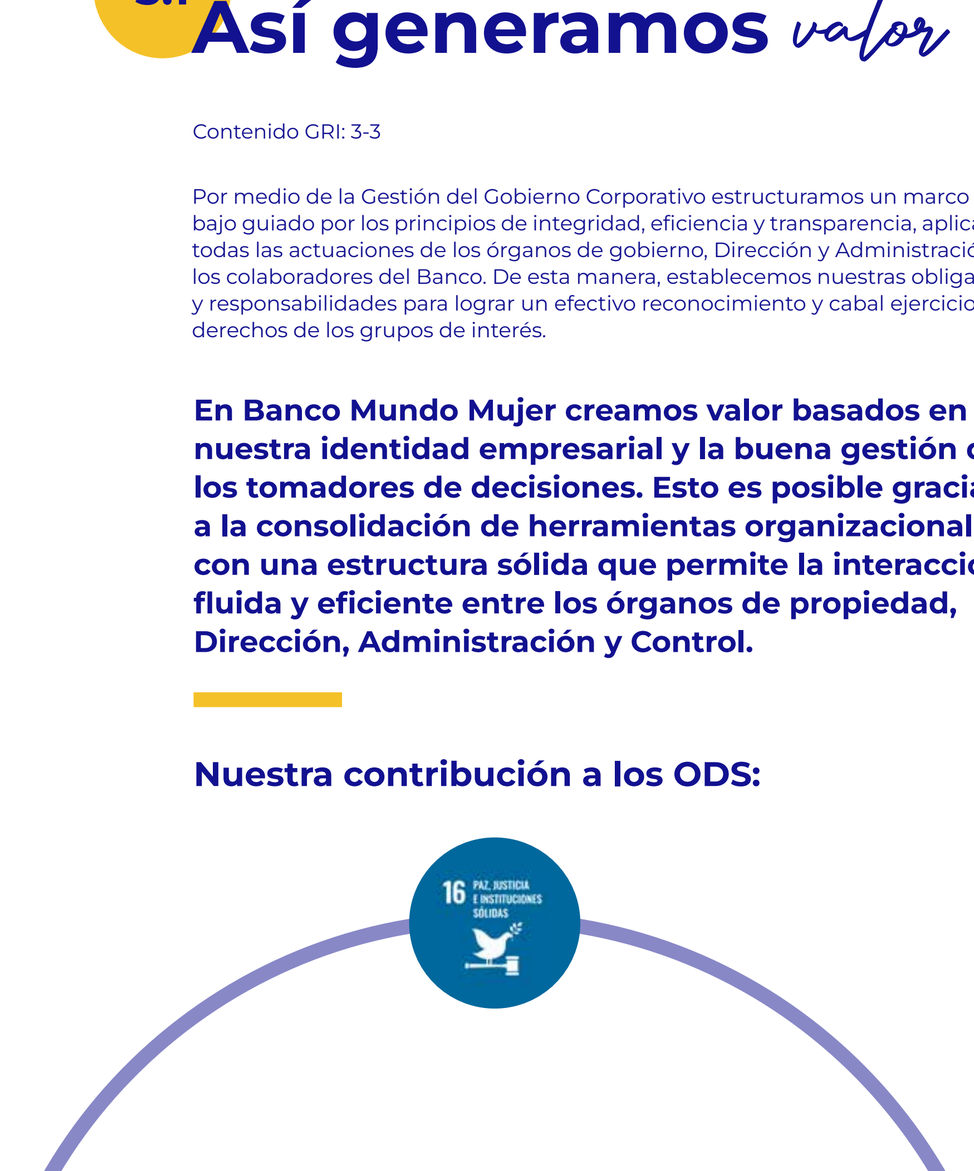
5.1 Así generamos *valor*

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 y Administración y de los colaboradores del Banco. De esta manera, establecemos nuestras obligaciones y responsabilidades para lograr un efectivo reconocimiento y cabal ejercicio de los derechos de los grupos de interés.

En Banco Mundo Mujer creamos valor basados en nuestra identidad empresarial y la buena gestión de los tomadores de decisiones. Esto es posible gracias a la consolidación de herramientas organizacionales con una estructura sólida que permite la interacción fluida y eficiente entre los órganos de propiedad, Dirección, Administración y Control.

Nuestra contribución a los ODS:





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. Estos métodos contribuyen 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

- En 2024 cumplimos con 138 preguntas de las 148 de la encuesta del Código País, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 93,24%.
- En 2024 fue aprobada la Política de Designación del Revisor Fiscal por parte de la Junta Directiva del Banco y, posteriormente, divulgada entre los accionistas.

Cumplimiento normativo e integridad

- Se comunicó a las gerencias responsables y se le dio cumplimiento a la normatividad aplicable al Banco.
- Se automatizó el proceso de comunicación de proyectos normativos al interior del Banco.
- Se puso a disposición de todos los colaborares el proceso de administración de consultas sobre los códigos y politicas corporativas de conducta.

Control interno

- Se automatizó el proceso para efectuar el seguimiento del cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2023 respecto del sistema de control Interno.
- Se cumplió al 100% con la implementación de la Circular Externa 008 de 2023.
- Se realizó durante el 2024 la evaluación del sistema de control Interno del Banco por parte de la Revisoría Fiscal sin emitir recomendaciones de mejora al proceso efectuado durante el periodo en mención.

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

5.2 Estructura *de gobierno*

Contenido GRI: 2-9, GRI: 3-3

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, a saber: Ejecutiva, Jurídica, Riesgos, Administrativa y Financiera, y Operaciones y Tecnología; quienes actúan como administradores y desarrollan las políticas y directrices necesarias para el correcto funcionamiento del Banco Mundo Mujer.

Comités especiales de la Junta Directiva:

1. Comité de Riesgos.
2. Comité de Auditoría.
3. Comité de Gobierno, Nominación y Remuneración.
4. Comité de Evolución de Mercado.

La Junta Directiva reconoce que los asuntos económicos, sociales y ambientales tienen un impacto financiero significativo y son de gran relevancia para la Entidad. Por ello, implementamos mecanismos que permiten a este órgano de gobierno mantenerse informado y tomar decisiones adecuadas.

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 23.
Estructura de gobierno del Banco Mundo Mujer



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

5.2.1 Delegación en la Presidencia

Contenido GRI: 2-13

Orientaciones generales

Contenido GRI: 2-10

Desde la Junta Directiva se establece la orientación de los negocios, así como las políticas de gestión de nuestros negocios sociales, la estrategia global a largo plazo y los diferentes planes de negocios. Además, se realiza un seguimiento a estos 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 Gerencia del Banco, por medio del Comité Ejecutivo, apoya a la Presidencia en la definición, seguimiento y control de las políticas, procesos, metodologías y estrategias para una función efectiva de la administración de la Entidad.

Seguimiento al 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, los estados financieros y el Balanced Scorecard. Adicionalmente, un miembro de la Junta Directiva hace parte del Comité de Sostenibilidad, el cual se reúne cada tres meses. Así, buscamos ampliar la participación de este órgano de gobierno en el seguimiento y la toma de decisiones sobre estos aspectos.

5.2.2 Controles de operación

Contenido GRI: 2-18

Como parte de nuestros procesos de control, rediseñamos el cuestionario que permite que la Junta Directiva, anualmente, adelante su proceso de autoevaluación de desempeño con los miembros individualmente considerados.

De la misma manera, como parte del análisis de gestión de la Junta Directiva, incorporamos una evaluación realizada por la Alta Gerencia del Banco. Esta evaluación permite obtener sugerencias que ayudan a mejorar la efectividad y eficiencia de la operación de la Junta Directiva.



5.2.3 Procesos de elección de miembros de la Junta Directiva

Contenido GRI: 2-10

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

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



Esta política tiene como objetivo asegurar que la Junta Directiva de Banco Mundo Mujer esté integrada por personas con altas calidades profesionales y personales, y que posean perfiles empresariales, financieros y otros relevantes para facilitar la dirección y control de la entidad. Adicionalmente, tenemos en cuenta los siguientes criterios para su selección:

- Participación de los grupos de interés (incluidos los accionistas).
- Diversidad.
- Independencia.
- Conocimientos y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

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

5.2.4 Cambios en la Junta Directiva

Contenido GRI: 2-9, GRI: 2-11, GRI: 2-17

En 2024 no se presentaron cambios en la Junta Directiva.

Ilustración 27.
Composición 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	2 años	3 años	10 años	9 años	1 año
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	Sí	Sí	Sí
Representa algún grupo de interés? ¿Cuál?	Junta Directiva, Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y Comité de Evolución de Mercado	Junta Directiva Comité de Auditoría y Comité de Gobierno, Nominación y Remuneración	Junta Directiva, Comité de Riesgos y Comité de Gobierno, Nominación y Remuneración	Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Gobierno, Nominación y Remuneración y Comité de Evaluación de Mercado	Junta Directiva, Comité de Riesgos y Comité de Evolución de Mercado

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

5.2.5 Desempeño del Comité de Riesgos

Contenido GRI: 2-12

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno, es responsable de evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo del Banco Mundo Mujer. Para ello, delegó esta función al Comité de Riesgos, con el fin de contar con una instancia técnica que le apoye en dicha labor. Además, le asignó las funciones de supervisión, control y análisis de la gestión de riesgos financieros y no financieros, para que le apoye en la toma de decisiones sobre la materia.

Durante 2024, la gestión del Comité de Riesgos se reguló y desarrolló según el reglamento que estipula su existencia, deberes, composición, funciones, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento. Así mismo, desempeñó sus funciones de acuerdo con las buenas prácticas de gobierno corporativo, operando con independencia y autonomía y cumpliendo con el cronograma de reuniones establecido para el año.

Además, este órgano tuvo una agenda periódica con los temas que debían ponerse en su conocimiento para analizar, debatir y generar pronunciamientos y recomendaciones, cuando hubiese lugar a ello, para aprobación por parte de la Junta Directiva. Estos asuntos incluyeron la estrategia, las políticas, el seguimiento a la gestión de riesgos en límites de exposición, el perfil de riesgo y el seguimiento a metodologías y modelos para la gestión de riesgos. Igualmente, se incorporaron aspectos adicionales por solicitud propia o de la Administración, cuando se consideró conveniente.

Finalmente, durante 2024, se mantuvo el monitoreo de la gestión de riesgos, revelando los niveles de exposición del Banco, en el marco de administración del riesgo SIAR, el cual incluye, entre otros, la gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos.

5.2.6 Información oportuna

Contenido GRI: 2-16

Tomar decisiones a tiempo nos permite gestionar los riesgos que puedan surgir en el desarrollo de nuestras operaciones y que puedan afectar la reputación y el progreso del negocio. Para ello, la Presidencia, la Secretaría General y los Comités de Apoyo desempeñan un rol de enlace directo con la Junta Directiva, como órgano superior de gobierno, mediante el 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.

5.2.7 Gestión de conflictos de interés

Contenido GRI: 2-15

Establecimos lineamientos para evitar y gestionar los conflictos de interés, los cuales están definidos en los siguientes documentos: Código de Buen Gobierno, Código de Conducta, Código de Conducta para las Operaciones de Tesorería, Política de Conflictos de Interés y Política de Operaciones con Partes Relacionadas. Estos lineamientos son aprobados por el máximo órgano de gobierno de nuestra entidad. La Política de Conflictos de Interés especifica los mecanismos que deben seguir los administradores y colaboradores para dar cumplimiento a los siguientes principios:

01. Prevención

Evitar cualquier actividad o conducta que pueda generar un potencial conflicto de interés.

02. Revelación

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

03. Administración

En caso de existir un conflicto de interés, se gestiona de la siguiente manera:

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

Ahora bien, en 2024 no se presentaron casos de conflictos de intereses que debieran ser comunicados a nuestros grupos de interés.

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



5.2.8 Casos de discriminación

Contenido GRI: 406-1

Reafirmamos nuestro compromiso de trabajar en un ambiente respetuoso y consciente del ámbito social con todos nuestros colaboradores. En 2024 no se presentaron casos de discriminación ni conductas que pudieran afectar o vulnerar los derechos humanos de nuestros colaboradores y demás grupos de interés.

El Banco tiene como propósito reafirmar el compromiso de respetar tales derechos dentro de su campo de acción para generar valor en los aspectos sociales, ambientales y económicos; logrando, así ser un Banco sostenible a través del tiempo.

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 el Banco Mundo Mujer S.A. cumplió con la normatividad relacionada con propiedad intelectual, incluyendo derechos de autor y propiedad industrial.

Adicionalmente, mantiene vigente los registros de marcas, nombres y lemas comerciales, conforme con la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina. Igualmente, el software instalado (en uso actualmente) cuenta con las licencias respectivas según la Ley 23 de 1982, modificada por la Ley 1915 de 2018.

5.2.10 Nuestros retos

Continuar fortaleciendo el conocimiento sobre las mejores prácticas corporativas con los grupos de interés y seguir impartiendo instrucciones y modelos dirigidos a los administradores y colaboradores del Banco (según sus competencias), para la elaboración de los informes requeridos por la Junta Directiva.

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

5.3 Cumplimiento normativo *e integridad*

Contenido GRI: 3-3

Promovemos el cumplimiento de la regulación conforme a las leyes y políticas internas aplicables, fortaleciendo la cultura de cumplimiento e integridad en todas las líneas de acción 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, promoviendo el comportamiento ético y la aplicación de buenas prácticas en nuestros negocios y objetivos estratégicos. Lo anterior, con el objetivo de 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 por parte de todos los colaboradores en Banco Mundo Mujer.

5.3.1 Canales de Integridad

Contenido GRI: 2-26, GRI: 205-2

En pro de administrar adecuadamente los canales de integridad en el Banco hemos mantenido la Política de Reportes de Eventos de Incumplimiento en la cual se describen 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 Control Interno (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 perjudicar el adecuado funcionamiento del SCI informe para que se analice la situación y se tomen las medidas pertinentes al interior del Banco.

Adicionalmente, pusimos a disposición de todos los colaborares del Banco el proceso de administración de consultas sobre los códigos y políticas corporativas de conducta.

Nuestros logros

1. Realizamos la campaña **“Semana de Cumplimiento”** para que todos nuestros colaboradores interiorizaran el cumplimiento de la normatividad aplicable y las directrices de conducta, y que estas fueran aplicadas en la relación con los diferentes grupos de interés.
2. **Monitoreamos de forma objetiva y transparente los reportes realizados a través de los canales de integridad.** Atendimos de manera oportuna las solicitudes y asesoramos a los colaboradores en la adecuada aplicación de las directrices de conducta, manteniendo de esta manera el buen nombre del Banco.

canales de integridad

integridad@bmm.com.co

(320) 559 2454

**carrera 11 N° 5 – 56.
Banco Mundo Mujer –
Área de Cumplimiento**

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

5.3.2 Principales Iniciativas

1. Continuamos con la aplicación de la metodología 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 riesgo de nuestra entidad.

2. 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 mitigar eventos o acciones que afecten el cumplimiento de la normatividad aplicable al Banco.

3. 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 el seguimiento respectivo, dando garantía de la adecuada atención de cada caso recibido.

5.3.3 Cumplimiento de la normatividad

Contenido GRI: 419-1

Cumplimos con las normas internas y externas que nos rigen. No se generó ningún 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

Indicador propio: SFC-9

Ilustración 28.
Principales normas y su impacto

Entidad	Norma	Fecha de emisión de la norma	Fecha de implementación de la norma	Objeto
SFC	Circular Externa N° 003	2/02/2024	4/08/2025	Instrucciones para la gestión de los límites a las exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito y de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas.
SIC	Circular Externa N° 001	26/06/2024	26/06/2024	Informa la competencia de la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio en la aplicación de la Ley 2300 de 2023. Se resaltan los numerales III y IV, por medio de los cuales se describen las facultades de la SIC frente a la Ley 2300 de 2023, así como la revocatoria de las autorizaciones para efectos comerciales y/o publicitarios.
Banco de la República	Circular Externa N° DTE-468	4/09/2024	4/09/2024	La presente Circular establece la información y el procedimiento para que los establecimientos de crédito remitan al Banco de la República: **1.** Los términos y condiciones del cambio y provisión de billetes y/o monedas metálicas. **2.** El reporte periódico sobre el desarrollo de las operaciones de cambio y provisión de billetes y/o monedas metálicas, el impacto operativo y costos de la implementación de estas operaciones.
Ministerio de Hacienda	Decreto N° 1358	8/11/2024	8/05/2026	Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los criterios para determinar la calidad de vinculados a los establecimientos de créditos, los mecanismos para la identificación y gestión de las transacciones de estos con sus vinculadas y se modifica el régimen de transición, contenido en el Decreto 1533 de 2022.

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

5.3.5 Procesos judiciales

Contenido GRI: 2-27

En el 2024 no tuvimos procesos judiciales con la capacidad de afectar materialmente nuestra operación, situación financiera o cambios en la situación financiera.



5.3.6 Lucha contra la corrupción

Contenido GRI: 205-1, 205-3

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

En el año 2024 no se presentaron casos materiales relacionados con corrupción dentro de la entidad.

Contenido GRI: 206-1

Durante el periodo reportado no estuvimos inmersos en procesos administrativos o judiciales relacionados con prácticas por competencia desleal o que atentaran contra la libre competencia, ya que en nuestra entidad se prohíben 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 con relación a los procesos del Banco.

5.4 Control *interno*

Contenido GRI: 3-3

Nuestro Sistema de Control Interno (SCI) es transversal a 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 y Actividades de Seguimiento y Monitoreo.
- 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

control.interno@bmm.com.co

carrera 11 # 5-56 – Área de Cumplimiento

5.4.2 Principales iniciativas

1. Actualizamos el Manual del Sistema de Control Interno, mejorando los indicadores requeridos para su monitoreo permanente, y socializamos dichos cambios a todos los colaboradores, conforme con las nuevas disposiciones establecidas en la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC.
2. Efectuamos el mapeo de la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC, referente al Sistema de Control Interno, con el objetivo de validar y hacer seguimiento puntual a cada disposición de la norma en mención, obteniendo su oportuna implementación.
3. Recibimos la evaluación periódica del Sistema de Control Interno emitida por parte de la Revisoría fiscal, con un resultado satisfactorio sin ninguna oportunidad de mejora para reportar.

5.4.3 Nuestros retos

1. Continuar dando cumplimiento a las nuevas disposiciones en materia del Sistema de Control Interno, que sean impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Seguir promoviendo al interior de nuestra entidad la cultura de control, mediante la ejecución, cumplimiento y evaluación de los controles establecidos.

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

Gestión Integral *de Riesgos*

6.1 Así Generamos valor 135
6.2 Riesgos financieros 139
6.3 Riesgos no financieros 146
6.4 SARLAFT 151
6.5 Auditoría 153



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 y mitigar los impactos y probabilidad de ocurrencia de los riesgos que puedan afectar nuestra sostenibilidad financiera, operativa y el entorno donde operamos; implementamos 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, la gestión integral de los riesgos se convierte en un proceso estratégico para nuestra entidad.

Nuestra contribución a los ODS:





6.1.1 Líneas de acción

Riesgos financieros

Abordamos los asuntos que puedan tener un impacto financiero sobre el Banco y nuestros grupos de interés, gestionando los riesgos de crédito, mercado, liquidez, tasa de interés del libro bancario, ambientales y sociales con relevancia económica.

Riesgos no financieros

Somos conscientes de la exposición del Banco a los riesgos no financieros, por eso 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

Acatando las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia con el propósito de mitigar los riesgos asociados al LA/FT, y en cumplimiento de las políticas internas promulgadas por la Junta Directiva, implementamos rigurosos procesos de debida diligencia transversales a las Gerencias del Banco. De esta manera aseguramos la integridad financiera, el fortalecimiento del sistema de control interno y el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el SARLAFT.

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

6.1.2 Evaluación y actualización de riesgos

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

1. **Identificación**

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

2. **Medición**

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

3. **Control**

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

4. **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.

6.1.3 Principales resultados

Riesgos financieros

- Valor en Riesgo de Mercado VeR (millones de pesos): **COP 7.846**
- Oficinas acompañadas en visitas por riesgo regional: **169**
- Indicador de Cartera Vencida (ICV): **6,93%**
- Cobertura de Cartera Vencida: **123,14%**
- Cobertura de Cartera en Riesgo: **72,46%**
- Número de operaciones de crédito evaluadas por RAS: **1.204**
- Porcentaje de Créditos con categoría de riesgo ambiental y social bajo: **61,88%**

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

Riesgos no financieros

Recibimos **7.530** alertas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que fueron evaluadas, analizadas y clasificadas. De estas, se escalaron **1.108** internamente para su verificación y gestión final. En relación con las **6.422** alertas restantes, no representaron riesgos para el Banco e hicieron parte del comportamiento operacional de los sistemas.

Obtuvimos la calificación **"A" (97/100)** en la herramienta usada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la evaluación de la postura de ciberseguridad, ubicándonos en el promedio de las entidades del sector financiero y manteniéndonos en el top 10 del país.

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

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

Gestionamos la **herramienta de DLP** para mitigar el riesgo de fuga de información, con acciones de monitoreo y bloqueantes que permiten tener un mayor control sobre la información que se comparte, tanto al interior como al exterior del Banco.

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

Ejecutamos el **100% del plan de pruebas** del PCN programadas para el 2024, logrando así mayor conciencia y 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.

Se realizó la fase I y nos encontramos en la fase II de la herramienta de **Gestión de Identidades (IGA)**, que permitirá mejorar y optimizar la operatividad y los controles existentes asociados.

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

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

SARLAFT 4.0

Avanzamos con la implementación de la metodología para la identificación del perfil de riesgo de los clientes, estableciendo controles más robustos para su conocimiento en la vinculación y monitoreos más fuertes, acordes con la calificación de riesgo de los consumidores financieros.

Mantuvimos un proceso robusto de identificación, evaluación y mitigación de los riesgos de LA/FT, calibrando la matriz de riesgo del SARLAFT de la mano con el fortalecimiento en las auditorías internas y SFC, lo que permitió prevenir los riesgos asociados al LA/FT y otros delitos financieros.

Capacitamos al 100% de los colaboradores recientemente vinculados y se realizó el plan de refuerzo de los temas, a través de e-learning y comunicaciones directas, dirigidas a la fuerza comercial.

Actualizamos las variables que hacen parte del modelo de segmentación de los factores de riesgo, factores de riesgo y optimizamos el análisis transaccional de grupos económicos vulnerables. Esto nos permitió adicionalmente la identificación de zonas de riesgo, conllevando a la mejora de las reglas de monitoreo dirigidas a la transaccionalidad de los clientes.

Aplicamos medidas intensificadas de conocimiento a potenciales clientes de alto riesgo, buscando sustentar, a través de información y documentación, las condiciones de riesgo reflejadas en la debida diligencia.



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

6.2 Riesgos *financieros*

Contenido GRI: 3-3

La Gestión Integral de Riesgos del Banco Mundo Mujer está alineada con la visión estratégica de la organización. Establece políticas y procedimientos relacionados con el gobierno y la prevención de los riesgos; lo cual nos permite alcanzar y mantener la sostenibilidad financiera. Para este fin se definieron políticas, límites, metodologías y estrategias que contribuyen al ambiente de control de la entidad.

6.2.1 Gestión de Riesgo de Crédito (GRC)

Indicador Propio: GRC

Principales iniciativas

1. Visitamos a 3.453 clientes y validamos la aplicación de la metodología crediticia en 169 sucursales del Banco.

2. Monitoreamos y controlamos las políticas y límites en materia de otorgamiento de crédito y seguimiento.



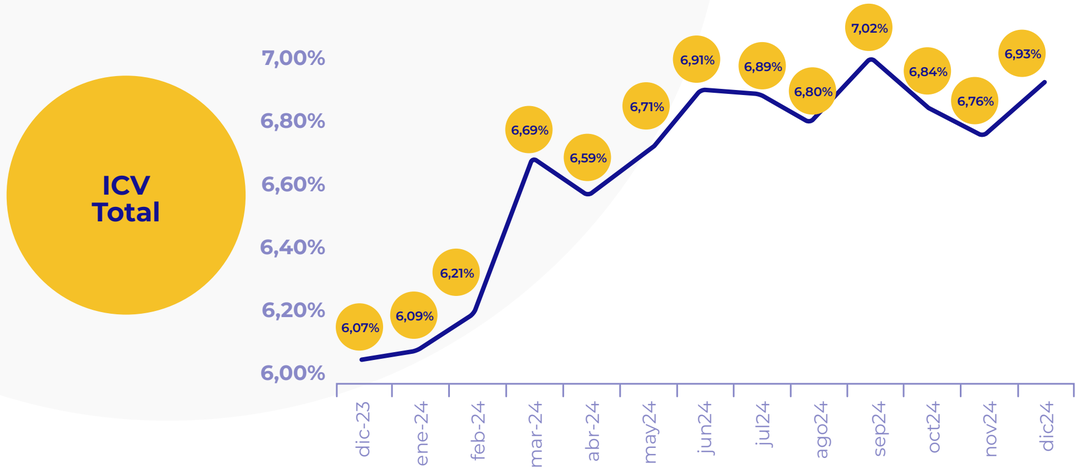
Principales resultados

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

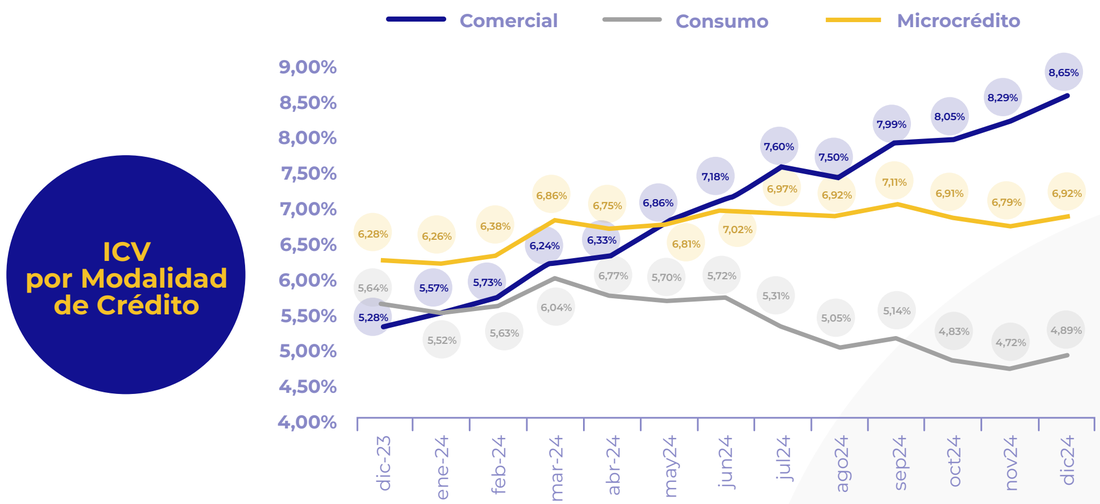
Cobertura de Cartera Vencida: 123,14%

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

Gráfica 43.
Índice de cartera vencida total



Gráfica 44.
Índice de cartera vencida por modalidad de crédito



Nuestro proceso de provisiones de cartera se encuentra enmarcado conforme a lo establecido en el capítulo 31 de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, junto con los anexos 1 y 2. Adicionalmente, para las carteras de microcrédito y comercial aplicamos modelos internos de calificación de cartera, manteniendo niveles adecuados de cobertura de provisiones sobre cartera vencida (mora mayor a 30 días) del 123,14%.

6.2.2 Gestión de riesgo de mercado (GRM)

Indicador Propio: GRM

Gestionamos el Riesgo de Mercado realizando medición, control y monitoreo de las políticas y límites asociados a las operaciones en el mercado de valores y al portafolio de inversiones del Banco, a través de metodologías y modelos alineados al Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

Principales iniciativas

1. Actualizamos los límites asociados al **Valor en Riesgo (VeR)** y atribuciones de negociación, en función de las necesidades de la operación del Banco y alineado con la **Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).**

2. 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.

2. **Evaluamos, 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 2024 se presentaron 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 con rendimientos consolidados al cierre del año de COP 35.738 millones. Estas variaciones observadas en el mercado favorecieron los resultados del portafolio de inversiones, superando las proyecciones y metas trazadas para el año 2024.

El **indicador de Valor en Riesgo (VeR)** presentó el siguiente desempeño durante el 2024 en comparación con el año anterior:

Tabla 29.
Indicador de valor en riesgo (VeR) 2023

2023

Factor de Riesgo	Mínimo	Máximo	Promedio	Último
Carteras Colectivas	COP 36	COP 659	COP 268	COP 223
Tasa de Interés (TES, CDT y Bonos)	COP 4.513	COP 7.702	COP 5.157	COP 7.702
Total	COP 4.549	COP 8.361	COP 5.425	COP 7.925

Cifras en millones

Tabla 30.
Indicador de valor en riesgo (VeR) 2024

2024

Factor de Riesgo	Mínimo	Máximo	Promedio	Último
Carteras Colectivas	COP 9	COP 400	COP 226	COP 217
Tasa de Interés (TES, CDT y Bonos)	COP 7.527	COP 8.590	COP 8.009	COP 7.629
Total	COP 7.536	COP 8.990	COP 8.235	COP 7.846

Cifras en millones

También, 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 fuera 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 2024), maduración (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

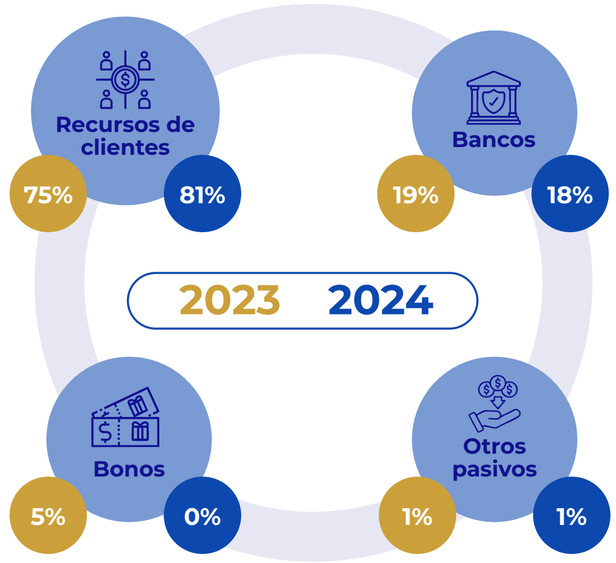
Gestionamos el riesgo de liquidez mediante el cálculo del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) y el coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), llevando a cabo los controles y monitoreos asociados a este riesgo, así como los análisis al grado de liquidez de los activos, volatilidad de los depósitos y las brechas de liquidez entre el activo y el pasivo. Lo anterior para enfrentar posibles escenarios contemplados en el esquema de pruebas de resistencia y mantener la liquidez necesaria para cubrir la demanda de recursos financieros, permitiendo realizar un adecuado fondeo de los activos y cumplir con las obligaciones contractuales.

Principales iniciativas

1. Actualizamos los límites de indicadores de activos líquidos alineados con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).
2. Ejecutamos pruebas a los mecanismos de fondeo del Plan de Contingencia de Liquidez (PCL) del Banco.
3. Realizamos análisis de escenarios de liquidez contemplando cifras de proyección establecidas por el Banco, como es el caso de recaudo de cartera, renovación de depósitos a término y retiro de depósitos.
4. Monitoreamos las políticas en materia de activos líquidos e indicadores de descalce de plazos y concentración de pasivos, que nos permitan realizar seguimiento a las necesidades de liquidez del Banco.
5. Monitoreamos la volatilidad de los depósitos mediante modelos para atender de forma temprana cambios en el comportamiento de los depositantes.

Principales resultados

Ilustración 24.
Composición fuentes de fondeo 2023 vs 2024



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.

Sumado a esto, 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.

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



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

6.2.4 Gestión de riesgo de tasa de Interés del libro bancario (RTILB)

Gestionamos el Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB), a través de la identificación y medición del riesgo actual o prospectivo para el capital y las ganancias del Banco, que surge de movimientos adversos en las tasas de interés que afectan las posiciones del libro bancario, con el propósito de cuantificar las necesidades potenciales de capital que se debe contemplar para mitigar este riesgo. Para la medición aplicamos el modelo estándar de la SFC y contamos con políticas, procedimientos, límites y metodologías que nos permiten controlar y monitorear el RTILB.

Como parte de la gestión del RTILB, realizada bajo el modelo estándar definido en el anexo 15 del capítulo XXXI – SIAR de la Circular Básica Contable y Financiera 100/1995 (CBCF), durante las sesiones del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (CGAP) hicimos seguimiento semanal al comportamiento del mercado; así como a las cifras del activo y del pasivo del Banco.

Dado los resultados obtenidos en la medición de la variación del Valor Económico del Patrimonio (ΔVEP) y la variación del Margen Neto de Intereses (ΔMNI), a la fecha el Banco no ha requerido implementar medidas de mitigación adicionales a la gestión ordinaria de la estructura del balance frente a la exposición de este riesgo.

Al realizar la evaluación de los impactos de los márgenes comerciales y excluirlos de la mayor porción del activo correspondiente al portafolio de crédito, se evidenció un mejoramiento en el indicador del VEP toda vez que, la reducción de los flujos de intereses repercute positivamente en la disminución del riesgo de brecha del RTILB.

Entre los modelos utilizados para la cuantificación del RTILB, el Banco construyó un modelo de distribución de saldos de cuentas de ahorro, uno para el cálculo de tasa de traspaso interna de depósitos y otro de opciones automáticas de tasas de interés. Estos modelos cuentan con la robustez econométrica requerida por la norma y buscan describir el comportamiento de los principales componentes del balance del Banco.

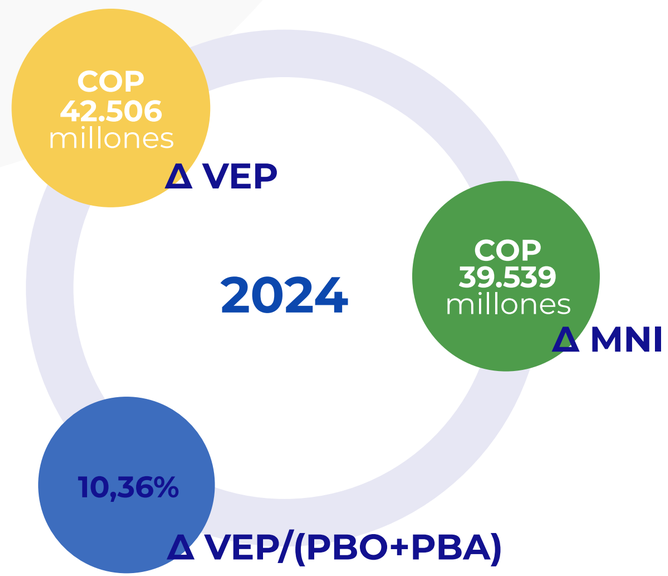
Principales iniciativas

1. Implementamos el Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB) conforme a la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Documentamos manuales, políticas, límites, metodologías y procesos del RTILB alineados al SIAR.
3. Construimos los formatos de reportería interna y externa para la gestión de este riesgo.

Principales resultados

Para la medición del **RTILB** se determinaron 3 indicadores:

1. La variación del Valor Económico del Patrimonio (**VEP**).
2. La variación del Margen Neto de Intereses (**MNI**).
3. La variación del Valor Económico del Patrimonio (**VEP**) sobre la suma del Patrimonio Básico Ordinario (**PBO**) más el Patrimonio Básico Adicional (**PBA**).



6.2.5 Gestión de riesgo ambiental y social (RAS)

Indicador Propio: RAS

Contenido SSAB 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, controlar y monitorear los riesgos ambientales, sociales y climáticos en la operación interna del Banco y en sus partes interesadas.

En esta línea, 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, tanto para operaciones de crédito como para proveedores, la cual restringe las actividades que generan un alto impacto negativo ambiental y/o social.

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 permite generar una categorización de riesgo ambiental y social Alto (A), Medio (B) y Bajo (C) sobre la cual se define un plan de acción cuando se requiera.

En este sentido, somos conscientes de nuestro rol fundamental en la economía de las microempresas, y mediante nuestra Gestión RAS buscamos 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.



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

Créditos evaluados por la gestión de riesgos ambientales y sociales (RAS)

Indicador Propio ERA-1

1.

En el transcurso de 2024 evaluamos

1.204

operaciones de crédito con el Formulario de Información Ambiental y Social (FIAS).

2.

De las operaciones evaluadas por la gestión RAS, el

61,88%

se clasificaron en riesgo bajo, y el

38,12%

en riesgo medio.

Principales iniciativas

1. El Banco finalizó su ejercicio piloto e implementó, en febrero de 2024, la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales para proveedores, la cual cuenta con una lista de exclusión, una herramienta de clasificación de los proveedores por nivel de riesgo (Alto, Medio y Bajo) a partir de una encuesta que evalúa la implementación de buenas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza. Se evaluaron 76 contratistas, de los cuales 6.58% obtuvo una categoría de riesgo medio y 93.42% de riesgo bajo.

2. En el año 2024, el equipo de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales elaboró diferentes metodologías para evaluar la exposición a los riesgos ambientales, sociales y climáticos de las partes interesadas del Banco incluyendo la ubicación geográfica y la actividad económica.

Con base en la ubicación, se definió un nivel de exposición a riesgos asociados a secuestros y extorsiones, limitaciones en el acceso a recursos naturales, deforestación inundación, sequías, entre otros; Así mismo, a partir de la actividad económica, se definieron niveles de vulnerabilidad para eventos naturales, cambios regulatorios, de mercado y tecnológicos vinculados a la transición a una economía baja en carbono; avanzando de esta forma, en la evaluación de la exposición de la cartera del Banco a riesgos climáticos físicos y de transición.

3. El Banco ha actualizado su perfil de riesgo ambiental y social institucional incluyéndolo en el perfil del riesgo del SIAR. Se han identificado y evaluado las causas ambientales, sociales y climáticas que pueden conllevar a la materialización de riesgos de crédito, operacional, liquidez, mercado, cumplimiento y reputacional, definiendo en este proceso, los controles que permiten mitigar adecuadamente su probabilidad e impacto.

Nuestros retos

Robusteceremos las metodologías de evaluación de los riesgos climáticos en el año 2025.



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

6.3 Riesgos no *financieros*

Contenido GRI: 3-3

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 la normatividad, 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 identificar, valorar, monitorear y gestionar los riesgos operacionales a los que nos encontramos expuestos.



Gestión de riesgo operacional (GRO)

Etapa 1

Identificamos los riesgos operacionales a los que está expuesto el negocio, en función de la operación de todos los procesos definidos en el modelo operacional.

Etapa 2

Ejecutamos el análisis y medición de los riesgos, y definimos las las medidas de control aplicadas como mitigantes, monitoreo y mejora de los procesos.

Etapa 3

Socializamos 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.

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

Principales iniciativas

1. Actualizamos el perfil de riesgo del Banco para el primer y segundo semestre del 2024. El perfil de riesgo se encuentra en Alto debido a los cambios en el entorno externo e interno.

2. 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.

3. Implementamos 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.

4. Definimos la metodología con lo cual se realizó la 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 los objetivos estratégicos del negocio y procesos misionales.

5. 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.

Principales resultados

Registramos el **100%** de los eventos de riesgo operacional, permitiéndonos generar planes de acción para los procesos internos.

Implementamos nuestro plan de capacitación anual al **100%** dirigido a colaboradores y proveedores críticos.

Logramos gestionar el 100% de los eventos de riesgo operacional materializados. Para esto 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.



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

6.3.2 Continuidad del 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 que afecte de manera significativa la operación del Banco.

Lo anterior, nos ha permitido continuar con las actividades críticas a un nivel aceptable. Dicho plan incluye elementos como prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal.

Principales iniciativas

1. Desarrollamos nuestro programa de pruebas del Plan de Continuidad del Negocio durante el 2024. Esto con el propósito de verificar el adecuado funcionamiento de las estrategias y planes definidos para ofrecer los productos y servicios a nuestros clientes, aún en situaciones adversas.

2. Realizamos 26 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.

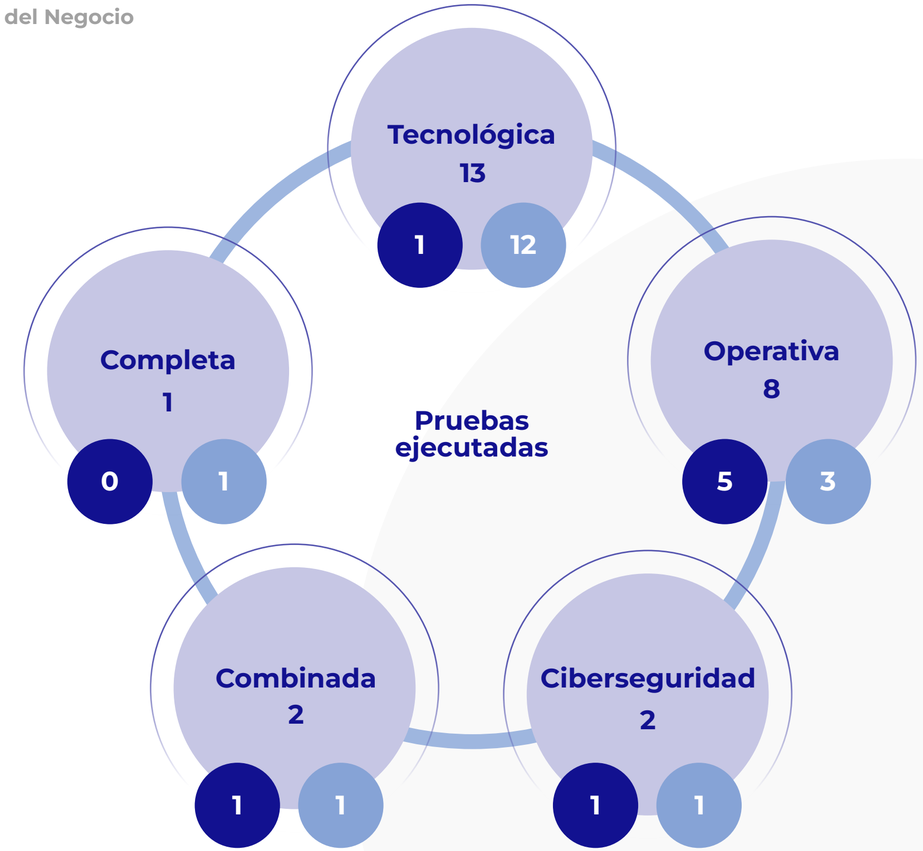
3. Establecimos un procedimiento para el seguimiento y gestión de riesgos en proveedores críticos, permitiéndonos evaluar y monitorear, de manera prospectiva y efectiva, la forma en que los proveedores gestionan los riesgos asociados a seguridad de la información, la ciberseguridad, nivel de obsolescencia y los planes de continuidad del negocio.

Principales resultados

Del total de 26 pruebas ejecutadas, el 31% correspondió a pruebas de media complejidad y el 69% a pruebas de alta complejidad:

Ilustración 25.
Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio

Complejidad	Total pruebas
Media	= 8
Alta	= 18



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

6.3.3 Seguridad de la información y ciberseguridad

Indicador Propio: SIC

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

Principales iniciativas

1. En 2024 recibimos 7.530 alertas por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), las cuales fueron evaluadas, analizadas, clasificadas y escaladas internamente para su verificación y gestión final. Destacamos que ninguna alerta estuvo asociada a materializaciones.

2. 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 la postura de ciberseguridad.

3. Gestionamos la solución tecnológica DLP que permite controlar el riesgo de fuga de información por medio de controles, reglas de monitoreo, descubrimiento y etiquetado para la información a partir de los lineamientos y políticas establecidas por el Banco. La gestión 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.

4. 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.

5. Apoyamos a las diferentes áreas en el análisis y la evaluación de los riesgos asociados a los diferentes proyectos. También, participamos en la definición y autorización de controles necesarios para mantener nuestras operaciones de manera eficiente y segura.

6. Apoyamos el proceso de usuarios sensitivos para identificarlos en los diferentes ambientes (producción, preproducción, pruebas y desarrollo), y a su vez validar los privilegios de los administradores de cada servicio.

7. Establecimos 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

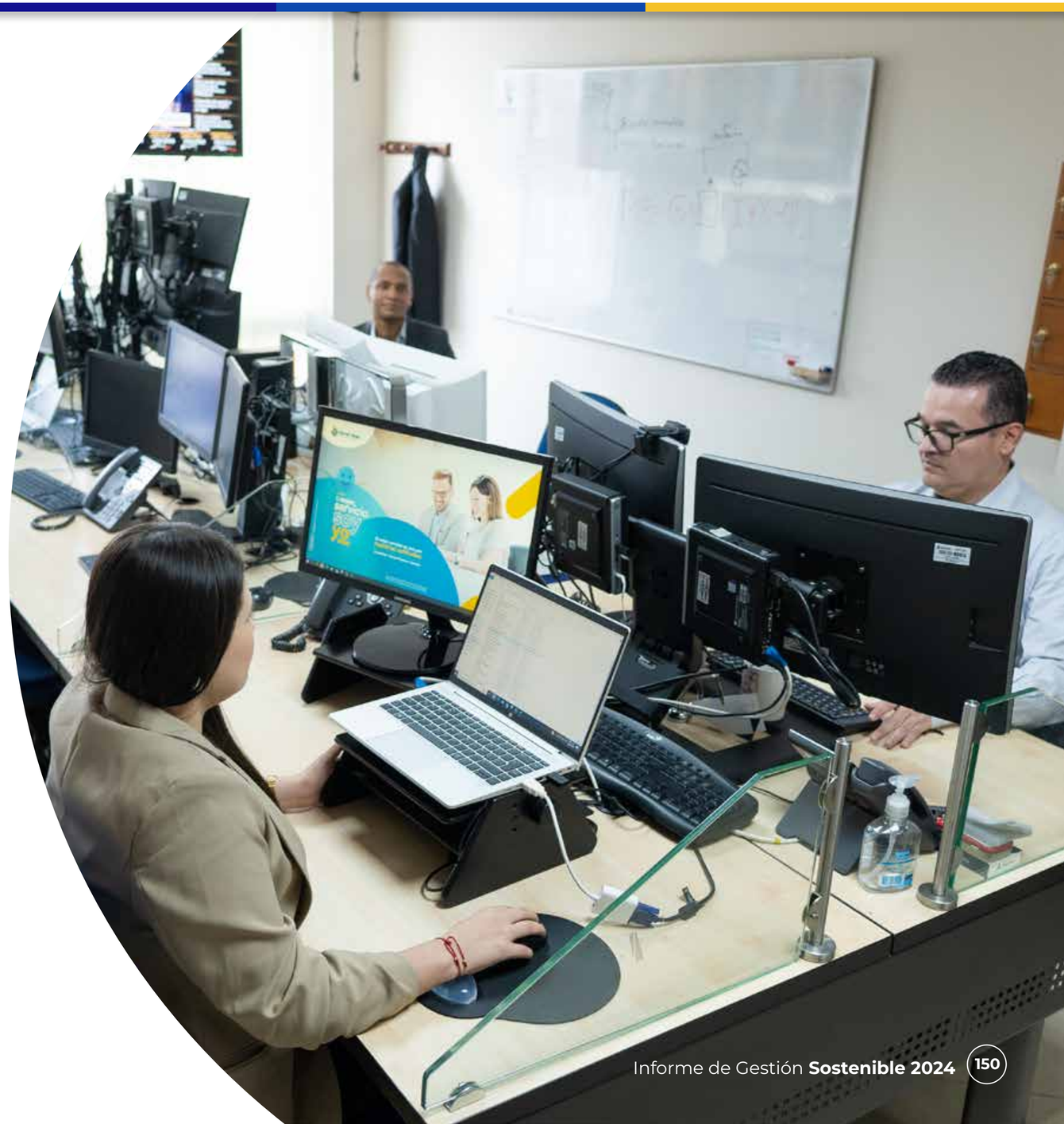
1. A través de la validación de pasos entre ambientes, **controlamos los ajustes y/o modificaciones que realizamos sobre los sistemas productivos.**

2. 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.

3. 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

Evaluar y adoptar nuevos mecanismos preventivos y tecnologías disruptivas 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

Indicador GRI: 3-3

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).

Dadas las nuevas tendencias de digitalización del sector financiero, continuamos integrando a los procesos de vinculación y conocimiento del cliente, ayudas tecnológicas con las que se busca alinear los procedimientos a esta necesidad e identificar de manera temprana los riesgos inherentes a la operación en los procesos de vinculación, mantenimiento y cancelación.

En esta línea, constantemente capacitamos al personal directamente involucrado en los procesos de conocimiento del cliente para crear una cultura de prevención. Impartimos 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

En este sentido, 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. Continuamos 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 complementar las evaluaciones periódicas de riesgo para nuevos clientes y operaciones, asegurando que todos los segmentos de clientes se encuentren evaluados de acuerdo con el nivel de riesgo identificado.

Con el fin de apoyar esta labor, hemos dispuesto diferentes canales para recibir y atender quejas, reclamaciones, solicitudes e inquietudes.

Canales de comunicación:

sarlaft@bmm.com.co

Helppeolple

3136703674 - 3126522863

Carrera 11 N° 5 – 56 Banco Mundo Mujer – Área de SARLAFT

Siguiendo las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica, parte I, título IV, capítulo IV; las políticas y metodologías adoptadas por nuestra Junta Directiva y la legislación nacional e internacional, se presentaron resultados satisfactorios que se resumen de la siguiente manera:

1. Dada la valoración de riesgo inherente para activar el proceso de actualización de clientes basado en riesgos, logramos un indicador de actualización del 97,6%.

2. Calibramos de manera asertiva los modelos de segmentación, ajustándolos conforme a la operación presentada.

3. Continuamos creando nuevas reglas directas y calibrando las existentes para dar mayor cobertura a la trazabilidad de los productos.

4. Optimizamos la detección de operaciones inusuales por cambio de segmento y evaluamos el resultado del comportamiento estadístico dentro del mismo segmento.

5. Optimizamos el estudio y análisis de vulnerabilidades que nos permiten identificar actividades económicas con tendencia a riesgo por su naturaleza y zonas de riesgo. Así mismo, contextualizamos a los dueños de los procesos para la adecuada gestión.

6. Diseñamos tableros de monitoreo transaccional a través de PowerBI mediante los cuales visualizamos las tendencias de riesgo de grupos vulnerables, permitiéndonos identificar zonas de riesgo para focalizar los esfuerzos de monitoreo a través de reglas directas.

7. Mantuvimos un proceso robusto de identificación, evaluación y mitigación de los riesgos de LA/FT, calibrando la matriz de riesgo del SARLAFT acorde con la metodología de cadena de valor requerida por la SFC.

8. Ajustamos el conocimiento del cliente y complementamos la evaluación de riesgos de acuerdo con su perfil financiero; y actualizamos los procedimientos para incluir nuevas metodologías de evaluación de riesgos relacionados con actividades de alto riesgo.

9. Capacitamos a la fuerza comercial sobre la aplicación de estas nuevas normativas y brindamos la inducción a los colaboradores que ingresaron recientemente.

10. Aplicamos medidas intensificadas de conocimiento a potenciales clientes de alto riesgo, buscando sustentar las condiciones de riesgo reflejadas en la debida diligencia.

Nuestros retos

1. 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.

2. 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

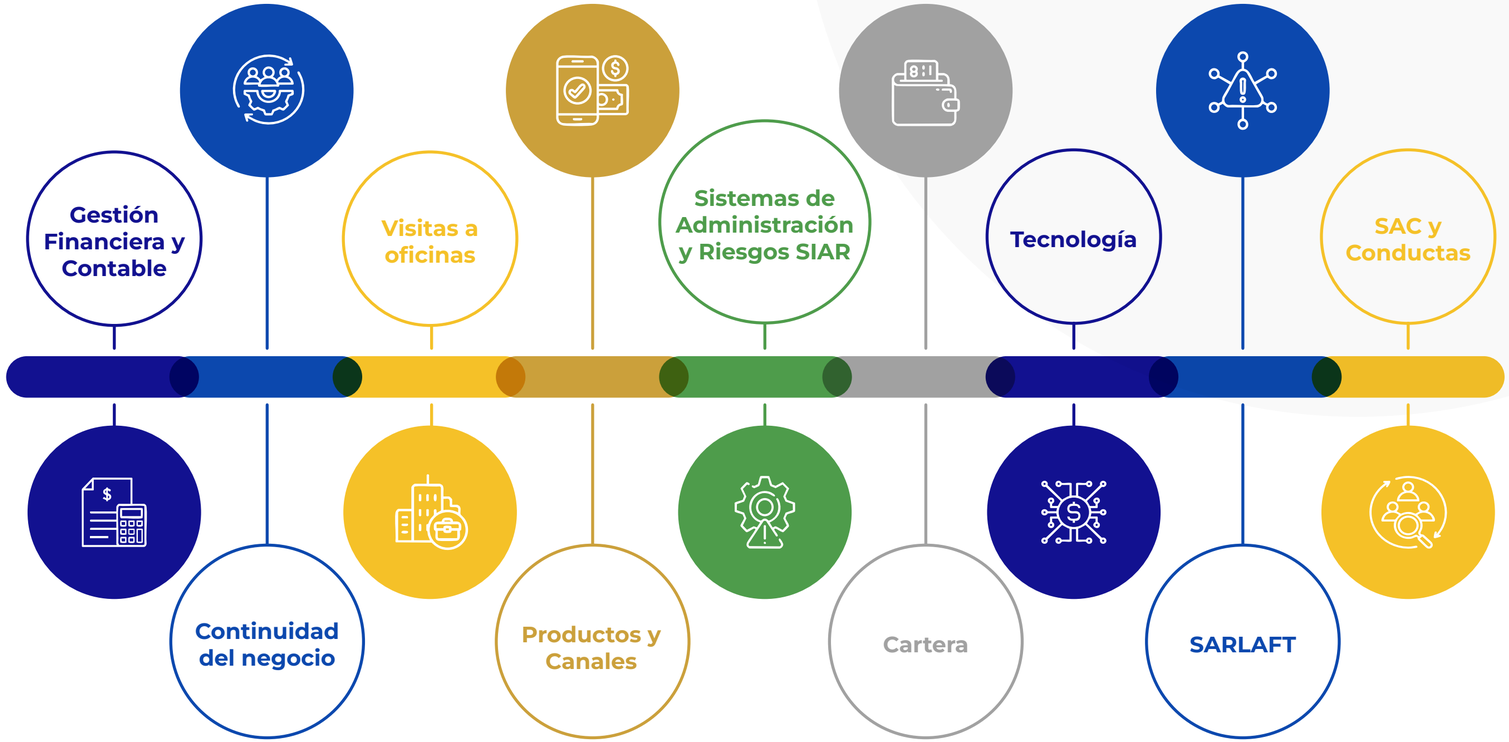
Indicador Propio: AUD

Desde Auditoría Interna proporcionamos servicios de aseguramiento y asesoramiento de manera independiente, objetiva y basada en riesgos con la finalidad de garantizar la mejora y protección del valor del Banco, así como la eficacia y efectividad de los procesos de Gestión de Gobierno, Riesgos y Control.

En los trabajos realizados por la Auditoría Interna y establecidos en el Plan de Auditoría, se tuvieron presentes las normas, regulaciones vigentes y aplicables al Banco; las políticas internas definidas por la Junta Directiva y el Comité de Auditoría y demás normatividad implementada al interior de la organización. Igualmente, las buenas prácticas establecidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA).

Adicionalmente, se evalúo, analizó y monitoreó el Sistema de Control Interno del Banco con el fin de apoyar el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Las actividades más relevantes se relacionaron con los siguientes aspectos:



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

Principales iniciativas

Fortalecimos la metodología de Auditoría Interna, involucrando aspectos claves como el mejoramiento continuo y el **uso de análisis de datos y tecnología.**

Capacitamos al equipo de Auditoría en la evolución del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, respecto a las nuevas Normas Globales de Auditoría Interna (NGAI).

Contribuimos a fortalecer las capacidades de nuestro recurso humano en análisis de datos, Big Data y gestión de riesgos a través de diferentes capacitaciones, de acuerdo con la especialidad de cada uno de los auditores.

Con el apoyo del Comité de Auditoría y la Alta Gerencia, **iniciamos la actualización de la documentación interna para alinearla a las nuevas Normas Globales de Auditoría**, ratificando el compromiso con la calidad de la función de auditoría del Banco.

Principales resultados

Cumplimos el 100% del Plan de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Auditoría para el año 2024.

Implementamos el tablero de control dinámico para monitorear y gestionar de manera efectiva el cumplimiento del Plan de Auditoría.

Impulsamos el desarrollo de tableros de datos como parte integral de las evaluaciones, con el objetivo de obtener análisis para fortalecer el seguimiento y la gestión de resultados.

Fortalecimos y continuamos con el seguimiento independiente de las principales cifras y desempeño de los productos de cartera del Banco, apoyando a la Presidencia y Alta Gerencia en el análisis y toma de decisiones oportuna.

Atendimos procedimientos de aseguramiento solicitados por **requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).**

Informamos a la Administración el resultado de evaluaciones, cuyas recomendaciones han sido acogidas, formulando e implementando los respectivos **planes de acción destinados a garantizar una gestión eficaz del riesgo.**

Con base en la consolidación de los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna, y en alineación con los cinco elementos del Sistema de Control Interno incluidos en la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC, **se concluyó que el sistema implementado por el Banco es adecuado y funciona de manera razonable.**



Nuestros retos

Continuar trabajando en la alianza estratégica y de confianza para la Alta Gerencia y la Junta Directiva, proporcionando valor agregado mediante la identificación proactiva de riesgos, la mejora continua de los procesos, el asesoramiento, la promoción de una cultura de cumplimiento y eficiencia operativa, el fortalecimiento de análisis de datos y la capacitación del equipo en temas emergentes y normativos, **para abordar temas claves como ciberseguridad, automatización, fraude y sostenibilidad alineados a los principios de ética, calidad y confianza en los resultados.**

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

Fortalecimiento de Procesos y Tecnología

7.1 Así generamos valor 156

7.2 Transformación tecnológica 157

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

7.1 Así generamos *valor*

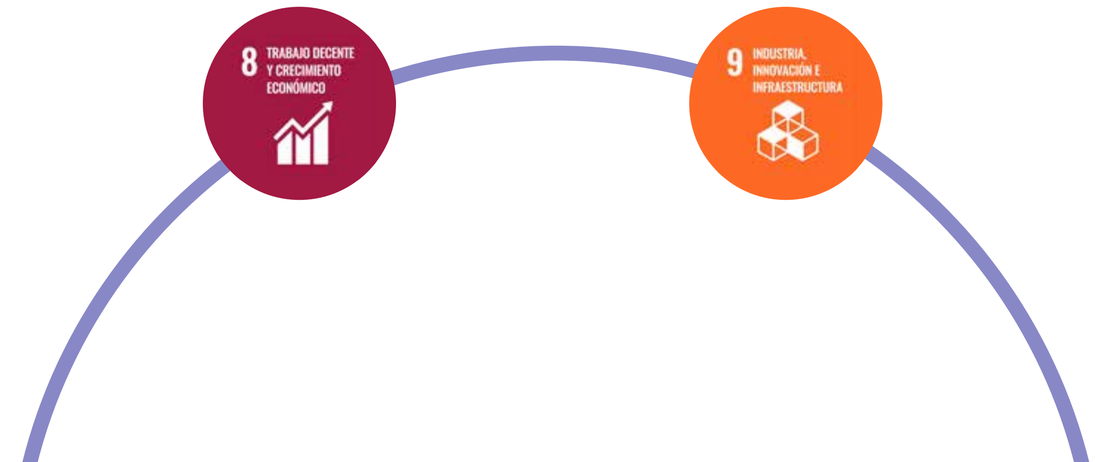
Contenido GRI: 3-3

En Banco Mundo Mujer, implementamos soluciones tecnológicas transversales en la gestión de nuestras operaciones y procesos internos con el fin de ofrecer un acceso fácil y oportuno al crédito, el ahorro y la inversión, y a los servicios financieros complementarios para las comunidades trabajadoras del país. El fortalecimiento de nuestros procesos y la tecnología contribuye a la excelencia de cada uno de los servicios y productos financieros que ofrecemos, robusteciendo así la propuesta de valor del Banco.

En 2024, logramos un crecimiento significativo en la cartera de clientes y una mejora en la satisfacción del cliente, consolidando nuestra posición como líderes en el sector financiero.



Nuestra contribución a los ODS:



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



7.2 Transformación *tecnológica*

Contenido GRI: 3-3

Generamos valor apalancando el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos a través de cuatro pilares fundamentales: evolución digital, talento humano, ingeniería de procesos y gestión de proyectos.

Durante el 2024, fortalecimos nuestro liderazgo mediante la implementación de soluciones tecnológicas, la mejora continua de la infraestructura TI, el robustecimiento de la seguridad informática y la optimización de los procesos internos. Estas acciones han sido claves para mantener la calidad de los servicios y consolidar nuestra propuesta de valor hacia los clientes.



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

7.2.1 Principales iniciativas

Portal web y móvil empresas

- En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transformación digital, desarrollamos una solución transaccional web y móvil para personas jurídicas. Esta iniciativa, que estará disponible para nuestros clientes en 2025, ampliará significativamente el alcance de los canales no presenciales, permitiendo a los clientes empresariales operar de manera eficiente y segura, sin necesidad de desplazarse, generando impacto directo en su productividad y conveniencia.

Sistema de inteligencia de negocios

- Diseñamos e implementamos un sistema de inteligencia de negocios que se alinea con las necesidades específicas del Banco. Este sistema es un pilar central de nuestra transformación digital, permitiéndonos convertir datos en conocimiento estratégico, impulsar decisiones informadas y mejorar la capacidad operativa. Gracias a esta herramienta, hemos avanzado en la personalización y agilidad de nuestros servicios, logrando responder eficazmente a las necesidades de los clientes y consolidar nuestra posición como un aliado clave en su desarrollo financiero.
- Además, la investigación, la inteligencia competitiva, la vigilancia tecnológica y la colaboración activa con diversos actores (academia, empresas, Gobierno y sociedad) son pilares fundamentales en nuestra hoja de ruta. Este enfoque integral nos permite:
  - Mantenernos a la vanguardia en tendencias y cambios del mercado.
  - Impulsar la transformación digital de la organización.

Crédito 2X3

- En el marco de la excelencia operativa y la experiencia del cliente, implementamos el crédito preaprobado “2x3”, que permite desembolsos ágiles y oportunos a través de los canales digitales, incluyendo la App y portal web. Esta solución innovadora no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también refuerza nuestro compromiso con la accesibilidad y la transformación digital.



Con la modernización tecnológica como eje central, buscamos mejorar la eficiencia operativa, optimizar la disponibilidad y adopción de canales digitales y superar las expectativas de nuestros clientes.

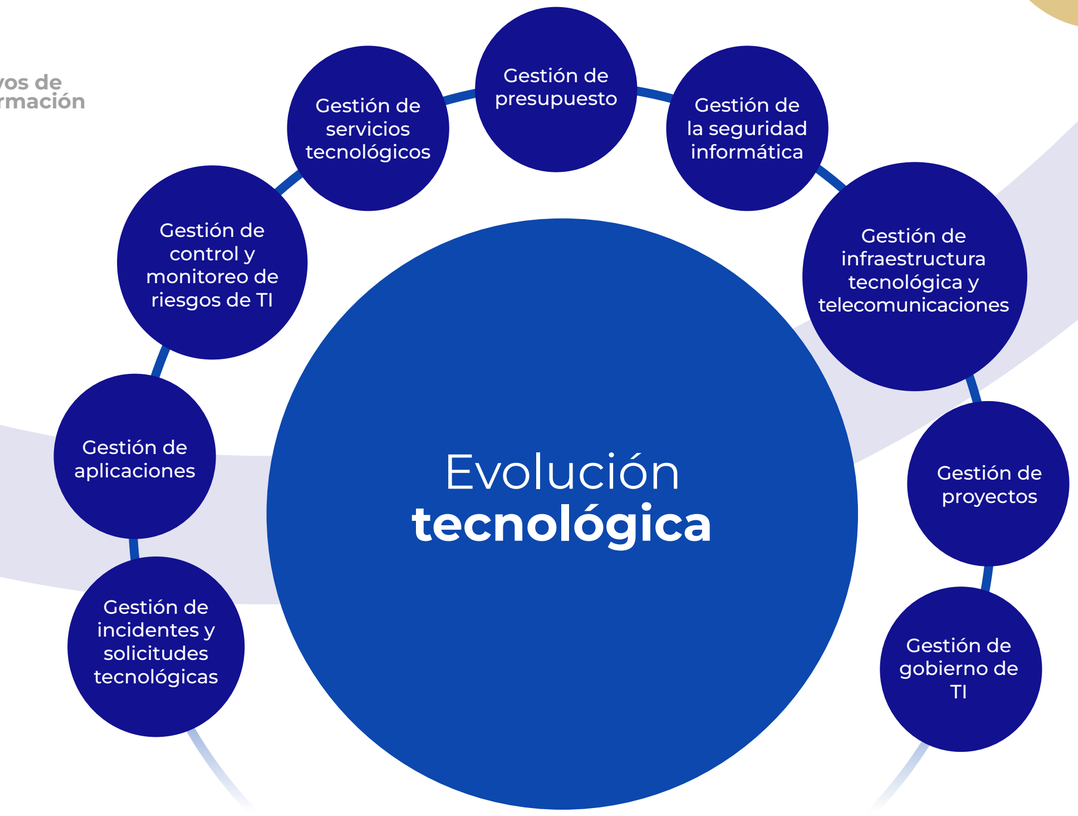
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCO MUNDO MUJER S.A.

Mirando hacia el futuro, estamos construyendo el **Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones PETIC 2025-2027**. Este plan está alineado con nuestros objetivos corporativos y tiene como propósito:

- Brindar soluciones tecnológicas innovadoras que refuercen la competitividad y eficiencia organizacional.
- Apoyar el cumplimiento del plan estratégico institucional, consolidando a Banco Mundo Mujer como líder en el sector financiero y en transformación digital.

Procesos corporativos para la evolución y transformación tecnológica

Ilustración 26.
Procesos corporativos de evolución y transformación tecnológica



Cada una de las iniciativas implementadas durante el 2024 refleja nuestro enfoque estratégico en la sostenibilidad, eficiencia y atención al cliente; asegurando que cada decisión corporativa esté respaldada por datos precisos y alineada con los valores corporativos. En Banco Mundo Mujer, seguimos avanzando con determinación hacia un futuro más eficiente y sostenible, consolidándonos como líderes en el sector financiero.

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



Inclusión financiera

Nos distinguimos por nuestro enfoque en la inclusión financiera y el respaldo a los microempresarios, con productos diseñados para potenciar sus negocios, como créditos para pequeñas empresas, créditos agropecuarios. Asimismo, optimizamos los servicios digitales, facilitando a nuestros clientes realizar transferencias y pagos a través de la aplicación móvil, consolidando la confianza y fortaleciendo el vínculo con las comunidades que atendemos.

Actualización del core bancario

Culminamos con éxito la actualización de nuestro core bancario, un proyecto clave diseñado para robustecer el soporte tecnológico y digital en la prestación de los servicios. Este logro nos permite:

- Escalar e integrar nuevas iniciativas tecnológicas de manera ágil y eficiente.
- Incrementar la seguridad y eficiencia en las transacciones, así como en la gestión de datos.

Transformación digital de procesos internos

En 2024, continuamos avanzando significativamente en la transformación digital mediante el uso de herramientas digitales de colaboración y soluciones que forman parte de los ecosistemas digitales a nivel interno. Esto fue fundamental para la evolución de la operación, el aumento de la productividad y el fortalecimiento de nuestras capas de seguridad.

Dentro de las implementaciones realizadas se destacan:

- Modelo de agendamiento para clientes.
- Pagaré desmaterializado.
- Depósitos de cuentas de ahorro en corresponsales.
- Web Service Fondo Nacional de Garantías.
- Automatización del pago del incentivo del Crédito Agropecuario Biosostenible.
- Eliminación del formato físico de modificación de datos restrictivos en oficinas.

Estas herramientas nos han permitido optimizar la gestión de proyectos, facilitar el trabajo en equipo y asegurar una toma de decisiones más informada y basada en datos. La implementación de estas tecnologías ha sido clave para mantenernos a la vanguardia en eficiencia operativa, alineándonos con los objetivos estratégicos del Banco y mejorando la calidad de nuestros servicios.

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



Adopción de la inteligencia artificial (IA)

En **2024**, reafirmamos nuestro compromiso con la **gestión sostenible** y la **transformación tecnológica**; integrando la **inteligencia artificial (IA)** para impulsar la eficiencia operativa y mejorar la calidad de los servicios financieros.

- **Optimizamos procesos internos y automatizamos tareas repetitivas**, logrando una reducción significativa en los tiempos de ejecución. Esto nos permite redirigir recursos hacia actividades de mayor valor estratégico. Asimismo, robustecimos la elaboración y análisis de informes administrativos y gerenciales, ofreciendo datos precisos y estructurados que facilitan la toma de decisiones informadas y ágiles.
- La IA también ha sido fundamental en el desarrollo de **estudios de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva (VT-IC)**. A través de herramientas avanzadas de análisis y búsqueda en bases de datos científicas, identificamos tendencias emergentes en la banca de microfinanzas y nuevas oportunidades de mercado. Este enfoque no solo permite evaluar la competitividad del sector, sino que también fomenta una toma de decisiones estratégicas, basadas en información robusta y respaldada por datos.

Con estos avances continuamos evolucionando hacia un ecosistema tecnológico más robusto, preparado para los retos y oportunidades del futuro.

7.2.2 Principales resultados

En 2024 **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.

Finalizamos al 105% el plan de automatización y robotización de procesos proyectados, con 63 automatizaciones implementadas que disminuyeron el tiempo de ejecución, calidad de la información y mejora en los controles de riesgos de las áreas del Banco.

Cerramos el 2024 con un portafolio de **76 tecnológicos**, incluyendo procesos, soporte y aplicaciones.

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras

Ilustración 27.
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras

21.565 **incidentes y solicitudes** (tickets) gestionadas.

100% de disponibilidad del **Core Bancario**

76 **servicios TI** disponibles en el portafolio.

41 requerimientos puestos en producción, **asociados a proyectos.**

166 **requerimientos de mantenimiento (Core)** puestos en producción de mejoras, asociados a aplicativos del Banco.

9 **implementaciones (No Core)** puestas en producción de mejoras, asociadas a aplicativos del Banco.

63 **automatizaciones realizadas** (105% del plan de trabajo).

25 **proyectos ejecutados** de los 28 planeados (88% de implementación).

Disponibilidad de canales

Ilustración 28.
Disponibilidad de canales

99,74% Oficinas

99,94% Portal transaccional y app móvil

99,89% Tarjeta débito

100% IVR

100% Página web

100% Convenios de recaudo

99,97% Pagos en línea PSE

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

7.2.3 Nuestros retos

Nos hemos trazado una ruta de transformación digital para consolidar y fortalecer nuestro ecosistema tecnológico y digital. Este plan estratégico contempla los siguientes desafíos claves:

Impulsar la inteligencia artificial (IA)

- **IA en la toma de decisiones estratégicas:** incorporar herramientas avanzadas de análisis y predicción basadas en IA para respaldar la toma de decisiones informadas en todos los niveles organizacionales.
- **Automatización de procesos:** optimizar procesos internos mediante soluciones de automatización inteligente, reduciendo tiempos y mejorando la eficiencia operativa.
- **Asistentes virtuales:** desarrollar asistentes inteligentes que mejoren la interacción con los clientes y brinden respuestas personalizadas en tiempo real.



Optimización de servicios digitales

- Implementar servicios de atención personalizada a través de **nuevos canales, soportados por inteligencia artificial.**
- **Diseñar y desplegar sistemas digitales de desembolso directo,** eliminando la necesidad de visitas presenciales y mejorando la accesibilidad para nuestros clientes.
- Desarrollar un servicio de onboarding digital que garantice la validación de identidad y la firma electrónica de documentos, facilitando procesos de negocio a través de todos los canales disponibles.

Fortalecimiento de la planeación estratégica

Capitalizar nuestra filosofía empresarial mediante la proactividad, la coordinación efectiva de recursos y un enfoque continuo en la mejora y alineación organizacional.

Estos retos no solo definen el camino hacia una organización más digital y eficiente, sino que también **reafirman nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la transformación estratégica**, centrados en generar valor para nuestros clientes y comunidades atendidas.

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

Cuidado del Medio *Ambiente*

8.1 Así generamos valor 165

8.2 Ecoeficiencia y cambio climático 167

8.3 Información relacionada con los asuntos climáticos 174

8.4 Abastecimiento responsable 194

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, gestionando los impactos ambientales internos y externos que se generan en el desarrollo del negocio.

Además, implementamos productos y servicios financieros que promueven el desarrollo sostenible del país y aportan valor a las comunidades a las que servimos.



Somos la primera microfinanciera del país

en recibir la certificación de carbono neutralidad, otorgada por ICONTEC



A través del compromiso **"Cuidamos"** de nuestro Modelo de Sostenibilidad gestionamos la dimensión ambiental del Banco. Así reafirmamos nuestra responsabilidad con el cuidado del medio ambiente y la reducción y mitigación de los efectos del cambio climático.

Para lograrlo, implementamos acciones que nos ayudan a **gestionar los impactos ambientales** internos y externos que son generados en el desarrollo de nuestra operación. Adicionalmente, fortalecemos la gestión frente al cuidado del entorno con el fin de ir más allá del cumplimiento normativo, generar impactos positivos en el ambiente y aportar valor a 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, continuamente fortalecemos la **línea estratégica de ecoeficiencia y cambio climático**, implementando acciones enfocadas en el uso eficiente de agua, energía y papel; la medición y gestión de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), la promoción de acciones de movilidad sostenible y la gestión ambientalmente responsable de los residuos que generamos en nuestras operaciones.

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 a lo largo de la cadena de valor.

Por consiguiente, creamos valor con nuestros proveedores mediante una relación basada en la transparencia, la responsabilidad, la selección objetiva y el cuidado del medio ambiente.

8.1.2 Hechos destacados

- Verificamos nuestro inventario de emisiones y logramos la certificación de **carbono neutralidad.**
- Elaboramos nuestro **plan de gestión de emisiones** para el periodo 2024 – 2031.
- Neutralizamos nuestras emisiones a través de compensación con créditos de carbono del proyecto **RED++ PAZcífico.**
- Cambiamos la iluminación convencional por LED en el **20%** de las oficinas de la ruta de mantenimiento.
- Cambiamos **23** equipos de aire acondicionado convencional por tipo inverter.
- Fortalecimos la **gestión de los residuos** al interior de la organización y con nuestros proveedores de servicios.
- Consolidamos el proceso de **abastecimiento de papel** en nuestras oficinas, de acuerdo con el cálculo de lo requerido, según la operación.
- Reemplazamos las baterías sanitarias en nuestras oficinas a nivel nacional, logrando un ahorro de **80,14 m3** de agua.
- **Capacitamos a los jefes de servicio** de nuestras oficinas a nivel nacional en lo relacionado con el manejo adecuado de los residuos.
- Elaboramos **fichas de criterios ambientales** para la contratación y compra de diferentes productos y servicios de nuestra cadena de abastecimiento.
- Evitamos la emisión de **57,17 ton CO2e** a través de nuestro programa de movilidad sostenible.

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

8.2 Ecoeficiencia y *cambio climático*

Contenido GRI: 3-3

Por medio de la línea estratégica de **ecoeficiencia y cambio climático**, reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado del entorno, a través del ahorro y uso eficiente de los recursos, la gestión de las emisiones de gases de efecto Invernadero (GEI) y la gestión ambientalmente responsable de los residuos.

Para ello, contamos con **seis programas** de ecoeficiencia y cambio climático a través de los cuales implementamos acciones enfocadas en mitigar nuestro impacto ambiental y crear valor, mediante el cuidado de nuestro planeta.

Conoce nuestros programas de ecoeficiencia y cambio climático y el objetivo de cada uno de ellos:

Ilustración 29.
Nuestros programas de ecoeficiencia y cambio climático



Nuestra Huella:
Cuantificamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) e implementar acciones para la reducción de emisiones.

Cuidemos Cada Gota:
Realizamos un uso eficiente y disminuir el consumo de agua.

Menos Materiales, Más Responsables:
Reducimos el consumo de papel en nuestras operaciones.

Energía Inteligente:
Reducimos y gestionamos el consumo de energía de manera inteligente.

Menos Residuos:
Reducimos y gestionamos de manera ambientalmente responsable los residuos generados en nuestra operación.

Movilidad Sostenible:
Gestionamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la movilidad de nuestros colaboradores.

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

8.2.1 Programa Cuidemos Cada Gota

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

En Banco Mundo Mujer le apostamos al uso eficiente y al ahorro del agua. Por eso, como parte de nuestra estrategia para reducir y mitigar el impacto ambiental negativo generado por el consumo de este recurso, constantemente fortalecemos la medición y control del consumo e implementamos estrategias para el ahorro.

Adicionalmente, desde nuestra campaña continua de cultura ambiental corporativa, **promovemos el ahorro de recursos y la mejora del desempeño ambiental**. Para esto nos apoyamos en la educación a los colaboradores y los sistemas de reconocimiento trimestrales al ahorro.

Ilustración 30.
Cifras programa Cuidemos Cada Gota

Consumo de agua respecto al 2022

	Total consumo (m^3)	Consumo per cápita (m^3 / persona)
2022	**26.941**	**5,62**
2024	**24.818**	**5,28**
	7,8%	**6,1%**

Consumo de agua respecto al 2023

	Total consumo (m^3)	Consumo per cápita (m^3 / persona)
2022	**27.295**	**5,39**
2024	**24.818**	**5,28**
	9,1%	**2,0%**

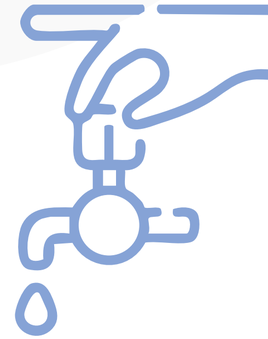
Principales logros

9% Reducción de consumo total de agua, respecto al 2023.

80,14 m^3 Ahorro de agua por reemplazo de baterías sanitarias convencionales.

62 m^3 Ahorro de agua por instalación de botellas ahorradoras en sanitarios convencionales.

26 Baterías sanitarias convencionales reemplazadas por sanitarios ahorradores.



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

8.2.2 Programa Energía Inteligente



Contenido GRI 302-1,302-3, 302-4 Indicador Propio: EEE-1

El consumo de energía es un factor importante que contribuye al cambio climático. Por eso el propósito de nuestro programa "Energía Inteligente" es mitigar los impactos ambientales negativos generados por el consumo de este recurso, utilizado en la operación del Banco, y su huella de carbono asociada.

En 2024, desarrollamos una metodología propia que nos permitió identificar las tendencias de consumo energético en las oficinas, considerando las temperaturas de las distintas zonas del país y los rangos de gasto promedio por persona. Como resultado, se generaron y comunicaron mensualmente alertas por alto uso de energía.

Con este ejercicio identificamos las diferentes novedades locativas que afectaron el uso de energía en las oficinas, y mediante el sistema de alertas e incentivos al ahorro logramos una reducción del 3% del consumo total.

Ilustración 31.
Cifras programa Energía Inteligente

Consumo de energía respecto al 2022

Total consumo (kWh)		Consumo per cápita (kWh/ persona)	
4.798.008	2022	2022	1.007
5.000.059	2024	2024	1.064
4,2%		5,6%	

Consumo de energía respecto al 2023

Total consumo (kWh)		Consumo per cápita (kWh/ persona)	
5.155.231	2023	2023	1.015
5.000.059	2024	2024	1.064
3,0%		4,7%	

Principales logros

3% **Reducción** del consumo de energía respecto al 2023.

20% De reemplazo de iluminación convencional por **LED** de las oficinas susceptibles de cambio.

23 Equipos de aire acondicionado ineficientes identificados y reemplazados por equipos **inverter**.

Implementamos una **metodología propia** para la generación de alertas en casos de alto consumo de energía.



8.2.3 Programa Menos Materiales, Más Responsables

Contenido GRI 301-1

Para nosotros **la reducción del consumo de papel** es uno de los principales retos en materia ambiental. Es por eso que, le apostamos a la implementación de estrategias enfocadas en la **digitalización de los procesos comerciales** que apalanquen la disminución gradual del uso de este recurso en la operación del Banco.

Por tanto, implementamos estrategias para ser más eficientes con la puesta en marcha de los proyectos de nuestra ruta de transformación tecnológica que aportan a la reducción del uso de papel, logrando mitigar los impactos ambientales negativos, así como la huella de carbono asociada al consumo de este material..

Tabla 31.
Principales iniciativas del programa Menos Materiales, Más Responsables

Medición del consumo teórico de papel	Implementación de mesas de seguimiento al consumo de papel	Alineación de los retos de disminución de consumo de papel con los proyectos tecnológicos	Medición del inventario de resmas de papel en oficinas a nivel nacional	Medición del desperdicio de papel en cada una de las oficinas
Estabilizamos la herramienta de contabilización del consumo teórico por cada una de las oficinas, generando un abastecimiento acorde con la operación.	Entre diferentes Gerencias del Banco se realizó seguimiento al consumo de papel, se identificaron las novedades en la implementación de proyectos que generaron el aumento del consumo en el y se hizo seguimiento oportuno a la salida a producción de las diferentes iniciativas que generan ahorro de este recurso.	Cuantificamos el potencial de ahorro de papel anual por la implementación de cada uno de los proyectos que impactan operaciones que consumen este recurso.	Implementamos una herramienta en línea de registro periódico de stock de papel en oficinas, lo cual sirvió como insumo clave para el abastecimiento.	A partir del segundo semestre del año iniciamos el plan piloto para la cuantificación del desperdicio de papel en cada una de nuestras oficinas, medido a través del pesaje de papel generado como residuo para aprovechamiento.

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

Ilustración 32.
Cifras programa Menos Materiales, Más Responsables

Consumo de papel respecto al 2022



Consumo de papel (t)

2022	**134**
2024	**99**

26,2%

Consumo de papel respecto al 2023



Consumo de papel (t)

2023	**98**
2024	**99**

0,92%

Principales logros

23,39%
De ahorro de papel respecto al 2022.

Se realizó la **proyección de ahorro de papel**, de acuerdo con la implementación de proyectos tecnológicos y su impacto en el uso de este recurso.



En línea con nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, el 100% del papel que usamos es ecológico, fabricado a partir de fibra de caña de azúcar y libre del proceso de blanqueamiento.

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 2024, le apostamos a fortalecer la gestión integral de los residuos sólidos a nivel nacional, mediante estrategias enfocadas en la **identificación, medición, control y seguimiento de los residuos generados**. Además, capacitamos al personal involucrado directa e indirectamente en la producción y manejo de los residuos en las oficinas a nivel nacional.

Adicionalmente, fortalecimos nuestra cultura ambiental de separación de residuos, mediante una campaña educativa con diferentes actividades que impactaron positivamente nuestra operación a nivel nacional. Diseñamos e implementamos **fichas técnicas de requisitos** relacionados con la separación de residuos, dirigidas a proveedores de control de plagas, mantenimiento de aires acondicionados y plantas eléctricas.

Ilustración 33.
Cifras programa Menos Residuos



Gestión de residuos de tóner y RAEE



2023 **9.510 kg**

2024 **8.191 kg**

100%

Principales logros

Realizamos seguimiento mensual a la generación de residuos no peligrosos en las oficinas, a través del **pesaje y medición.**

Estructuramos e implementamos la **metodología para el manejo y la gestión** ambientalmente responsable de **pilas**.

Establecimos convenios para la entrega y aprovechamiento de residuos en **5 municipios:** Ibagué, Pereira, Montería, Santander y Jamundí.

Establecimos requisitos de manejo y control de residuos **peligrosos y especiales.** Estos fueron entregados a proveedores de control de plagas, mantenimientos de aires acondicionados y de plantas eléctricas.

Realizamos seguimiento y reconocimiento a las oficinas destacadas en el **manejo de sus residuos en el punto ecológico**, a través de la estrategia **“Árbol verde”.**

Capacitamos a los **jefes de servicio** de las oficinas en temas relacionados con el manejo integral de nuestros residuos.

En Dirección General, implementamos los **“Recicla-Geco”,** equipo electrónico que incentiva la disposición adecuada de residuos aprovechables.

8.2.5 Campaña de educación y cultura ambiental

Contamos con un Modelo de Cultura Organizacional compuesto por nueve (9) pilares. El octavo de estos pilares corresponde al cuidado del medio ambiente, cuyo objetivo es fortalecer la cultura interna de sostenibilidad ambiental. A través de la campaña Geco-Planeta, realizamos diferentes actividades y comunicamos contenido de valor, fomentando la toma de conciencia ambiental, el ahorro de los recursos y su uso eficiente.

Durante 2024 fortalecimos nuestra cultura ambiental y la participación a nivel nacional de todos nuestros colaboradores en las diferentes actividades realizadas:



Carrera hacia la ecoeficiencia

Trimestralmente **realizamos seguimiento y otorgmos reconocimientos** a las oficinas por su ahorro de agua, energía y papel en el periodo correspondiente.

Al finalizar el 2024 se premió a las oficinas destacadas durante todo el año.



Eventos de moviliad sostenible

Con el fin de incentivar la participación en el programa de movilidad sostenible, a lo largo del 2024 llevamos a cabo **4 eventos presenciales en Dirección General**, así como 2 eventos presenciales y una activación digital en la red de oficinas; logrando la **activacion de 392 colaboraodres nuevos para el programa.**



Instalación de Recicla-Geco

Desarrollamos el dispositivo electrónico **“Recicla-Geco”** para la disposición de residuos de papel, pilas y botellas plásticas que busca incentivar al personal de la Dirección General en Popayán a separar de manera correcta estos residuos aprovechables, entregando una golosina por cada residuo depositado.



Concurso de disfraces con material reciclable Recicla - Halloween

En octubre realizamos un concurso de **elaboración de disfraces con materiales reciclables** a nivel nacional en oficinas y Dirección General. Premiamos la **creatividad y conciencia por el cuidado del medio ambiente** a tres oficinas a nivel nacional y tres equipos de Dirección General.



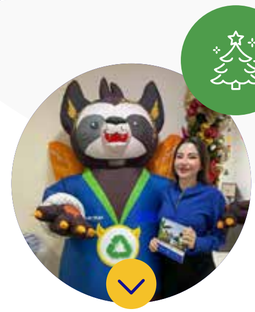
Entrega de calendarios

Para esta actividad, nuestros colaboradores de las oficinas a nivel nacional y Dirección General en Popayán entregaron sus calendarios del 2024 con el objetivo de realizar el aprovechamiento de este material, y como requisito para obtener sus calendarios 2025. **Los calendarios recolectados se entregaron a la asociación de recicladores “AREMARPO” de Popayán**, beneficiando a más de 80 familias.



Premiación de la iniciativa Árbol Verde

A través de la estrategia “Árbol Verde” calificamos diariamente la separación de residuos y el buen uso de los puntos ecológicos en oficinas y Dirección General. Premiamos **a las oficinas destacadas** en la ejecución de la actividad y en la correcta separación de los residuos.



Concurso “Vive la Navidad” con enfoque sostenible

Durante diciembre, desde la Gerencia de Talento Humano realizamos en Dirección General un concurso entre las areas de decoración navideña usando materiales reciclables **“Vive la Navidad”.** Esta actividad fomentó la creatividad, el trabajo en equipo y la cultura interna de cuidado del medio ambiente.

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

8.3 Información relacionada con los asuntos *climáticos*

Contenido GRI: 3-3

En Banco Mundo Mujer somos conscientes del desafío que representa el cambio climático, no solo para la sociedad, sino también para nuestro negocio. Este fenómeno global se traduce en una fuente de riesgos y también en oportunidades.

Durante el 2024 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. A continuación, presentamos nuestros avances y análisis de las prácticas de gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades relacionadas con el clima.

8.3.1 Gobernanza

Contamos con un modelo de gobierno inherente a los factores claves para la sostenibilidad de nuestra cadena de valor, con un esquema que integra políticas, procedimientos internos y prácticas que permiten garantizar la incorporación de los asuntos ambientales y sociales, incluidos los riesgos y las oportunidades climáticas, en la estrategia general del negocio; así como los intereses de largo plazo de los inversionistas.

Igualmente, el modelo de gobierno de la entidad cumple la misión, la visión, los valores, los principios corporativos y el propósito inspirador de mejorar la calidad de vida de las comunidades trabajadoras de menores ingresos. Esta estructura integra de forma transversal la gestión del riesgo.

Ilustración 34.
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

Contenido GRI: 2-14

La junta Directiva del Banco como máximo órgano de gobierno que ejerce control, aprueba los lineamientos estratégicos y supervisa la gestión de la administración. Adicionalmente, 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. Para supervisar y gestionar los asuntos de sostenibilidad se definió la manera de informar al máximo órgano de gobierno y a sus comités de apoyo sobre temas climáticos, la frecuencia para hacerlo y la información clave que se debe proporcionar a través de las siguientes instancias:

Sesiones informativas a la Junta Directiva en pleno

La Dirección de Sostenibilidad informa **trimestralmente** a la Junta Directiva sobre los asuntos climáticos y de sostenibilidad, así como de la ejecución de las líneas de acción del modelo de sostenibilidad (tales como la ecoeficiencia y el cambio climático), que coinciden con la estrategia climática.

Uno de los procesos que lleva a cabo la Junta Directiva es la evaluación trimestral de los indicadores climáticos establecidos en el Plan de Sostenibilidad 2023 – 2025, entre los cuales se encuentran: indicadores de ecoeficiencia y cambio climático, indicadores de educación financiera que incorporan el cambio climático, estructura organizacional, colocación del Crédito Agropecuario Biosostenible y la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (RAS).

Además, el Comité de Riesgos informa a la Junta Directiva sobre los asuntos climáticos, especialmente cuando se requiere realizar modificaciones sustanciales a las políticas de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.

Por otra parte, desde el tercer trimestre de 2023, en el Comité de Sostenibilidad participa un miembro de la Junta Directiva; lo que permite abordar asuntos climáticos y supervisar su gestión desde el máximo órgano de gobierno de la institución.

En 2024, con el propósito de sensibilizar a la Junta Directiva sobre la importancia de las cuestiones relacionadas con el clima, llevamos a cabo una capacitación que incluyó temas como: la Agenda Integral de Desarrollo 2030 y la visión de sostenibilidad Banco Mundo Mujer; retos ambientales y climáticos para Banco Mundo Mujer y la cultura sostenible Mundo Mujer.

Adicionalmente, en octubre miembros de la Junta Directiva participaron en el curso de **ASG Directors' Training Certificate**, brindado por Asobancaria en conjunto con ICGC, IFC y la Embajada de Suiza en Colombia.

Con el fin de ejecutar la estrategia climática, desde la entidad hemos venido identificando periódicamente las necesidades de formación/capacitación sobre asuntos climáticos para el personal clave de todos los niveles jerárquicos. Como consecuencia, en febrero de 2024 se impartieron talleres enfocados en los impactos del cambio climático en el negocio bancario, roles y responsabilidades para la ejecución de la estrategia climática a nivel de Presidencia, Vicepresidencias, Direcciones, Gerencias y Jefaturas de Área.

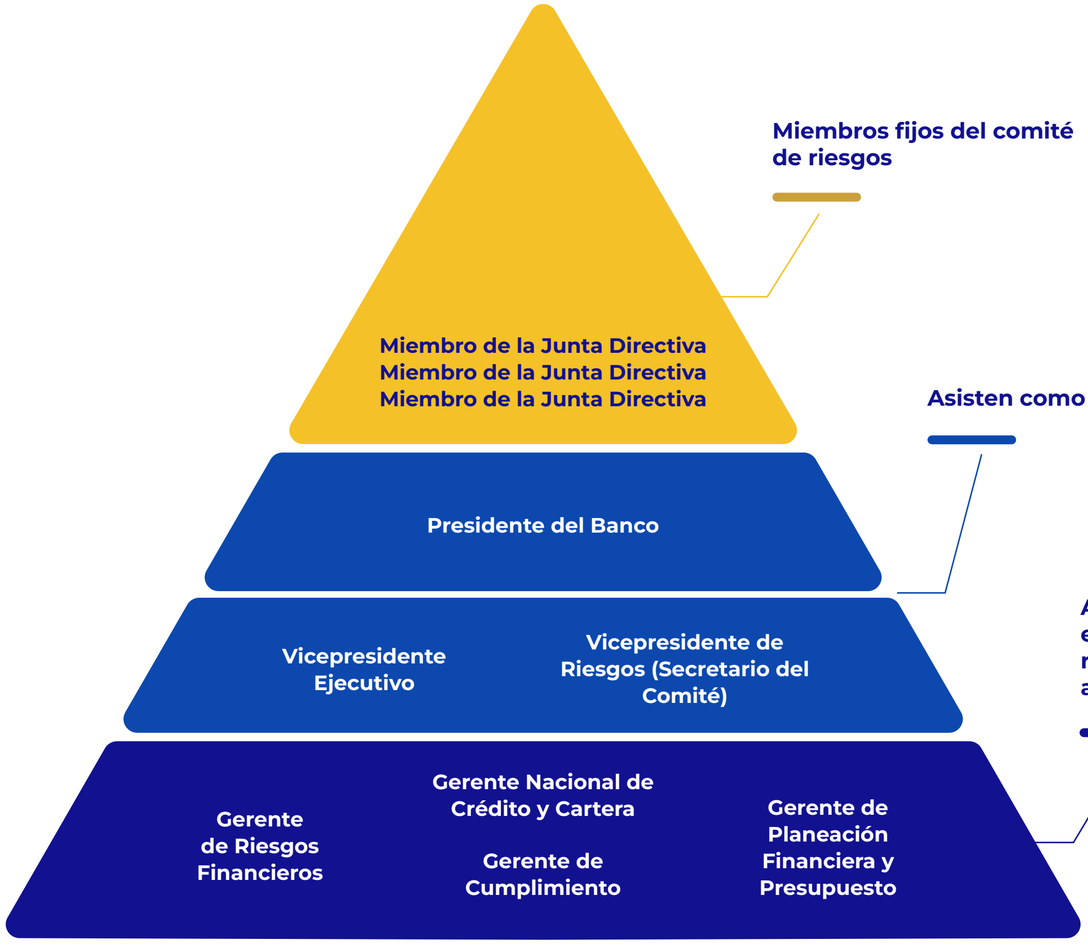
Comité de Riesgos

Actualmente, **la exposición de riesgos derivados de factores del cambio climático es una fuente de riesgo para el Banco**, en la medida que los asuntos ambientales, sociales y climáticos pueden impactar negativamente a los clientes de crédito y repercutir directamente en el desempeño económico de la entidad. Estos riesgos hacen parte de la gestión integral de riesgos que el Banco realiza para alcanzar sus objetivos estratégicos y ejecutar su plan de negocios.

Para enfrentar los desafíos climáticos, según la naturaleza del core de negocio, **el Comité de Riesgos aborda los asuntos ambientales, sociales y climáticos e informa a la Junta Directiva,** especialmente cuando se requieren realizar modificaciones sustanciales a las Políticas de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.

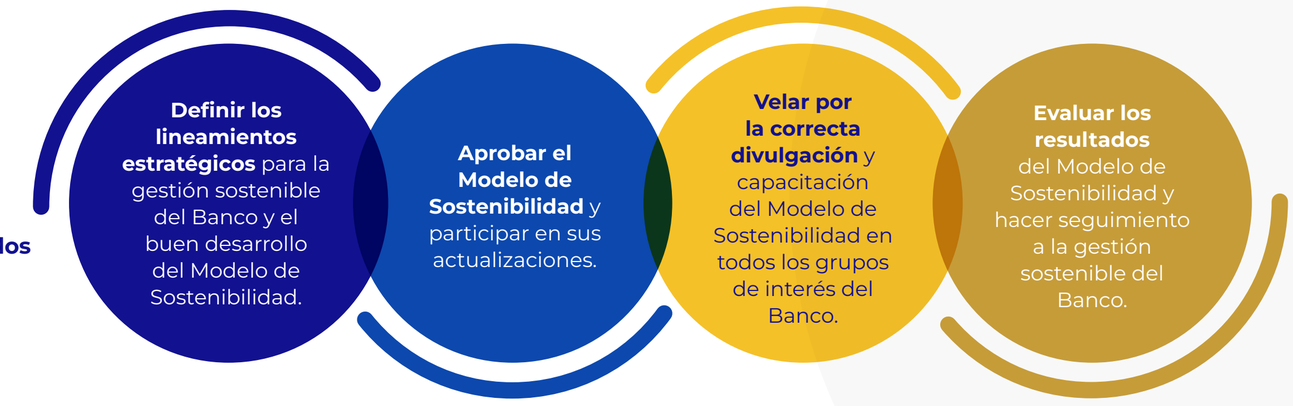
A continuación, se muestra la composición del Comité de Riesgos, **destacando la presencia de tres miembros de la Junta Directiva**.

Ilustración 35.
Estructura del Comité de Riesgos en Banco Mundo Mujer



Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad se reúne trimestralmente para evaluar, promover y gestionar la adopción de lineamientos, políticas, procedimientos y prácticas que involucran los asuntos climáticos, los cuales son informados a la Junta Directiva. **Algunas de las funciones del Comité son las siguientes:**



Ahora bien, como ya se mencionó, un miembro de la Junta Directiva participa con voz y voto en el Comité de Sostenibilidad, lo cual impulsa la supervisión, gestión y control de los asuntos climáticos desde el máximo órgano de gobierno de la institución; garantizando el cumplimiento a cabalidad de las líneas de acción de su modelo de sostenibilidad.

El Comité de Sostenibilidad también tiene la facultad de aprobar exigencias o lineamientos pertinentes a la gestión de los asuntos climáticos. En desarrollo de esta facultad, en 2023 el Comité aprobó la Estrategia Climática del Banco, la cual provee un marco de acción general en consonancia con los asuntos climáticos y los requerimientos establecidos en la CE 031 de 2021.

Por otro lado, para garantizar la gestión y cumplimiento de la Estrategia Climática implementada en la entidad, se realizaron dos revisiones de control y seguimiento. La primera se hizo 8 meses después de su actualización y la segunda a los 8 meses siguientes.

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



Función de la administración

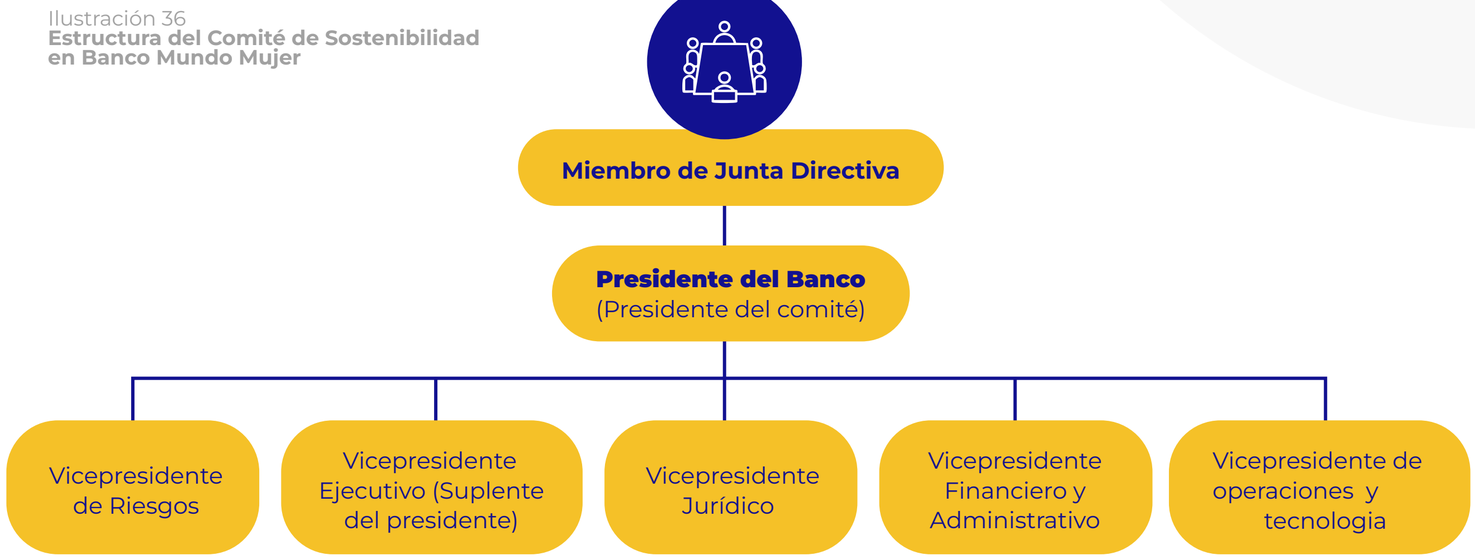
El Comité de Sostenibilidad está conformado en su mayoría por miembros de la Alta Gerencia, quienes fueron capacitados en temas de sostenibilidad, mediante el curso “Banco Mundo Mujer, Creciendo Juntos hacia un Futuro Sostenible”, de obligatorio cumplimiento para los colaboradores y la Alta Gerencia.

El curso involucra temas de cambio climático, así como responsabilidades de los colaboradores sobre estos asuntos, fomentando el entendimiento preciso de los riesgos y oportunidades que traen para el Banco y facilitando la toma de decisiones.

Actualmente, existen agendas periódicas para capacitar a la Junta Directiva sobre asuntos climáticos. Asimismo, periódicamente, se identifican las necesidades de formación/capacitación sobre estos temas para el personal clave de la organización, con el fin de ejecutar la estrategia climática.

También, se realizan encuentros trimestrales en los que se contemplan aspectos relacionados con los componentes climáticos y ambientales, contando con la participación de las áreas involucradas en los diferentes comités de Asobancaria. La siguiente figura muestra la composición del Comité de Sostenibilidad, donde el director de Sostenibilidad participa como secretario del Comité.

Ilustración 36
Estructura del Comité de Sostenibilidad en Banco Mundo Mujer



Los asuntos relacionados con el clima también son abordados de manera transversal por distintas instancias de la administración o Alta Gerencia.

Tabla 32.
Roles y responsabilidades de la Alta Gerencia en materia de sostenibilidad y clima

Rol	Responsabilidades
Alta Gerencia	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 Administrativa	1. Planear los programas de ecoeficiencia y cambio climático de acuerdo con las necesidades y metas del Banco en materia ambiental. La planeación se realiza 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 y 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. La planeación se realiza entre la Gerencia Administrativa, la Dirección de Sostenibilidad y las áreas que tengan impacto en las actividades a desarrollar. 2. Generar, implementar y ejecutar lineamientos relacionados con la movilidad sostenible de los colaboradores del Banco. 3. Reportar indicadores y evaluaciones del desempeño ambiental del Banco al Comité de Sostenibilidad.
Dirección 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 con sostenibilidad, gestión ambiental, ecoeficiencia y cambio climático.
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. Diseñar e implementar las metodologías para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales. 2. Generar de reportes dirigidos a la Alta Gerencia, Comité de Sostenibilidad, Comité de Riesgos y Junta Directiva. 3. Monitorear y evaluar periódicamente, junto a las áreas involucradas, la implementación de la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales y la exposición del Banco a dichos riesgos.
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.
Gerencia Nacional de Tecnología y Proyectos	1. Liderar la implementación de proyectos y procesos que tienen un impacto sobre la mitigación y adaptación al cambio climático, desde los desarrollos tecnológicos dentro del Banco; tales como la digitalización de procesos (reducción del consumo de papel).

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

8.3.2 Estrategia

En Banco Mundo Mujer, implementamos procesos para gestionar los impactos reales y potenciales de los riesgos y oportunidades climáticas en el desarrollo del objeto social. En esta medida, contamos con iniciativas dentro de la planeación estratégica y financiera que buscan prepararnos para responder de forma resiliente ante la materialización de estos eventos. Lo anterior, a partir del monitoreo de dichos riesgos y con el fin de robustecer los procesos establecidos para controlar estas variables.

Descripción de riesgos relacionados con el clima

En 2024, **actualizamos el ejercicio de gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el clima,** que podrían incidir en la situación financiera de la entidad, con base en buenas prácticas. Este ejercicio nos proporciona directrices sobre la gestión del riesgo y aplica de forma transversal para todo tipo de riesgos, desde los ámbitos estratégico, operativo, financiero, entre otros.

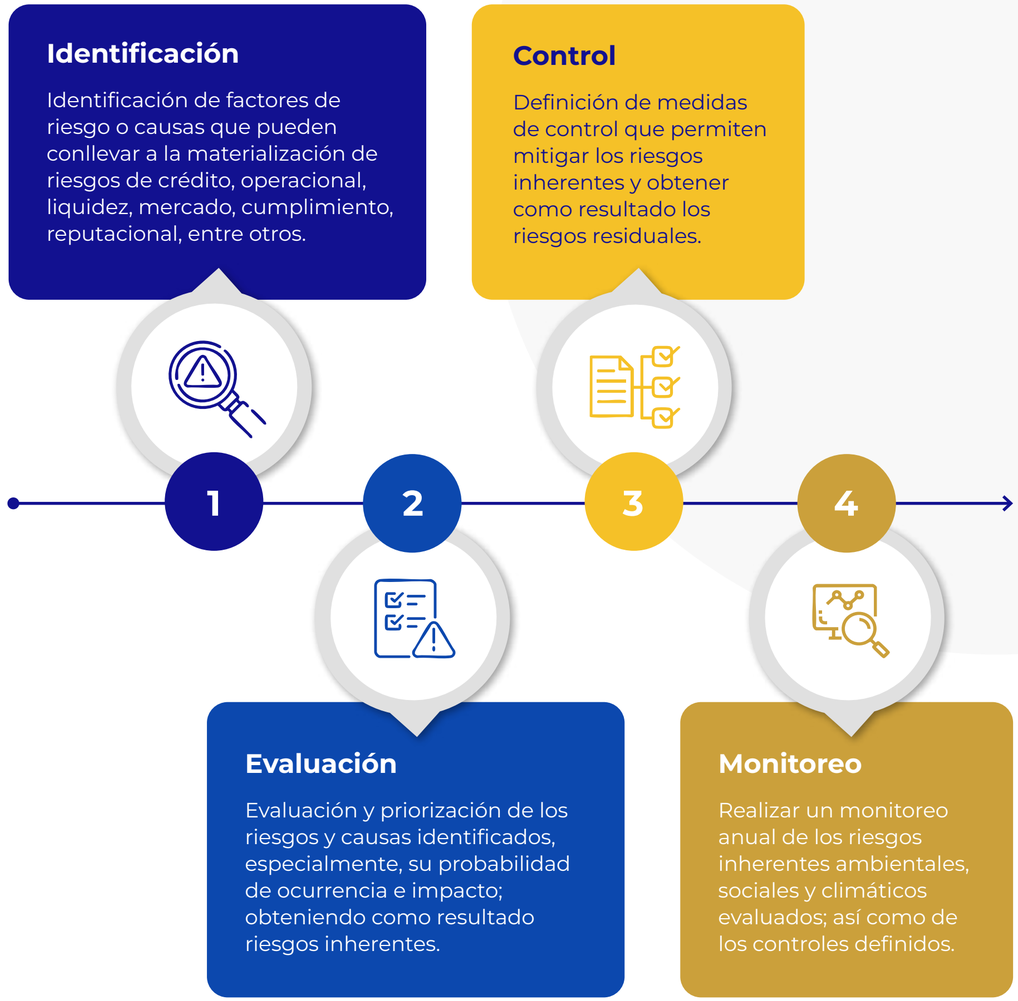
Sumado a esto, **permite generar alertas y tomar acciones que mitiguen la probabilidad de materialización del riesgo inherente**. No obstante, la duración y magnitud de estos efectos son inciertos.

De igual manera, **realizamos una evaluación semicualitativa de la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos inherentes y una definición de medidas de control asociadas a cada una de las causas que permiten mitigar su exposición**. Una vez establecidos los riesgos residuales a los cuales está expuesto el Banco, cuando el resultante es "Moderado", "Alto" o "Extremo", se diseñan planes de acción para su gestión.

En este sentido, en 2024 el resultado de la evaluación de riesgos generó riesgos residuales en nivel "Bajo", razón por la cual no se requirió la definición de planes de acción complementarios.

A continuación, presentamos la **metodología empleada para la gestión de riesgos climáticos,** así como los **riesgos climáticos identificados para el Banco.**

Ilustración 37
Metodología para la gestión de riesgos climáticos en Banco Mundo Mujer



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



Tabla 33.
Riesgos climáticos del Banco

Riesgo	Causa climática
Daños en los activos físicos del Banco	Eventos naturales extremos (inundaciones, huracanes, vendavales, deslizamientos, incendios forestales, etc.)
Interrupción de la operación de una o más oficinas del Banco	
Interrupción de la operación de la Dirección General	
Pérdida de valor de las garantías	
Incumplimiento a la normativa vigente que genere multas o sanciones referentes a la gestión de riesgos climáticos	Desconocimiento de la normativa relativa al cambio climático vigente a nivel interno.
	Vinculación de proveedores y/o clientes que incumplen con la normativa relacionada con cambio climático.
Sobrecostos en la operación del Banco	Sobrecostos en los precios de suministros debido a eventos naturales extremos.
	Sobrecostos en los precios de suministros debido a cambios macroeconómicos, producto de la incertidumbre por el riesgo climático.
Pérdida de participación de mercado	Cambio en las preferencias de los clientes hacia entidades financieras con productos verdes y que desarrollen buenas prácticas socioambientales.

Riesgo	Causa climática
Afectación negativa a la reputación del Banco	Fallas u omisiones en la toma de acciones frente al cambio climático.
	Vinculación de proveedores y/o clientes cuya actividad es intensiva en carbono.
	Prácticas de greenwashing.
Probabilidad de pérdidas económicas en la administración del portafolio del Banco	Dificultad de liquidar posiciones del portafolio de inversiones en activos o emisores intensivos en carbono y vulnerables a la transición climática.
	Eventos meteorológicos extremos que afectan emisores del portafolio del Banco.

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

Ilustración 38.
Riesgos climáticos en Banco Mundo Mujer

Riesgo inherente

Impacto

	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Mayor	Grave
Certeza	1				
Probable	6	2	1		
Posible	2	2	1		
Raro	1	6	1	1	
Improbable	1	1	2		

39% **39%** **22%**

Riesgo Residual

Impacto

Muy Bajo	Bajo	Moderado	Mayor	Grave
1				
9	1			
14	3			

100%

Nivel de riesgo: Bajo | Moderado | Alto | Extremo



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

Descripción de oportunidades relacionadas con el clima

En Banco Mundo Mujer hemos establecido una metodología que nos permite la evaluación y priorización de las oportunidades climáticas. A continuación, se presenta la metodología empleada para la priorización de oportunidades climáticas.

Ilustración 39.
Metodología para la priorización de oportunidades climáticas en Banco Mundo Mujer

Identificación

- Revisión de marcos de referencia e industria financiera sobre oportunidades ambientales sociales y climáticas (benchmarking).
- Se identificaron 5 oportunidades climáticas que podrían tener un impacto sobre la situación financiera de la entidad.
- Se clasificaron las oportunidades según su impacto probabilidad y temporalidad.

Clasificación de las oportunidades según su nivel:

Impacto: magnitud potencial del impacto positivo en la situación financiera como consecuencia de la materialización de la oportunidad que se está evaluando.

Probabilidad: qué tan posible es la materialización del impacto positivo.

Tiempo: tiempo de materialización del impacto positivo.

Selección

- Consolidadas las oportunidades climáticas materiales a consultar, se definió la metodología de priorización:
- Consulta promedio de cuestionarios con grupos de interés internos (15 personas de la Alta Gerencia).
- Taller de validación y consolidación de oportunidades climáticas.

- **Cuestionarios:** consulta de las 5 oportunidades climáticas que podrían tener un impacto sobre la situación financiera de la entidad.
- **Taller de priorización:** discusión en plenaria con la Alta Gerencia, con base en preguntas orientadoras formuladas para cada una de las oportunidades priorizadas de acuerdo con los resultados de los cuestionarios aplicados previamente.

Priorización

- Consolidación de resultados de los cuestionarios diligenciados y construcción de la matriz de oportunidades preliminar.
- Validación y discusión en plenaria donde se ratifican 3 oportunidades climáticas materiales para el banco

Oportunidades climáticas priorizadas

- Oportunidad reputacional.
- Oportunidad de acceso a fuentes de financiamiento.
- Oportunidad de aumento en la cuota de mercado.

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

Este ejercicio de identificación de oportunidades climáticas para cada horizonte de tiempo (corto, mediano y largo plazo) según su relevancia, involucra la visión de la Vicepresidencia de Riesgos, la Gerencia Nacional de Crédito y Cartera, la Gerencia de Banca Seguros y la Gerencia de Mercadeo y Experiencia de Cliente.

Ilustración 40.
Oportunidades climáticas priorizadas para el Banco

Oportunidad reputacional

Fortalecer la imagen positiva dando a conocer la contribución del Banco al logro de los objetivos climáticos y atrayendo así a grupos de interés (clientes, inversionistas, fondeadores, etc.) a quienes les resultan importantes estos asuntos.

Corto plazo

Oportunidad de acceso a fuentes de financiamiento

Tener acceso a fuentes de financiamiento de menores costos, cumpliendo criterios relacionados con la gestión climática.

Corto plazo

Oportunidad de aumento en la cuota del mercado

Responder a las necesidades de consumidores financieros interesados en productos y/o servicios que tienen un impacto positivo en la mitigación y/o adaptación al cambio climático.

Mediano plazo



Complementariamente a estas oportunidades priorizadas, hemos identificado otras relacionadas con el clima que son relevantes para el Banco, las cuales presentamos a continuación, junto con las razones que sustentan su relevancia.

Ilustración 41.
Otras oportunidades relevantes para la entidad

Oportunidad de mercado de seguros

Posibilita la oportunidad de aumentar ingresos provenientes de la venta de seguros, diseñados con base en el riesgo climático asociado a sectores con gran exposición.

Oportunidad para reducir costos operativos

Implementar estrategias de ecoeficiencia que permitan desarrollar iniciativas que garanticen la medición y evaluación del consumo de diferentes variables como: materiales, agua, residuos, energía y emisiones.

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

Estrategia climática

En Banco Mundo Mujer incluimos en nuestras directrices los **desafíos desencadenados por el cambio climático,** considerando en la estrategia el apetito de riesgo y las condiciones macroeconómicas del entorno en que operamos.

En este sentido, nuestra gestión alrededor del cambio climático sigue los principales pasos dados por el sector financiero colombiano, dentro de los cuales se destacan la **implementación del Protocolo Verde**, y la adopción **de la Circular Externa 031 de 2021**.

Es así como hacemos frente a las responsabilidades que trae consigo la gestión de riesgos y oportunidades climáticas dentro del desarrollo del objeto social, en concordancia con las demandas nacionales e internacionales de mayor relevancia en materia climática. Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, se han implementado los siguientes hitos en la gestión climática del Banco Mundo Mujer.

Hitos de nuestra gestión climática

Ilustración 42.
Hitos de la gestión climática en Banco Mundo Mujer

2017
- Firma de Protocolo Verde.

2019
- Adhesión del Banco al Protocolo Verde.
- 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 en el Modelo de Sostenibilidad.
- Identificación de asuntos ambientales, sociales y climáticos materiales.
- Ratificación del Protocolo Verde ampliado.

2023
- Adhesión a la iniciativa PCAF y realización del primer ejercicio piloto 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.

2024
- Sello de ICONTEC categoría Verificación de inventarios de gases de efecto invernadero (GEI).
- Sello de ICONTEC Carbono Neutralidad.
- Sello de Sostenibilidad ICONTEC categoría Platino.

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



Nuestra Estrategia Climática

En los próximos años, continuaremos profundizando nuestro trabajo alrededor de la sostenibilidad y el cambio climático, para lo cual diseñamos una estrategia climática que está 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.

Ilustración 43.
Estrategia climática Banco Mundo Mujer

1 Gobernanza
- Estructura organizacional para la gestión del cambio climático
- Política de Sostenibilidad / Directriz frente al Cambio Climático
- Reporte sobre la gestión climática

2 Estrategias
- Financiamiento climático
- Gestión de la huella de carbono
- Educación financiera y cambio climático

3 Gestión de Riesgos
- Gestión de riesgos en la actividad de crédito
- Gestión de otros riesgos relacionados con el cambio climático

4 Métricas y Objetivos
- Definir métricas y objetivos para cada una de las áreas temáticas anteriores

En el área temática de **gobernanza** destacamos acciones para incorporar formalmente el cambio climático en las discusiones y la toma de decisiones de la Junta Directiva y la Alta Gerencia, 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, establecimos una estructura organizacional que incluye la participación de un equipo multidisciplinario del Banco, lo que ha permitido aportar soluciones innovadoras y creativas a los problemas, gracias a la diversidad de perspectivas, y la toma de decisiones más informadas y meditadas.

En el área temática de **estrategia**, encaminamos nuestras acciones en fomentar las buenas prácticas en materia ambiental mediante el aumento de colocaciones del Crédito Agropecuario Biosostenible. Adicionalmente, se fortalecieron las metodologías de aprendizaje en el programa de Educación Económica y Financiera “Aprendamos en Familia”, incluyendo temas relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible, el cuidado del medio ambiente y componentes climáticos para el segmento rural. Lo anterior, se complementó con la estrategia digital del Banco, mediante la generación de contenidos específicos para fomentar estas buenas prácticas.

Por su parte, en el área de **gestión de riesgos** se plantea profundizar en la evaluación de riesgos climáticos a través de la gestión de riesgos ambientales y sociales, que afectan la actividad de crédito. Igualmente, identificar y evaluar periódicamente los riesgos relacionados con el clima y establecer las medidas apropiadas para mitigar tales riesgos.

Las tres áreas temáticas mencionadas son complementadas con un **área transversal de métricas y objetivos**, mediante la cual el Banco establece su nivel de ambición para cada una de las acciones y le hace seguimiento a su alcance.



A continuación, presentamos las áreas temáticas y las líneas de acción de la estrategia climática con los focos de sostenibilidad del Modelo de Sostenibilidad de Banco Mundo Mujer.

Tabla 34.
Líneas de acción de la estrategia climática de Banco Mundo Mujer

Modelo de Sostenibilidad	**Estrategia Climática**	
Foco de sostenibilidad	**Área temática**	**Línea de acción**
1) Crecimiento del negocio y de los clientes	Estrategia	Financiamiento climático
3) Desarrollo de la comunidad	Estrategia	Educación financiera y cambio climático
5) Cuidado del medio ambiente	Estrategia	Gestión de la huella de carbono
6) Gestión integral de riesgos	Gestión de riesgos	Gestión de riesgos en la actividad de crédito
6) Gestión integral de riesgos	Gestión de riesgos	Gestión de otros riesgos relacionados con el cambio climático
7) Gobierno corporativo	Gobernanza	Estructura organizacional para la gestión del cambio climático
7) Gobierno corporativo	Gobernanza	Reporte sobre la gestión climática
7) Gobierno corporativo	Gobernanza	Política de Sostenibilidad

Programa Nuestra Huella

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

Cuantificamos nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en las categorías 1 (emisiones directas), 2 (emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica) y de la 3 a la 6 (emisiones indirectas), siguiendo la metodología establecida por la norma ISO 14064-1.

Realizamos la verificación de nuestro inventario de emisiones mediante una auditoría externa realizada por ICONTEC. Para compensar las emisiones correspondientes al periodo 2023, adquirimos créditos de carbono y establecimos nuestro Plan de Gestión de Emisiones 2024-2031 con el objetivo de implementar medidas preventivas y correctivas para reducir las emisiones generadas en la prestación de nuestros servicios. De este modo, logramos alcanzar la neutralidad de carbono.

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



Durante nuestra participación en la COP 16 fuimos reconocidos con el Sello Verde de Verdad, reafirmando nuestro compromiso con la gestión del cambio climático, compensando nuestras emisiones con créditos de carbono de proyectos RED++ y promoviendo la conservación y desarrollo comunitario en ecosistemas clave del Suroccidente del país.

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

Principales iniciativas

Tabla 35.
Principales iniciativas del programa Nuestra Huella

Verificación del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del 2024.	Certificamos la correcta medición y cuantificación de emisiones de GEI para Banco Mundo Mujer.	El 10 de septiembre de 2024, obtuvimos la certificación de declaración de inventario de gases de efecto invernadero (GEI) del informe final de huella de carbono organizacional 2023 para las categorías 1, 2, 3 y 4.
Elaboración de Plan de Gestión de Emisiones 2024-2031.	Establecimos acciones a corto, mediano y largo plazo, y medimos su potencial de reducción de emisiones.	Establecimos estrategias y acciones para gestionar y reducir nuestras emisiones en el corto, mediano y largo plazo; cuantificamos y fijamos las metas de reducción de emisiones.
Certificación de carbono neutralidad.	Certificamos la adecuada neutralización de emisiones de GEI del año 2023 y el establecimiento del Plan de Gestión de Emisiones.	Compensamos nuestras emisiones de GEI del 2023 a través de la obtención de créditos de carbono, cumpliendo con los principios de transparencia, pertinencia, confiabilidad y exactitud.
Implementación de estrategias para la reducción de emisiones	Implementamos estrategias para reducir nuestra huella de carbono.	Implementamos exitosamente 3 estrategias: • Realizamos el cambio de luminarias convencionales por iluminación LED en 7 de nuestras oficinas a nivel nacional. • Cambiamos 25 equipos de aires acondicionados R-22 por R-410A. • Instalamos 5 plantas eléctricas automáticas a gas en las oficinas Pereira Centro, Palmira Samanes, Soledad, Sahagún y Campo de la Cruz.

Camino hacia la carbono neutralidad

Verificación del inventario

El 10 de septiembre de 2024, recibimos la certificación de **Verificación de Inventario de Gases de Efecto Invernadero de 2023 según la norma ISO 14064-1:2020**. Para ello, a través un proceso riguroso de auditoría por parte del ente certificador ICONTEC, verificamos nuestro inventario de emisiones del 2023 (periodo establecido como año base) en las categorías 1, 2, 3 – 6 de la totalidad de operaciones en las 187 oficinas y Dirección General.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente Informe de Gestión Sostenible, Banco Mundo Mujer define que en adelante se realice el reporte del inventario de emisiones, el cual debe estar verificado y certificado por un tercero.

Plan de Gestión de Gases de Efecto Invernadero

Conscientes de nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, adquirimos compromisos a largo plazo con la reducción y mitigación de los efectos del cambio climático. Por tanto, definimos una estrategia de carbono neutralidad en el marco del **Plan de Gestión de Gases de Efecto Invernadero** para el periodo **2024 – 2031;** incluimos acciones relacionadas con el uso inteligente de refrigerantes y combustibles, además de estrategias para la reducción del consumo de energía.

Compensación de emisiones

Como parte de nuestro camino hacia la carbono neutralidad, realizamos la neutralización de nuestras emisiones a través del mecanismo de compensación con créditos de carbono para las emisiones de las categorías 1 y 2.

Esta estrategia se realizó a través del proyecto RED++ PAZcífico, proyecto que busca **gestionar los recursos naturales** a través del diagnóstico, reforestación y restauración; **fomentar el desarrollo comunitario** por medio de la producción sostenible de coco, vainilla y achiote, y **fortalecer la gobernanza y las capacidades** mediante la promoción de capacidades ambientales, la transparencia y la participación ciudadana.

Este proyecto es ejecutado en los departamentos de Cauca y Nariño con el objetivo de mejorar el capital natural, social y cultural de estas regiones, en línea con nuestro propósito y la ubicación geográfica de la mayor densidad de nuestras operaciones.

Certificación de Carbono Neutralidad

El 16 de octubre de 2024 nos convertimos en **el primer banco del sector de las microfinanzas de Colombia en obtener la certificación de Carbono Neutralidad** otorgada por ICONTEC, tras un riguroso proceso verificación, establecimiento de estrategias de reducción de emisiones para el corto, mediano y largo plazo, y compensando nuestras emisiones.

Ser la única entidad microfinanciera en Colombia y una de las pocas en América Latina en recibir esta certificación es un orgullo para nosotros, **este logro refleja nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático.**

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



Recibimos un reconocimiento por parte del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente de la ciudad de Cali (DAGMA) por nuestro compromiso con la movilidad sostenible.

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

Programa Movilidad Sostenible

Durante el 2024, continuamos con la expansión de nuestro Programa de Movilidad Sostenible por medio de campañas de sensibilización y competencias a nivel nacional, **promoviendo en nuestros colaboradores el uso de alternativas de transporte amigables con el medio ambiente**. A través de la aplicación Try My Ride, los colaboradores registran de manera voluntaria sus trayectos laborales en las diferentes modalidades de transporte, así como las conexiones generadas en el uso compartido de los vehículos, y por cada trayecto o conexión registrada ganan puntos para participar en premiaciones mensuales.

En concordancia con lo anterior, desarrollamos diversas estrategias para promover la movilidad activa y el uso compartido de los vehículos, otorgando mayores beneficios a las personas que caminan, usan la bicicleta o medios eléctricos, y aquellos que comparten su carro o moto con otros compañeros. Adicionalmente, realizamos actividades presenciales en Dirección General y las oficinas del Banco, promoviendo la participación de todos los colaboradores en el programa.

Como resultado, durante este periodo **premiamos a 189 colaboradores** por su aporte a la reducción de emisiones de CO_2 generadas por el consumo de combustibles en su transporte personal.

Principales logros

Impacto del programa

Ilustración 44.
Resultados del programa de Movilidad Sostenible

Direccion General

534	38.984	746	20.726	20.383 kg CO_2 e
1.253	92.045	4.659	40.487	57.174 kg CO_2 e
Colaboradores inscritos	Rutas publicadas	Rutas compartidas	Rutas movilidad activa*	Emisiones evitadas**
719	53.061	3.913	19.761	36.791 kg CO_2 e

Red de oficinas

* Se consideran rutas de “movilidad activa” a los trayectos realizados a pie, bicicleta o patineta eléctrica.
** Se estima con base en los kilómetros recorridos en movilidad activa durante el año y el factor de emisión promedio, calculado a partir de las emisiones de las rutas en carro, moto y bus publicadas en la app Try my Ride.

Actividades realizadas

Ilustración 45.
Actividades del programa de Movilidad Sostenible

Dirección General

- 23 de febrero del 2024 — **Día de la Movilidad Activa**



- 9 de mayo del 2024 — **Activación Agencia Cali El Poblado**



- 6 de junio del 2024 — **Día de la Movilidad Compartida**



- 8 de octubre del 2024 — **Activación Agencia Barranquilla Metrocentro**



Red de Oficinas

- 9 de mayo del 2024 — **Activación Agencia Cali La Casona**



- 23 de mayo del 2024 — **Rutatón Analistas de Crédito**



- 8 de octubre del 2024 — **Activación Agencia Barranquilla San Francisco**



- 13 de noviembre del 2024 — **Aniversario Programa de Movilidad Sostenible**



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

8.3.3 Gestión de riesgos

Como componente del **Sistema Integral de Administración del Riesgo (SIAR)**, integramos los riesgos relacionados con el clima en la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.

Identificación y evaluación de riesgos relacionados con el clima

Identificamos y medimos los riesgos relacionados con el clima en la operación, por medio de un análisis semicualitativo de la probabilidad e impacto. Así mismo, de acuerdo con el riesgo identificado "Probable deterioro de la cartera" por factores climáticos, desde 2021 integramos en la gestión de riesgos ambientales y sociales para las operaciones individuales de crédito del producto agropecuario y del sector minero, lo siguiente:

- **El cálculo de un puntaje ambiental y social, a partir de la ubicación y de la actividad económica que se financia**, teniendo en cuenta variables de exposición a los riesgos climáticos físicos y de transición. Este resultado incide en la categoría de riesgo ambiental y social, producto de la aplicación del Formulario de Información Ambiental y Social.
- **La evaluación de preguntas relacionadas con la afectación del cliente por la ocurrencia eventos naturales** como: inundaciones, heladas, sequías y las acciones llevadas a cabo para enfrentarlos.

Adicionalmente, con el fin de evaluar el riesgo de afectación a la reputación y continuidad de la operación debido a la vinculación de proveedores vulnerables a los riesgos físicos y de transición, incluimos en el **Formulario de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza** preguntas relacionadas con la estrategia de sostenibilidad, cálculo de la huella de carbono y evaluación de la exposición a eventos naturales extremos.

Finalmente, contamos con una **matriz de continuidad del negocio** en la cual se han identificado posibles eventos naturales que podrían ocasionar la interrupción de procesos relevantes. Esta matriz es actualizada anualmente por la Jefatura de Riesgo Operativo y de Continuidad del Negocio.

Mitigación de riesgos relacionados con el clima

Para mitigar los riesgos relacionados con el clima, en Banco Mundo Mujer implementamos diferentes controles como:

1. La lista de actividades excluidas, que por su alto impacto ambiental, social o climático no son consideradas para la financiación (aplica para todas las operaciones que ingresen); entre ellas, las actividades que impliquen el uso de sustancias nocivas para la capa de ozono y que están siendo retiradas progresivamente del mercado internacional, tales como las reguladas por el Protocolo de Montreal, tala o quema de bosque natural con fines de expansión de la frontera agrícola y proyectos de exploración de gas y desarrollo gasífero.

2. El análisis y presentación de informes a la Alta Gerencia sobre la **exposición de la cartera a los riesgos físicos y de transición**, a partir de la ubicación y de la actividad que desempeñan los clientes.

3. El **monitoreo de las operaciones de crédito que hayan sido categorizadas de alto riesgo ambiental y social**, a través de una nueva visita al cliente, en la cual se evalúan los puntos críticos identificados en la visita inicial.

4. La implementación del **programa de Ecoeficiencia y Cambio Climático "Nuestra huella"** para reducir el impacto directo del Banco sobre el cambio climático.

5. La inclusión del cambio climático en las actividades de educación financiera, mediante la incorporación de temas relacionados en el programa **Finanzas para el campo "Sembrando tu futuro en familia"**. Se definió el contenido en las cartillas educativas, dando respuesta a las consultas: ¿Por qué es tan importante cuidar la naturaleza?, ¿qué es el cambio climático?, ¿por qué el ser humano está generando el cambio climático?, ¿por qué es tan importante la gestión del cambio climático en el campo?

6. Las **estrategias de continuidad del negocio frente a riesgos de causa "eventos naturales"**, contando con planes de recuperación ante desastres y atención de operación de la entidad por dichos eventos. La efectividad de los controles es probada por la Jefatura de Riesgo Operacional y son presentados al Comité de Riesgos.

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

8.3.4 Métricas y objetivos

Reporte de emisiones de gases efecto invernadero

Medición de la huella de carbono

Cuantificamos las emisiones de GEI asociadas al desarrollo de nuestras operaciones a nivel nacional para las categorías 1, 2, 3 - 6, expresadas en términos de toneladas de CO2 equivalente (tCO2e).

Anualmente, **revelamos la medición de la huella de carbono, auditada por un tercero**. Definimos un plan de trabajo para realizar el proceso de verificación y compensación de emisiones de las categorías 1 y 2.

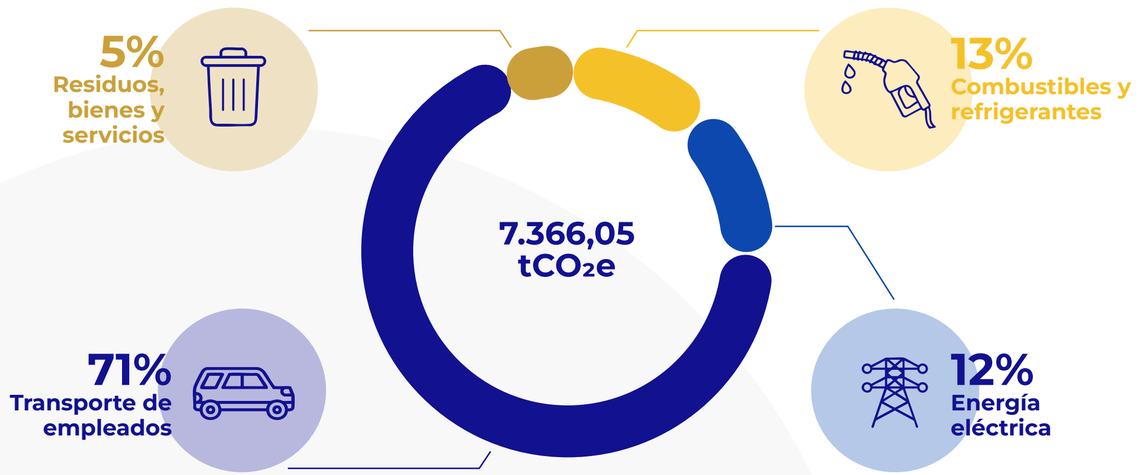
Teniendo en cuenta el proceso de verificación del inventario, **los valores finales de la medición de la huella de carbono de 2024 se reportarán en el Informe de Gestión Sostenible de 2025**, una vez se encuentre verificada por el ICONTEC.

Respecto al **Inventario de emisiones GEI 2023**, presentamos las cifras oficiales a continuación:

Tabla 36.
Reporte de emisiones de gases efecto invernadero

Categoría	2023 Ton CO2e
Categoría 1 (Emisiones directas) Diesel, gasolina, gas natural, GLP, extintores, refrigerantes.	**923,05**
Categoría 2 (Emisiones indirectas) Energía	**888,27**
Categoría 3 (Emisiones indirectas) Transporte de empleados, viajes de negocios	**5.197,01**
Categoría 4 (Emisiones indirectas) Bienes y servicios, residuos RAEES y no aprovechables	**357,72**
Total emisiones	**7.366,05**

Ilustración 46.
Distribución porcentual de las emisiones de gases de efecto invernadero



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



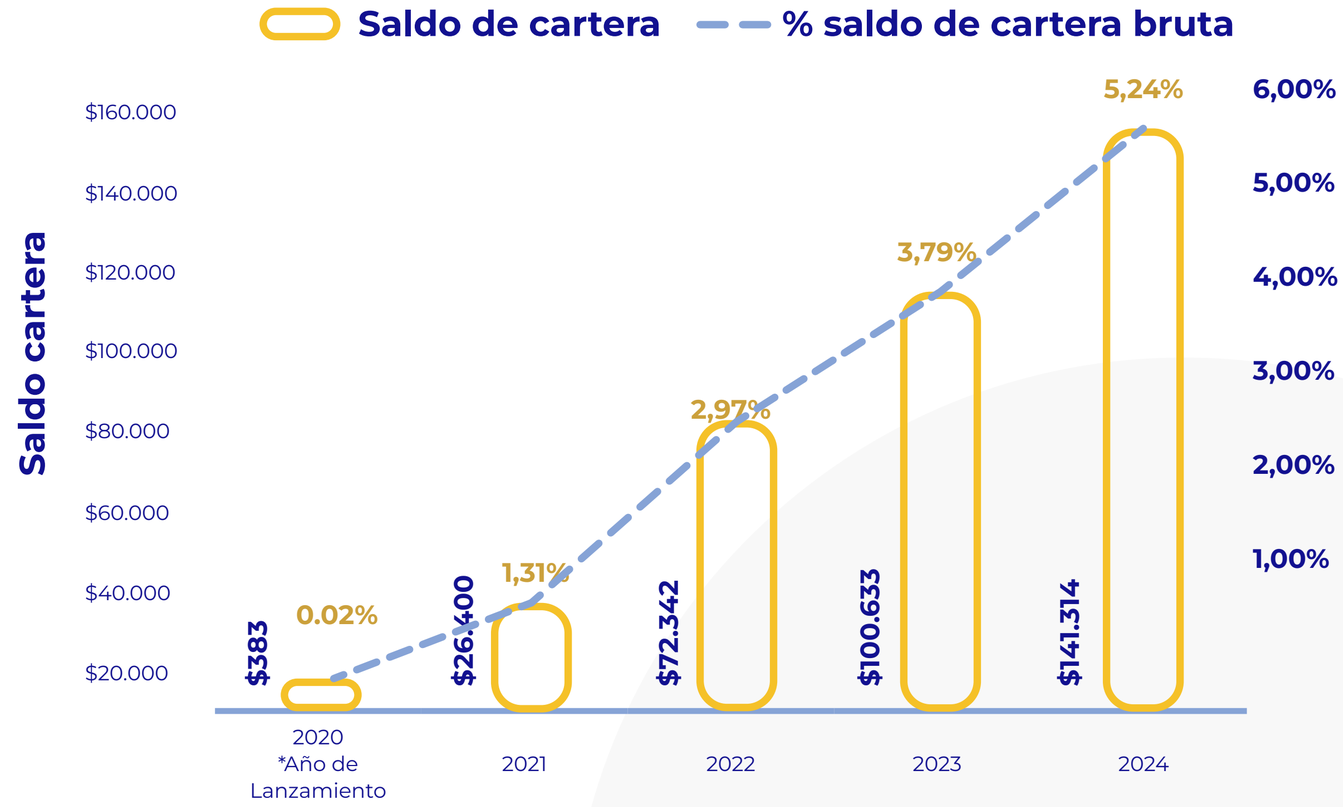
Línea de Crédito Agropecuario Biosostenible

Con la línea de Crédito Agropecuario Biosostenible avanzamos en la colocación de créditos que fomentan buenas prácticas ambientales y climáticas en el sector agropecuario.

Con este producto **reafirmamos nuestro propósito inspirador de contribuir al desarrollo económico y social de los pequeños y medianos productores agropecuarios en Colombia**, mediante un actuar responsable que impulsa la inclusión financiera, el equilibrio ambiental y el desarrollo sostenible de las poblaciones rurales en el territorio nacional.

Como se evidencia a continuación, el saldo de cartera de esta línea de crédito y su participación sobre el saldo total de la cartera bruta del Banco han presentado un crecimiento constante, demostrando una **demanda creciente en el sector de las microfinanzas por líneas de financiamiento especializadas que promuevan la sostenibilidad ambiental en el sector agropecuario**:

Gráfica 45.
Histórico del saldo de cartera del Crédito Agropecuario Biosostenible



Cifras en millones de pesos

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

8.4 Abastecimiento *responsable*

Contenido GRI: 3-3, 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

Aplicamos el formulario de Riesgos Ambientales y Sociales (RAS) en nuestros procesos de vinculación de proveedores para identificar información clave en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo; alineados a su actividad económica, clasificación del riesgo y controles implementados para mitigarlo.

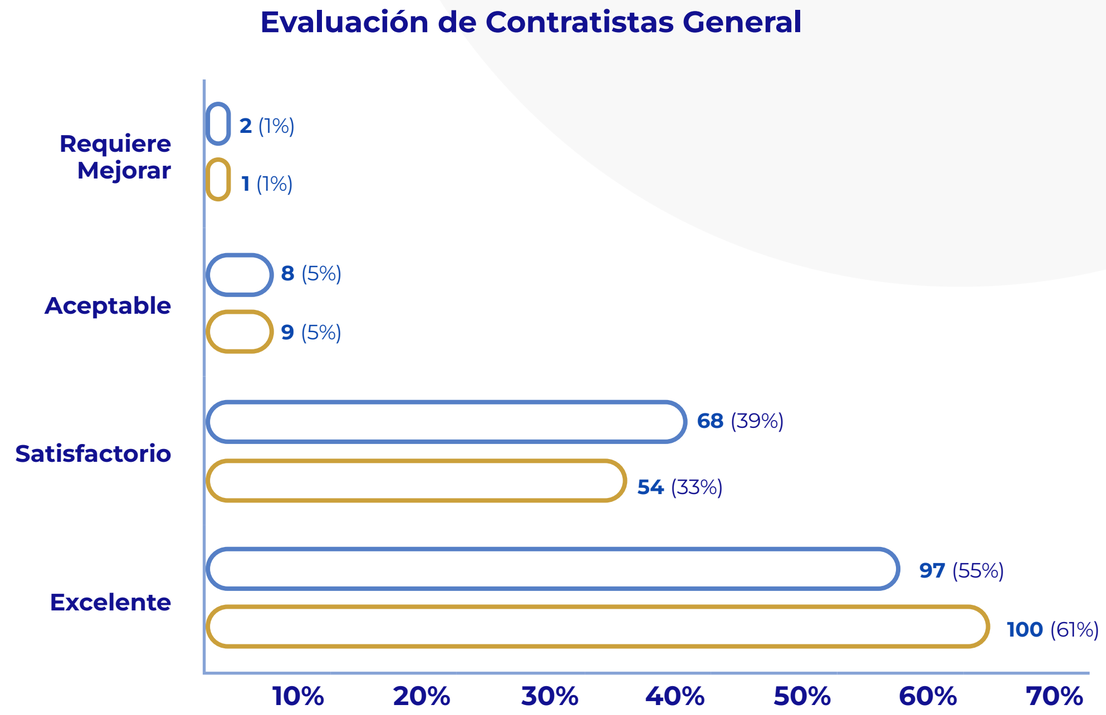
Implementamos la lista de exclusión para el proceso de contratación, que restringe la vinculación de contratistas que quebranten ciertas condiciones de tipo laboral, social y ambiental.

Aplicamos 312 encuestas RAS (76 contratistas y 236 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

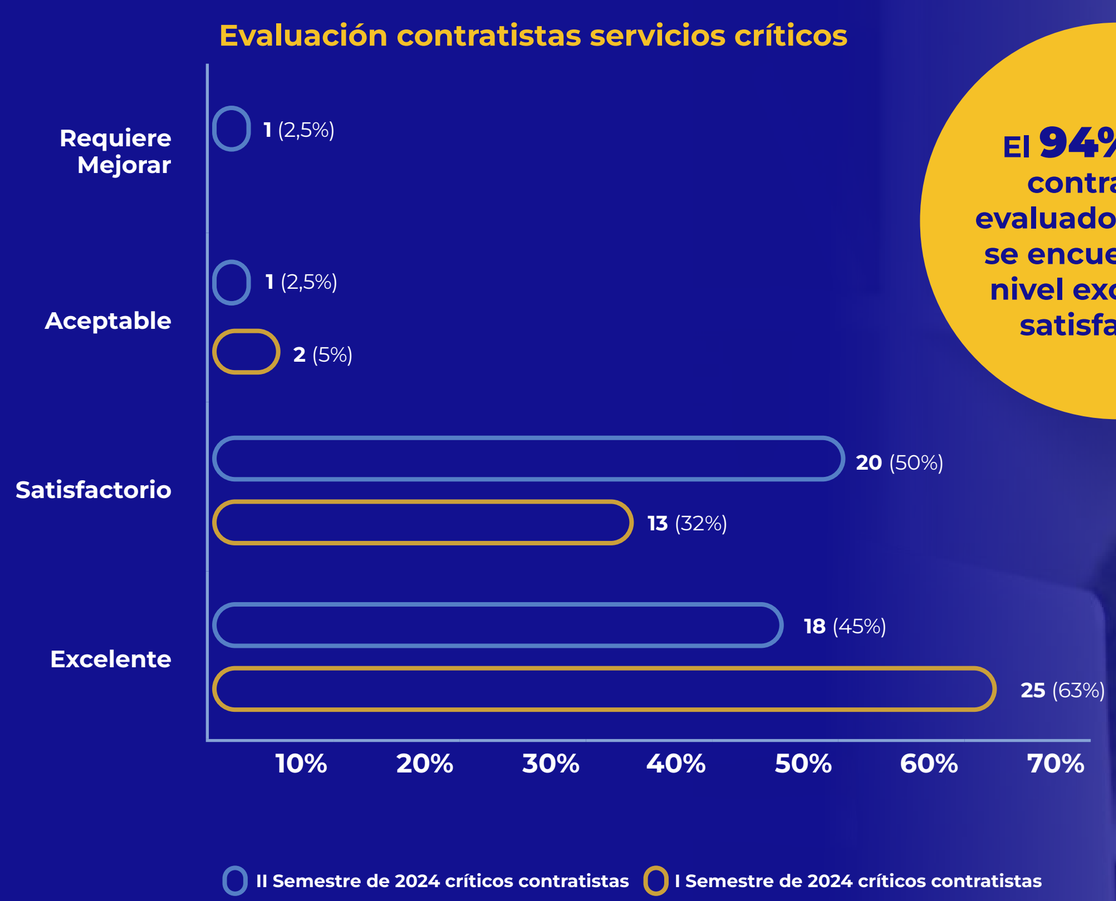
En 2024 realizamos de manera semestral la evaluación de desempeño a nuestros contratistas, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfica 46.
Resultados de la evaluación de desempeño de contratistas



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

Gráfica 47.
Resultados de la evaluación de desempeño de contratistas críticos



El 94% de los contratistas evaluados en 2024 se encuentran en nivel excelente y satisfactorio.

Durante 2024 se realizaron 339 evaluaciones a nuestros contratistas.

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

Fortalecimiento de la relación con contratistas

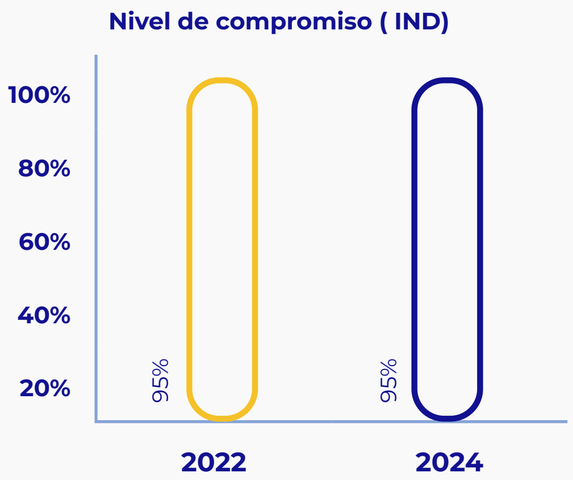
- Desarrollamos actividades orientadas a fortalecer la comunicación con proveedores, tanto para los procesos de contratación como para la información relevante de políticas, directrices y logros obtenidos por el Banco; informe de gestión sostenible 2023, información de descuentos por pronto pago; así como la incorporación de cronogramas y canales de comunicación oportuna y socialización de los resultados de la encuesta de percepción.

Encuesta de percepción con contratistas

- Se aplicó la encuesta de percepción a 100 contratistas, de la cual se resalta:

1. Nivel de Compromiso (IND), nos mantuvimos en el 95%.
2. Nivel de Satisfacción (INS), mejoramos frente al 2022, pasando de 91% a 93,4%.
3. Nivel de Recomendación (NPS), el 84% de nuestros proveedores recomienda trabajar con nosotros.

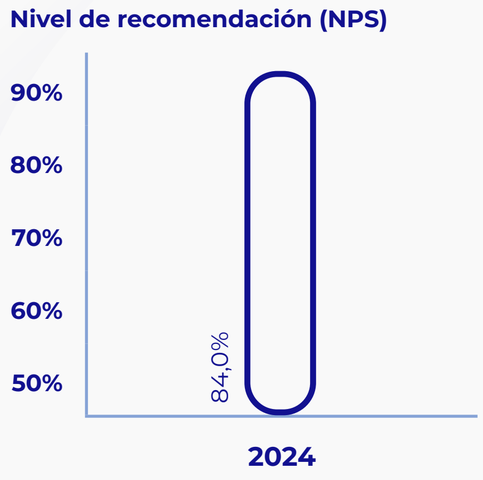
Gráfica 48.
Indicador (IND) nivel de compromiso 2022 - 2024



Gráfica 49.
Indicador (INS) nivel de satisfacción 2022 – 2024



Gráfica 50.
Indicador (NPS) nivel de recomendación 2024



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

Índice de *Contenidos GRI*



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

Fuente	Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Páginas
CONTENIDO GRI			
GRI	GRI 2: Divulgaciones generales 2021	2-1 Detalles de la organización	3, 9, 10
		2-2 Entidades incluidas en los informes de la organización.	9
		2-3 Periodo de reporte, frecuencia, contacto	5
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	3, 11
		2-7 Empleados	3, 105
		2-9 Estructura y composición del gobierno	124, 127
		2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	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	126
		2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	175
	GRI 2: Divulgaciones generales 2021	2-15 Conflictos de intereses	128
		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	116
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8
		2-23 Compromisos de políticas	17
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	17
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	17
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	130
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	132
		2-28 Asociaciones	15
		2-29 Enfoque de la participación de las partes interesadas	24, 25
	GRI 3: Divulgaciones sobre temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales.	22, 23
		3-2 Lista de temas materiales	22, 23
		3-3 Gestión de temas materiales	48, 50, 57, 61, 64, 88, 89, 103, 111, 115, 117, 122, 124, 130, 133, 135, 139, 146, 151, 156, 157, 165, 167, 174, 194
	GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	72
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	132
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	130
		205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	132
	GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1 Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio	132
	GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	170
		301-2 Insumos reciclados	172
	GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	169
		302-3 Intensidad energética	169
		302-4 Reducción del consumo de energía.	169
	GRI 303:Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	168
		303-5 Consumo de agua	168
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	186
		305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	186
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	186

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

Fuente	Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Páginas
GRI	GRI 306: Residuos 2020	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	172
		306-3 Residuos generados	172
	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	194
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	194
	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	118
		403-9 Lesiones por accidente laboral	119
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	120
	GRI 404:Formación y educación 2016	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	113
		404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	112
		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.	109
	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	90, 99, 103
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	131

Fuente	Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Páginas
		INDICADORES PROPIOS	
PROPIO	AUD	Principales resultados de la gestión de auditoría y mejoras realizadas durante el año	153
	CN	Continuidad del Negocio	148
	ECC-1	Ingresos por seguros	62
	ECC-3	Crecimiento clientes	52, 59
	ECC-4	Crecimiento del negocio	52, 59
	ECO-1	Actividades para promover la cultura organizacional	115
	EEC-1	Reducción del consumo de agua	168
	EEC-2	Intensidad del agua	168
	EEE-1	Acciones de eficiencia energética implementadas	169
	EEF-1A	Total de consumidores financieros beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	90
	EEF-1b	Total de Colaboradores beneficiados por contenidos de educación económica y financiera	97
	EEN-1	Acciones de reducción de GEI	186
	EFC-1	Índice de Satisfacción General del Cliente	64
	EFC-2	Net Promotore Score= Índice de recomendación o de lealtad de los clientes	64
	EIF-1	Porcentaje de clientes que pertenecen a los estratos socioeconómicos	101
	EPV-1	Crecimiento en clientes Crédito Agropecuario Biosostenible	55
	EPV-2	Crecimiento en Monto Crédito Agropecuario Biosostenible	55
	ERA-1	Solicitud de créditos evaluados en riesgos ambientales y sociales	145
	FS14	Accesibilidad en zonas de baja densidad	100
	FS6	Porcentaje para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad. Cartera Captaciones Banca Seguros	49
	GRC	Gestión de Riesgo de Crédito	139
	GRL	Gestión de Riesgo de Liquidez	142
	GRM	Gestión de Riesgo de Mercado	140
	RAS	Gestión de Riesgo Ambiental y Social	144
	RO	Riesgo Operacional	146

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

Fuente	Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Páginas
PROPIO	SFC-5	Sistema de Control Contable	72
	SFC-8	Análisis de los resultados financieros del Banco	72
	SFC-9	Principales normas que impactaron al Banco	131
	SFC-10	Informe acerca de las partes relacionadas del Banco	72
	SIC	Seguridad de la Información y Ciberseguridad	149
	SOLV	Índice de solvencia	72
CONTENIDOS SASB 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	52
	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

Gráficas

Elemento	Título	Página
Gráfica 1.	Matriz de materialidad de impacto	22
Gráfica 2.	Inflación interanual Estados Unidos, Zona euro, China y Colombia	27
Gráfica 3.	Proyecciones de crecimiento	29
Gráfica 5.	Evolución de la tasa de intervención en Colombia	33
Gráfica 6.	Evolución del crecimiento económico en Colombia	34
Gráfica 7.	Evolución del desempleo en Colombia	34
Gráfica 8.	Total Activo bancos vs Banco Mundo Mujer	37
Gráfica 9.	Composición del Activo bancos vs Banco Mundo Mujer	38
Gráfica 10.	Cartera bruta por modalidad bancos vs Banco Mundo Mujer	38
Gráfica 11.	Cartera bruta bancos vs Banco Mundo Mujer	39
Gráfica 12.	Cartera bruta Microcrédito bancos vs Banco Mundo Mujer	39
Gráfica 13.	Total Pasivo bancos vs Banco Mundo Mujer	40
Gráfica 14.	Composición del Pasivo vs Banco Mundo Mujer	41
Gráfica 15.	Depósitos y exigibilidades bancos vs Banco Mundo Mujer	41
Gráfica 16.	Composición de depósitos y Exigibilidades bancos vs Banco Mundo Mujer	42
Gráfica 17.	Principales resultados financieros de los establecimientos bancarios – octubre 2024	42
Gráfica 18:	Utilidad Neta bancos vs Banco Mundo Mujer	43
Gráfica 19.	Ingresos por Intereses bancos vs Banco Mundo Mujer	43
Gráfica 20.	Egresos por Intereses bancos vs Banco Mundo Mujer	44
Gráfica 21.	Gasto por deterioro bancos vs Banco Mundo Mujer	44
Gráfica 22:	Principales cifras del sector de microcrédito noviembre de 2024	46
Gráfica 23.	Saldo de cartera por modalidad de crédito	54
Gráfica 24.	Composición del activo	75
Gráfica 25.	Composición del disponible + inversiones	75
Gráfica 26.	Composición de las cuentas por cobrar, neto	78
Gráfica 27.	Composición de la propiedad planta y equipo	78
Gráfica 28.	Composición de los otros activos neto	79
Gráfica 29.	Composición del pasivo total	79
Gráfica 30.	Composición de los productos de ahorro	79
Gráfica 31.	Composición de los certificados de depósito a termino	80
Gráfica 32.	Composición de los créditos de bancos	80
Gráfica 33.	Composición de los demás pasivos	81
Gráfica 34.	Composición de los ingresos	83
Gráfica 35.	Composición de los egresos por intereses	84

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

Elemento	Título	Página
Gráfica 36.	Composición del gasto personal, administrativo, deterioro y amortizaciones	85
Gráfica 37.	Composición del gasto por deterioro neto	85
Gráfica 38.	Distribución de los municipios donde el Banco Mundo Mujer tiene clientes de crédito a diciembre de 2024, según sus necesidades básicas insatisfechas (NBI)	100
Gráfica 39.	Nuestros colaboradores	105
Gráfica 40.	Colaboradores por modalidad de contrato	105
Gráfica 41.	Distribución de colaboradores por niveles	106
Gráfica 42.	Promociones 2024	108
Gráfica 43.	Índice de cartera vencida total	140
Gráfica 44.	Índice de cartera vencida por modalidad de crédito	140
Gráfica 45.	Histórico del saldo de cartera del Crédito Agropecuario Biosostenible	193
Gráfica 46.	Resultados de la evaluación de desempeño de contratistas	195
Gráfica 47.	Resultados de la evaluación de desempeño de contratistas críticos	196
Gráfica 48.	Indicador (IND) nivel de compromiso 2022 - 2024	197
Gráfica 49.	Indicador (INS) nivel de satisfacción 2022 – 2024	197
Gráfica 50.	Indicador (NPS) nivel de recomendación 2024	197

Tablas

Elemento	Título	Página
Tabla 1.	Materialidad financiera del Banco Mundo Mujer, 2024	23
Tabla 2.	Clientes de crédito y cartera por producto de crédito	52
Tabla 3.	Saldo y crecimiento de cartera por producto de crédito	53
Tabla 4.	Indicadores de cartera del Cupo de Crédito Rotativo	56
Tabla 5.	Clientes de cuenta de ahorros y CDT persona natural	60
Tabla 6.	Saldo de CDT y cuentas de ahorro en red de oficinas persona natural	60
Tabla 7.	Distribución de clientes asegurados por género y producto	63
Tabla 8.	Atención de clientes con discapacidad en oficinas	66
Tabla 9.	Atención de PQRS	68
Tabla 10.	Número de operaciones acumuladas 2023 y 2024 en canal alterno y en oficinas del Banco Mundo Mujer	70
Tabla 11.	Número de operaciones acumuladas 2023 y 2024 en canal digital y presencial del Banco Mundo Mujer	70
Tabla 12.	Estado de situación financiera comparativo 2023 - 2024	74
Tabla 13.	Detalle activas mercado monetario	76
Tabla 14.	Detalle de la cartera 2024 por modalidades	76
Tabla 15.	Detalle de los desembolsos 2024 por modalidades	77
Tabla 16.	Estado de resultados comparativo 2023 - 2024	82
Tabla 17.	Coberturadepartamental y número de participantes de las actividades de educación económica y financiera del Banco Mundo Mujer – 2024	90
Tabla 18.	Alcance de los Programas Creciendo Juntas y FINCA en el marco del Programa Finanzas por la Equidad de USAID	93
Tabla 19.	Distribución de los municipios con clientes de crédito según su densidad poblacional - diciembre 2024	100
Tabla 20.	Distribución de nuestros clientes por estrato socioeconómico - Personas naturales	101
Tabla 21.	Distribución de colaboradores por regionales	107
Tabla 22.	Participación de los colaboradores por nivel de cargo y género en la evaluación de desempeño	108
Tabla 23.	Participación de los colaboradores en el proceso de formación	113
Tabla 24.	Cobertura SG-SST	118
Tabla 25.	Cobertura de lugar de trabajo SG-SST	119
Tabla 26.	Lesiones y fallecimientos	120
Tabla 27.	Composición de la Junta Directiva	127
Tabla 28.	Principales normas y su impacto	131
Tabla 29.	Indicador de valor en riesgo (VeR) 2023	141
Tabla 30.	Indicador de valor en riesgo (VeR) 2024	141
Tabla 31.	Principales iniciativas del programa Menos Materiales, Más Responsables	170
Tabla 32.	Roles y responsabilidades de la Alta Gerencia en materia de sostenibilidad y clima	178
Tabla 33.	Riesgos climáticos del Banco	180
Tabla 34.	Líneas de acción de la estrategia climática de Banco Mundo Mujer	186
Tabla 35.	Principales iniciativas del programa Nuestra Huella	187
Tabla 36.	Reporte de emisiones de gases efecto invernadero	192

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

Ilustraciones

Elemento	Título	Página
Ilustración 1.	Principales cifras BMM 2024	3
Ilustración 2.	Cobertura Banco Mundo Mujer 2024	4
Ilustración 3.	Modelo de Sostenibilidad del Banco Mundo Mujer	18
Ilustración 4.	Principales Indicadores mundiales	26
Ilustración 5.	Tasas de intervención al cierre de 2024	28
Ilustración 6.	Inflación en países de América del Sur Dic-24	30
Ilustración 7.	Principales indicadores	32
Ilustración 8.	Principales resultados establecimientos de crédito – octubre 2024	35
Ilustración 9.	Principales cifras establecimientos de crédito – octubre 2024	36
Ilustración 10.	Principales cifras por tipo de entidad – noviembre 2024	45
Ilustración 11.	Principales resultados - Crecimiento del Negocio y de los Clientes	49
Ilustración 12.	Crecimiento de la cartera por Regional	54
Ilustración 13.	Ingresos obtenidos por producto de seguros	62
Ilustración 14.	Resultados del estudio anual de experiencia de cliente 2020 - 2024	64
Ilustración 15.	Inclusión financiera a través de canales no presenciales	66
Ilustración 16.	Distribución del valor económico	72
Ilustración 17.	Principales resultados 2024	73
Ilustración 18.	Principales Indicadores año 2024	82
Ilustración 19.	Alcance de la gira por colegios de la fuerza comercial de captaciones - 2024	95
Ilustración 20.	Alcance del programa evolutivo 2024	95
Ilustración 21.	Colaboradores formados por tipo de formación	112
Ilustración 22.	Programas de bienestar y colaboradores cubiertos	116
Ilustración 23.	Estructura de gobierno del Banco Mundo Mujer	125

Elemento	Título	Página
Ilustración 24.	Composición fuentes de fondeo 2023 vs 2024	142
Ilustración 25.	Pruebas del plan de continuidad del negocio	148
Ilustración 26.	Procesos corporativos de evolución y transformación tecnológica	159
Ilustración 27.	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en cifras	162
Ilustración 28.	Disponibillidad de canales	162
Ilustración 29.	Nuestros programas de ecoeficiencia y cambio climático	167
Ilustración 30.	Cifras programa Cuidemos Cada Gota	168
Ilustración 31.	Cifras programa Energía Inteligente	169
Ilustración 32.	Cifras programa Menos Materiales, Más Responsables	171
Ilustración 33.	Cifras programa Menos Residuos	172
Ilustración 34.	Estructura de gobierno de Banco Mundo Mujer para los asuntos de sostenibilidad, incluidos los climáticos	174
Ilustración 35.	Estructura del Comité de Riesgos en Banco Mundo Mujer	176
Ilustración 36.	Estructura del Comité de Sostenibilidad en Banco Mundo Mujer	177
Ilustración 37.	Metodología para la gestión de riesgos climáticos en Banco Mundo Mujer	179
Ilustración 38.	Riesgos climáticos en Banco Mundo Mujer	181
Ilustración 39.	Metodología para la priorización de oportunidades climáticas en Banco Mundo Mujer	182
Ilustración 40.	Oportunidades climáticas priorizadas para el Banco	183
Ilustración 41.	Otras oportunidades relevantes para la entidad	183
Ilustración 42.	Hitos de la gestión climática en Banco Mundo Mujer	184
Ilustración 43.	Estrategia climática Banco Mundo Mujer	185
Ilustración 44.	Resultados del programa de Movilidad Sostenible	189
Ilustración 45.	Actividades del programa de Movilidad Sostenible	190
Ilustración 46.	Distribución porcentual de las emisiones de gases de efecto invernadero	192

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