

**Banca**  **ía**  
Facilitamos su progreso

Fundación  
**BBVA** Microfinanzas

Informe de  
**Gestión  
Sostenible  
2021**



► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

# Carta de la **Presidenta de la Junta Directiva**

Llevamos casi dos años viviendo en medio de una emergencia sanitaria mundial en la que muchas personas, empresas y Gobiernos, desde la labor que desempeñamos, hemos trabajado para contribuir en la mitigación de los efectos que se han causado por las medidas de cierres y confinamientos. La vida nos cambió. Y así lo debemos entender todos para lograr aportar desde la labor que cada uno desempeña, porque la pobreza y la inequidad social que ha dejado la pandemia nos lleva a convertirnos en parte activa de muchas soluciones que se requieren en ese camino de acompañar a los más golpeados: mujeres, trabajadores informales y personas con acceso limitado a los servicios de salud y seguridad social.

Es ahí donde la misión de Bancamía ha cobrado un mayor valor, legitimando ese gran trabajo que hemos realizado desde hace 13 años, pero que en medio de esta crisis debía ser mucho más comprometido para mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos. De esta forma, iniciamos una gestión estratégica desde 2020, que apuntaba a facilitar la reactivación en 2021: propósito que hemos logrado, al acompañar a miles de clientes con diferentes programas de alivios y un Plan de Acompañamiento a Deudores (PAD), que entienden sus realidades.

El año 2021 ha marcado un periodo de transición importante, aún sin superarse la

pandemia, con indicadores que van mejorando al ritmo que el Plan Nacional de Vacunación aumenta, las economías del mundo se mueven y la nación va retornando a la normalización de las actividades productivas que impactan en el crecimiento económico y la generación de empleo: dos factores clave a la hora de visualizar una salida positiva de esta situación.

Así, con corte a diciembre, se reporta una tasa de desempleo del 11%, inferior a la alcanzada para la misma época de 2020, cuando esta cifra llegó al 13,7%. Y aunque se nota un importante avance, aún nos sigue retando la generación de trabajo para alcanzar los niveles pre-pandemia.

El crecimiento del PIB está proyectado de manera positiva, con una expansión sobre el 9%, según diferentes especialistas y el mismo Gobierno Nacional, logrando un rebote sobre el resultado en negativo del año 2020, esperado por la reducción significativa de la actividad comercial en diferentes sectores productivos, que avanza con un signo claro de reactivación en el 2021.

Pero un tema que está afectando a los hogares y empresas colombianas es el de la inflación, que para el 2021 llegó al 5,6%, uno de los más altos en los últimos años, reflejando aumentos destacados en el costo de vida, lo que para el 2022 representa un gran desafío por parte del Emisor que



► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

regula la tasa de intervención, cuyo efecto se debe notar en una inflación más reducida que, en proyecciones de BBVA Research, cerrará en 4,8%.

Lo anterior, sumado a una devaluación del peso frente al dólar, que se ha cotizado por encima de los \$4.000, ha agudizado el tema de los precios para los consumidores, por causa de los mayores costos en importaciones, fletes, materias primas y un efecto en la compra de productos para el sector agropecuario, lo que afecta directamente a la canasta familiar.

De esta forma, el COVID-19 sigue retándonos como humanidad, pero bajo una realidad más optimista en lo que concierne a la salud, la economía y esperando avances en la generación de bienestar. Ahí es donde hemos estado como entidad, analizando estos entornos para tomar decisiones en beneficio de los microempresarios de Colombia, y así seguir haciendo eco de nuestra misión como banco de desarrollo social.

Con productos y servicios financieros y no financieros, Bancamía ha sabido manejar la crisis de la mano de un equipo de trabajo que, con grandeza, profesionalismo y humanidad, ha sabido interpretar las necesidades de los clientes para poner en marcha soluciones que han permitido aliviar el manejo de las deudas, reactivar con rapidez la entrega de recursos, crear con mucha innovación modelos de gestión digitales para facilitar la atención a los clientes y fortalecer la oferta de valor, para hacerla cada vez más cercana a sus necesidades.

Es así como cada día se consolida nuestra Estrategia de Equidad e Inclusión, con productos tan innovadores como el seguro 'Mi

Maternidad Protegida', que da respuesta a las necesidades de la mujer microempresaria y sus sueños de familia. De esta forma, seguimos promoviendo la fuerza de la mujer emprendedora en Colombia, a través de instrumentos financieros, como la emisión de bonos sociales y de equidad de género; y en esta misma vía, promoviendo la inclusión de otros grupos poblacionales de especial interés para el crecimiento de nuestro país como los migrantes venezolanos.

Es por ello que el Banco está trabajando en una alianza con la IFC (Corporación Financiera Internacional), en la construcción de una oferta de valor para migrantes venezolanos, con un importante enfoque de género para facilitar el progreso de las mujeres que llegan a emprender a nuestro país.

Así, podemos destacar que, del total de clientes de la Entidad, el 56% son mujeres, de los que tienen créditos, ellas son el 54%, con cuentas de ahorro y CDT el 56%, con pólizas el 54% y tienen el 53% de la cartera: están emprendiendo, ahorrando y protegiéndose en Bancamía.

Hemos encontrado en la innovación y la tecnología nuestros mejores aliados para seguir llegando a más personas y territorios, sin dejar de lado la esencia de la 'Banca Relacional' y su comprobado efecto positivo con nuestros clientes. El avance del Banco en la digitalización ha permitido una mayor inclusión financiera, por ejemplo, en el apoyo para la entrega de subsidios del Gobierno Nacional, donde somos la única entidad de microfinanzas que ha ido de puerta en puerta y ha habilitado diferentes espacios para abrirles una cuenta de ahorros digital a los beneficiarios.

Asimismo, el programa Emprendimientos Productivos para la Paz, liderado por Bancamía en alianza con USAID, en conjunto con la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, muestra destacados avances en las poblaciones afectadas por la violencia y la pobreza, donde ya han sido vinculados más de 5.000 emprendedores y microempresarios colombianos y migrantes venezolanos, quienes han recibido formación especializada, además de tener acceso a productos financieros en condiciones especiales.

Quiero agradecer a la Fundación Microfinanzas BBVA por su guía y apoyo en ese gran trabajo de construir en equipo un mundo mejor, mostrándonos un camino ejemplar, evidenciado en diferentes reconocimientos internacionales que se suman al destacado hecho, que según los datos más recientes publicados por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos): es la primera fundación de América Latina en contribución al desarrollo y la primera del mundo por su aporte al desarrollo para la igualdad de género.

Desde la Junta Directiva hemos trabajado con mucho compromiso, siendo una guía facilitadora de confianza para avanzar en iniciativas creadas con el objetivo de hacernos parte en la reconstrucción de un tejido social que retome el rumbo, unidos al liderazgo del presidente ejecutivo de Bancamía, Miguel Ángel Charria Liévano, con quien trabajamos para garantizar la estabilidad de la entidad, que ya atiende a 1,5 millones de personas y genera empleo de calidad a más de 3.000 colaboradores.

Vamos por buen camino, con gran esperanza de un futuro prometedor, donde seguiremos siendo claves en el desarrollo de Colombia,

porque movemos a la fuerza productiva más importante del país: los microempresarios. Y para ello, nos seguiremos retando en ese compromiso que hemos adquirido de contribuir en la disminución de la pobreza, desde los diferentes frentes que como banco de microfinanzas podemos trabajar, con temas como entregar más formación especializada a las mujeres y la digitalización del sector rural, que generarán importantes resultados.

Muchas gracias a todo el equipo de Bancamía: comprometido, solidario y humano para permitir el crecimiento de una Colombia más equitativa.

**Margarita Correa Henao**

Presidenta de la Junta Directiva Bancamía

► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

- Capítulo **04** Sobre Bancamía
- Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo **06** Materialidad de Bancamía
- Capítulo **07** Gobierno Corporativo
- Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas
- Capítulo **09** Finanzas sostenibles
- Capítulo **10** Desempeño Económico
- Capítulo **11** Creación de valor social
- Capítulo **12** Inclusión Financiera
- Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo **14** Transformación digital
- Capítulo **15** Gestión de riesgos
- Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



## Carta del **Presidente Ejecutivo**

Hace un año hablábamos de un 2020 que marcó la historia de la humanidad con una pandemia que estaba dejando consecuencias graves en la salud y la vida de las personas, unido a una crisis económica que desde todos los frentes se buscaba trabajar para minimizar al máximo su impacto en el bienestar de los ciudadanos del mundo, donde el desempleo, los cierres de las empresas y la caída de los PIB global mostraban un panorama muy desafiante en todos los países del planeta.

La ciencia y la resiliencia de los seres humanos ha sido grande: la aparición de vacunas para contrarrestar los efectos del COVID-19, unido a la fuerza de todos por seguir adelante, nos dejaron un 2021 con más optimismo, donde la palabra 'REACTIVACIÓN' se hizo presente para poder mover de nuevo el mejoramiento en la salud, la generación de trabajo y el inicio de la normalización en el aparato productivo: todo esto sabiendo que aún no termina la emergencia sanitaria, pero que la hemos aprendido a manejar, poniendo siempre por delante la vida de las personas.

Y así lo hemos entendido en Bancamía, donde nos tomamos muy en serio la salud e integridad de los colaboradores, por eso, apenas pudimos adquirir vacunas para todos, lo hicimos, como una de las empresas del país que primero logró esta compra,

y hoy podemos afirmar que la gran mayoría han recibido sus esquemas de vacunación completos en todas las zonas en las que tenemos presencia.

En ese propósito de pensar primero en los colaboradores, hemos seguido trabajando con mucho cuidado para establecer y acompañar el cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad, mostrando un manejo eficiente en el control de los contagios dentro de la Entidad.

Nos hemos esforzado para ser parte de la reactivación del país, de nuestros microempresarios y de Bancamía, para ir retomando la normalidad de la operación, alcanzando resultados positivos, a pesar de cierres, paros y adversidades del clima en algunas regiones, pero con la voluntad firme de que el trabajo para superar esta crisis es de todos y para todos.

► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

De esta forma, en el Banco nos hemos mantenido cerca y muy activos para que los microempresarios que fueron los más afectados por este momento difícil, con miles de negocios cerrados, volvieran a abrir, siguieran trabajando y buscaran crecer. Así, podemos reportar que:

- Hoy tenemos más de 1,5 millones de clientes atendidos por Bancamía con productos de crédito, ahorro, inversión y seguros. De los microempresarios que financiamos, el 54% son mujeres, el 44% viven en zonas rurales, el 86% son vulnerables desde el punto de vista de sus ingresos y el 42% tienen educación primaria a lo sumo.
- Desembolsamos créditos a más de 258.000 microempresarios del país, creciendo en un 37% lo realizado en el 2020.
- Entregamos más de \$1,2 billones en créditos productivos a los emprendedores de menores recursos, logrando un crecimiento del 36%, comparado con lo alcanzado el año anterior.
- La cartera del Banco ya superó los \$1,6 billones, mostrando un crecimiento superior al 11% en el último año.
- Los depósitos de ahorro y de CDT's no han dejado de mostrar buenos resultados, con expansiones del 19% y 13%, respectivamente.
- Lo mismo ha pasado con la colocación de microseguros y asistencias, que muestra un crecimiento del 92%, que indica como cada vez hay más cultura de protección en los clientes vulnerables que atendemos, con una oferta hecha a la medida de sus realidades.

### Apoyo a los Microempresarios

En 2021 continuamos apoyando la reactivación de los clientes, brindándoles oportunidades para que pudieran renegociar sus deudas con el Banco y aliviar sus flujos de caja. Es así que, por ejemplo, en respuesta a la situación provocada por el Paro Nacional implementamos un Programa de Negociaciones Especiales, que compendió descuentos en el valor de las cuotas a los clientes que se pusieron al día en su pago, y para los más afectados, negociaciones particulares que permitían condonar una porción importante del capital de la deuda. Se acogieron a dichos

programas 10.500 microempresarios, por \$77.408 millones, y se condonaron \$1.964 millones.

En paralelo, continuamos ofreciendo a nuestros clientes los instrumentos de negociación habilitados en el marco del PAD (Programa de Acompañamiento a Deudores) hasta su agotamiento en el mes de agosto, fecha en la que la Superintendencia Financiera dispuso su terminación. Así, en Bancamía se otorgaron, de enero a agosto, alivios por valor de \$308.378 millones a más de 67.000 clientes. Posterior

a eso se dio paso a la habilitación de instrumentos de normalización para que en casos específicos que aún requerían algún ajuste, fueran atendidos, otorgando de esta manera \$168.451 millones a 29.800 clientes, desde el mes de septiembre.

Dentro de los esfuerzos adelantados para brindar soluciones a nuestros clientes, promovimos ante el Fondo Nacional de Garantías (FNG) propuestas que permitieron contar con una línea de garantía de "Rescate", la cual nos permitió dar nuevos recursos a clientes que requerían capital para reactivar su negocio por un valor de \$46.750 millones. En muchos de estos casos, redujimos las tasas de interés de los créditos, haciendo viable para el microempresario atender los nuevos recursos y los que tenía vigentes. Este, sin duda, ha sido un instrumento clave en el proceso de reactivación y ha aportado para que miles de microempresarios pudieran superar la crisis y seguir adelante.

### Digitalización al alcance de los clientes

En 2021, fortalecimos nuestro portafolio de productos, con una estrategia de digitalización de la oferta de valor que nos permitió lanzar el CDT Digital, logrando más de 3.150 aperturas desde su lanzamiento en octubre hasta el 31 de diciembre de 2021. También, consolidamos nuestra oferta con la cuenta Soñando Juntos Digital, alcanzando un stock de más de 24.600 cuentas vigentes. Y para completar nuestro avance en la captación, la cuenta Micronómina alcanzó ya a 1.162 personas, lo que muestra cómo estamos llevando más beneficios a los microempresarios que generan empleo en sus unidades productivas.

Asimismo, en estos avances en digitalización, nuestros mejores clientes ya pueden acceder a un crédito aprobado desde la aplicación de Banca Móvil, con desembolso a su cuenta de ahorros, sin trámites ni documentos.

De esta forma, la digitalización de nuestros clientes es una realidad, y durante el 2021 hemos crecido un 53% en usuarios digitales, llegando a cerca de 262.000, quienes han realizado más de 18 millones de transacciones.

### Una oferta de valor más amplia

Hoy tenemos 13 líneas de crédito activas para clientes urbanos y rurales, y 2 líneas verdes: a partir de estas dos últimas financiamos medidas de adaptación al cambio climático y soluciones de energía más eficientes a 1.225 microempresarios por \$4.200 millones en 2021.

Proteger a nuestros clientes y mejorar su calidad de vida ha sido el principal propósito desde nuestro portafolio de seguros. Por ello, este año empezamos a comercializar dos nuevos productos de MAPFRE: Mi Maternidad Protegida, para acompañar a las mujeres en la mejor etapa de su vida, dándole continuidad a otro grupo de seguros especiales para mujeres que ya estamos comercializando y que evidencian cómo hemos integrado a nuestro modelo de negocio las necesidades, realidades y momentos de vida de las emprendedoras, generando soluciones financieras para ellas, sus familias y sus negocios. Y también está nuestro seguro de asistencias para salud, que permite acceder a servicios como un médico a domicilio, orientación telefónica, acceso a especialistas, exámenes médicos, toma de

► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

- Capítulo **04** Sobre Bancamía
- Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo **06** Materialidad de Bancamía
- Capítulo **07** Gobierno Corporativo
- Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas
- Capítulo **09** Finanzas sostenibles
- Capítulo **10** Desempeño Económico
- Capítulo **11** Creación de valor social
- Capítulo **12** Inclusión Financiera
- Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo **14** Transformación digital
- Capítulo **15** Gestión de riesgos
- Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

muestras en sus casas y atención odontológica, entre otras coberturas especiales.

### Aliados del Gobierno Nacional

Somos el único Banco de Microfinanzas aliado del Gobierno Nacional en la bancarización de la población receptora de subsidios, tarea con la que hemos logrado incluir financieramente a 270.000 personas de bajos recursos, brindándoles la posibilidad de acceder a estos recursos de una manera sencilla y segura, a través de nuestros canales físicos y digitales. En este tema, desde octubre venimos participando en la estructuración de un nuevo modelo de vinculación de beneficiarios para los programas Jóvenes en Acción y Devolución de IVA. Con esto, lo mejor es que hemos tenido la oportunidad de impulsar su progreso mediante nuestro portafolio, y muestra de ello es la profundización de 14.400 beneficiarios con productos de crédito, 12.500 con seguros y más de 27.000 con un producto de ahorro adicional a la cuenta en donde reciben el subsidio.

### Por las microempresas y la educación

Así, hemos marcado hitos en el país y en nuestra historia como banco de microfinanzas y sumamos más con acciones como el haber realizado la primera emisión de bonos sociales y de equidad de género para apoyar la fuerza emprendedora de las mujeres microempresarias de Colombia. Logramos una sobredemanda de 1.43 veces el valor ofertado y esto evidencia nuestro compromiso y liderazgo con los objetivos de igualdad de género en nuestro país y

principalmente con las poblaciones que atendemos.

En esa intención de contribuir, este año junto con BBVA entregamos otras cinco 'Becas Transformando Realidades' a hijos de nuestros microempresarios en Boyacá, Casanare, Bogotá, Santander y Norte de Santander: jóvenes con talento y unas ganas inmensas de convertirse en profesionales para ayudar a sus familias, quienes nunca se imaginaron que podrían ir a una universidad y hoy están dando ese paso con nuestro apoyo.

### Un trabajo por los Migrantes Venezolanos

Este año adelantamos una negociación con DFC (Development Finance Corporation) una agencia del Gobierno de los Estados Unidos, con quienes suscribimos una garantía por US\$ 8 millones para respaldar los créditos que desembolsemos a migrantes venezolanos y a clientes en las zonas de acogida de esta población. También, trabajamos con IFC (Corporación Financiera Internacional) con el objetivo de diseñar una propuesta de valor a migrantes y poner en marcha nuestro piloto para validar esta oferta. Esto se fortalece con todo el acompañamiento formativo que hace el programa Empropaz, que trabajamos en alianza con USAID, la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín.

De esta forma, nuestro trabajo ha sido reconocido con tres nuevos premios que hemos recibido en 2021:

- 'Premio Transformadores de Latinoamérica y el Caribe' en la categoría 'Negocios y Comunidades Sostenibles' por el programa Empropaz, que hoy trabajamos en 92 municipios afectados por la violencia y la pobreza.
- Premio CAF como una de las mejores iniciativas de innovación social en Iberoamérica, por todo el proceso desarrollado para facilitar la entrega de los subsidios a los más vulnerables.
- Premio LatinFinance, como la 'Institución Microfinanciera del Año' en América Latina.

Y a esto le tenemos que sumar el hecho de ser parte de la Fundación Microfinanzas BBVA que, según los datos más recientes publicados por la OCDE, es la primera fundación de América Latina en contribución al desarrollo y la primera del mundo por su aporte al desarrollo para la igualdad de género.

Somos un Banco que ha sabido gestionar estos difíciles momentos, logrando una importante estabilidad financiera, con un nivel de solvencia alto para seguir respaldando el progreso de las familias de bajos ingresos en Colombia.

Los anteriores logros hablan de todo un proceso de apoyo al desarrollo de los microempresarios, mujeres, campesinos, migrantes, colaboradores y comunidades, soportado en una guía y confianza destacable de la Junta Directiva y de nuestros Accionistas, con un respaldo grande a la misión de un Bancamía que seguirá transformando realidades.

### Miguel Ángel Charria Liévano

Presidente Ejecutivo de Bancamía

Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

**Bancamía**  
Facilitamos su progreso



**PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS ENTREGADOS A BANCAMÍA**

► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## Premios y Reconocimientos Entregados a Bancamía

El trabajo de Bancamía y sus colaboradores ha sido galardonado con tres nuevos premios en el 2021 y dos reconocimientos que entregaron entidades con las que el Banco ha establecido importantes modelos de trabajo en beneficio de los más vulnerables.

Por su parte, la presidenta de la Junta Directiva y cofundadora de Bancamía obtuvo también un importante reconocimiento a su labor.

01

Bancamía recibió el 'V Premio Transformadores de Latinoamérica y el Caribe' de RedEAmérica, en la categoría 'Negocios y Comunidades Sostenibles' por su programa Emprendimientos Productivos para la Paz -Empropaz-, que apoya a más de 5.000 emprendedores y microempresarios colombianos y migrantes venezolanos, con formación especializada y acompañamiento socio-empresarial, en 89 municipios afectados por la violencia y la pobreza, donde también se realizan procesos de inclusión financiera y Finanzas Productivas a más de 135.000 personas.

02

CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) y la revista Compromiso Empresarial reconoció a Bancamía como una de las 10 mejores iniciativas de innovación social en Iberoamérica, por el desarrollar de procesos de digitalización en la apertura de una Cuenta de Ahorros de bajo monto, y avanzar en geolocalización, para encontrar y bancarizar a 270.000 beneficiarios de los subsidios del Gobierno Nacional y la Alcaldía de Bogotá, durante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.

03

La revista Latin Finance en sus "Banks of the Year Awards 2021" le entregó a Bancamía el premio como la 'Institución Microfinanciera del Año' por la inclusión financiera y el acompañamiento a los microempresarios y colombianos vulnerables durante esta emergencia sanitaria.



► Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Bancamía, fue destacada por Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) 'por el mejor uso de plataforma virtual para hacer seguimiento a aprendices y formadores(as)' en el que se reconoce a las Instituciones Microfinancieras de Colombia participantes en la implementación de la carrera en 'Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras' bajo el modelo de formación dual.



En el Comité de Intermediarios Financieros, FINAGRO, le entregó a Bancamía, dos reconocimientos dentro de la Dirección de Banca no Tradicional y Nuevos Segmentos, 'Al mayor crecimiento en pequeño productor' y 'Al mayor crecimiento en colocación', destacando así el trabajo de la entidad por el sector agropecuario y rural, donde viene mostrando importantes avances.



Margarita Correa Henao, presidenta de la Junta Directiva y cofundadora de Bancamía, fue reconocida por la Fundación She Is con el "Premio a una Trayectoria Profesional", en los She Is Global Awards, destacando su trabajo por los microempresarios de Colombia y el empoderamiento económico de las mujeres.



**Bancamía**  
Facilitamos su progreso



# SOBRE BANCAMÍA

# 4

## Sobre Bancamía

Bancamía S.A. es el primer banco de microfinanzas creado en Colombia en el año 2008, perteneciente al Grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA. Nació de la integración misional de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, la Corporación Mundial de la Mujer Medellín y la Fundación Microfinanzas BBVA.

El objetivo de Bancamía es facilitar el acceso a productos y servicios financieros a los microempresarios de menores recursos, quienes históricamente han estado excluidos por sus condiciones económicas, sociales y geográficas, pero que representan la mayor fuerza productiva del país. Con ello, su propósito misional es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, expresado en su visión de contribuir al desarrollo productivo de los pequeños emprendedores, a través de las Finanzas Productivas, con una oferta de valor diseñada y adaptada a sus necesidades, para apoyar el desarrollo económico, social y ambiental, a través del acompañamiento y la inclusión financiera.

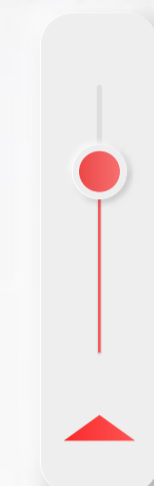
El Banco tiene domicilio principal en la ciudad de Bogotá en la Carrera 9 No. 66-25, y hace presencia a nivel nacional a través de sus canales digitales y presenciales. Al cierre del año 2021, el Banco logra una cobertura del 89,5% en el territorio nacional,

llegando a 1.005 municipios y 32 departamentos, a través de sus canales físicos habilitados, los cuales están compuestos por la Red de Oficinas y los Corresponsales Bancarios.

## Cobertura

En el territorio Nacional

89,5%



1.005

Municipios

32

Departamentos

[Menú](#) 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

▶ Capítulo 05 **Acerca del informe de gestión sostenible**

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

**Bancamía**  
Facilitamos su progreso



# ACERCA DEL INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE

# 5

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

▶ Capítulo 05 **Acerca del informe de gestión sostenible**

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. Se ha elaborado de conformidad con los estándares “GRI, opción Esencial”, de acuerdo con la información material para el Banco y sus grupos de interés.

El informe fue verificado por un tercero que revisó la adaptación de los contenidos al conjunto de estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative o estándar GRI.

Bancamía mantiene el compromiso con la sostenibilidad, identificando su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su participación en marcos referentes en Colombia como el Protocolo Verde.

Además del mensaje del Presidente y los hechos más destacados, Bancamía presenta la gestión económica, social, ambiental y de gobernanza de un año de recuperación postpandemia del COVID-19, donde se realiza un nuevo ejercicio de identificación de grupos de interés y materialidad que lleva a la organización a identificar los asuntos que en este año de recuperación son importantes para la gestión sostenible.

Es importante aclarar que la información relativa a empleados y otros trabajadores, incluida en el capítulo de gestión del talento, puede variar frente a los datos reportados en el Informe de Gestión Sostenible 2020, debido a que se toma las recomendaciones

de GRI relativas a no incluir practicantes y aprendices SENA.

Por último, se incluyen dentro de los anexos los resultados financieros, así como el reporte de la primera emisión de bonos sociales con enfoque de género.



Menú 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

▶ Capítulo 06 **Materialidad de Bancamía**

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

**Bancamía**  
Facilitamos su progreso



MATERIALIDAD DE  
**BANCAMÍA**

**6**

## 6.1 Estrategia de sostenibilidad

Desde la Alta Dirección de Bancamía hay conciencia y compromiso para agregar valor a sus grupos de interés en los ámbitos económico, social y ambiental, de forma equilibrada, de tal manera que el Banco pueda contribuir efectiva y eficientemente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, potenciando así las Finanzas Productivas con un desempeño sostenible.

Este compromiso se manifiesta en los tres ámbitos así:



## 6.2 Materialidad

En 2021, Bancamía realizó una actualización del análisis de materialidad, a través de un tercero. Esta incluyó la priorización de los grupos de interés.

### Proceso de materialidad



### Identificación de universo de temas

Para la identificación del universo de temas se tuvieron en cuenta los objetivos estratégicos de la organización y referentes internacionales tales como:

- ✓ DJSI – Dow Jones Sustainability Index
- ✓ GRI – Global Reporting Initiative
- ✓ ODS – Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ✓ REDCAMIF – Red Centroamericana de Microfinanzas
- ✓ BID – Banco Interamericano de Desarrollo
- ✓ Pacific Community Ventures
- ✓ CDC Small Business Finance
- ✓ BRAC USA
- ✓ BCM ESG Industry Playbook – PricewaterhouseCoopers

• Grupos de interés

El trabajo de Bancamía tiene un objetivo misional, cuyo impacto se refleja en la vida y negocios de poblaciones vulnerables, principalmente microempresarios, en diferentes zonas del país donde mujeres, indígenas, campesinos, migrantes y emprendedores de bajos recursos van mejorando su calidad de vida, a través del acceso a productos y servicios financieros y no financieros, hechos a la medida de sus realidades.

La búsqueda de cumplir ese gran objetivo, año tras año, se logra manteniendo y fortaleciendo la relación con los diferentes grupos de interés, en donde intervienen procesos eficientes de comunicación, cimentado en un trabajo en equipo que busca fortalecer la confianza, el respeto, la transparencia y la responsabilidad.

Generar bienestar se logra con mejores resultados cuando más actores intervienen en el trabajo de transformar realidades, y en Bancamía esto se ha entendido en los 13 años de gestión para facilitar el progreso. De allí que surja la necesidad de crear una matriz de priorización de los grupos de interés para establecer una promesa de valor en el relacionamiento de Bancamía y sus diferentes áreas, en pro de afianzar el diálogo con cada uno de ellos.

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	DEFINICIÓN	PROMESA DE VALOR EN EL RELACIONAMIENTO
<b>Colaboradores</b>	Trabajadores y colaboradores (se incluyen practicantes, aprendices)	Persona vinculada a la organización con el respaldo de un contrato para realizar un trabajo a cambio de un salario.	<p>Entender al equipo humano como el factor primordial y clave de Bancamía, mediante acciones formativas, estrategias dinámicas y participativas, desarrollando el talento de los colaboradores en habilidades y conocimientos, orientando el saber ser como en el saber hacer, implicándolos y empoderándolos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>Alineado con lo anterior, la oferta de valor se soporta en beneficios creados y actualizados a la medida de las necesidades, tanto de los colaboradores como de sus familias.</p> <p>Asimismo, establecer y actualizar procesos que conlleven oportunidad y diligencia frente a las necesidades y trámites que son requeridos por los equipos.</p> <p>De igual forma, trabajar con asertividad el manejo de las relaciones laborales, garantizando el cumplimiento de la normativa y la atención de procesos de manera justa. Junto a esto, cumplir con el programa de seguridad y salud en el trabajo, acatando la normativa para propiciar lugares de desempeño laboral bajo condiciones óptimas.</p>
<b>Accionistas e inversionistas</b>		Persona física o jurídica que cuente con titularidad de acciones de la organización.	Brindar tratamiento equitativo e información veraz, oportuna y relevante para la toma de las decisiones que corresponden frente a la entidad, en aplicación de los más altos estándares de buen gobierno corporativo, y asegurar la gestión adecuada de los asuntos societarios en pro de la salvaguarda de los intereses de los diferentes grupos de interés del Banco.
<b>Junta directiva</b>		Máximo órgano administrativo y decisorio de la organización.	Poner a disposición todas las herramientas requeridas para su correcto desempeño como órgano colegiado, velando porque dé cumplimiento a sus funciones en forma óptima, en especial a través de la provisión de informes de la gestión adelantada por la administración, con la periodicidad, alcance y datos pertinentes que le permitan efectuar un efectivo seguimiento y oportuno direccionamiento, a través del asesoramiento y capacitación requeridas.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

▶ Capítulo 06 **Materialidad de Bancamía**

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	DEFINICIÓN	PROMESA DE VALOR EN EL RELACIONAMIENTO
<b>Consumidores financieros</b>	Clientes Usuarios Clientes especializados	Persona o entidad que adquiere los servicios ofrecidos por la organización o en su defecto, los usa de manera física o virtual.	Diseñar e implementar una propuesta de valor integral, incorporando productos y servicios financieros y no financieros, contruidos a partir de sus necesidades, enfocados en acompañar su desarrollo productivo, el progreso de sus negocios y la mejora de la calidad de vida de ellos y sus familias. Todo esto a partir de un modelo relacional que brinde asesoría objetiva y conduzca al adecuado uso de los canales de atención, presenciales y digitales, centrados en diseñar la mejor experiencia, que nos permita siempre establecer relaciones de largo plazo.
<b>Proveedores y contratistas</b>	Proveedores y contratistas bienes y servicios	Persona o empresa que provee bienes y servicios a la organización.	Fomentar relaciones comerciales integrales, en las cuales se generen con los aliados estratégicos (proveedores) relaciones de mutuo beneficio en todos los aspectos de la cadena, a través del cumplimiento de los acuerdos contractuales y garantizando a lo largo del proceso, los principios de selección objetiva, transparencia, igualdad, economía y desarrollo sostenible.
<b>Agencias internacionales y aliados institucionales</b>	Aliados institucionales	Organizaciones que trabajan para impulsar el interés público de forma ética y que no estén organizadas como empresas con fines lucrativos.	Construir relaciones de valor que permitan trabajar en equipo diferentes iniciativas que impacten la vida de los microempresarios que atiende Bancamía y las comunidades vulnerables que requieran acompañamiento desde el quehacer de la entidad, además de generar alianzas que permitan sumar experiencia y conocimiento para acompañar la misión del Banco, con criterios de integridad y responsabilidad.
<b>Estado</b>	Administraciones locales, autoridades, ramas de poder público	Aparato de poder que define las dinámicas sociales y económicas del territorio donde opera la organización. Creador, ejecutor y garante de la ley.	Mantener un diálogo constante con las diferentes instituciones del Estado desde los frentes que involucran la labor de Bancamía, para trabajar en iniciativas, políticas públicas, alianzas y proyectos que impacten la vida y negocios de los más vulnerables, así como dar cumplimiento a las directrices que se dicten para el sector en el que trabaja la entidad.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

▶ Capítulo 06 **Materialidad de Bancamía**

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	DEFINICIÓN	PROMESA DE VALOR EN EL RELACIONAMIENTO
<b>Sociedad / comunidades</b>	Comunidades locales Grupos sociales Grupos vulnerables	Personas que pueden ser impactados por las operaciones de la organización.	Mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, facilitándoles el acceso a productos y servicios financieros hechos a la medida de sus realidades, principalmente a microempresarios, además de la participación en iniciativas de educación financiera (presencial y virtual), procesos de formación para el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial en zonas afectadas por la violencia y la pobreza para contribuir a la paz.  Contribuir al empoderamiento económico de las mujeres es un compromiso del Banco, así como apoyar el desarrollo productivo de los pequeños productores rurales del país y la población migrante, siempre trabajando con principios de sostenibilidad para generar un impacto social, económico y ambiental.
<b>Medios de comunicación</b>	Generales, especializados, líderes de opinión	Canales e instrumentos que pueden comunicar a la sociedad sobre las prácticas de la organización.	Entregar información de valor sobre el trabajo de Bancamía y el impacto social, económico y ambiental que genera en las comunidades en las que interviene, con el fin de contarle a la opinión pública hechos que son noticias de interés por su contenido de tipo financiero, historias que son ejemplo en el país, además de nuevos productos y servicios que promueven la inclusión financiera y social de los más vulnerables.
<b>Entidades financieras</b>	Competidores, Entidades con propósitos de negocio similar	Organización que ofrece servicios financieros que van desde el asesoramiento hasta créditos bancarios.	Unir esfuerzos para promover iniciativas orientadas a reconocer adecuadamente al microempresario colombiano en el sector público y privado, así como impulsar entre las diferentes entidades la sana competencia enmarcada en la legislación, que favorezca el desarrollo de los emprendedores vulnerables tanto en entornos urbanos como rurales de nuestro país.
<b>Academia</b>	Instituciones educativas, organizaciones técnicas	Organizaciones voluntarias formalmente constituidas con objetivos sociales, económicos o políticos.	Generar sinergias con instituciones educativas de alta calidad y reconocimiento, con el propósito de integrar esfuerzos para diseñar e implementar programas de formación y desarrollo para todos los colaboradores, aportando a su crecimiento humano y profesional, para que desplieguen sus talentos de acuerdo a las necesidades de cada rol, alineados con la cultura corporativa.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

▶ Capítulo 06 **Materialidad de Bancamía**

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

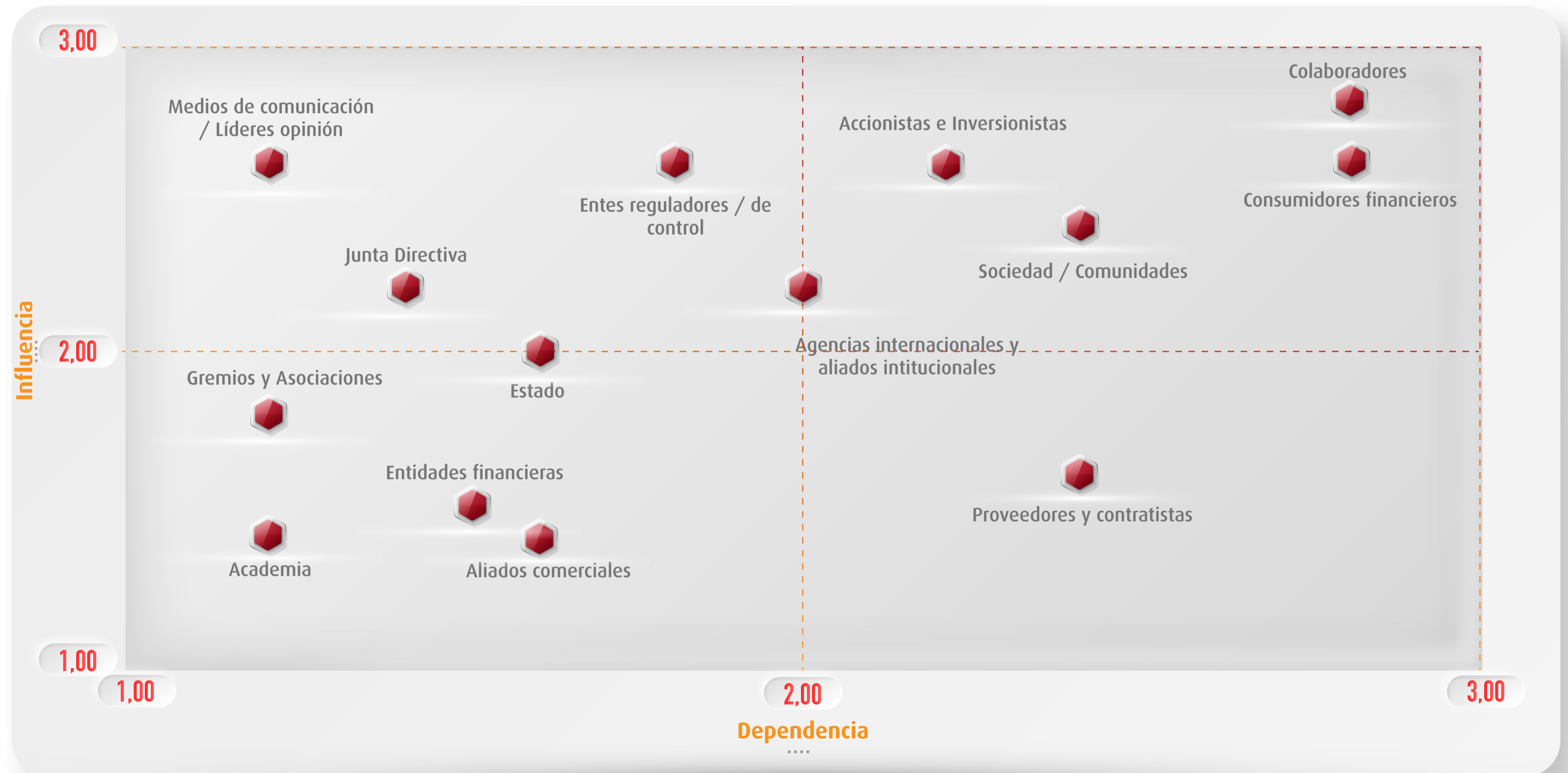
Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	DEFINICIÓN	PROMESA DE VALOR EN EL RELACIONAMIENTO
<b>Entes reguladores/ de control</b>	Superintendencias, Banco de la República, FOGAFIN	Organismos que supervisan y aseguran el buen funcionamiento de las entidades financieras para mantener la integridad del sistema financiero, regulación y cumplimiento.	Mantener relaciones de respeto, confianza y acatamiento de las instrucciones, lineamientos y regulaciones aplicables a la entidad, prestando la colaboración requerida y suministrando la información veraz y oportuna para facilitar el cumplimiento de las funciones de dichos entes y preservando la reputación, posicionamiento y cultura de cumplimiento de Bancamía.
<b>Gremios y Asociaciones</b>	Asociaciones. Grupos sectoriales	Organizaciones nacionales e internacionales a las cuales pertenece la organización y con la que comparte intereses comunes.	Trabajar de forma colectiva para generar acciones que aporten en la construcción de políticas públicas y de iniciativas que impacten de manera positiva a los microempresarios del país, pensando en la sostenibilidad y la generación de valor para diferentes grupos de interés en busca de contribuir al crecimiento de Colombia.
<b>Aliados comerciales</b>		Organizaciones que sirven como apoyo para beneficiar a los clientes.	Establecer relaciones de largo plazo a partir de un modelo de relacionamiento y atención eficiente y accesible, con una base tecnológica, que permita entregar una oferta de valor financiera y no financiera, sumada a beneficios diferenciales que satisfagan las necesidades de ellos mismos y de sus comunidades.

• Priorización de los grupos de interés

A partir de revisión documental de referentes internacionales e insumos internos relevantes del Banco, se identificaron 14 grupos de interés, los cuales, por medio de un taller, se priorizaron, bajo los atributos de dependencia (grupos o individuos que dependen directa o indirectamente de las actividades, productos o servicios de la organización y su desempeño asociado) e influencia (grupos o personas que pueden tener un impacto en la toma de decisiones estratégicas u operativas de la organización).



## ● Involucramiento de los grupos de interés

La opinión de los grupos de interés permite enfocar los principales aspectos de gestión y con ello determinar los asuntos materiales para el Banco, con el objetivo de ser más acertados ante sus necesidades. Para involucrarlos en el proceso de elaboración del presente informe y conocer los aspectos que consideraban más importantes en su relación con Bancamía, se desarrollaron entrevistas, espacios de diálogo y encuestas.

En el desarrollo de las entrevistas, los espacios de diálogo y las encuestas, se les comunicó a los participantes sobre el proceso de análisis de materialidad, conceptos generales y se indagó acerca de los siguientes aspectos:

- ✔ Principales impactos (sociales, ambientales, económicos y de gobernanza) más significativos (positivos y negativos) de Bancamía.

---

- ✔ Principales riesgos/retos más críticos (sociales, ambientales, económicos y de gobernanza) a los que se enfrenta Bancamía actualmente y en el largo plazo.

---

- ✔ Principales oportunidades (sociales, ambientales, económicas y de gobernanza) identificada en el contexto que permitirían aumentar los impactos positivos de Bancamía.

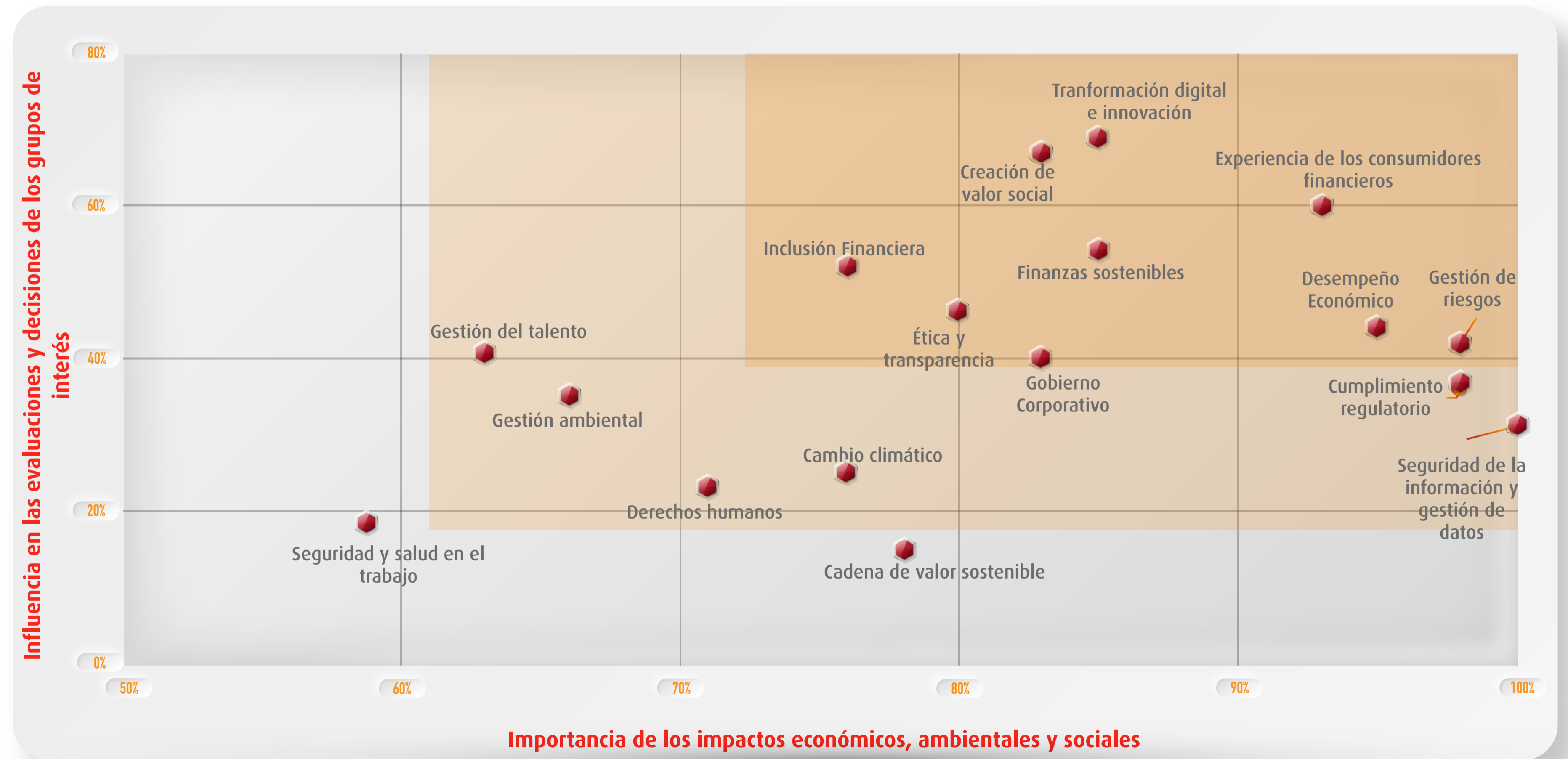
---

- ✔ Principales aspectos que quisieran que se incluyeran en el Informe de Sostenibilidad 2021.



• **Matriz de materialidad**



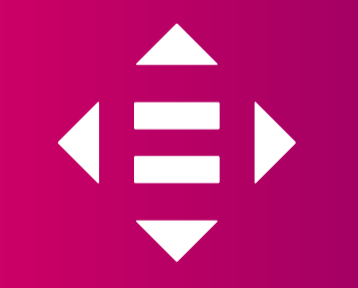
Los temas materiales identificados para Bancamía parten de la revisión documental de los referentes internacionales, así como la determinación del grado de influencia e impacto de dichos asuntos para los grupos de interés en su relacionamiento con el Banco.



### Detalle de los temas materiales para Bancamía.

Nº	TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN
1.	<b>Transformación digital e innovación</b>	Gestión de la innovación, incluyendo la implementación de nuevas tecnologías para crear o fortalecer productos, servicios o procesos de la organización.
2.	<b>Experiencia de los consumidores financieros</b>	Gestión de los clientes y usuarios con el objetivo de garantizar su satisfacción y altos niveles de servicio.
3.	<b>Creación de valor social</b>	Gestión de programas que aportan a la consecución del propósito misional de Bancamía, enfocado en mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos. Incluye las acciones para afrontar el COVID-19.
4.	<b>Desempeño Económico</b>	Desempeño económico, estabilidad financiera y crecimiento sostenible.
5.	<b>Gestión de riesgos</b>	Gestión integral de riesgos, incluyendo procesos de identificación y evaluación, y la respuesta a los riesgos emergentes y las crisis.
6.	<b>Finanzas sostenibles</b>	Creación y fomento de productos y servicios sostenibles que permitan captar y crear valor económico, social y ambiental para el negocio y sus grupos de interés. Incluye productos de adaptación y mitigación al cambio climático y equidad de género.
7.	<b>Inclusión Financiera</b>	Conjunto de estrategias que habilitan la disponibilidad e igualdad de oportunidades para el acceso a servicios y productos financieros. Busca garantizar el acceso cómodo, equitativo, permanente y apropiado a los productos y servicios financieros.
8.	<b>Ética y transparencia</b>	Fomento de la integridad y del comportamiento ético que transmita confianza, eficiencia, transparencia y responsabilidad a sus grupos de interés.
9.	<b>Gobierno Corporativo</b>	Gobierno corporativo que guíe y estructure el funcionamiento del Banco, orientado a la creación de valor a largo plazo y de modo sostenible para todos los grupos de interés, preservando la integridad y potenciando todo lo posible el valor de sus capitales.

### 6.3 Alineación ODS 2021

ODS 2030	OBJETIVO GLOBAL 2030	CONTEXTO COLOMBIA	BANCAMÍA	TEMA MATERIAL
 <p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p>	<p>Erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, medida por un ingreso por persona inferior a US\$1,25 al día.</p>	<p>El 15.1% de la población colombiana se encuentra en condición de pobreza extrema y el 42.5% en condición de pobreza, desde el punto de vista de sus ingresos. <b>Fuente: DANE 2020.</b></p>	<p>Bancamía provee servicios microfinancieros a clientes en condición de vulnerabilidad económica: 86% vulnerables desde el punto de vista de sus ingresos, de los cuales 5.9% se encuentran en Pobreza Extrema y 27,8% en Pobreza.</p>	<p>Transformación Digital Creación de valor social Finanzas sostenibles Inclusión financiera</p>
 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p>El trabajo decente implica que todas las personas tengan oportunidades para realizar una actividad productiva que aporte un ingreso justo, seguridad en el trabajo y protección para las familias.</p>	<p>La industria microfinanciera colombiana atiende 2'717.706 microempresarios, fomentando el crecimiento de las microempresas mediante el acceso a servicios financieros a la medida. <b>Fuente: Asomicrofinanzas (noviembre 2021).</b></p>	<p>Bancamía cuenta con un amplio plan de beneficios dirigido a sus más de 2994 colaboradores con contrato a término indefinido y término fijo.  Para 2021, el 44% de los clientes clasificados como pobres al momento de su vinculación con la entidad, lograron superar la pobreza luego de dos años de relación con el Banco.</p>	<p>Transformación Digital Experiencia de los consumidores financieros Desempeño económico Gestión de riesgos Finanzas sostenibles Inclusión financiera Gobierno Corporativo Ética y transparencia</p>
 <p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p>	<p>Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica.</p>	<p>Según el Banco Mundial, en 2020, Colombia es el 2º país más desigual de América Latina y el más desigual de los países de la OCDE. El ingreso del 10% más rico de la población es once veces mayor que el del 10% más pobre. El coeficiente Gini fue de 0.54 en 2020. <b>Fuente: Banco Mundial (nov 2021).</b></p>	<p>Uno de los ejes estratégicos está enfocado en la Inclusión Financiera. Es por esto que Bancamía da oportunidades a grupos socialmente vulnerables. Del total de clientes de crédito: el 54,2% son mujeres, 43.5% viven en entorno rural, 42.4% tiene educación primaria a lo sumo, 15.9% son jóvenes menores de 30 años y el 17.1% son mayores de 60 años.</p>	<p>Creación de valor social Finanzas sostenibles Inclusión financiera</p>

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

▶ Capítulo 06 **Materialidad de Bancamía**

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero



Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

ODS 2030	OBJETIVO GLOBAL 2030	CONTEXTO COLOMBIA	BANCAMÍA	TEMA MATERIAL
<p>2 HAMBRE CERO</p> 	<p>Duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los pequeños productores de alimentos, en particular las mujeres, indígenas, agricultores familiares, y pescadores, mediante el acceso a recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades.</p>	<p>En 2020, el sector agrícola tuvo una participación del 7.6% del PIB total de la economía colombiana. La población ocupada en los centros poblados y rural disperso en 2018, fue de 5 millones de personas. La rama de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca concentró el 60,4% de la población ocupada, (es decir, alrededor de 3 millones de habitantes del campo). <b>Fuente: Banco Mundial 2020 y DANE 2018.</b></p>	<p>Bancamía dirige recursos financieros a productores agrícolas en zonas rurales para impulsar su crecimiento. El monto total desembolsado bajo líneas de crédito agropecuarias aumentó en un 30%, al pasar de \$159.719 millones de pesos en 2020 a \$207.755 millones de pesos a cierre de 2021.</p>	<p>Creación de valor social Finanzas sostenibles</p>
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.</p>	<p>Colombia es el 3er país más vulnerable al Cambio Climático según la ONU. El fenómeno de El Niño (2015-2016) golpeó tan fuerte la economía que impactó en 0,6 puntos porcentuales al Producto Interno Bruto (PIB), equivalente a 3,8 Billones al año. El agro fue uno de los sectores más afectados al bajar en 20 % su rendimiento.</p>	<p>La estrategia de sostenibilidad de Bancamía, contempla el cambio climático desde tres ejes fundamentales; Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos, por medio del diseño e implementación del SARAS. Sistema de información de vulnerabilidad climática en los territorios, para tomar decisiones preventivas y desarrollo de finanzas productivas, a través de las líneas de crédito ambiental Crediverde Adaptación y Crediverde Energía, que para 2021 atendieron 1225 clientes vulnerables. Medición y mitigación del impacto ambiental directo a través de la gestión de la huella de carbono.</p>	<p>Finanzas sostenibles</p>

Menú 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

**GOBIERNO CORPORATIVO**

**7**

## 7.1 Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo en Bancamía representa uno de los pilares fundamentales sobre los que cimienta, desde su creación, su sostenibilidad y su compromiso con todos los grupos de interés, contando con unas reglas claras para la toma de decisiones, conformación de instancias colegiadas de decisión, aseguramiento de divulgación de información, mecanismos de conocimiento y resolución de eventuales conflictos de interés, entre otros.

Es por ello que, conscientes de la importancia de contar con un sistema sólido de buena gobernanza, se han establecido las políticas que regulan su funcionamiento, la composición de sus órganos de administración, los procedimientos y reglas de elección y sucesión de los miembros de la Junta Directiva y comités de apoyo, los lineamientos para el reconocimiento de retribuciones a la Junta Directiva y el proceso de designación de Revisores Fiscales.

Así mismo, se han establecido programas de inducción, visitas a campo y actualización en temas de interés para los miembros de Junta, al considerar de vital importancia contar con directores cuyo perfil, experiencia, competencias y habilidades estén a tono con las necesidades del Banco y consideren el entorno externo.

Uno de los componentes claves del sistema de Gobierno Corporativo de Bancamía es el de la Divulgación de Información, el cual se traduce, de una parte, en disponer de información veraz y oportuna sobre todos los asuntos de interés de cualquier accionistas e inversionista en general, a través de

medios idóneos y de fácil acceso como la página web y los canales dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para ello; y de otra, en el mantenimiento y actualización continua de una plataforma societaria que permite a todos los integrantes de la Junta y de sus Comités, y a los propios Accionistas, contar con la información completa, en línea sobre los asuntos de su competencia sobre los cuales debe deliberar y decidir, con ello se garantiza la disponibilidad, la fácil consulta y, en especial, la integridad y trazabilidad de la información que provee la sociedad y de cualquier novedad o ajuste respecto de la misma.

La forma en que Bancamía gestiona su Gobierno Corporativo ha generado distintos impactos tanto a nivel interno como externo, tal y como se detalla a continuación:

**A nivel interno:** Bancamía ha logrado la implementación de un muy alto número de recomendaciones del Código País expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que desde años atrás le valió el reconocimiento dentro del grupo de entidades financieras de mayor adhesión a dicho Código, sin perjuicio de lo cual mantiene su entendimiento de que se trata de un sistema que requiere revisión y mejora continua, por lo que, con base también en las recomendaciones de sus propios miembros de Junta, despliega acciones de mejora para el cierre de posibles temas por abordar.

Desde el momento mismo de su creación por parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, la Corporación Mundial de la Mujer

Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín se establecieron estándares de gobernanza cercanos a los de entidades cotizadas en la bolsa, los cuales se han conservado y puesto a tono con la evolución constante en la materia.



**A nivel externo:** Bancamía contribuye con su experiencia y mejores prácticas, poniendo a disposición capacitaciones a otras entidades de similar tamaño y características, recibiendo también retroalimentación sobre las mismas, conocimiento sobre otras formas de abordar la gobernanza por las entidades y gremios que las agrupan.

En consideración a su calidad de emisor de valores de contenido social y de equidad de género, creó una instancia de revisión del cumplimiento de los fines que fueron previstos para la inversión realizada por los suscriptores de su primera emisión de bonos sociales y de equidad, garantizando así el monitoreo al uso de los fondos y su correcta destinación a financiar microcréditos productivos a

emprendedoras y medir también el impacto de los mismos en el crecimiento de dichos clientes.

Bancamía cumple de manera rigurosa con los deberes que le asisten respecto a la comunicación de temas referentes a Gobierno Corporativo, manteniendo al mercado suficientemente informado de su actividad, avance o situaciones relevantes que surjan del ejercicio de sus actividades, a través del canal dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia para ello, su página web corporativa, los informes emitidos (incluido el de Gobierno Corporativo presentado por la Junta Directiva anualmente a la Asamblea General de Accionistas).

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

La reglamentación del funcionamiento del Sistema de Gobierno Corporativo de Bancamía está contenida en los siguientes Códigos, Políticas, Manuales y Procedimientos:

- Estatutos Sociales.
- Código Gobierno Corporativo Grupo FMBBVA.
- Código de Conducta.
- Política Anticorrupción.
- Reglamentos del funcionamiento de: la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y sus Comités de Riesgos, Gobierno Corporativo, Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT, y de Nombramientos y Retribuciones.
- Política de Elección y Sucesión de miembros de Junta y Comités, y Plan de Contingencia.
- Política de Remuneración de miembros de Junta Directiva y Comités.
- Política de Elección de Revisor Fiscal.
- Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.
- Política de Delegación de Funciones de la Alta Gerencia.
- Reglamento Funcionamiento Comité de Dirección.

Para destacar que la Entidad dentro de su página web corporativa ha dispuesto un capítulo especial que contiene información relacionada con asuntos propios de Gobierno Corporativo, el cual se ubica en el link que a continuación se relaciona <https://www.bancamia.com.co/informacion-institucional>, en el que reposan los principales documentos societarios aprobados por las instancias responsables, el detalle de la composición accionaria y de la Junta Directiva, la administración, los órganos de control, la encuesta anual de Código País, el récord de información relevante, entre otros.

**a) Avance en los compromisos adquiridos en el Informe de Sostenibilidad 2020**

- ✔ Bancamía reforzó los conocimientos de su Junta Directiva sobre los temas de mayor interés e impacto, según la priorización realizada por sus propios miembros.

✔ Sobre el particular se destaca que, en el ejercicio continuo de gestión y fortalecimiento del sistema de Gobierno Corporativo, durante el año 2021 se adelantaron, entre otras, las actividades que a continuación se relacionan:

- Reforma del artículo 56 de los estatutos sociales del Banco, por medio del cual se adicionó un párrafo para precisar que Bancamía, sus administradores y empleados se obligan a cumplir las recomendaciones de mejores prácticas de Gobierno Corporativo contenidas en el Código País, que voluntariamente haya adoptado la sociedad, y que el Comité de Gobierno Corporativo revisará la ejecución de dicho cumplimiento.

- Actualización del manual interno que define el procedimiento de atención de requerimientos de entes de control como lo son la Superintendencia Financiera de Colombia y la Revisoría Fiscal.

- Actualización de la circular normativa interna que regula y define el procedimiento para la revelación de información relevante, a fin de acatar las nuevas disposiciones contenidas en la circular externa 151 de 2021.

**b) Objetivos y metas: asociadas al tema Gobierno Corporativo**

En desarrollo de la medición que en Colombia se realiza por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia a las entidades supervisadas, Bancamía registró un cumplimiento del 93%, manteniendo así el buen posicionamiento y nivel de adopción de buenas prácticas de gobierno corporativas, frente a una meta del 90% para 2021, resultado que muestra consistencia en la adhesión y puesta en marcha de las mejores prácticas y recomendaciones del Código País.

**c) Recursos:**

Para el año 2021 Bancamía destinó un presupuesto de \$350M para atender los gastos originados en las retribuciones a miembros de Junta Directiva y mantenimiento de su plataforma societaria.

Bancamía cuenta con canales de información y atención para sus grupos de interés en los eventos en que requieran información o deseen presentar cualquier tipo de inquietud o reclamación, relacionados con el funcionamiento del Gobierno Corporativo a saber:

- Buzón de correo electrónico [atencionalinversionista@bancamia.com.co](mailto:atencionalinversionista@bancamia.com.co) y Oficina de atención al inversionista: gestionado por la Vicepresidencia de Servicios Jurídicos, Cumplimiento y Secretaria General.

- Canal de actitud responsable: [actitudresponsable@bancamia.com.co](mailto:actitudresponsable@bancamia.com.co) gestionado por la Dirección de Integridad y protección.

- Página web: [www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co) gestionado por la Gerencia de Comunicaciones.



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ **Capítulo 07 Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

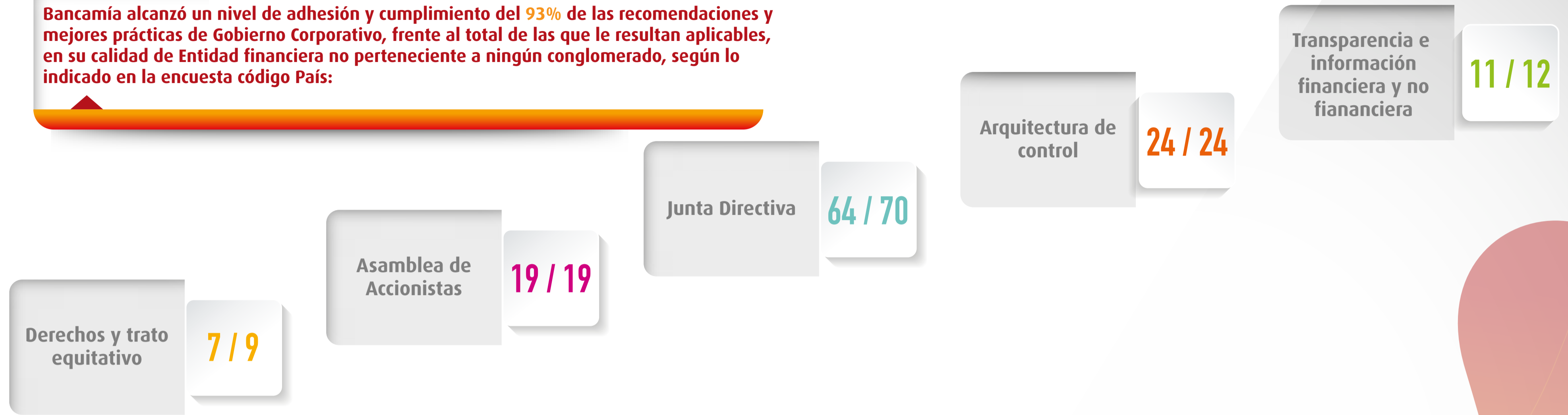
Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

**Bancamía alcanzó un nivel de adhesión y cumplimiento del 93% de las recomendaciones y mejores prácticas de Gobierno Corporativo, frente al total de las que le resultan aplicables, en su calidad de Entidad financiera no perteneciente a ningún conglomerado, según lo indicado en la encuesta código País:**



Dada la evaluación practicada en febrero de 2021 a los resultados obtenidos de la autoevaluación respecto de la gestión y funcionamiento de los órganos de gobierno, según la cual concluyó que había uniformidad en las respuestas y percepciones de los directores, y que dadas las altas calificaciones y buenos conceptos emitidos no surgía la necesidad de planes de acción, sin perjuicio de lo cual se adelantaron capacitaciones sobre ciberseguridad, al resultar el punto de mayor interés de la Junta.

Bancamía, evalúa constantemente su gestión, los diferentes entes de control como lo son la Superintendencia Financiera de Colombia, Revisoría Fiscal y Auditoría Interna evalúan los diferentes procedimientos y sistemas de administración de riesgos, actividades que concluyen con la emisión de los correspondientes informes de evaluación y son insumo importante para la implementación de estrategias y planes de mejora al interior del Banco.

**La estructura del Gobierno Corporativo de Bancamía es la siguiente:**

**Órganos de Dirección:**

- Asamblea General de Accionistas

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Fundación BBVA para las Microfinanzas	50,874%
Corporación Mundial de la Mujer Medellín	24,563%
Corporación Mundial de la Mujer Colombia	24,563%



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

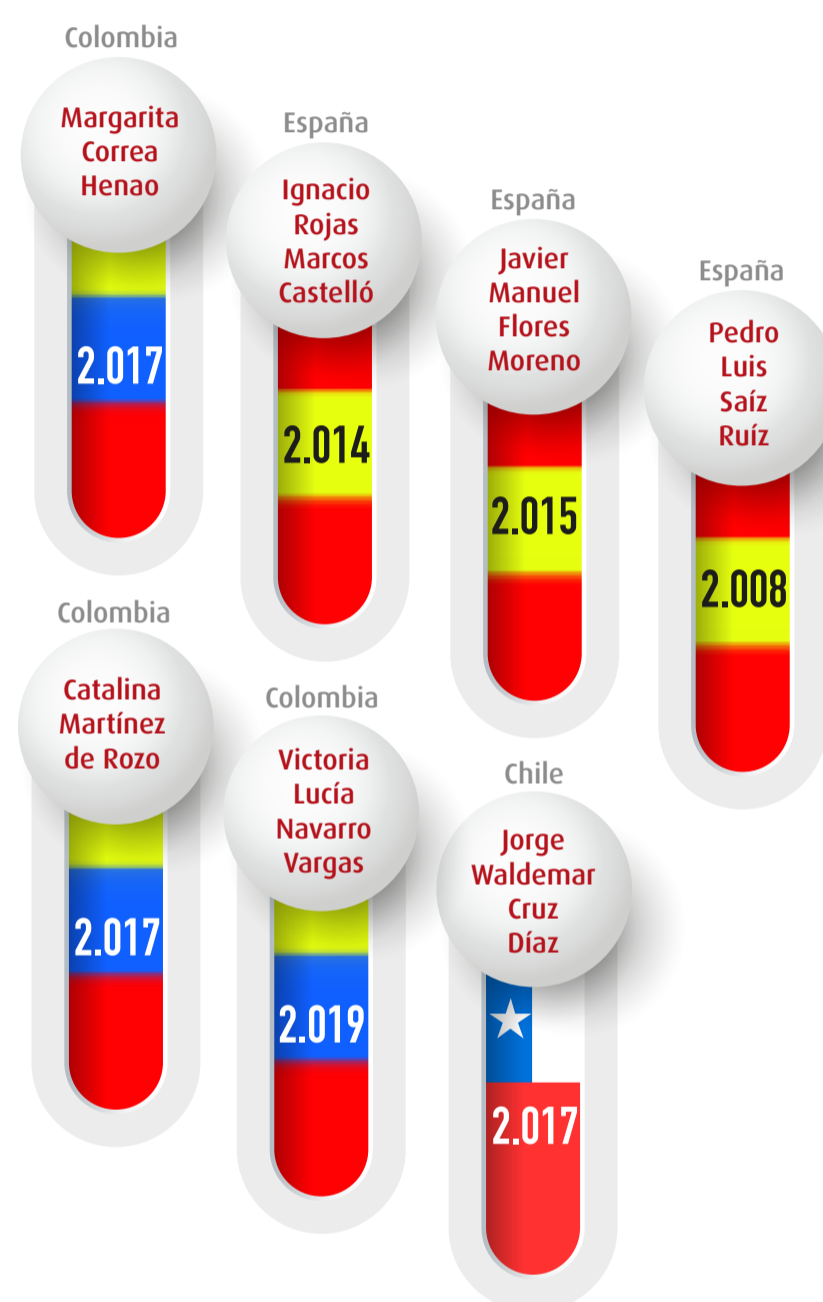
Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

• **Junta Directiva**



## INTEGRACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Nombre completo	Cargo	Nivel ejecutivo o no ejecutivo	Independencia	Antigüedad en el órgano de gobierno (años)	Sexo	Competencias en temas económicos, ambientales y sociales	Representación de los grupos de interés.
Margarita Correa Henao	Presidente Junta Directiva	No ejecutivo	Si	4	Femenino	Antropóloga con especialización en Alta Gerencia Internacional y Desarrollo Social y Humano	N/A
Javier Manuel Flores Moreno	Miembro Junta Directiva	No ejecutivo	No	6	Masculino	Licenciado en Derecho con especialización en Alta Dirección y Administración de Empresas. Actual Director General de la FMBBVA	Accionistas e Inversionistas
Pedro Saíz Ruíz	Miembro Junta Directiva	No ejecutivo	Si	13	Masculino	Ingeniero Industrial con extensa experiencia en sector financiero	N/A
Ignacio Rojas - Marcos Castelló	Vicepresidente Junta Directiva	No ejecutivo	Si	7	Masculino	Ingeniero Industrial con Maestría en Dirección y Administración de Empresas. Ha sido Director en importantes organizaciones en áreas de administración, organización y operaciones	N/A
Victoria Lucía Navarro Vargas	Miembro Junta Directiva	No ejecutivo	Si	2	Femenino	Ingeniera de Sistemas con diversos estudios y experiencia en temas de SARLAFT, y aspectos contables y tributarios	N/A
Catalina Martínez de Rozo	Miembro Junta Directiva	No ejecutivo	Si	4	Femenino	Ingeniera Industrial con experiencia en sector financiero, real y de servicios, con énfasis en áreas financieras, administrativas y de personal	N/A
Jorge Waldemar Cruz	Miembro Junta Directiva	No ejecutivo	Si	4	Masculino	Contador Público con énfasis en administración de empresas, gestión operacional y control interno. Tiene conocimientos en materia de sistemas y desarrollo comercial	Academia

• **Órganos de seguimiento: (Comités de apoyo a Junta Directiva)**

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Riesgos
- Comité de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT
- Comité de Nombramientos y Retribuciones

**Comité de Riesgos**

- 1) Pedro Luis Saíz Ruíz
- 2) Ignacio Rojas - Marcos Castelló
- 3) Jorge Waldemar Cruz Díaz

**Comité de Auditoría Cumplimiento y SARLAFT**

- 1) Jorge Waldemar Cruz Díaz
- 2) Victoria Lucia Navarro Vargas
- 3) Pedro Luis Saíz Ruíz

**Comité de Gobierno Corporativo**

- 1) Ignacio Rojas - Marcos Castelló
- 2) Margarita Correa Henao
- 3) Jorge Waldemar Cruz Díaz

**Comité de Nombramientos y Retribuciones**

- 1) Ignacio Rojas - Marcos Castelló
- 2) Pedro Luis Saíz Ruíz
- 3) Catalina Martínez de Rozo

• **Alta Gerencia:**

- ✓ Presidencia Ejecutiva
- ✓ Vicepresidencias de área

• **Órganos de Control:**

- ✓ Revisoría Fiscal
- ✓ Auditoría General

**Comité de Gobierno Corporativo:** Apoya la implementación, gestión, supervisión y evaluación del Gobierno Corporativo, en los aspectos relativos al Sistema de Gobierno Corporativo del Banco, y a la función de Cumplimiento, en lo relacionado con el correcto funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), que vela por garantizar una adecuada protección al consumidor, así como por la atención de sus peticiones, quejas y reclamos.

**Comité de Riesgos:** Apoya a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de definición, seguimiento, control y supervisión de la gestión de riesgos y sus políticas generales.

**Comité de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT:** Asiste a la Junta Directiva en su función de supervisión, mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Control de la Sociedad, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos, implementado por la sociedad, y en asuntos relacionados con Cumplimiento y SARLAFT.

**Comité de Nombramientos y Retribuciones:** Apoya a la Junta en sus funciones asociadas a las materias de nombramientos y remuneración de los miembros de la Junta y de la Alta Gerencia, y vigila la observancia de las reglas de Gobierno Corporativo relacionadas con materias afines, revisando periódicamente su cumplimiento, recomendaciones y principios.

**Principales Políticas de Buen Gobierno:** Bancamía cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo sólido enfocado en la correcta estructuración de sus órganos de gobierno, siempre en aras de garantizar el debido conocimiento y decisión desde todas las instancias que lo componen, en temas tales como los económicos, ambientales y sociales.

Por ello cuenta con la Política de Delegación de Funciones de la Alta Gerencia, aprobada por la Junta Directiva, que define la forma en que se integra, la forma de delegación de funciones, los niveles de facultades y las atribuciones, permitiendo así conocer el nivel de empoderamiento del Presidente Ejecutivo de la sociedad y de los demás miembros de la Alta Gerencia.

La Junta Directiva de Bancamía al delegar el giro ordinario del negocio en la Alta Gerencia realiza el seguimiento, en primera instancia, apoyada en sus Comités, ante los cuales los

Vicepresidentes de área rinden los informes de su gestión, evolución de la actividad y administración de los riesgos.

Bancamía cuenta con una Dirección de Sostenibilidad y una Dirección de Equidad e Inclusión con responsabilidades respecto de asuntos económicos, ambientales y sociales.

La Dirección de Equidad e Inclusión anualmente presenta de forma directa el informe de la gestión del Banco en los asuntos sociales a su cargo ante la Junta Directiva.

Así mismo a través de los Comités de apoyo de la Junta Directiva y ante la propia Junta, la Alta Gerencia, compuesta por el Presidente Ejecutivo y los Vicepresidentes de área, rinde los correspondientes informes de su gestión, los cuales en oportunidad incluyen todos los temas de importancia y relevancia del negocio, del mercado, del entorno y situación mundial general, además de los temas sociales, ambientales y económicos.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

El Presidente de la Junta no desempeña ningún cargo ejecutivo en Bancamía, ni de representación legal. Lo anterior, tal como consta en el párrafo primero del artículo 43 de los Estatutos Sociales de la Entidad.

Bancamía cuenta con la Política de Elección y Sucesión de Miembros de Junta Directiva, en la cual fija el procedimiento para la nominación y designación de los integrantes de dicho órgano, describiendo los requisitos que se deben acreditar y evaluar por cada uno de los órganos que participan en el proceso (Secretaría General, Comité de Nominamientos y Retribuciones, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas).

La elección de los siete miembros principales de la Junta Directiva, quienes a su vez conformarán de forma exclusiva (sin la participación de representantes de la Administración dentro de sus miembros) los cuatro Comités de apoyo de la Junta, es realizada por la Asamblea General de Accionistas para proveer los cargos por períodos de dos años.

El candidato a ser miembro de la Junta Directiva deberá contar con suficiente trayectoria profesional, formación académica y experiencia, para el mejor desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de las calidades exigidas por la ley y la regulación.

La selección y postulación de candidatos a ser miembros de la Junta Directiva considera que los mismos sean personas con visión social y empresarial para el desarrollo de la actividad, que con sus experiencias y conocimientos se complementen, para conformar un colectivo fuerte y conocedor, capaz de generar valor al Banco.

Para adelantar el proceso de evaluación, se deberá contar con la Hoja de Vida del candidato, diligenciada en el formato dispuesto por la SFC,

con la declaración de partes relacionadas y con el formulario de postulación de candidato y aceptación del nombramiento a miembro de Junta Directiva del Banco (Incluye: Acuerdo de confidencialidad, declaración de conocimiento de deberes y obligaciones, autorización para consulta en centrales de riesgo, autorización para el tratamiento de datos personales, y declaración de la calidad de independiente o no del candidato).

Bancamía estructuró una política y procedimiento definido y formalizado en la normativa interna para la prevención, conocimiento, administración y resolución de las situaciones generadoras de conflictos de interés que pueda tener lugar en desarrollo de su objeto social.

El procedimiento aplicado por Bancamía de acuerdo al Manual vigente contempla que se deben cumplir los siguientes principios generales de actuación:

- Identificación de las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que ponga en riesgo los intereses de la Entidad.
- Definición de los procedimientos y medidas a adoptar para gestionar los conflictos de interés.
- Registro de los conflictos de interés.

Los eventuales conflictos de interés reportados ante las instancias respectivas son informados a los comités de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT y de Gobierno Corporativo, además de la Junta Directiva, cuando se trate de operaciones con partes relacionadas que se realicen en condiciones distintas a las del mercado.

Así mismo, la Entidad, en cumplimiento de la regulación que la cobija, debe reportar

periódicamente los estados financieros trimestrales, dentro de los que se encuentra la obligación de revelar las transacciones entre partes relacionadas, incluyendo familiares cercanos y la participación que estos tengan en otras sociedades, con el objeto de prevenir e identificar la ocurrencia de conflictos de interés cuando el Banco pretenda efectuar una operación con las personas anteriormente mencionadas.

Periódicamente, en las reuniones dispuestas para la Junta Directiva y sus Comités de apoyo, la Administración presenta los informes de resultados de la gestión adelantada respecto del giro ordinario del negocio, los cuales incorporan los de interés e impacto general y mundial, en los que van inmersos temas económicos, sociales y medioambientales.

Adicionalmente, al momento del nombramiento de un miembro de Junta Directiva, el Banco pone a disposición de este la información suficiente para el conocimiento general y específico de la Entidad, el cual abarca aspectos económicos, sociales y ambientales, enfatizando en su compromiso frente a las Finanzas Productivas.

La Junta Directiva autoevalúa su desempeño de manera anual, la misma se hace respecto del órgano colegiado, de los Comités de apoyo del mismo y de los miembros de manera individual. De sus resultados surgen, de ser necesarios, los planes de actuación a implementar.

Dicha evolución se hace a través de una plataforma externa que habilita la encuesta anónima que los miembros de la Junta Directiva diligencian, garantizando la confidencialidad y confiabilidad en el proceso de

recopilación de los resultados que la misma arroja.

La evaluación no es independiente y se hace anualmente, no obstante a ello, se prevé en el Código de Gobierno Corporativo que la Junta Directiva sea auxiliada ocasionalmente por un consultor externo para la realización de la autoevaluación, de forma que pueda enriquecerse con aportes ajenos a la Entidad y la metodología usada corresponda a una autoevaluación.

De la autoevaluación surgen las oportunidades de mejora y necesidades de profundizar en temas determinados que por interés o insuficiencia se deban abordar en los informes presentados por la administración, y/o fortalecer de cara a cada perfil individual o colegiado de los órganos de gobierno.

Bancamía destaca para el 2021 la presencia y liderazgo femenino en la Junta Directiva con una participación del 43%.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Grupo	Número de personas en 2021	Porcentaje de personas en 2021	Número de personas en 2020	Porcentaje de personas en 2020	Número de personas en 2019	Porcentaje de personas en 2019
Hombres	4	57%	4	57%	4	57%
Mujeres	3	43%	3	43%	3	43%

Se destaca que dentro de las funciones a cargo de la Junta Directiva de Bancamía, se encuentran las de aprobar, implementar, hacer seguimiento y supervisar:

- Políticas y estrategias generales y corporativas de responsabilidad social y expansión, y proponerlas, de ser el caso, ante la Asamblea General de Accionistas.
- Políticas de identificación y mitigación de riesgos.
- Políticas contables, financieras y de inversión de la sociedad.
- Política de información y comunicación con los distintos grupos de interés.

De igual manera, la Junta Directiva debe aprobar y hacer seguimiento periódico del plan estratégico del Banco, presupuesto anual, el plan de negocio y de los principales riesgos de la sociedad.

Todas las consultas e insumos recolectados y provenientes de los grupos de interés y de la realidad mundial son tomados en cuenta para presentar por parte de la Administración los debidos informes al máximo órgano

de gobierno y sus comités de apoyo, y de esta manera elaborar las estrategias que permitan afrontar los impactos que dichas situaciones puedan generar al negocio y sus interesados.



## Entre las metas, retos y oportunidades para el Gobierno Corporativo **Bancamía contempla:**

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)
Mantener el buen posicionamiento y nivel de adopción de buenas prácticas de gobierno corporativas – Código País	90%	93%	93%	2022
Implementar oportunidades de mejora producto de la autoevaluación anual de Junta Directiva	No surgieron recomendaciones de la autoevaluación		Implementar las oportunidades de mejora que se identifiquen en la autoevaluación anual de Junta Directiva, cuyo resultado se espera tener en el mes de febrero de 2022.	2022
Implementación de nueva normativa o actualización de la existente en relación con temas propios de Gobierno Corporativo que den cumplimiento riguroso a las disposiciones aplicables a la Entidad			100%	2022
<b>Reto 1</b>	Virtualidad, ciberseguridad y riesgos tecnológicos en medio de la continuidad de pandemia.			
<b>Reto 2</b>	Adecuada oportunidad y transparencia en la comunicación entre órganos de gobierno, administración y otras partes interesadas.			
<b>Oportunidad 1</b>	Continuo desarrollo y fortalecimiento de medidas que aseguren la confidencialidad y adecuada trazabilidad de la información.			
<b>Oportunidad 2</b>	Mantenimiento e implementación de nuevos mecanismos que permitan asegurar un buen flujo de información entre todos los interesados.			
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Excelente relacionamiento y comunicación entre administración y órganos de gobierno y otros grupos de interés, como entes de control, autoridades, reguladores, y gremios.</li> <li>● Fluidos procesos de reelección de Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Revisor Fiscal y elección de nuevo Defensor del consumidor financiero y posesión ante la SFC.</li> <li>● Reforma estatutos sociales del Banco para fortalecer sistema de Gobierno Corporativo (art. 56).</li> <li>● Mantenimiento del alto nivel de adhesión y cumplimiento de mejores prácticas de gobierno.</li> </ul>			

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## 7.2 Ética y Transparencia

El sistema de Transparencia y Ética Empresarial de Bancamía cuenta con gran relevancia, puesto que se encuentra focalizado en preservar e incrementar la confianza que sus grupos de interés han depositado en la Entidad, estableciendo mediante la Política de Actitud Responsable, Política de Prevención de Conflictos de Interés, Política Anti-corrupción y Código de Conducta, principios de comportamiento que deben ser reflejados en el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores y en el servicio que estos prestan.

Las Políticas y el Código de Conducta se convierten en herramientas y guías para la toma de decisiones ante eventuales situaciones que, estando o no relacionadas con sus actividades o ámbito de responsabilidad, se consideran éticamente cuestionables o irregulares, ilegales, prácticas corruptas, que vayan en contra de las normas o procedimientos aplicables a la Entidad, o cualquier otra conducta que pueda causar pérdidas financieras o no financieras, y/o que deriven en el incumplimiento de las normas aplicables a Bancamía.

Es así como Bancamía, de manera adicional a los riesgos que comúnmente se gestionan por las Entidades Financieras (riesgo, operacional, mercado), ha encontrado algunos riesgos no financieros asociados a la Conducta y Ética que deben ser gestionados y mitigados, para que el trabajo del Banco y sus colaboradores vayan en línea con los valores corporativos.

Bancamía ha dispuesto para sus colaboradores, clientes, proveedores y público en

general, el Canal de Actitud Responsable, mediante el cual se pueden realizar consultas o denuncias, con el fin de investigar actuaciones que eventualmente pueden poner en riesgo reputacional a la Entidad, derivado del incumplimiento normativo o posible materialización de hechos catalogados a la luz de las políticas como irregulares, contrarios a la ética, ligados a la lucha contra la corrupción y posibles conflictos de interés. Así mismo, el canal promueve el relacionamiento transparente en el ámbito laboral y en la relación con proveedores, dados los lineamientos corporativos existentes, tales como el respeto por las normas y políticas internas.

Para 2021, Bancamía logró seguir consolidando las formaciones en temas de ley, respecto de los contenidos del Código de Conducta, Política de Conflictos de Interés, Política de Aceptación de Regalos, Manual de Prácticas no Autorizadas y Canal de Actitud Responsable.

Cifras 2021 de Bancamía 

### Se logró seguir consolidando

las formaciones en temas de ley En los segmentos de



- Segmento Cartas y Reconocimientos
- Capítulo 04 Sobre Bancamía
- Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo 06 Materialidad de Bancamía
- ▶ **Capítulo 07 Gobierno Corporativo**
- Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas
- Capítulo 09 Finanzas sostenibles
- Capítulo 10 Desempeño Económico
- Capítulo 11 Creación de valor social
- Capítulo 12 Inclusión Financiera
- Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo 14 Transformación digital
- Capítulo 15 Gestión de riesgos
- Capítulo 16 Gestión del Talento
- Segmento Memorandos de revisión independiente
- Segmento Anexos

Por lo anterior, para el 2022 el Banco seguirá innovando en la sensibilización del programa de Integridad y Ética, como parte de la estrategia para controlar la posibilidad de exposición en situaciones irregulares o que puedan exponer reputacionalmente, las cuales son gestionadas desde el Canal de Actitud Responsable, correo: [actitud.responsable@bancamia.com.co](mailto:actitud.responsable@bancamia.com.co) y en la página web oficial de Bancamía se seguirá contando con un canal directo para los colaboradores, proveedores y consumidores financieros, en el cual podrán seguir dando a conocer todas sus denuncias, ya que es un canal cercano y es para la Entidad un aporte a la transparencia.

El Sistema de Transparencia y Ética Empresarial de Bancamía resulta ser un factor clave para generar confianza, tanto en colaboradores, consumidor financiero y proveedores. Es por esto que el objetivo de este sistema es posicionar la integridad como una forma de desarrollar las funciones, así como vivir un comportamiento en todos los niveles jerárquicos desde el respeto por las leyes, normas aplicables, código de conducta y profesionalismo que impacte en la misión y visión de la actividad que desarrolla.

Bancamía gestiona su sistema de Transparencia y Ética Empresarial, a través de Manuales y Políticas internas que ha dispuesto para tal fin, así mismo en estos mecanismos se relacionan las funciones, los órganos de gobierno, funciones de la Asamblea, la Junta y la Secretaría General, algunos de ellos son:

- Código de Conducta: [https://www.bancamia.com.co/uploads/default/institutional\\_informations/b53e989a006c28003b178b06b751a870.pdf](https://www.bancamia.com.co/uploads/default/institutional_informations/b53e989a006c28003b178b06b751a870.pdf)

- Política anticorrupción: [https://www.bancamia.com.co/uploads/default/institutional\\_informations/879bab2916ec1af5b366d2d3b19a228a.pdf](https://www.bancamia.com.co/uploads/default/institutional_informations/879bab2916ec1af5b366d2d3b19a228a.pdf)

- Política de Actitud Responsable.

- Política de Prevención de Conflictos de Interés.

De otra parte, frente al avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Informe de Sostenibilidad del año 2020, es preciso señalar que Bancamía, mediante su sistema de Transparencia y Ética Empresarial, día a día ha dado cumplimiento a la labor de orientación y atención de las consultas, denuncias e inquietudes manifestadas a través del Canal de Actitud Responsable, razón por la cual, los esfuerzos se guían en el cumplimiento y/o sujeción a los principios corporativos, promoviendo siempre una cultura de ética aplicada al interior de la organización, enfocada en el ámbito laboral de los colaboradores y la transparencia en el relacionamiento con sus grupos de interés.

Bancamía evalúa el enfoque de gestión mediante sus dependencias y procedimientos en temas de transparencia y lucha contra la corrupción, que incluyen las políticas y los diferentes sistemas de administración de riesgos financieros y no financieros, los cuales logran sinergias que permiten identificar de manera temprana, posibles situaciones que atenten contra dichos principios, asegurando la debida protección de la integridad institucional.

Para lograr esto, Bancamía ha dispuesto un mecanismo formal de denuncia o consulta denominado 'Canal de Actitud Responsable', el cual figura como un canal adecuado, confiable y seguro para la recepción de denuncias y consultas; así mismo, monitorea y capacita de manera constante a los dueños de los procesos y colaboradores en general.

Bancamía como organización dispone de unos lineamientos de comportamiento que se deben seguir para ajustarse a los valores que como Entidad tiene establecidos en el Manual Política de Conflictos de Interés y Código de Conducta, entre los que se destacan los siguientes:

## Principios de Actitud Responsable

- 1) Conoce y aplica los lineamientos de comportamiento establecidos en el Código de Conducta de Bancamía, así como las políticas y procedimientos que los desarrollan y complementan.
- 2) Consulta en caso de duda. El Código de Conducta de Bancamía no contempla todas las situaciones que pueden plantearse, pero establece lineamientos claros de conducta.
- 3) No tolerar comportamientos que lo separen del Código y que puedan perjudicar la reputación o el buen nombre de la Entidad o afectar el servicio a los clientes.
- 4) Informar si se observa o alguien informa sobre una actuación o situación que pueda ser contraria a la normativa o a los valores y pautas del Código de Conducta.

## Principios del Código de Conducta

- 1) **No discriminación, trato justo y respetuoso:** Actuar conforme a criterios de consideración, respeto, dignidad e igualdad, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, idioma, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra consideración personal o social prohibida por la ley.
- 2) **Respeto:** No tolerancia a la discriminación, el acoso o la intimidación.
- 3) **Transparencia:** Conocer las características y riesgos de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes.
- 4) **Estilo de gestión, responsabilidad y equipo:** Toma de decisiones en el ámbito de la responsabilidad, respetando las normas y procedimientos aplicables.
- 5) **Respaldo mutuo:** Comportarse con los demás como se espera el comportamiento para consigo.
- 6) **Confidencialidad y protección de datos:** La información de clientes, colaboradores/empleados o de cualquier tercero a la que se haya accedido por razón de la actividad laboral es confidencial. Los colaboradores de Bancamía siempre deberán dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos.
- 7) **Compromiso con el entorno:** En la conducta profesional, se debe mantener un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Conforme al Manual Políticas de Actitud Responsable, "(...) Las organizaciones que disponen de un canal de denuncias como mecanismo interno y externo para el asesoramiento sobre temas de integridad, ética y conducta están mejor preparadas para detectar irregularidades e incumplimientos a la normatividad legal que le es aplicable, por lo que el canal de denuncias de Bancamía adquiere una especial relevancia (...)".

La implementación del Canal de Actitud Responsable trae como beneficio para la Entidad, el poder canalizar de forma adecuada la información relacionada con comportamientos que van en contravía de los valores corporativos, garantizando la independencia y confidencialidad de las personas que decidan utilizarlo, así como la de facilitar la detección de conductas inapropiadas o indebidas.

Por medio del canal de actitud responsable se han evaluado las siguientes operaciones relacionadas con preocupaciones éticas:

2018		2019		2020		2021	
#	%	#	%	#	%	#	%
2	2%	8	9%	5	8%	9	8%

Los porcentajes presentados se calculan sobre el total de casos recibidos por el canal de actitud responsable al cierre de cada año.

## METAS, RETOS Y OPORTUNIDADES

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)
Meta 1	Capacitar al 100% de los colaboradores de Bancamía en contenidos del Código de Conducta, Política de Conflictos de Interés, Política de Aceptación de Regalos, Manual de Practicas no Autorizadas, Canal Actitud Responsable, entre otros.	98,9%	Capacitar al 100% de los colaboradores de Bancamía en contenidos del Código de Conducta, Política de Conflictos de Interés, Política de Aceptación de Regalos, Manual de Practicas no Autorizadas, Canal Actitud Responsable, entre otros.	Anual
Meta 2	Atender el total de casos (Consultas y Denuncias) que se presentan por medio del Canal de Actitud Responsable.	93 casos atendidos (Consultas y Denuncias) y 14 Memorandos sobre temas de índole reputacional respecto a proveedores y/o aliados con los que el Banco pretende trabajar.	Atender el total de las consultas y denuncias que se presentan por medio del Canal de Actitud Responsable.	Permanente
Reto 1	Sensibilizar y capacitar en materia de Transparencia y Ética Empresarial, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los lineamientos y valores que como Entidad, Bancamía tiene establecidos, fortaleciendo de esta manera la cultura organizacional en materia de Integridad y Ética.			
Reto 2	Promover el Sistema Anticorrupción, realizando capacitaciones y monitoreo de manera periódica sobre la prevención y gestión de los riesgos que se puedan generar por corrupción.			
Logros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bancamía realizó la capacitación a un total de 2690 colaboradores en temas de Código de Conducta, Política de Conflictos de Interés, Política de Aceptación de Regalos, Manual de Prácticas no Autorizadas, Canal de Actitud Responsable, entre otros.</li> <li>Un total de 107 conceptos fueron emitidos desde la Dirección de Integridad y Protección al Consumidor en temas de Integridad, Ética, Riesgo Reputacional, Transparencia, Conflictos de Interés, Conocimiento del Cliente.</li> </ul>			

### 7.3 Cumplimiento Regulatorio

La Gestión Normativa que Bancamía ha establecido comprende la aplicabilidad de controles orientados a asegurar el cumplimiento de la normativa externa y trasciende a los aspectos prácticos de identificación, control y monitoreo de los riesgos asociados a las obligaciones que se derivan de las novedades normativas, con el propósito de contribuir de manera tangible al logro de los objetivos, a la toma de decisiones y a la mejora continua en el cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la Entidad.

La aplicación de la Gestión del Riesgo Normativo involucra todos los procesos del Banco, sus órganos de administración y todos los colaboradores de la Entidad, e inicia desde la divulgación de las normas, continúa con el análisis normativo en el que se determinan las obligaciones aplicables a Bancamía y se realiza teniendo en cuenta aspectos como:

I) El tipo de norma y su interpretación II) la identificación de obligaciones, III) identificación del dueño del proceso o responsable de su implementación IV) identificación de posibles impactos, entre otros, e incluye también el acompañamiento a la implementación de las normas, identificación de riesgos normativos y controles, así como la valoración de los mismos y la presentación de resultados.



Es por esto que durante el año 2021 Bancamía realizó una campaña de sensibilización dirigida a todos los colaboradores, enfocada principalmente a fortalecer la cultura de cumplimiento normativo. Adicionalmente, desde la creación y definición de los procesos, políticas, campañas y pilotos, así como de sus modificaciones, Bancamía realizó un análisis desde la visión de cumplimiento normativo con el propósito de identificar las obligaciones, los riesgos y controles asociados a la implementación de las normas.

Para el año 2022 Bancamía continuará trabajando en la evolución de la metodología creada para la valoración de Riesgos Normativos y los retos que trae consigo el panorama actual y las normas que puedan ser expedidas.

**Libre Circulación de Facturas Emitidas Por Vendedores De Bienes Y Servicios.** En virtud de lo ordenado por la ley 1676 de 2013, Bancamía señala que no se opone o restringe de manera alguna la libre negociabilidad que la ley comercial ha reconocido expresamente a la factura, ni exige requisitos adicionales para su pago. Bancamía en tal sentido deja constancia en el Informe de Gestión Sostenible emitido anualmente, indicando que garantiza la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores de bienes o proveedores de servicios con quienes haya mantenido alguna relación comercial y/o contractual.

**Propiedad Intelectual y Derechos De Autor.** De conformidad a lo previsto en el numeral 4 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000, la administración informa que Bancamía cumple estrictamente con las disposiciones legales relacionadas con propiedad intelectual y derechos

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

▶ Capítulo 07 **Gobierno Corporativo**

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

de autor, para los diferentes servicios, productos y operaciones. Bancamía mantiene vigentes los registros de nombre, marcas, productos y servicios que corresponden.

Teniendo en cuenta que el respeto por la propiedad intelectual y los derechos de autor guarda relación directa con el desarrollo y continuidad de los negocios, la administración integral de los riesgos y de la seguridad y la calidad de la información, Bancamía garantiza que el software instalado en uso, cuenta con las licencias respectivas.

Bancamía cumple con sus obligaciones fiscales a través de varios procesos de cadena valor; los cuales están determinados de acuerdo a la norma expedida por los diferentes entes de control fiscal (secretarías de hacienda municipales y Leyes, Decretos y Resoluciones nacionales), teniendo en cuenta cada una de las instrucciones y plazos que se consignan en los documentos expedidos por cada uno de los periodos fiscales de cada uno de los impuestos.

Cada impuesto se desarrolla con una política de anticipación, la cual proporciona garantía en la oportunidad de presentación.



## METAS, RETOS Y OPORTUNIDADES

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)
<b>Meta 1</b>	Realizar el análisis del 100% de las normas expedidas aplicables a la Entidad.	100%	100%	Durante el año 2022
<b>Reto 1</b>	Posicionar la cultura de cumplimiento normativo.			
<b>Logros</b>	<p>La Gestión Normativa tiene como propósito contribuir de manera tangible al logro de los objetivos, a la toma de decisiones y a la mejora continua en el cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se analizaron 64 normas aplicables a la Entidad expedidas durante el año 2021.</li> <li>● Se identificaron 476 Riesgos Normativos y 702 controles.</li> <li>● El perfil de Riesgo Normativo consolidado para el año 2021 se mantuvo dentro del nivel Bajo.</li> </ul>			

[Menú](#) 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

▶ Capítulo 08 **Alianzas e Inversionistas**

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

## ALIANZAS E INVERSIONISTAS

# 8

## 8.1 Gestión con Inversionistas

Uno de los componentes clave del sistema de Gobierno Corporativo de Bancamía es el de la Divulgación de Información, el cual se traduce, de una parte, en disponer de información veraz y oportuna sobre todos los asuntos de interés de cualquier accionista e inversionista en general, a través de medios idóneos y de fácil acceso como la página web y los canales dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para ello; y de otra, en el mantenimiento y actualización continua de una plataforma societaria que permite a todos los integrantes de la Junta y de sus Comités, y a los propios Accionistas, contar con la información completa, en línea, sobre los asuntos de su competencia, los cuales debe deliberar y decidir, con ello se garantiza la disponibilidad, la fácil consulta y, en especial, la integridad y trazabilidad de la información que provee la sociedad y de cualquier novedad o ajuste respecto de la misma.

Bancamía cuenta con canales de atención para atender a sus inversionistas en los eventos en que requieran información o deseen presentar cualquier tipo de inquietud o reclamación, relacionados con el funcionamiento del Gobierno Corporativo a saber:

- Buzón de correo electrónico [atencionalinversionista@bancamia.com.co](mailto:atencionalinversionista@bancamia.com.co) y Oficina de Atención al Inversionista: gestionado por la Vicepresidencia de Servicios Jurídicos, Cumplimiento y Secretaría General.

## 8.2 Adhesiones y Afiliaciones

Bancamía tiene como parte de su estrategia comercial la vinculación de clientes nuevos a través del modelo de Alianzas Comerciales y el programa de referidos.

Las alianzas Comerciales tienen como foco establecer acuerdos comerciales con empresas del sector real, a través de los cuales se logre satisfacer necesidades de servicios financieros para clientes de forma masiva, con la generación de modelos de atención eficientes, accesibles y basados en soluciones tecnológicas.

Es por ello que Bancamía ha diseñado y desarrollado un modelo para fortalecer la gestión de Alianzas Comerciales, basado en la automatización de los procesos, la generación de productos financieros a la medida de las necesidades de aliados y clientes, y el uso de tecnología móvil.

Mediante el modelo, durante el año 2021 la Entidad apoyó a microempresarias y microempresarios del país con el apalancamiento requerido para fortalecer sus negocios, otorgó créditos a 2.189 clientes de aliados como Fundación Bavaria, Suzuki y Honda, entre otros, con un crecimiento frente al año anterior del 3,6%, generando desembolsos por más de \$13.100 millones, con un crecimiento del 37% frente al año anterior.

Es de resaltar que, a lo largo del año, Bancamía realizó varias negociaciones y estructuró nuevas alianzas que permitirán llegar a más microempresarios (as) del país con una oferta de valor a la medida. Uno de los aliados vinculados es Teaté, que cuenta con una

plataforma digital que conecta a los tenderos con los proveedores para reducir costos de atención al canal tradicional y, así mismo, a través de este acuerdo comercial brindarles un mecanismo de pago de pedidos a los tenderos en el Valle del Cauca y Antioquia.

También, Bancamía implementó el modelo de alianzas regionales, en agosto 2021, cuyo objetivo es vincular pequeños y medianos comercios de todas las zonas del país como aliados comerciales, a través de un proceso muy sencillo; estas alianzas permiten llegar a aquellas poblaciones que no tienen cobertura de aliados nacionales, y así contribuir con la inclusión financiera de esta población, apoyando el cumplimiento de las metas de la Red de Oficinas, específicamente en la vinculación de clientes nuevos, además de permitirle a los aliados, ofrecer la financiación de Bancamía en sus negocios y por ende aumentar sus ventas. A cierre de 2021, se vincularon 29 aliados regionales a nivel nacional.

Por otra parte, dentro de la estrategia de vinculación de clientes nuevos continúa vigente el programa Refiere y Gana, con el objetivo que los microempresarios tengan la opción de generar un ingreso adicional, teniendo en cuenta que este premia a los clientes por referir familiares, amigos, vecinos y a todos los que buscan el progreso; además de fortalecer y mantener relaciones sostenibles con nuestros clientes, mejorando su calidad de vida y la de sus familias.

El 2021 fue un año de reactivación que permitió, a través del programa, alcanzar una

cifra record de más de 12.000 nuevos referidos efectivos para crédito y CDT, e incorporar el canal de Corresponsales Bancarios para la consecución de nuevos referidos, logrando 860 desembolsos provenientes de 77 corresponsales. En comparación al año 2020, se presentó un crecimiento del 250% en referidos efectivos, que aportaron a la inclusión financiera del país.

Así mismo, dentro de la gestión de Bancamía para el 2021 continúan las alianzas institucionales, las cuales buscan construir relaciones de valor que permitan trabajar en equipo en diferentes iniciativas que impacten la vida de los microempresarios, una de estas es la firma del acuerdo de cooperación entre Bancamía e Internacional Finance Corporation (IFC), cuyo objetivo es permitir el desarrollo de una propuesta de valor para los arquetipos de segmento de migrantes venezolanos.



Los indicadores establecidos en la firma del acuerdo:

- Creación de un producto de ahorro y uno de crédito, adaptados a las necesidades de la población.
- Entrega de 600 créditos nuevos.
- Apertura de 1800 cuentas de ahorro nuevas.
- El 54% de estos productos deben pertenecer a mujeres.
- Acceso a través de, por lo menos, uno de los canales digitales disponibles.
- Evaluación del crédito en terreno, mediante solución de movilidad (Tablet).
- Garantizar el uso de Banca Móvil, portal transaccional, uso de red de cajeros automáticos y tarjeta débito, entre otros.

Por otra parte, Bancamía sigue con el acuerdo de cooperación con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Esta alianza le ha permitido al Banco fortalecer su impacto sobre la generación de equidad, inclusión y emprendimiento en las poblaciones vulnerables, como se evidencia en el capítulo de creación de valor social (Gestión Empropaz). Este trabajo coordinado, también, tiene una participación activa de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín.

✔ Adhesiones y afiliaciones

Bancamía busca generar valor a sus grupos de interés a través del trabajo en forma colectiva con instituciones que aportan a la construcción de políticas públicas y de iniciativas que impactan de manera positiva a los microempresarios del país.

**Banca**   
busca generar  
**VALOR**  
a sus grupos de interes  
a través



## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

▶ Capítulo 08 **Alianzas e Inversionistas**

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



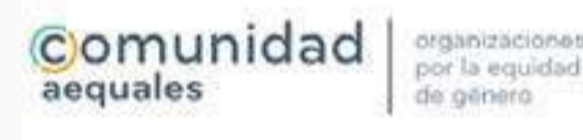
Bajo el rol de miembro y la activa participación de expertos en cada uno de los comités temáticos liderados por la asociación, el Banco mantiene su compromiso de aportar a la construcción de soluciones de industria que puedan ser desarrollados más eficientemente de manera colectiva y aporten a la consecución de objetivos estratégicos del sector financiero colombiano.



Con rol de miembro fundador, Bancamía mantiene una participación activa en el gremio de la industria microfinanciera colombiana, contribuyendo en la definición de estrategias y modelos de negocio, en la gestión de riesgos y la incidencia en política pública, con el propósito de aportar a la consolidación del impacto social y económico de las microfinanzas.



Bancamía participa en esta iniciativa y contribuye en el desarrollo de acciones que fortalecen el gobierno corporativo, la transparencia y el impacto positivo del sector en la sociedad, promoviendo la adopción de prácticas innovadoras que apunten a construir un modelo de desarrollo sostenible.



Bancamía hace parte de la comunidad Aequales promoviendo la disminución de las brechas de género en el ámbito laboral, buscando contribuir al desarrollo inclusivo, para transformar las organizaciones a través de la equidad de género y la diversidad.



Participación activa de Bancamía en el Programa POETA OEA – The Trust for the America, con el objetivo de cerrar la brecha digital que padecen los emprendedores y microempresarios, a través de un modelo de capacitación virtual que promueva el desarrollo de habilidades digitales y de marketing digital.



Bancamía suscribió los principios para el empoderamiento económico de la mujer con ONU Mujeres y pacto global desde el año 2019 permitiendo así contribuir al objetivo de acelerar el progreso que conlleva a mejorar las condiciones de vida de las mujeres.



Bancamía es socio de Colombia Fintech, con el objetivo de seguir consolidando la cultura de innovación, ecosistemas dinámicos para el desarrollo de los negocios y la participación activa en mesas de discusión sobre identidad digital, ciberseguridad y open banking.



Gobierno de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), trabaja en conjunto con Bancamía en el fortalecimiento del portafolio de servicios financieros rurales, el cual busca promover el progreso económico en las zonas rurales de Colombia más afectadas por el conflicto. Las iniciativas que conforman el portafolio se desarrollan en estrecha coordinación con el gobierno de Colombia y el sector financiero colombiano.

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

FINANZAS  
**SOSTENIBLES**

9

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## 9.1 Finanzas Sostenibles

La oferta de valor y el modelo de negocio de Bancamía generan un importante impacto social, económico y ambiental en los microempresarios de Colombia, gracias a las oportunidades de progreso que logran tener a través del Banco. Esto se ve reflejado en la salida de la pobreza de 44% de clientes que permanecen con nosotros por más de 2 años.

Estos resultados se logran a través de la estrategia responsable y ética con la que Bancamía ofrece su portafolio de productos y servicios financieros, complementándolo con un modelo de acompañamiento comercial integral que permite, no solo facilitar el acceso a un producto financiero, sino educar a los microempresarios en diversos aspectos, para potencializar su unidad productiva, cubrir los costos asociados y generar mayores rendimientos, para así poder potenciar una cultura de ahorro y de inversión en su progreso y en el de sus familias, impulsando el desarrollo sostenible de sus negocios y de su entorno en general.

Dentro del propósito misional, Bancamía tiene como prioridad el cliente, así como sus necesidades y aspiraciones, con un modelo de segmentación basado en la combinación de la relación de este con la entidad y el nivel de desarrollo de su negocio, de acuerdo al ámbito, género y actividad comercial para, de esta manera, contribuir en el proceso de desarrollo de los clientes, impulsando el crecimiento de su negocio y generando la mejor experiencia de inclusión que permita establecer una relación a largo plazo.

El propósito de Bancamía es ofrecer posibilidades de desarrollo a sus clientes, a través

de créditos productivos que fortalezcan sus negocios, tanto en el sector urbano como rural, con el diseño de líneas basadas en las necesidades de cada uno, generando una cultura de ahorro inclusiva, a través de algunos productos como: cuentas de ahorro, ahorro progresivo e inversión CDT's, seguros personales, patrimoniales y familiares.

Para Bancamía es fundamental acompañar el desarrollo productivo de los microempresarios y pequeños productores de una manera sostenible, donde la resiliencia, la generación de ingresos adicionales y la disminución de gastos impactan de manera importante el crecimiento de los negocios, incorporando medidas para que los clientes logren adaptarse y mitigar los efectos del cambio climático. Es así, como la entidad pone a disposición las líneas "Crediverde Energía" y "Crediverde Adaptación", dos productos financieros que aportan en gran medida al desarrollo productivo de los clientes.

Con las líneas 'Crediverde', el Banco desarrolla un diferencial en la oferta de valor, generando capacidad, en primera instancia, a su fuerza comercial, a través de herramientas para lograr un entendimiento de la financiación climática en el país. A partir de esto, Bancamía busca que cada cliente tenga una asesoría a la medida de sus necesidades, entendiendo el entorno climático en el cual desarrollan sus unidades productivas, así mismo, se generan alianzas con proveedores especializados para la implementación de medidas de eficiencia energética y adaptación al cambio climático.

Bancamía trabaja generando valor a sus clientes desde diferentes frentes, para esto ha priorizado algunas medidas de adaptación al cambio climático y eficiencia energética relacionadas a continuación:

No.	Crediverde Energía
1	Hornos y estufas eficientes
2	Sistemas de refrigeración eficiente
3	Sistemas de iluminación
4	Sistemas de energía solar
5	Movilidad sostenible

No.	Crediverde Adaptación
1	Abonos Orgánicos
2	Acondicionamiento de Suelos
3	Agricultura de Conservación
4	Barreras Rompevientos
5	Biodigestores
6	Deshidratadores Solares
7	Drenaje Agrícola
8	Estufas Eficientes
9	Huertos Familiares
10	Invernaderos
11	Lombricomposta
12	Manejo Integrado de Nutrientes
13	Manejo Integrado de Plagas
14	Presas Filtrantes
15	Piscicultura
16	Reservorios Para Agua Lluvia
17	Restauración de Suelos
18	Riego por Goteo
19	Rotación de Cultivos
20	Sistema Agrosilvopastoril
21	Sistema Silvoagrícola
22	Sombra Natural
23	Terrazas Agrícolas
24	Zanjas Bordo

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

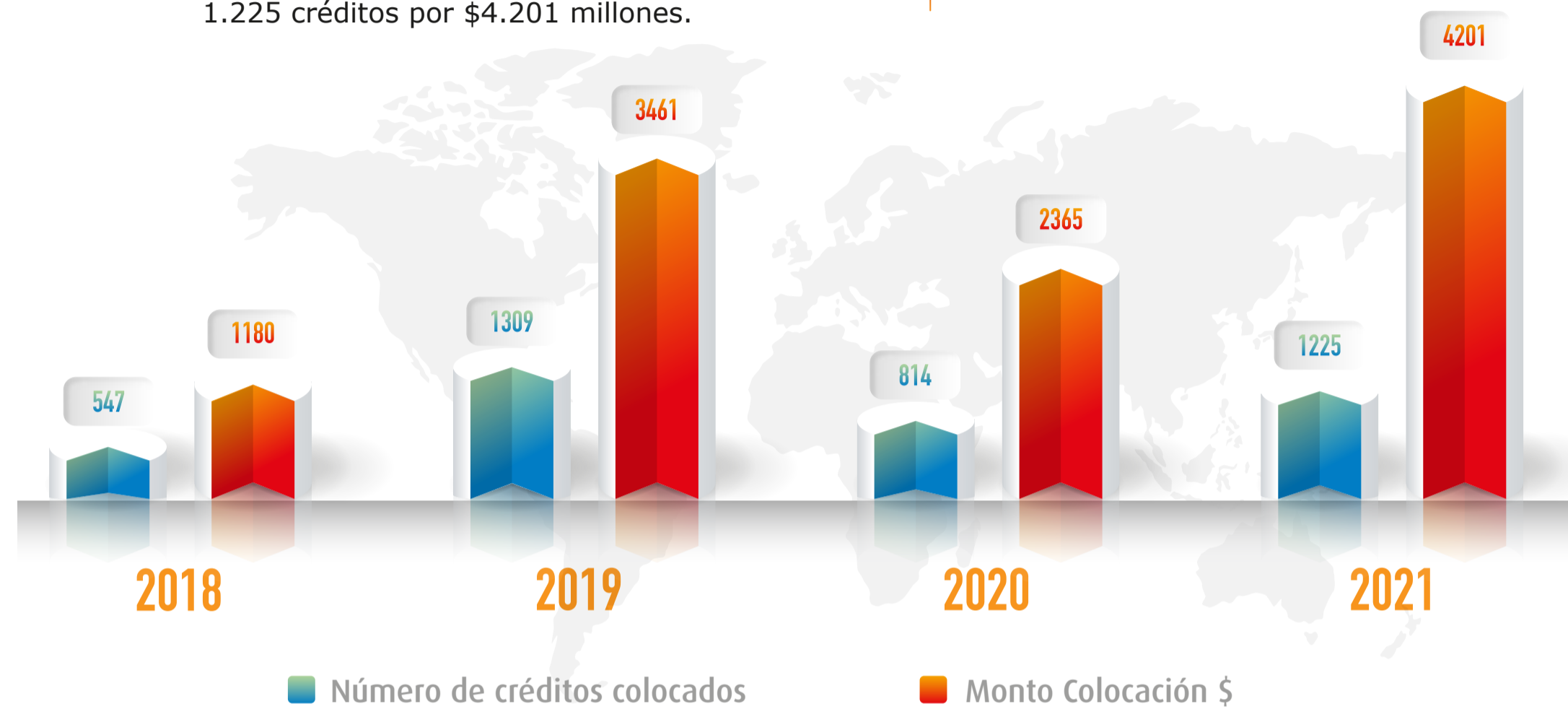
Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

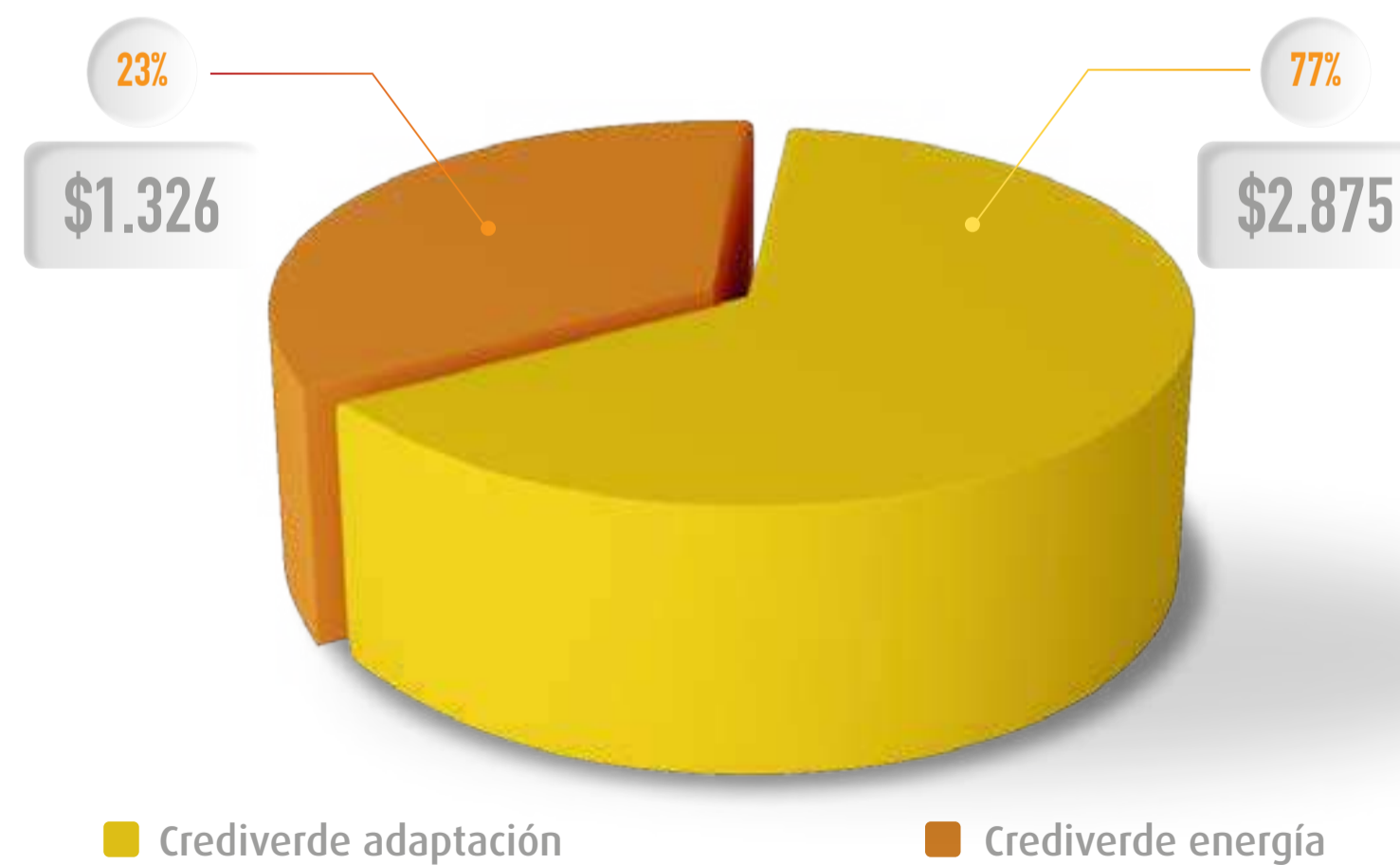
En el 2021, Bancamía implementó estrategias de reactivación en las líneas verdes y se generó como resultado una colocación de 1.225 créditos por \$4.201 millones.

### Colocaciones Crediverde



### Colocaciones Crediverde

2021



## 9.2 Cambio Climático

El financiamiento del riesgo climático es uno de los principales desafíos que enfrenta la región, especialmente Colombia, que por su posición geográfica tiene retos que suponen la ejecución de políticas de mitigación y de adaptación al cambio climático, las cuales deberían ir acompañadas de estrategias financieras que aseguren un flujo de recursos suficiente y oportuno para concretar estas acciones.

En este contexto, Bancamía ha incorporado dentro de su estrategia de sostenibilidad los temas de cambio climático, enfocado en tres ejes estratégicos:

Estos ejes estratégicos han llevado a Bancamía a plantear 4 líneas de acción:



### Gestión de Riesgos

A través del cual se gestionan los riesgos climáticos asociados a la actividad del Banco y sus potenciales impactos negativos directos e indirectos.

### Financiación

Donde se aborda el desarrollo de las Finanzas Productivas, lo que implica incorporar soluciones financieras que incrementen la resiliencia de los emprendedores en su interacción con el ambiente y el cambio climático.

### Medición de Impacto

Donde se promueve el uso responsable de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente. Este compromiso implica, al interior del Banco: gestionar, mitigar y reducir su Huella de Carbono Institucional.

### 9.2.1 SARAS (Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social)

El objetivo consiste en establecer los lineamientos que componen el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que permiten la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos e impactos ambientales, sociales y de origen climático a los que podría estar expuesto el Banco y sus clientes. Lo anterior, a partir de los siguientes propósitos:

- ✔ Fortalecer el relacionamiento con el cliente a partir de la valoración de los SARAS en su unidad productiva.
- ✔ Identificar los riesgos ambientales y sociales en la originación de operaciones de crédito para mitigarlos.
- ✔ Maximizar las oportunidades de beneficio ambiental y social del portafolio y oportunidades de negocio.
- ✔ Cumplir con la legislación nacional y alinearse con los estándares ambientales y sociales internacionales.
- ✔ Fortalecer reputacionalmente la estrategia ambiental y social ante los clientes, inversionistas y otras partes interesadas.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Durante el 2021 se dio inicio a la construcción del SARAS, el cual hace parte del marco de gestión de riesgos del Banco, que incluye políticas y procedimientos con alcance en la evaluación del otorgamiento de créditos del portafolio agropecuario. La metodología SARAS establece políticas de alcance en cuanto a montos y actividades agropecuarias que se identificaron como sensibles al riesgo ambiental y social, y la normatividad local asociada a cada actividad. El SARAS está alineado con los estándares, normas de desempeño de sostenibilidad ambiental y social y la lista de exclusión de la International Finance Corporation (IFC), esto contiene la identificación, medición, evaluación, control y monitoreo de riesgos ambientales, sociales y por cambio climático.

La metodología de evaluación de riesgos del SARAS cumple los requisitos de la CE (Circular Normativa 002) de la Superintendencia Financiera de Colombia, y utiliza como marco de referencia los estándares AS/NZS 4360:1999 Administración de Riesgos y NTC ISO 31000 de Gestión de Riesgos, Principios y Directrices, aspectos de la ISO31000. La metodología de evaluación está alineada al Manual de los Sistemas de Riesgo No Financieros SARINF (MP-AGI-SARINF) y se compone de las siguientes etapas:

- 01  Análisis de contexto
- 02  Identificación de riesgos
- 03  Medición de riesgos
- 04  Control de riesgos
- 05  Monitoreo de riesgos
- 06  Formación y capacitación SARAS

La metodología SARAS evalúa diferentes aspectos como el tipo de actividad productiva, tamaño, ubicación, gestión ambiental y social, permisos ambientales, concesiones o autorizaciones, cumplimiento de legislación local aplicable, cumplimiento normativo laboral, medidas de gestión y control ambientales y sociales, cercanía a áreas ambiental o socialmente sensibles, adaptación y mitigación del cambio climático.



## 9.2.2 Análisis de vulnerabilidad climática

El análisis de vulnerabilidad climática que se realiza en el Banco, se basa en generar información sobre la predicción climática trimestral, lo cual permite tomar decisiones preventivas frente a un posible riesgo relacionado con los fenómenos del clima. Esta información se construye de acuerdo a los informes emitidos por el IDEAM (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales). De esta manera, es posible determinar la exposición a amenazas por la ocurrencia de posibles eventos asociados a variables climáticas en las diferentes geografías, por lluvias extremas o sequías.

A través de la herramienta de predicción climática, el cliente puede preparar su unidad productiva a la llegada de un fenómeno por deslizamiento, creciente súbita de los ríos, inundación o incendio, con las Medidas de Adaptación al Cambio Climático. Esta es una herramienta que facilita la venta del portafolio de productos verdes, ya que esta información permite preparar medidas preventivas frente a los riesgos asociados a fenómenos causados por lluvias excesivas o sequías extremas, a los que se puede ver enfrentado un microempresario, los cuales pueden causar posibles daños y pérdidas en la unidad productiva.

## 9.2.3 Financiación Líneas Verdes

Dentro de su estrategia, Bancamía ha generado líneas de financiación verde con el fin de dinamizar las medidas para la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático en las unidades productivas de los clientes, a través de los productos Crediverde de Adaptación y Crediverde Energía.

## 9.2.4 Medición de impacto

La gestión y seguimiento de los impactos ambientales ocasionados por la operación del Banco, han permitido implementar medidas efectivas de gestión, de manera adecuada, generando conciencia en los colaboradores sobre el uso racional y eficiente de los recursos y mitigación de la huella de carbono a través de iniciativas de eficiencia energética.

### 9.2.4.1 Gestión ambiental

Bancamía es consciente del impacto directo que generan las actividades de la operación interna, las cuales están asociadas al consumo de recursos naturales. La gestión ecoeficiente hace parte de la cultura interna, promoviéndose un alto compromiso desde la Alta Dirección, en relación al uso racional y eficiente de los recursos, así como a la protección y conservación de los mismos. Los indicadores de ecoeficiencia reflejan el resultado obtenido de la gestión y el desempeño ambiental durante el 2021.

A raíz de la contingencia COVID-19, se continúa reflejando una disminución en el consumo de recursos naturales, lo cual se hace evidente en las cifras reportadas.

### Consumo de energía eléctrica

Información requerida	Consumo de energía eléctrica (GWh)			
	2018	2019	2020	2021
El consumo total de energía dentro de la organización, en gigavatio-hora	4,9	4,7	4,2	4

La reducción de energía eléctrica fue de 3% con respecto al 2020. Esta disminución está relacionada a la mejora e implementación de medidas de eficiencia energética en las oficinas que no contaban con dichos criterios, como cambios de iluminación convencional a iluminación LED, en los cuales se empiezan a evidenciar los ahorros asociados a este tipo de iluminación.

### Consumo de agua

Información requerida	Consumo de agua (ML)			
	2018	2019	2020	2021
Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.	27,6	25,4	23,3	20,5

La reducción de consumo de agua fue del 14% con respecto al 2020. Esta disminución está relacionada a la implementación de medidas de ahorro y uso eficiente de agua en la totalidad de oficinas, como dispositivos de ahorro en grifos y sanitarios.

### Consumo de papel

Información requerida	Consumo de papel (t)			
	2018	2019	2020	2021
Materiales renovables utilizados, en toneladas.	108,4	102,8	87	64,3

La reducción de consumo de papel fue de 26% con respecto al 2020. Disminución reflejada por los resultados de implementación de proyectos digitales, en los cuales se digitalizan procesos en lo que antes se hacía uso del papel.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

● **Residuos Generados**

Información requerida	Consumo de papel (t)			Composición de los residuos
	2019	2020	2021	
Peso de los residuos generados, en toneladas	6,6	1,9	1,5	Toneladas de material reciclable*

\*La información reportada corresponde a la generación de residuos reciclables en la Dirección General.

● **Residuos no destinados a eliminación**

Información requerida	Residuos RAEE (t)				Composición de los residuos
	2018	2019	2020	2021	
Peso total de los residuos no destinados a eliminación en toneladas métricas	15,3	9,3	2,6	1,6	Residuos reciclables, chatarra y aparatos eléctricos y electrónicos

Información requerida	Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)			
	2018	2019	2020	2021
ii. reciclado; en toneladas métricas	5	9	2,3	0

● **Residuos destinados a eliminación**

Información requerida	Residuos Biosanitarios (t)				Composición de los residuos
	2018	2019	2020	2021	
Peso total de los residuos destinados a eliminación en toneladas métricas	0	0,004	0,014	0	Residuos Biosanitarios

Los residuos reportados anteriormente fueron eliminados por proceso de incineración (sin recuperación energética).



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

● Intensidad de consumo de recursos por cliente

Intensidad de consumo de recursos por cliente	2021	Intensidad de consumo de recurso por cliente
Agua Potable (litros)	1,17	l/cliente
Energía Eléctrica (kWh)	0,23	kWh/cliente
Papel (gr)	3,57	gr/cliente

### 9.2.4.2 Huella de Carbono Corporativa

La Huella de Carbono es un valor que cuantifica la cantidad total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que son liberadas directa o indirectamente a la atmósfera, como consecuencia del desarrollo de cualquier actividad durante un período de tiempo.

#### Alcance 1

Alcance 1	Respuesta			
	2018	2019	2020	2021
El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) <b>en toneladas métricas de CO2 equivalente.</b>	2279	341	695	322

La principal fuente de emisión del Alcance 1 es el consumo de refrigerantes de equipos de aire acondicionado, lo cual permite identificar una oportunidad de mejora para establecer soluciones alternativas a los refrigerantes que deterioran la capa de ozono y reemplazar por tecnología limpia.

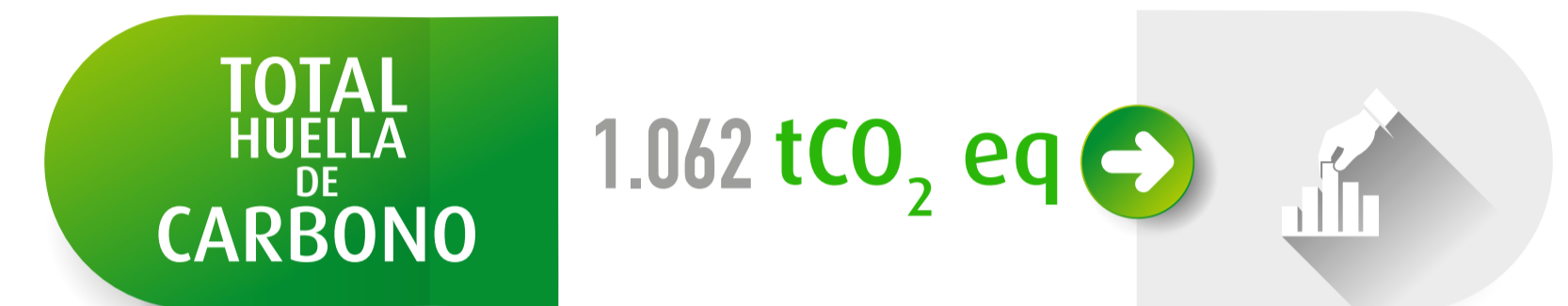
#### Alcance 2

Alcance 2	Respuesta			
	2018	2019	2020	2021
El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) <b>en toneladas métricas de CO2 equivalente.</b>	980	943	695	671

Las emisiones indirectas del alcance 2 están asociadas a la generación de energía eléctrica consumida al interior de la organización, la cual disminuyó su demanda en un 3% con respecto al 2020.

#### Alcance 3

Alcance 3	Respuesta			
	2018	2019	2020	2021
El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) <b>en toneladas métricas de CO2 equivalente.</b>	787	451	102	70



Las emisiones de fuentes indirectas del alcance 3 están asociadas a los traslados aéreos de negocios, el consumo de papel y el consumo de agua potable, siendo estos dos últimos, aspectos gestionados durante 2021.

Para mitigar esta cantidad de emisiones generadas por la entidad, se han desarrollado iniciativas de ecoeficiencia, que contemplan el establecimiento de acciones y recursos orientados al logro de la eficiencia energética por medio de la reducción en su consumo y, por ende, disminución de la huella de carbono corporativa del Banco.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

▶ Capítulo 09 **Finanzas sostenibles**

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

La estrategia de eficiencia energética de Bancamía se ejecuta a través de las siguientes líneas de acción:

- Monitoreo trimestral del comportamiento en el consumo de energía eléctrica en la Red de Oficinas y Dirección General, además de generación de planes de acción en sedes que se encuentran con sobreconsumos.

- Implementación de tecnologías limpias (eficiencia y energía renovable) que permitan el uso racional de energía. Bajo esta perspectiva se ha logrado implementar:

- Cambio en tecnología de iluminación por luces LED e instalación de sensores de movimiento.

- Implementación de proyecto piloto de autogeneración de energía solar en la oficina Molinos durante 2021, con una proyección de reducción de 7.260 kWh para 2022.

- Capacitar y sensibilizar a todos los colaboradores acerca del uso racional de energía, a través de campañas para generar buenos hábitos ambientales.

Finalmente, a través del proyecto Energymía, se contempla la dotación de chalecos con cargadores solares de alta eficiencia para los Ejecutivos de Desarrollo Productivo (EDP), permitiendo a dichos colaboradores cargar sus dispositivos móviles cuando estén en zonas sin facilidad de acceso a la red eléctrica.

Este proyecto permitirá incrementar la productividad, al eliminar la necesidad de interrumpir la programación de asesorías que desarrollan los EDP y los dotará con cargadores solares que disponen de reguladores de

carga para cuidar la batería de los teléfonos móviles y tabletas.

Se estima que con la dotación de 1.500 EDP se logre la disminución de 5,9 Ton CO2e y \$11.3 millones por año.

### Metas, retos y oportunidades

Nombre	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)
Consumo de energía eléctrica	0,23 kWh/Cliente	0,21 kWh/cliente	<b>7% de ahorro en el consumo de energía eléctrica en el 2022</b>
Consumo de agua	1,17 l/cliente	1,05 l/cliente	<b>6% de ahorro en el consumo de agua en el 2022</b>
Consumo de papel	3,57 gr/cliente	3,36 gr/cliente	<b>3% de ahorro en el consumo de papel en el 2022</b>
Reto 1	Implementar un programa de certificación periódica de oficinas que cumplan con los criterios de ecoeficiencia (Iluminación LED, dispositivos de ahorro de agua, gestión de residuos sólidos), así mismo, generar una guía de ecoeficiencia para el seguimiento y monitoreo de la implementación de buenas prácticas en gestión de recursos.		
Reto 2	Ampliación de la implementación del sistema de energía solar fotovoltaica (energía renovable) en oficinas piloto.		
Oportunidad 1	Determinar reducción de consumo de recursos como resultado de implementación de iniciativas ambientales en el 2022.		
Logros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adecuaciones e instalaciones en 124 oficinas que ya cuentan con criterios de eficiente energética con iluminación LED, dispositivos de ahorro y eficiencia de agua en sanitarios y grifos, entrega de contenedores de separación de residuos aprovechables y no aprovechables para una cobertura del 100% de oficinas.</li> <li>● Implementación del primer piloto de energía renovable en la oficina Molinos ubicada en Bogotá, que cubre el 100% de las necesidades de energía eléctrica demandadas por la misma. El sistema está constituido por 12 paneles solares de 480w.</li> </ul>		

## Un cultivo con medida de adaptación al cambio climático

Ángela Zapata Pineda es una microempresaria de 35 años, nacida en Boyacá, pero que lleva 22 años viviendo en el municipio de Sibaté, Cundinamarca. Llegó a este municipio con tan solo 12 años, cuando decidió salir de su casa, y desde entonces formó una nueva vida y un hogar. Desde ese momento empezó a trabajar en jornales que hacía en las fincas de la región, junto con su pareja, logrando aprender a manejar el cultivo de fresa, actividad a la que ahora se dedica.

Esta microempresaria rural es madre de dos hijos: el mayor de 18 años, y la menor de 8, a quienes ha cuidado desde la separación de su esposo, con quien estuvo durante 17 años.

Con tan solo tercero de primaria, Ángela buscó una actividad para trabajar en Sibaté y encontró en el cultivo de fresas el sustento para sus dos hijos. En este pueblo, la fresa, la papa y la arveja son los productos que más se producen en la región. A pulso y con cada siembra de fresas, Ángela ha logrado arrendar y pronto espera comprar un pequeño terreno, donde tiene miles de plantas

donde siembra dos tipos de fresa: la colombiana y la californiana. La primera da cosecha a los 4 meses de siembra, la segunda a los 6 meses, respectivamente.

Desde que aprendió a cultivar la fresa se dio cuenta que esta necesita mucha agua para crecer y mantenerse fresca, así que por vecinos y agrónomos de su región empezó a averiguar cómo instalar la medida de adaptación al cambio climático: riego por goteo, un sistema que mejoraría el cultivo y, a la vez, contribuiría al cuidado del medio ambiente.

Mientras aprendía la técnica y veía cómo funcionaba, un conocido le habló de Bancamía como una entidad que apoya a microempresarios y que financia estas medidas, así que Ángela no dudó en acercarse y pedir un crédito para ello. Fue aprobado el año pasado y ella pudo instalarlo para continuar con su actividad productiva y dejarles a sus hijos, en un futuro, esta tierra rica en nutrientes para cultivar arveja, aromáticas, papa y otras legumbres.



# NOS CUENTA SU Historia



**Ángela Zapata**

Municipio: Sibaté

[Menú](#) 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ **Capítulo 10 Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

10

- Segmento Cartas y Reconocimientos
- Capítulo 04 Sobre Bancamía
- Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo 06 Materialidad de Bancamía
- Capítulo 07 Gobierno Corporativo
- Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas
- Capítulo 09 Finanzas sostenibles
- ▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**
- Capítulo 11 Creación de valor social
- Capítulo 12 Inclusión Financiera
- Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo 14 Transformación digital
- Capítulo 15 Gestión de riesgos
- Capítulo 16 Gestión del Talento
- Segmento Memorandos de revisión independiente
- Segmento Anexos

Bancamía contempla a través de su desempeño económico todos los procedimientos desarrollados que permitan conocer y divulgar el impacto económico que tiene, a través de sus inversiones, ingresos, gastos, normatividad, contribuciones y partidas financieras especiales. Para los grupos de interés, este asunto se ha concebido desde tres enfoques: el contexto macro económico, los resultados financieros de la gestión y la gestión de la cadena de valor sostenible.

### 10.1 Contexto Macroeconómico

A espera de los resultados del cierre definitivo de 2021, las cifras al corte del tercer trimestre muestran un crecimiento interanual del PIB en 13,2%, resultado que es superior a las expectativas iniciales de recuperación por la pandemia del COVID-19 y que contrasta con lo sucedido al cierre de 2020, cuando el producto se contrajo en -3,6%.

Los sectores que lideraron la recuperación fueron los de Comercio (33,8%), seguido por la Industria Manufacturera (18,8%) y Administración Pública y Defensa (8,0%). En contraste, los sectores que presentaron un menor dinamismo fueron: Construcción (0,8%) y Actividades Inmobiliarias (2,0%).

El desempleo fue uno de los indicadores más afectados durante la pandemia, alcanzando niveles superiores al 20%, e incluso, tocando máximos históricos. A lo largo del 2021, y conforme las medidas restrictivas fueron cediendo, los niveles de ocupación fueron lentamente retornando a comportamientos más usuales, de modo que, al corte de noviembre de 2021, el dato de desempleo fue de 10,8%, que es inferior al del mismo mes de 2020 (13,3%). Si bien es cierto que el mercado

laboral presenta mejoras, aún es importante realizar esfuerzos para que los niveles de desempleo vuelvan a ubicarse por debajo de dos dígitos.

La inflación, por su parte, presentó un crecimiento de 5,62% al cierre de diciembre de 2021, dato que contrasta con el de 2020, cuando fue 1,61%, explicado entre otras causas, por los altos niveles que alcanzó la tasa de cambio y que derivaron en incrementos de las materias primas para la producción de bienes y servicios, en especial de Productos Alimenticios, que tuvieron una variación de 17,23%, seguidos de Restaurantes y Hoteles (8,83%) y Transporte (5,69%).

En el entorno cambiario, el precio promedio de la divisa al cierre de diciembre de 2021, fue de \$3.967 pesos colombianos por dólar, dato que se mantuvo en niveles similares durante la mayor parte del año y que mostró sus máximos en los últimos meses: este comportamiento no es exclusivo de Colombia, dado que otros países de la región han mostrado una marcada devaluación de su moneda, de hecho, salvo la moneda turca, las de Latinoamérica son las más devaluadas a nivel mundial. Este comportamiento se explica por las nuevas olas de COVID-19, sumadas a la incertidumbre política, dado que en algunos países se han presentado importantes virajes de orientación, en cuanto al modelo económico y político. Por último, existe un persistente nerviosismo en los inversionistas por los elevados niveles de endeudamiento que en países como Colombia ha alcanzado el fisco con el objetivo de contener la crisis por la emergencia sanitaria, pero que han llevado a máximos históricos de deuda, como proporción del PIB.

El sector financiero presentó un incremento

de la cartera bruta para octubre de 2021 en 6,97%, dato que marca una senda de recuperación, luego de que en meses previos se presentaran incluso decrecimientos. Si bien, aún no es la dinámica prepandemia, si se observa que este crecimiento es sostenido y consistente, además de ser con tendencia positiva, lo que permite prever mejores desempeños a futuro. Se destaca el caso del microcrédito, segmento que, al mismo corte, tiene un crecimiento de 7,93%.

En cuanto al número de clientes, se presenta un crecimiento de 3,82% interanual en noviembre de 2021, lo que permite confirmar una recuperación, frente al dato del mismo mes en 2020, cuando se tuvo una contracción de -8,44% y que había implicado una pérdida de 182.000 clientes para el sector microcrédito; sin embargo, para el mismo mes de 2021, ya se han recuperado más de 75.000 clientes y la tendencia es creciente para los meses siguientes.

Continuando con el sector financiero, la liquidez del mercado puede verse afectada por las medidas antiinflacionarias que adopte el Emisor y que busquen reducir la cantidad de dinero circulante en la economía, de esta manera ya se observan incrementos en la tasa de intervención, la cual se ubica en 3% y reducciones en la demanda de repos de expansión, en contraste con aumentos en los de contracción.

En suma, se puede ver como 2021, en medio de diferentes desafíos, fue un año de recuperación frente a los efectos propios de la pandemia, sin embargo, aún persisten importantes desafíos, en especial en materia de irrigación de recursos para el tejido empresarial, particularmente los segmentos Mipyme, que componen la mayor parte de las empresas

del país y para las cuales opciones como el microcrédito son muy valiosas en vía de impulsar su desarrollo.

Después de casi 2 años de la crisis sanitaria que se afronta a nivel mundial, se evidencia la importancia de la creación de valor económico para mantener la competitividad, incluso en situaciones como la que se está viviendo.

En la actualidad se afronta una nueva amenaza y es el elevado valor de la variación de precios al consumidor (IPC). Esto afecta directamente los flujos de caja y es un riesgo, debido a que genera incertidumbre en el mercado.

Se entiende que el sector financiero se ve impactado directamente por la estabilidad financiera del país, ya que al aumentar la incertidumbre crece el riesgo, afectando los Estados Financieros. Una importante acción para Bancamía es evaluar constantemente los indicadores de cartera vencida, ya que esto permite a la organización ir tomando decisiones a medida que dichos parámetros aumenten o disminuyan, y tener una oportuna acción para tomar acciones correctivas.

En cuanto a la medición y control de estos indicadores sobre el desempeño económico, Bancamía encontró que para 2021 no existieron limitantes para la correcta cobertura del tema.

La principal herramienta que se utiliza para la visualización del desempeño económico es el Plan Financiero, donde se puede ver la gestión realizada por el Banco mensualmente, y la proyección al cierre del año. Tener este instrumento le permite a Bancamía trabajar oportunamente y encontrar oportunidades de mejora, a partir del análisis en su incumplimiento.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Hacer una comparación entre lo ejecutado y lo presupuestado permite ver el desempeño real de la organización. Los comparativos, entre los porcentajes de crecimiento del sector y los obtenidos por la organización, hacen de esta una herramienta objetiva para evaluar el desempeño económico.

Bajo este contexto y con el fin de aportar en la reactivación y crecimiento económico del país, Bancamía cuenta con una oferta de financiación enfocada en el desarrollo productivo de los microempresarios, mediante líneas de crédito ajustadas a sus necesidades de liquidez, inversión y fortalecimiento. Durante 2021, el modelo comercial de la entidad se enfocó en 4 prioridades: reactivación de la financiación (urbano y rural), gestión de la liquidez, oportunidades en la oferta de valor y acompañamiento a los microempresarios. A continuación, se presenta el valor económico directo generado y distribuido:

Valor económico directo generado y distribuido Desempeño Económico	2018	2019	2020	2021
	COP MILLONES	COP MILLONES	COP MILLONES	COP MILLONES
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>469.725,19</b>	<b>497.978,46</b>	<b>525.156,49</b>	<b>557.216,70</b>
Ingresos operacionales	20.600,72	11.000,10	5.509,31	10.085,89
Ingresos financieros (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	449.116,89	486.945,78	519.623,61	547.130,81
Ingreso Método de Participación Patrimonial	-	-	-	-
Otros ingresos no operacionales	7,58	32,58	23,57	-
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>355.250,49</b>	<b>371.934,80</b>	<b>347.235,44</b>	<b>386.616,08</b>
Costos operacionales (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalías, pagos a contratistas, entre otros)	67.468,64	69.999,59	66.563,64	69.949,47
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios (salarios, contribuciones a pensiones, seguros, indemnizaciones, otros pagos al Gobierno en nombre de los empleados, entre otros)	159.557,06	171.572,02	170.257,29	181.391,72
Dividendos a los accionistas (proyecto de distribución de utilidades) *	10.603,33	18.070,32	9.313,81	23.111,95
Pago de intereses	79.803,99	71.859,06	69.719,79	56.409,00
Pagos al Gobierno, por país (impuestos, multas, sanciones, permisos, entre otros)	37.817,47	40.433,82	31.380,91	55.753,94
Inversiones en la comunidad	-	-	-	-
<b>Valor económico retenido</b>	<b>114.474,70</b>	<b>126.043,66</b>	<b>177.921,05</b>	<b>170.600,63</b>
Ebidta	144.924,07	166.050,64	199.688,11	228.341,62
Ebidta	31.012,47	40.015,77	20.219,42	50.173,93
<b>TRM 2021</b>	<b>3.981,16</b>			

\*Aproximadamente

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Durante la crisis sanitaria mundial, muchos de los clientes no han tenido la liquidez necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones, esto ha propiciado una negociación con estos para la aplicación de alivios financieros que permitieran evitar la mora por impago, a través del incremento en el plazo para el pago oportuno.

Bancamía es uno de los bancos con saldo más alto entre las entidades dedicadas a los productos de microcrédito. Esto se ha logrado gracias al continuo crecimiento posicional, mejora en los procesos y la observación constante de sus competidores.

Actualmente, el Banco cuenta con una Calificación AA- y de BRC 1+, dadas por BRC Investor Services S.A. Esto debido a la correcta documentación de la política de Gobierno Corporativo, que busca la transparencia en procesos como la nominación y selección de la Junta Directiva, la administración y gestión de conflictos de interés, códigos de conducta, ética y planes de contingencia para la sucesión de la Junta Directiva.



Calificaciones entregadas por  
BRC Investor Services S.A.



Segmento	Cartas y Reconocimientos
Capítulo 04	Sobre Bancamía
Capítulo 05	Acerca del informe de gestión sostenible
Capítulo 06	Materialidad de Bancamía
Capítulo 07	Gobierno Corporativo
Capítulo 08	Alianzas e Inversionistas
Capítulo 09	Finanzas sostenibles
▶ Capítulo 10	<b>Desempeño Económico</b>
Capítulo 11	Creación de valor social
Capítulo 12	Inclusión Financiera
Capítulo 13	Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
Capítulo 14	Transformación digital
Capítulo 15	Gestión de riesgos
Capítulo 16	Gestión del Talento
Segmento	Memorandos de revisión independiente
Segmento	Anexos

En cuando al tema de capital y solvencia, Bancamía cuenta con una estructura de capital robusta y una flexibilidad financiera adecuada para atender pérdidas no esperadas. Esto gracias a que la liquidez durante los últimos 5 años es superior a la observada en el sector y sus competidores.

En cuanto al Riesgo de Mercado tiene una exposición mínima, debido a que el portafolio de inversiones se concentra principalmente en inversiones obligatorias, lo que deriva en una exposición a riesgos de mercado medido como proporción del patrimonio técnico cercana al 0%.

La calidad del activo se ha visto afectada por la crisis sanitaria que se está viviendo desde hace dos años, pero la expectativa que se tiene es que la tendencia a mejorar de estos indicadores permitirá que se llegue a los niveles prepandemia, en aproximadamente dos años. Esto gracias a la diversificación geográfica del mercado, permitiendo reducir el Riesgo de Crédito.

## 10.2 Resultados financieros de la gestión

A partir del mes de mayo de 2021 se dio inicio a la reactivación de las líneas de crédito tradicionales que combinadas con los productos creados durante la emergencia sanitaria permitieron irrigar recursos a los Microempresarios Colombianos, desembolsando en el periodo de enero a diciembre más de 258.000 operaciones por \$1,2 MM. Las líneas Credimía Contigo, Sinco y Progresora representaron el 71% de los desembolsos totales del Banco. El 24% de los créditos entregados fueron respaldados con garantía

FNG, 4% con USAID, el 4% con garantía FAG y el 68% restante se desembolsó con la firma personal del titular y/o codeudor. Adicionalmente, durante el último año se han venido fortaleciendo las diferentes líneas de crédito que el Banco ofrece, impulsando así, la adaptación de la oferta de valor para el momento que viven los Microempresarios del país.

### 10.2.1 Oferta de valor No Agro

#### ● Línea Credimía Contigo

Tiene como objetivo facilitar liquidez a los clientes, mediante nuevos recursos, con opciones de periodo de gracia de capital e interés hasta por 6 meses. Al cierre del año 2021, el saldo de cartera de la línea fue de \$589.877 millones.

#### ● Línea Credimía Sinco

Esta es una línea de crédito de fácil acceso para microempresarios. Tiene como objetivo satisfacer necesidades inmediatas de financiación para capital de trabajo e inversión. A través de este préstamo se ha otorgado financiación en el 2021 por \$157.625 millones, en más de 24.000 operaciones.

#### ● Línea Credimía Progresora

Línea de crédito diseñada para incentivar la formalización de los clientes con el documento RUT, ofreciendo liquidez a con renovación, Garantía FNG y periodos de gracia a capital e interés. A través de esta línea se ha logrado financiación por \$75,486 millones.

### 10.2.2 Oferta de valor Agro

Con el objetivo de aumentar el entendimiento sobre las necesidades de los microempresarios agropecuarios y en especial de aquellos que se encuentran en la base de la pirámide rural, en 2021 se creó, dentro de la Gerencia de Mercadeo, la Dirección de Portafolio Agropecuario. A partir de la incorporación de un director y dos especialistas, esta área de negocio tiene como objetivo el diseño e implementación de un modelo de negocio para la atención integral de clientes agropecuarios, reconociendo las necesidades específicas de la ruralidad colombiana, incorporando productos, metodologías, tecnología, educación financiera y canales de servicio para atender las insuficiencias de financiamiento del sector rural e impulsar el portafolio de líneas verdes.

Como desarrollo de su plan de trabajo, esta Dirección realizó un estudio interno y un análisis sectorial agropecuario para la identificación y selección de actividades económicas productivas con potencial de crecimiento y profundización. Resultado de esto, se redefinió la política de crédito aplicable a uno de los sectores priorizados en materia de plazos y otras condiciones de financiación y se inició el rediseño del Seguro Agrícola. Estas acciones se ejecutaron con el objetivo de fortalecer la oferta de valor dirigida a los clientes de este sector. A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión en la cartera agropecuaria:

## GESTIÓN DE CARTERA AGROPECUARIA

Menú 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

CARTERA AGRO	2018	2019	2020	2021	OBSERVACIONES
Mujeres	36,01%	36,79%	37,37%	38,86%	Dentro de la estrategia de equidad e inclusión, Bancamía continúa prestando especial foco en el empoderamiento económico de las mujeres, pues en 2021 aumentó a un 38.86% la participación de las mujeres microempresarias rurales en cartera agropecuaria.
Hombres	63,99%	63,21%	62,63%	61,14%	La cartera agropecuaria se concentró en un 61,14% en hombres microempresarios rurales. Durante el 2021, Bancamía continuó financiando las necesidades de capital de trabajo e inversión de estos clientes con actividades agropecuarias.
Jovenes (menores a 30 años)	10,82%	11,6%	12,01%	13,19%	La participación de la cartera agropecuaria otorgada a jóvenes microempresarios rurales menores a 30 años, aumentó a un 13.19%. De esta forma, Bancamía ratifica su compromiso de seguir sembrando futuro en la ruralidad colombiana, incentivando el desarrollo de iniciativas productivas que les permitirán desarrollar sus proyectos de vida y contribuir a la reactivación económica del país.
Mayores de 60 años	17,48%	18,31%	18,93%	18,83%	Uno de los ejes estratégicos está enfocado en la Inclusión Financiera. Es por esto que Bancamía, en un año marcado por la reactivación económica, continuó brindando oportunidades a grupos socialmente vulnerables. En esta misma línea, la cartera a cargo de la población rural mayor de 60 años se ubicó en un 18,83%.
Primaria (Completa e Incompleta)	52,24%	50,03%	48,21%	44,58%	Bancamía ha sabido escuchar e identificar que, en el contexto actual, la exclusión financiera equivale a una forma de exclusión social (Subirats, Gomà y Brugué, 2005). En este sentido, el 44,58% de la cartera agropecuaria está compuesta por microempresarios rurales que a lo sumo cuentan con educación básica primaria.

### 10.2.3 Seguros

En el año 2021, el portafolio de seguros voluntarios tuvo un crecimiento importante en colocación de pólizas, pasando de tener 430.827 pólizas activas en el 2020 a 614.234, a diciembre de 2021; esto debido a la apertura de nuevos canales de comercialización y al fortalecimiento de la oferta de valor con el lanzamiento de dos nuevos seguros al mercado.

Haciendo enfoque en brindar protección a la mujer microempresaria del país, se lanzó el seguro 'Mi Maternidad Protegida', además se presentó el producto 'Asistencias para tu Salud', el cual busca brindar oportunidad al microempresario y su familia en la atención médica y mejorar el acceso a especialistas, imágenes de diagnóstico y exámenes de laboratorio.

Con estas dos nuevas pólizas, Bancamía consolida un portafolio de 10 seguros voluntarios cuyo objetivo es brindar protección a los clientes, no solo protegiendo su vida, sino también su salud, bienestar y su unidad productiva (tanto para el sector urbano como rural), impulsando así mismo, soluciones que permitan a los pequeños agricultores de Colombia proteger sus cultivos ante las continuas y severas adversidades climáticas que se presentan.

### 10.2.4 Gestión de Liquidez

Para el año 2021, Bancamía continuó trabajando en el fortalecimiento de las habilidades comerciales del equipo de red, a fin de ampliar el alcance de nuestra oferta de valor del pasivo, que permitió durante el año crecer en saldos puntuales y medios, con CDT cada vez más atomizados:

**Dato**  
**2021** de  
**Bancamía**



- ✓ En saldos puntuales de CDT de Oficinas se logró un crecimiento de \$50.185 millones, correspondiente al 13% frente al 2020.
- ✓ Se redujo en 131 puntos básicos el costo de CDT en Oficinas, pasando en diciembre 2020 de 5.25% al 3.94%, a diciembre 2021.

En otro aspecto, el objetivo mediante los depósitos de bajo monto fue continuar con la bancarización de población receptora de subsidios tales como los provenientes del programa ingreso solidario, mediante la Cuenta Platamía.

### • Captación

Bancamía se sumó a la reactivación económica afrontando nuevos retos, brindando solidez a los clientes, incentivando la inversión mediante CDT y fortaleciendo el hábito de ahorro, para ello se fortaleció la vinculación mediante productos digitales. Con esta estrategia de ahorro e inversión se logró el crecimiento anual de \$84.860 millones en el Total de Captación, saldos puntuales (Ahorros y CDT), lo que representó el 15% de expansión frente al año 2020. A continuación, se presentan los resultados generales de los productos de captación.

## PRODUCTOS DE CAPTACIÓN<sup>1</sup>

Comportamiento captaciones	2018	2019	2020	2021	Observaciones
Saldos Puntuales Total Captación Oficinas	\$326.661	\$393.474	\$564.080	\$648.941	Los depósitos captados a través de la Red de Oficinas representaron, en diciembre de 2021, la principal fuente de fondeo de Bancamía con el 45% (500 pbs más que en dic. de 2020 cuando correspondía al 40%). Frente al año anterior se logró crecimiento en número de clientes con productos de Captación del 5%, con 71.246.
\$ Crecimiento en saldos totales Captación	\$73.420	\$66.813	\$170.607	\$84.860	
% Crecimiento en saldos totales Captación	29%	20%	43%	15%	
Número de clientes con productos de Captación	1.020.884	1.111.696	1.431.072	1.502.318	
Saldos Puntuales CDT*	\$219.778	\$260.964	\$380.246	\$430.432	Se logró renovación acumulada año del 76% y creciendo en recursos nuevos a través de diferentes fuerzas comerciales, y se bajó el costo de captación de CDT en el año 2021, logrando reducir en 131 pbs, ubicándose en 3,94%, optimizando el desempeño del producto. Lanzamiento CDT Digital en oct/21.
\$ Crecimiento en saldos de CDT	\$60.315	\$41.186	\$119.283	\$50.185	
% Crecimiento en saldos de CDT	38%	19%	46%	13%	
Número de clientes con CDT	35.691	34.899	36.703	37.116	
Saldos Puntuales Ahorros	\$106.883	\$132.510	\$183.834	\$218.509	Bancamía sigue siendo aliado estratégico para el pago de subsidios económicos del Gobierno Nacional a la población beneficiaria, a través de PLATAMÍA. La Micronómina alcanzó un stock de 1.162 cuentas, llevando más beneficios a los microempresarios que generan empleo en sus unidades productivas.
\$ Crecimiento en saldos de cuenta Ahorros	\$13.104	\$25.627	\$51.324	\$34.675	
% Crecimiento en saldos de cuenta Ahorros	14%	24%	39%	19%	
Número de clientes con Cuenta Ahorros	985.193	1.076.797	1.394.369	1.465.202	

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

<sup>1</sup> Cifras en millones

Comportamiento captaciones - Productos más representativos	Saldo Puntual				Observaciones
	2018	2019	2020	2021	
Saldo Puntual Ahorrámia (Natural y jurídica)	\$95.774	\$112.062	\$129.322	\$140.146	Para el 2021, Bancamía se sumó a la reactivación económica, logrando incrementar los saldos de las cuentas en \$10.824 millones, con un 8% de crecimiento, respecto al 2020.
Saldo Puntual Platamía			\$26.480	\$41.776	A través de la cuenta de ahorros Platamía se realizó el abono de los subsidios de Ingreso Solidario, girados por el Gobierno a las familias vulnerables. En lo corrido del año, se realizó el giro a más de 210.167 clientes, por un total de \$484.552 millones.
Saldo Puntual Soñando Juntos	\$9.039	\$11.247	\$10.580	\$12.443	La cuenta Soñando Juntos permite alcanzar los sueños de miles de familias colombianas, su finalidad es incentivar la cultura del ahorro en los clientes. En 2021 se logró incrementar en 26.859 el número de cuentas, con un 30% de crecimiento, respecto al 2020. El saldo puntual creció \$1.863 millones, 18% frente al 2020.
Saldo Puntual Recaudadora	\$1.241	\$4.888	\$6.343	\$9.935	Al ofrecer un modelo de recaudo, el Banco ha logrado una mayor penetración en el nicho de mercado, incrementando en 4.362 cuentas y crecimiento en saldos de \$3.592 millones, que corresponde al 57% de más frente al año 2020.

● **Cuentas de Ahorro**

El año 2021 estuvo marcado por diversos retos económicos, que fomentaron la diversificación estratégica del mercado. Al ofrecer productos de ahorro, diseñados para fortalecer el desarrollo sostenible de los clientes, el Banco apoyó con el crecimiento de las finanzas personales de los clientes.

Así, frente al 2020 se logró un crecimiento en número de cuentas del 7%, con 109.975 Cuentas de Ahorro.

En saldos puntales de Ahorros, el Banco creció en \$34.675 Millones de pesos, que representa un 19% con respecto al año 2020.

A continuación, se presenta la descripción de las cuentas de ahorro ofertadas por el Banco y sus resultados para 2021:

● **Cuenta de Ahorros Ahorrámia (Persona Natural y Jurídica)**

La cuenta de ahorros Ahorrámia está diseñada como un producto confiable, seguro y transaccional a través de los diferentes canales, incentivando en los clientes la inclusión

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

financiera y la cultura del ahorro. Para el 2021, Bancamía se sumó a la reactivación económica logrando incrementar los saldos de las cuentas en \$10.824 millones, un 8% más respecto al 2020.

#### ✔ Cuenta de Ahorros Platamía

La cuenta de ahorro Platamía, depósito de bajo monto, concentra en mayor medida los beneficiarios de los programas de subsidio del Gobierno Nacional, creados desde la emergencia sanitaria de 2020, recursos girados a las familias vulnerables como ayuda para afrontar la crisis ocasionada por el COVID-19. En lo corrido del año, se realizó el giro del subsidio a más de 210.167 clientes, por un total de \$484.552 millones.

#### ✔ Cuenta de Ahorros Soñando Juntos

La cuenta Soñando Juntos permite alcanzar los sueños de miles de familias Colombianas, su finalidad es incentivar la cultura del ahorro en los clientes. Bancamía logró incrementar en 26.859 el número de cuentas, con un crecimiento de 30% respecto al 2020. El saldo puntual de las cuentas Soñando Juntos cerró en diciembre de 2021 en \$12.443 millones, con un crecimiento de \$1.863 millones, que corresponde a un aumento del 18% en comparación con 2020.

#### ✔ Cuenta de Ahorros Recaudadora

Al ofrecer un modelo de recaudo, el Banco ha logrado una mayor penetración en su nicho de mercado, incrementando en 4.362 cuentas y un crecimiento en saldos correspondiente a \$ 3.592 millones, que representan un crecimiento del 57% frente al año 2020.

#### ✔ Cuenta de Ahorros Micronómina

La Micronómina es una cuenta destinada a los colaboradores y trabajadores de microempresas o microempresarios, en la cual reciben el pago de su sueldo y tienen disponibles los servicios y canales transaccionales ofrecidos por el Banco. Esta cuenta no tiene costos asociados. Durante el 2021 se desarrollaron diferentes estrategias, entre ellas a través del programa de educación financiera con contenidos puntuales para el perfil de clientes que utilizan este producto, potenciando la colocación, cerrando el año con 1.162 cuentas en Stock.

#### ✔ Cuenta de Ahorros Arriendo ViviendaMía

Es la cuenta de ahorros que los beneficiarios (personas naturales) del subsidio de arrendamiento del 'Programa de Semilleros de Propietarios' del Ministerio de Vivienda, abren para realizar sus aportes durante 24 meses, con lo cual pagan el valor del arriendo a su cargo y ahorran para la cuota inicial de la compra de vivienda.

El Banco ha trabajado en conjunto con agentes inmobiliarios en la vinculación de hogares beneficiarios del programa. Al cierre del año, 298 hogares tienen cuenta Arriendo Vivendamía, con saldo de \$401 millones, lo que significó un crecimiento, frente al año 2020, del 239% en cuentas.

#### ✔ Cuenta de Ahorros Compra ViviendaMía

Es la cuenta de ahorros que apoya el sueño de tener vivienda propia, donde los hogares interesados en postularse al programa 'Semillero de Propietarios – Ahorradores' del Ministerio de Vivienda, pueden abrir para cumplir con uno de los requisitos asociados

al acceso al Subsidio Familiar de Vivienda para adquisición de Vivienda de Interés Social nueva. En esta cuenta, el hogar realiza su fase de ahorro, la cual tiene una duración de (18) meses, cumpliendo con la meta de tener 4.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

#### ✔ CDT Oficinas

Bancamía continúa incentivando los productos de inversión con CDT Social en la Red de Oficinas. En la reactivación económica del año 2021, a pesar de seguir con la pandemia, el Banco obtuvo un crecimiento anual en saldos puntuales de \$50.185 millones, que representa un crecimiento de 13%, frente al año 2020.

El 78% de los saldos puntuales de CDT Social Red de Oficinas, corresponde a Persona Natural y presentó crecimiento del 11% entre 2020 y 2021. En la estrategia comercial se diversificó el tema de clientes nuevos con tiquetes más bajos, logrando así atomizar la captación por este producto y su aumento.

El 22% de los saldos puntuales de CDT Social Red de Oficinas corresponde a Persona Jurídica, con un crecimiento del 20% en el mismo periodo, al lograr incorporar nuevas empresas que también buscaban rentabilidad y respaldo.

Para el 2021, Bancamía en CDT ofreció a los clientes atención personalizada con cinco Ejecutivos de Captación, incrementando recursos nuevos y manteniendo su portafolio de clientes. El portafolio de clientes cuya relación comercial es liderada por esta fuerza de ventas, alcanzó un crecimiento de \$18.048 millones, un 71% más frente al 2020.

El total de los vencimientos de CDT para el 2021 fue de \$924.010 millones, con crecimiento acumulado del monto a vencer del 35%, respecto al año 2020, y con un 76% de renovación de CDT en el 2021, lo cual indica que, a pesar de la situación económica, los clientes mantuvieron la confianza en Bancamía y percibieron en su oferta de valor la oportunidad de seguir rentabilizando sus recursos.



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## 10.2.5 Política de creación y desarrollo de productos

En el proceso de creación de productos canales y/o servicios se ha establecido un proceso metodológico que permite validar mediante la ejecución de cada uno de sus pasos, la pertinencia y conveniencia del desarrollo de una iniciativa, la cual inicia con la estructuración de la idea, el análisis del mercado y de las necesidades del cliente, la elaboración del modelo de negocio (incluyendo: potencial, resultado esperado e impacto interno), para así establecer su viabilidad y continuar con su implementación y entrega de la solución al cliente. Durante la ejecución se pueden requerir validaciones específicas como, la aceptación del cliente, la estrategia comercial, el canal de distribución, entre otras, utilizando herramientas de experimentación, como pilotos. Culminada la vigencia acordada para la experimentación, se valida la hipótesis planteada y se define si la iniciativa se masifica o no.

Con el fin de mantener lineamientos claros, Bancamía cuenta con políticas y fichas técnicas de los productos vigentes, que contienen las características y condiciones de sus productos, además, en comités estratégicos son dadas las directrices y aprobación de las iniciativas de diseño y/o mejoramiento de productos, canales y/o servicios. Para el año 2022, se dará inicio a un comité exclusivo para este fin.

### 10.2.5.1 Gestión de marketing

Aportando desde la oferta de valor financiera y no financiera, durante el 2021 se ejecutó un plan de marketing teniendo en cuenta la nueva realidad a la que se enfrentaban los microempresarios, donde el foco de cada estrategia estuvo basado en apoyar la reactivación económica de sus unidades productivas.

#### • Campañas

Se desarrollaron cuatro campañas institucionales a lo largo de 2021: El Equipazo Bancamía, Gana Millones Bancamía, Feria de Crédito y MíaGuinaldo Bancamía. El enfoque de cada una de estas campañas fue presentar la oferta de valor de una forma atractiva para los microempresarios, como también fortalecer el uso de los canales digitales para evitar las aglomeraciones en las oficinas; es así como estas campañas permitieron que muchos clientes encontrarán el producto financiero ajustado a sus necesidades y, simultáneamente, participaran por más de 700 premios que fueron entregados a nivel nacional.

#### • Presencia en medios

Hubo presencia en diferentes medios de comunicación afines al nicho de mercado del Banco, dando a conocer la oferta vigente en cuanto a productos, canales físicos y digitales, servicios o campañas disponibles para los microempresarios en todo el territorio nacional. También se ofreció educación financiera a través de la radio, por medio de las cápsulas "**Echemos Números con Bancamía**", las cuales son transmitidas por la emisora La Cariñosa de RCN Radio.

Cada semana se emite este microprograma de seis minutos, donde se desarrollan diferentes temas que buscan ayudar a la correcta toma de decisiones financieras de la audiencia. En 2021 se emitieron 48 cápsulas en 21 ciudades del país.



#### • Redes Sociales

Se desarrolló una estrategia de contenidos para cada una de las redes sociales en las cuales Bancamía tiene presencia, esto permitió mejorar el alcance en un 20% durante 2021, en comparación con el año anterior, impactando más 7.3 millones de usuarios en las diferentes plataformas.

Bancamía llegó a Instagram: En septiembre se abre el perfil oficial en esta red social, con el objetivo de posicionar a Bancamía en la nueva generación de microempresarios, potenciando la presencia en plataformas digitales y llevando contenido de valor hacia esta audiencia. En los primeros meses de presencia en esta red se logró:

- ✔ 1.432 seguidores
- ✔ 3.165.325 impresiones

**Facebook:** Siguiendo los pilares de la estrategia digital, durante 2021 se fortaleció el contenido para esta comunidad que continúa creciendo y donde se evidencia una importante afinidad con la marca, logrando un crecimiento importante en cada uno de los indicadores:

- ✔ 21.268 seguidores, creciendo 61,4% comparado con 2020
- ✔ 2.004.305 visualizaciones, creciendo 59,4% comparado con 2020
- ✔ 29.320.466 impresiones, creciendo en un 61,7% comparado con 2020

**YouTube:** Teniendo en cuenta el crecimiento en la tendencia de consumo de piezas audiovisuales, Bancamía llevó, a través de esta red social, un contenido que generó un impacto positivo en su audiencia, la cual se ve representada en un importante crecimiento en visualizaciones y suscriptores al canal:

- ✔ 1.706.332 visualizaciones, creciendo 445,7% comparado con 2020
- ✔ 2.234 seguidores, creciendo 46% desde la creación del canal en 2014

#### • Tu Negocio al Mundo Digital con Bancamía

'Tu Negocio al Mundo Digital con Bancamía' es una colección de contenidos creados en conjunto con Agencia Central Publicidad, con el propósito de enseñar a los microempresarios cómo sacar provecho a las redes sociales para generar ventas. Luego de dar a conocer el programa, se acompañó a la clienta María Isabel Hurtado en todo su proceso de formación del programa dentro de

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

la plataforma de educación financiera “Facilitamos su Progreso”, donde se evidenció que, gracias a los conocimientos adquiridos y la puesta en práctica de estos en beneficio de su negocio, la señora María Hurtado ahora gestiona la mayoría de sus pedidos por medio de las redes sociales.



<https://www.youtube.com/watch?v=v5VLD-P-AP0>

● **Desarrollo de contenido publicitario**

Para la promoción de los diferentes productos, canales, servicios, campañas o programas al servicio de los clientes, Bancamía garantiza que cada pieza publicitaria tenga información clara y precisa sobre la oferta; así mismo, que cumpla con las normativas y los reglamentos bajo los cuales fueron aprobados por las entidades regulatorias. Para lograr este objetivo, las áreas internas validan que el contenido, las expresiones y todos los detalles mencionados en la publicidad cumplan con los criterios legales y éticos para generar una oferta transparente.

## METAS, RETOS Y OPORTUNIDADES

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo
Cumplimiento de la utilidad según el presupuesto	43.534 millones	50.174 millones Se sobre cumplió la utilidad en un 15,2%	64.215 millones Por lo que se espera mejorar la utilidad en un 27.98%, con respecto a 2021	<b>2022</b>
Mejorar la Eficiencia con respecto a 2020	58,9%	56,53%	Mantener la eficiencia de 2021	<b>2022</b>
Lograr el ICV propuesto	6,21%	6,18%	Mantener el ICV de 2021	<b>2022</b>
<b>Reto 1</b>	Mantener el liderazgo en los bancos prestadores de servicio de microcrédito.			
<b>Reto 2</b>	No permitir variaciones en el deterioro de activos que puedan afectar los estados de resultados, que impacten la calificación de Riesgo del Banco.			
<b>Reto 3</b>	Crecer en saldos medios en CDT Oficinas, bajando costo de captación, optimizando la operación del Banco en beneficio de los clientes.			
<b>Oportunidad 1</b>	El mantenimiento de la estrategia de diversificación de las fuentes de fondeo, una mayor duración de los pasivos representados en CDT y un indicador de renovación constante en dichos certificados.			
<b>Oportunidad 2</b>	La mejora consistente y sostenible del ICV e indicadores de cobertura de cartera, que se mantengan en niveles similares a los de la industria y entidades de mejor calificación.			
<b>Oportunidad 3</b>	Seguir creciendo en saldos medios de CDT Oficinas, a través de la profundización de la relación con los clientes, la estrategia digital de forma más atomizada y explorar nuevos nichos de mercado, manteniendo tasas de interés competitivas y un excelente servicio.			
<b>Logros</b>	<p><b>Atención a clientes en la reactivación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desembolsamos créditos a más de 258.000 microempresarios del país por 1.2 billones, creciendo un 37% versus 2020.</li> </ul> <p><b>Modelo de negocio agropecuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se mejoró en un 9% el número de clientes del segmento agropecuario con Productos del Activo vigentes, pasando de 88.509 en 2020 a 96.487 a cierre de 2021.</li> <li>La Cartera Total Agropecuaria creció un 14%, al pasar de \$299,799 millones en 2020 a \$340,862 millones cierre de 2021.</li> </ul> <p><b>Captaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El continuo desarrollo de habilidades del equipo comercial en la captación de recursos y la estrategia de digitalización del portafolio llevó a Bancamía a conseguir un crecimiento de \$82.955 MM en saldos medios entre ahorros y CDT de red en el 2021, lo que representó crecimiento del 15%.</li> </ul>			

## 10.3 Cadena de valor sostenible

El proceso responsable de la gestión en la cadena de valor sostenible incluye los asuntos de compras y tercerización, y busca mitigar los impactos asociados a los riesgos sociales, ambientales y económicos que pueden generar las actividades de proveedores y contratistas en el cumplimiento de la operación de Bancamía.

La contratación de bienes y servicios en el Banco se realiza a partir del cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Gestión de Recursos y Servicios, el cual se aplica de manera transversal a toda la entidad, con el objetivo de asegurar el suministro efectivo y oportuno de bienes y servicios requeridos en cada uno de los procesos misionales y de apoyo.

A través de la política implementada se busca obtener de los proveedores los más altos niveles de calidad, competitividad, oportunidad y una sensibilización hacia la responsabilidad social, ética y de desarrollo sostenible, generando especialmente una relación de mutuo beneficio en todos los aspectos de la cadena.

El cumplimiento de la política se mide por el efectivo aprovisionamiento de bienes y servicios denominados como críticos y no críticos en la entidad, y por la generación de ahorros (optimización del presupuesto frente a años anteriores) y descuentos (resultados de la gestión de negociación).

En esta vía, existe un potencial de ahorro importante, ya que por cada peso del gasto que puede entrar bajo el control de la función de Compras, se pueden lograr ahorros

entre 3% – 5%, debido a sinergias, agregación de demanda y economías de escala.

### 10.3.1 Selección de proveedores

En el marco del Manual de Gestión de Recursos y Servicios, Bancamía invita a participar en sus procesos de contratación a aquellas personas naturales y jurídicas que se encuentren registrados con los lineamientos establecidos por el Banco en el Portal de Proveedores, y que estén en capacidad de atender la necesidad requerida, en cuanto a complejidad, especialidad y experiencia. Lo anterior es analizado principalmente a partir de:



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

▶ Capítulo 10 **Desempeño Económico**

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

### Instancias de aprobación

Los resultados de los procesos de contratación de Bancamía son presentados según cuantía ante el respectivo comité, en el cual se toman las decisiones con base en los en los siguientes elementos expuestos.

#### • Evaluación de criterios ambientales

En Bancamía, los procesos superiores a 200 SMMLV son tramitados a través de una convocatoria privada, se realiza la asignación de puntaje a los proveedores que cumplan con criterios ambientales como: utilización de insumos amigables con el medio ambiente, manejo responsable de residuos y vertimientos, manejo de líneas de productos verdes, entre otros. En este sentido, en el año 2021, en 41% de los procesos adelantados, los oferentes obtuvieron puntaje en función de este criterio.

Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.

Información requerida	Respuesta			
	2018	2019	2020	2021
Número total de nuevos proveedores	278	410	375	296
Número de nuevos proveedores que han sido evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.	3	7	11	7

Información requerida	Porcentaje			
	2018	2019	2020	2021
a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.	1%	2%	3%	2%



### 10.3.2 Evaluación de proveedores

Bancamía dentro de sus procesos contempla la evaluación de desempeño de los proveedores de manera periódica, la cual permite asegurar la ejecución de contratos y establecer objetivamente las relaciones comerciales a largo plazo. Dentro de los criterios evaluados se encuentran: el cumplimiento de tiempos de entrega e implementación, calidad, servicio posventa, celeridad en atención de ANS y garantías, seriedad de la oferta, disponibilidad de negociar y oportunidad en el proceso de registro de proveedores.

### 10.3.3 Proveedores registrados

La Organización tiene registrados 1.050 proveedores, los cuales se clasifican en nacionales (1.003) y extranjeros (47). A continuación, se presenta la proporción de proveedores nacionales y extranjeros:

## Proporción de gasto en proveedores nacionales

Información requerida	Respuesta en moneda local				Respuesta en USD			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Monto total del gasto en compras de productos y servicios	\$120.127 millones	\$101.366 millones	\$90.607 millones	\$97.269 millones	USD 812.433	USD 1.715.477	USD 1.221.329	USD 965.492
Monto del gasto en proveedores nacionales* de productos y servicios	\$120.127 millones	\$101.366 millones	\$90.607 millones	\$97.269 millones				
Monto del gasto en proveedores internacionales** de productos y servicios					USD 812.433	USD 1.715.477	USD 1.221.329	USD 965.492

\*Proveedor nacional: Empresa jurídica y personas naturales que suministran servicios y bienes o productos a Bancamía a nivel nacional (Colombia).

\*\*Proveedor internacional: Entidades extranjeras fuera del territorio nacional que suministran servicios y bienes o productos a Bancamía.

### 10.3.4 Mejores prácticas en la cadena de abastecimiento

En Bancamía, se tiene como política el mejoramiento continuo y la implementación de buenas prácticas en la gestión, de la cual se resaltan:

- Equipo especializado y entrenado en gestión de compras.
- Plantillas de contratos con estándar a nivel de cláusulas.
- ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) con penalidades explícitas.
- Protocolos claros de extensión o cierre.
- Políticas claras de autorización y de administración a contratos.
- Información oportuna a la Alta Dirección, a través de reportes periódicos.
- Repositorio único de información y capacidad de búsqueda.
- Auditorías proactivas y periódicas de cumplimiento y desempeño.
- Notificaciones oportunas de hitos del contrato.
- Apoyo de herramientas tecnológicas.
- Búsqueda del mayor número de posibles proveedores.
- Evaluación de desempeño de los proveedores contratados en Bancamía.
- Negociación de propuestas para contratar al mejor precio del mercado.
- Reglamentación de los procesos.

#### 10.3.4.1 Herramientas de contratación

Bancamía, como parte de su gestión transparente, en el año 2021 puso en marcha el uso de la herramienta "Portal de Proveedores", habilitada en la página web, en la cual podrán acceder para conocer la información acerca de cómo ser proveedor de la Institución, y posteriormente generar un primer acercamiento con el Banco, a través de los módulos de Gestión de Proveedores e Invitación a Cotizar, hasta realizar el proceso de legalización de sus adjudicaciones, en el módulo de Gestión de Contratos.

Esta herramienta se creó con el objetivo de optimizar el proceso de cadena de abastecimiento,

a partir de un enfoque de planeación, control y evaluación de las actividades de compras y suministro. Por otra parte, se pretende generar un canal de interacción entre usuarios internos y proveedores en diferentes procesos de contratación, a partir de la validación del cumplimiento de requisitos habilitantes y calificables, la legalización contractual y la evaluación del desempeño de los proveedores, fortaleciendo en esta vía, el seguimiento a los contratos suscritos bajo su supervisión.

#### ✔ Beneficios e Impactos del Portal de Proveedores de Bancamía



## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo
Meta 1	Implementación de la evaluación de requisitos sociales en los procesos de contratación del Banco.	Primer trimestre del año 2022: Implementación en Portal de Proveedores.
Meta 2	Ampliación del alcance de evaluación de requisitos ambientales a todos los procesos de contratación (Inferiores a 200 SMMLV y superiores a 200 SMMLV)	Primer trimestre del año 2022: Implementación en Portal de Proveedores.
Reto 1	Realizar la primera encuesta para proveedores en donde evalúen al Banco en pagos, transparencia en sostenibilidad frente a requerimientos, trato, comunicación y coherencia en la estrategia.	
	Por otra parte, donde el Banco pueda obtener información de sus proveedores, frente al desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo.	

## Una mujer indígena al rescate de su cultura con Empropaz

Ninfa Herrera Domínguez ha encontrado en el emprendimiento la manera para proteger la cultura de su pueblo Murui Muina de la etnia Uitoto, en el Caquetá. Es la propietaria de un restaurante en el que prepara comidas ancestrales y donde muestra artesanías típicas de su pueblo.

Ella y su familia llegaron desde su comunidad, en el municipio de Solano, que colinda con el Amazonas, hasta Florencia, capital del departamento, desplazados por la violencia. Sus padres sabían que para que su hija saliera adelante era fundamental continuar estudiando, eso la llevó a terminar su bachillerato y luego realizar una carrera técnica en atención a la primera infancia, estudios que le permitieron trabajar con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como cuidadora en hogares comunitarios.

Por su cultura indígena, siempre estuvo cerca de las comunidades y asistía de manera constante a los cabildos de la región para trabajar en su favor. Llegó a estar tan involucrada que se convirtió en Gobernadora Indígena. Hace seis años, visitó

la zona de La Montañita en Caquetá, de donde sus padres también fueron desplazados en la década de los años 50; allí, quiso conocer más sobre sus raíces, pero en los archivos de la Casa de la Cultura se encontró con que los Uitotos eran considerados un pueblo que 'existió', pero no se evidenciaba su existencia actual.

"Eso me llevó a pensar en cómo trabajar para que mis raíces no desaparecieran. Me radiqué en la zona y logré constituir el cabildo K+G+FENE MURUI o 'Gente de Centro'. Imaginé que una de las maneras de proteger nuestro pasado era a través de su gastronomía y empecé a idear la manera de hacerlo y formar algún emprendimiento. Precisamente, para ese momento, escuché de Empropaz, entonces decidí tomar la formación que allí brindaban", comenta Ninfa.

A la par que se iba formando con Empropaz estructuraba de mejor manera la idea de negocio que tenía en su cabeza. Así fue como pudo crear su unidad productiva: un restaurante en el que prepara comida típica de su cultura y vende algunas artesanías.

# NOS CUENTA SU Historia



**Ninfa Herrera**

Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

▶ Capítulo **10** **Desempeño Económico**

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento **Memorandos de revisión independiente**

Segmento **Anexos**

El Espacio Cultural Ancestral y Gastronómico, nombre de su emprendimiento, se caracteriza por ofrecer una atención especializada a sus clientes, haciéndoles pedagogía sobre su pueblo, explicando los ingredientes de esta cocina, con la ayuda de su familia, principalmente de su hija Valeria, formando así una nueva generación que trabaja en la conservación de un legado milenario.

Ninfa cuenta que por medio de Empopaz pudo adquirir herramientas y conocimientos sobre temas administrativos, innovación, finanzas y lo considera un aprendizaje integral porque le permite tener una visión de cómo estructurar un emprendimiento para proyectarlo de manera sostenible hacía el futuro.

“El negocio lo administra una de mis hijas y tenemos un domiciliario. Me apasiona proteger parte de mi cultura que se estaba extinguiendo, de hecho, la idea surge porque yo veía compañeras que les daba pena comer algo autóctono delante de otras personas y lo hacían a escondidas. Les daba pena que se supiera que tenemos platos con larvas, hormigas, plantas o frutas, eso no debe ser motivo de vergüenza, al contrario, es una comida saludable”, concluye esta beneficiaria de Empopaz, programa liderado por Bancamía, en alianza con USAID, junto a la Corpo-

ración Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín.



[Menú](#) 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ **Capítulo 11 Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



## CREACIÓN DE VALOR SOCIAL

# 11

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## 11.1 Creación de valor social

Para Bancamía, la existencia y aplicación de una estrategia de creación de valor social permite identificar los impactos posibles y reales que genera la operación de la organización sobre la comunidad y, de esta manera, proyectar iniciativas financieras y no financieras, que generen valor a los grupos de interés para mejorar el bienestar individual y colectivo.

En este sentido, Bancamía aborda la creación de valor social desde la i) medición de impacto, a través de su sistema MIDE (Medición de Impacto y Desarrollo Estratégico), ii) desde la oferta de valor no financiera con su programa de Educación Financiera “Echemos Números” y con iii) proyectos de inversión social como Empropaz (Emprendimientos Productivos para la Paz), Becas Transformando Realidades y otros.

- ✔ MIDE (Medición de Impacto y Desarrollo Estratégico)

Los efectos de la pandemia por el coronavirus han evidenciado la vulnerabilidad de una gran parte de la población: de acuerdo con el DANE, para el 2020, 21 millones de personas (42.5% de la población) se encontraban en condición de pobreza monetaria, un aumento de 6,8 puntos porcentuales frente al 2019, pero 3,6 puntos porcentuales inferior a la que se habría registrado de no haberse implementado los programas de ayudas sociales planteados por el Estado.

Estos indicadores hacen que el objetivo misional de la Entidad, de mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos y, por consiguiente, en mayor condición de vulnerabilidad, sea más relevante que

nunca; y para velar por el cumplimiento de esta misión, el Grupo FMBBVA, del cual hace parte Bancamía, tras años de seguimiento del desempeño de los clientes, ha definido un modelo de Medición de Impacto Social sencillo y pragmático, que permite contar con información económica y social de los emprendedores y, a través de indicadores útiles, adaptar la propuesta de valor a sus necesidades.

El análisis de impacto social se fundamenta en la información que el cliente suministra a la hora de contratar productos con la entidad (variables sociodemográficas, datos de operación, de transaccionalidad, datos de los negocios y su desarrollo), siendo especialmente completa la información de los clientes de crédito. El análisis y la creación de indicadores de progreso permite conocer en qué fase del ciclo de desarrollo se encuentra el cliente, comprender mejor sus necesidades, para posteriormente basar la oferta de valor en ellas, buscando potenciar el impacto (sin atribuir la causalidad directa del mismo), a través de cuatro dimensiones que orientan la estrategia:





## INCLUSIÓN

Características nacionales y estructurales, como la identificación y cobertura de zonas geográficas de difícil acceso con alta población desfavorecida económicamente; segmentos especialmente vulnerables por causas políticas/estructurales (ej. Migrantes, desplazados, refugiados), entre otros.



## DESARROLLO DE NEGOCIO

Las microempresas son motores importantes para el crecimiento y el empleo. Se potencia su desarrollo permitiéndoles el acceso a una serie de instrumentos financieros (créditos, seguros, ahorro, etc.) y no financieros (educación, redes de apoyo, etc.) para empoderar a los emprendedores, generar ingresos y acumular activos en el tiempo. Este es el primer paso para mejorar su bienestar.



## SALUD FINANCIERA

Las herramientas financieras también son necesarias para la gestión del patrimonio y los recursos del hogar. Se estudia su gestión de la liquidez, uso de créditos, capacidad de ahorro y la diversidad de productos que contratan.



## BIENESTAR

Tanto del cliente y como de su hogar. Se mide su mejora en educación, vivienda, generación de empleo y se identifican sus necesidades. De esta manera, se habilitan productos que le permitan mejorar sus condiciones de vivienda, acceso a salud y educación.



Segmento	Cartas y Reconocimientos
Capítulo 04	Sobre Bancamía
Capítulo 05	Acerca del informe de gestión sostenible
Capítulo 06	Materialidad de Bancamía
Capítulo 07	Gobierno Corporativo
Capítulo 08	Alianzas e Inversionistas
Capítulo 09	Finanzas sostenibles
Capítulo 10	Desempeño Económico
▶ Capítulo 11	<b>Creación de valor social</b>
Capítulo 12	Inclusión Financiera
Capítulo 13	Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
Capítulo 14	Transformación digital
Capítulo 15	Gestión de riesgos
Capítulo 16	Gestión del Talento
Segmento	Memorandos de revisión independiente
Segmento	Anexos

Desde Bancamía se aspira a maximizar el impacto social y económico de los emprendedores en situación de vulnerabilidad, mediante investigaciones aplicadas al negocio. Conseguirlo exige profundizar en el conocimiento del cliente, en su hogar y en la comunidad en la que opera (contexto). En 2021, se amplía la investigación hacia el hogar y se genera mayor interés en conocer el impacto en sus comunidades (impacto indirecto).

La vulnerabilidad es el eje central en la medición de impacto, se refiere a las carencias económicas o a las barreras socio culturales del cliente que le sitúan en riesgo de caer o sufrir una situación de pobreza, le impiden tener una estabilidad financiera y una inclusión social que promuevan su desarrollo.

En línea con los estándares internacionales, se analiza este indicador a partir de tres criterios:

### 1) Vulnerabilidad económica

Contar con un determinado nivel de ingresos es uno de los elementos clave para poder acceder al desarrollo. Por eso, si bien se miden otros aspectos de una pobreza multidimensional (como veremos más adelante) este es el elemento central del modelo de análisis de desempeño. El nivel de ingresos expresa la capacidad que tienen las microempresas para generar excedentes (ingresos-gastos) para cada miembro del hogar. Estos ingresos remanentes per cápita se analizan en relación con el costo de una canasta básica de alimentos (línea de pobreza extrema), y una canasta ampliada, que incluye el costo de servicios básicos (línea de pobreza) definidos por el DANE. Estas canastas son un referente que permiten relativizar la información y comparar el desempeño entre clientes.

### Bancamía clasifica los emprendedores como:

- **Extremadamente pobres:** cuando el excedente para cada miembro del hogar (o renta) es inferior o igual a la línea de pobreza extrema.
- **Pobres:** cuando su renta es superior a la línea de pobreza extrema, pero no supera la línea de pobreza.
- **Vulnerables:** cuando su renta es superior a la línea de pobreza, pero como máximo alcanza a tres veces la línea de pobreza.
- **Otros:** cuando su renta es superior a tres veces la línea de pobreza.

Los clientes que están en situación de vulnerabilidad económica son los que tienen una renta por debajo de 3 veces la línea de pobreza.

Esta clasificación permite conocer la contribución de los negocios a los hogares de los emprendedores, así como su evolución en el tiempo. En particular, los indicadores están contruidos para medir un progreso relativo, al medir cómo cambia en el tiempo su renta respecto a la línea de pobreza nacional.

### 2) Vulnerabilidad social

Analiza las características que pudieran condicionar este tipo de vulnerabilidad como, por ejemplo, nivel de educación, género, edad, etc.

### 3) Vulnerabilidad geográfica

El entorno en el que desarrolla el negocio es determinante, ya que la infraestructura y el acceso a recursos no son siempre iguales, especialmente en el entorno rural, donde la pobreza es mayor, en este sentido, se analiza la evolución, tanto de las características de

los clientes y del progreso de sus negocios, como su acceso a los productos y servicios financieros y no financieros. Tradicionalmente, el producto más ofertado es el crédito, por ello y con el fin de poder incidir con mayor precisión en su progreso, los análisis se desarrollan, principalmente, sobre este conjunto de clientes, aunque se sigue profundizando en el entendimiento de los clientes de ahorro.

Además de ser cambiante en el tiempo, el desarrollo de los emprendedores es multidimensional (aumenta su renta, suaviza su consumo, mejora su vivienda, etc.) y multifactorial (se debe a un conjunto de factores entre los que se encuentran sus habilidades individuales, su toma de decisiones, la evolución del entorno, entre otros). La provisión de servicios financieros y no financieros representa apenas un componente adicional, por lo que la entidad analiza este desempeño, pero no se atribuye la causalidad de los impactos.

El objetivo de la gestión en este tema es maximizar el impacto, por tanto, pone la investigación aplicada al servicio del cliente para acompañarle de manera más efectiva en el desarrollo de sus actividades y en su progreso socioeconómico. Para ello, se busca identificar elementos diferenciales del cliente (atributos, contextos, comportamientos, entre otros) y establecer relaciones causales con los productos y servicios financieros y no financieros que ofrece la Entidad, buscando que los estudios de investigación deriven cada vez más en propuestas concretas que puedan vincularse a la actividad del emprendedor.

Se combinan así dos tipos de funciones: por un lado, el seguimiento del desempeño de

los clientes atendidos para poder intervenir, en caso necesario, y resolver una tendencia que no esté acorde con lo esperado (Seguimiento); y por otro, proyectos de investigación en los que se diseñan nuevas propuestas (LAB).

### ● Seguimiento

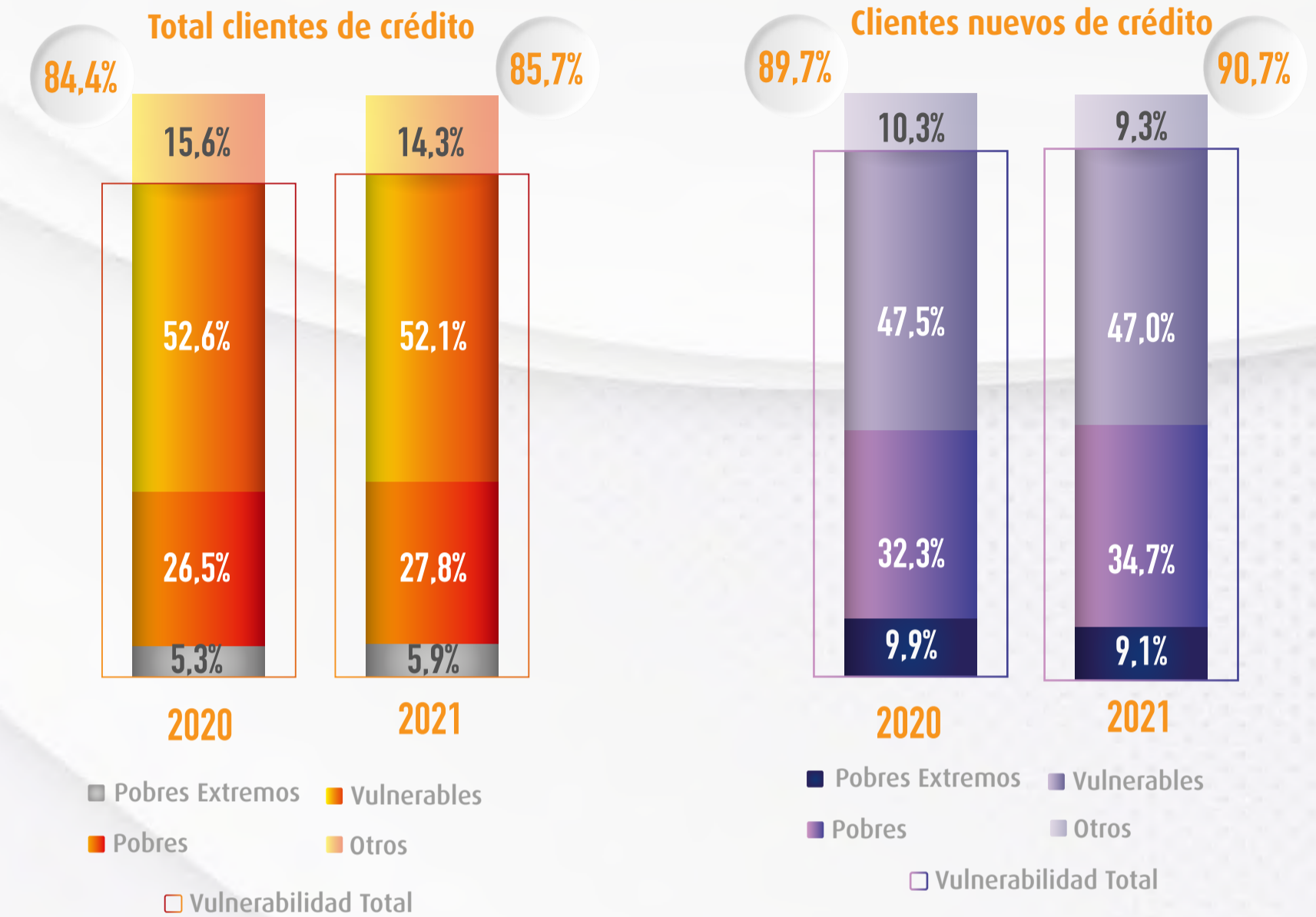
Bancamía continúa manteniendo su compromiso de atención a los clientes en situación de vulnerabilidad económica: durante 2021, la mayoría de los clientes nuevos se encontraban en esta condición (91%)<sup>1</sup>. Este foco se ha mantenido a pesar del crecimiento en la atención a clientes nuevos (mayor volumen). Para finales del año, se sobrepasa el objetivo establecido (que al menos un 80% de los clientes nuevos sea vulnerable).

<sup>1</sup>Línea de Pobreza 2020 publicada por el DANE, actualizada con IPC a cierre de año 2021.

Distribución de clientes (Vigentes y nuevos) acorde con su grado de vulnerabilidad económica

Vulnerabilidad Económica	Vigentes			Nuevos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Pobres Extremos	6,5%	5,3%	5,9%	10,5%	9,9%	9,1%
Pobres	29,9%	26,5%	27,8%	35,7%	32,3%	34,7%
Vulnerables	50,2%	52,6%	52,1%	44,6%	47,5%	47,0%
Vulnerabilidad total	86,6%	84,4%	85,7%	90,8%	89,7%	90,7%
Otros	13,4%	15,6%	14,3%	9,2%	10,3%	9,3%

Es relevante destacar el apoyo del Banco a otros segmentos de vulnerabilidad:



- Segmento Cartas y Reconocimientos
- Capítulo 04 Sobre Bancamía
- Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo 06 Materialidad de Bancamía
- Capítulo 07 Gobierno Corporativo
- Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas
- Capítulo 09 Finanzas sostenibles
- Capítulo 10 Desempeño Económico
- ▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**
- Capítulo 12 Inclusión Financiera
- Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo 14 Transformación digital
- Capítulo 15 Gestión de riesgos
- Capítulo 16 Gestión del Talento



Así, del total de los clientes de crédito vigentes a cierre del año, un 98% tiene algún perfil de vulnerabilidad (económica, social y/o geográfica).

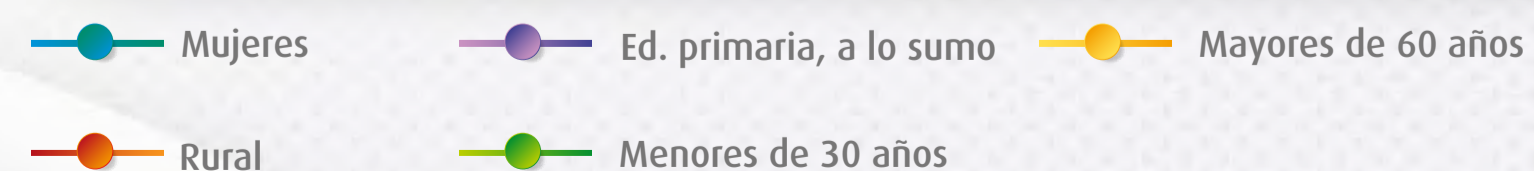
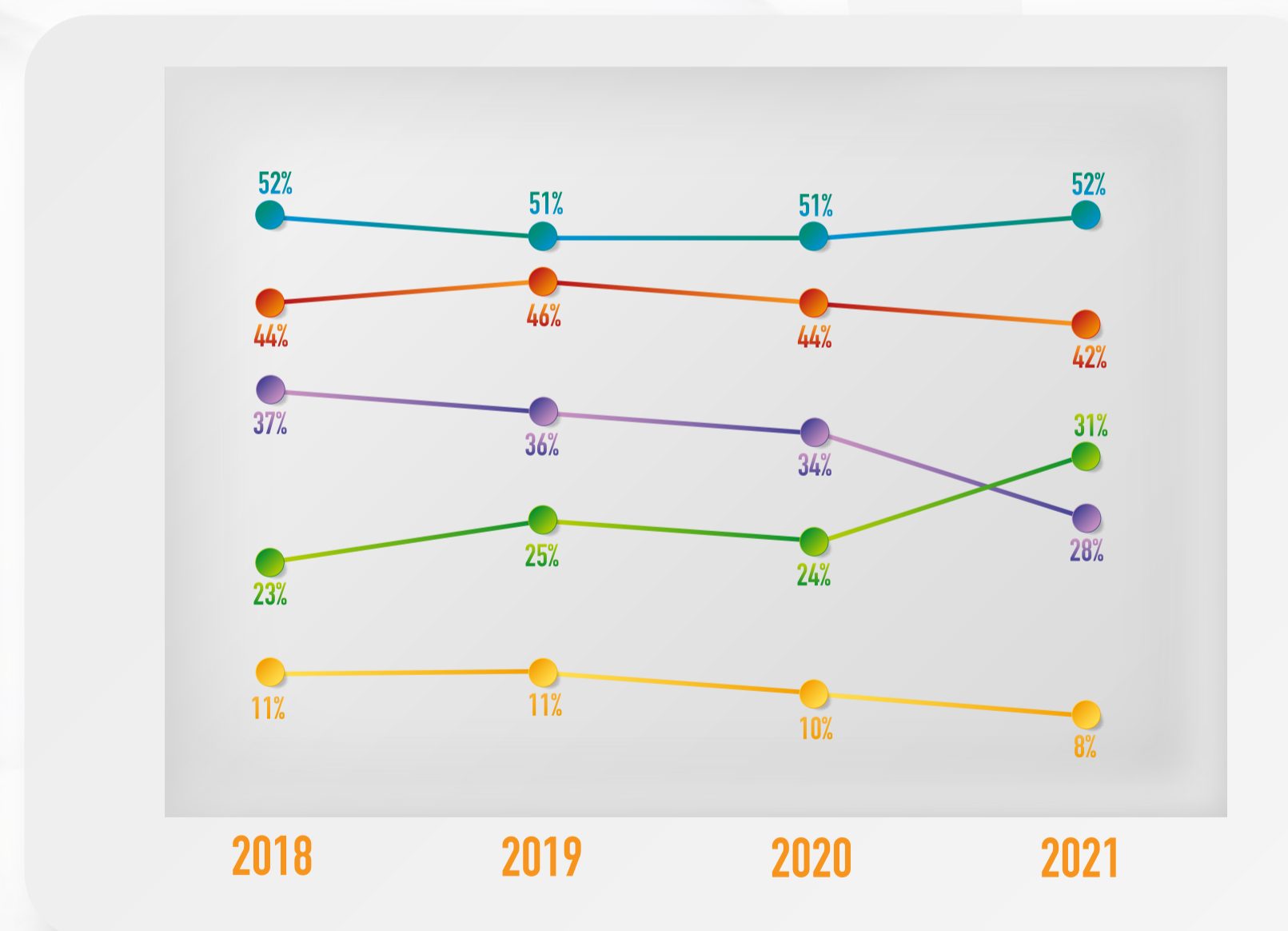
### Perfil de vulnerabilidad social y geográfica de los clientes de crédito

Vulnerabilidad Social	Vigentes			Nuevos <sup>2</sup>		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Mujeres	54,0%	54,0%	54,2%	51,1%	50,8%	51,9%
Jóvenes (< 30 años)	14,0%	15,0%	15,9%	24,9%	24,4%	30,9%
Mayores (> 60 años)	17,0%	16,4%	17,1%	10,9%	9,6%	8,0%
Educación Primaria a lo sumo	48,0%	46,8%	42,4%	35,9%	34,3%	27,5%
Vulnerabilidad Social						
Zonas Rurales	44,0%	43,5%	43,5%	45,8%	44,2%	42,2%

En términos del desempeño de sus negocios, y en línea con el panorama de recuperación económica nacional, se evidenció que las ventas de los clientes crecieron un 12% y sus excedentes un 13%. Sin embargo, la pandemia ralentizó este crecimiento, lo que se refleja en el indicador de salida de la pobreza: fue menor y afectó a menos personas que previo a la pandemia (mientras que para el 2019 el 47% de los clientes clasificados como pobres al momento de su vinculación con la entidad, lograron superar la pobreza luego de dos años de relación con el banco, en el 2021 este indicador fue 3 puntos porcentuales inferior, 44%).

Este mayor esfuerzo para salir de la pobreza afecta en mayor medida a los clientes más vulnerables: mientras que a un cliente pobre le toma en promedio dos ciclos de crédito alcanzar los excedentes necesarios para superar la línea de pobreza, un cliente clasificado a su vinculación como en pobreza extrema requerirá por lo menos tres ciclos para salir de ella.

### Perfil de clientes nuevos de crédito



### Renta relativa a la línea de pobreza

Perfil de vulnerabilidad inicial	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo 5	Ciclo 6
Ext. Pobreza	0,37	0,95	1,21	1,37	1,48	1,6
Pobreza	0,74	1,31	1,5	1,66	1,76	1,96
Vulnerable	1,65	1,99	2,08	2,13	2,23	2,31
Línea de pobreza	1	1	1	1	1	1

<sup>2</sup>Considera como clientes nuevos de crédito a aquellos sin créditos anteriores durante el año, a cierre del análisis.

● **LAB**

Dos proyectos clave que se lanzaron en 2021 son:

- El análisis de la pobreza multidimensional de los clientes y sus hogares, buscando tener una mejor aproximación a los elementos estructurales de la pobreza, que van más allá de la posible insuficiencia transitoria de ingresos, reflejada por la vulnerabilidad económica.
- El estudio de determinantes de éxito de los emprendedores (que se ejecutará en 2022), el cual busca identificar aquellos factores claves para el desarrollo del negocio de aquellos clientes de crédito considerados exitosos, y que pueden ser accionables en alguna medida por la entidad.

En los próximos años, los estudios tomarán dos trayectorias: unos ayudarán a identificar factores de éxito y atributos comunes de estos emprendedores, y otros se dirigirán a crear incentivos o diseños de productos que permitirán generar una oferta de valor adaptada. La puesta en práctica de estos estudios mediante proyectos concretos (creación de incentivos o diseños de productos), permitirá que la teoría aproxime aún

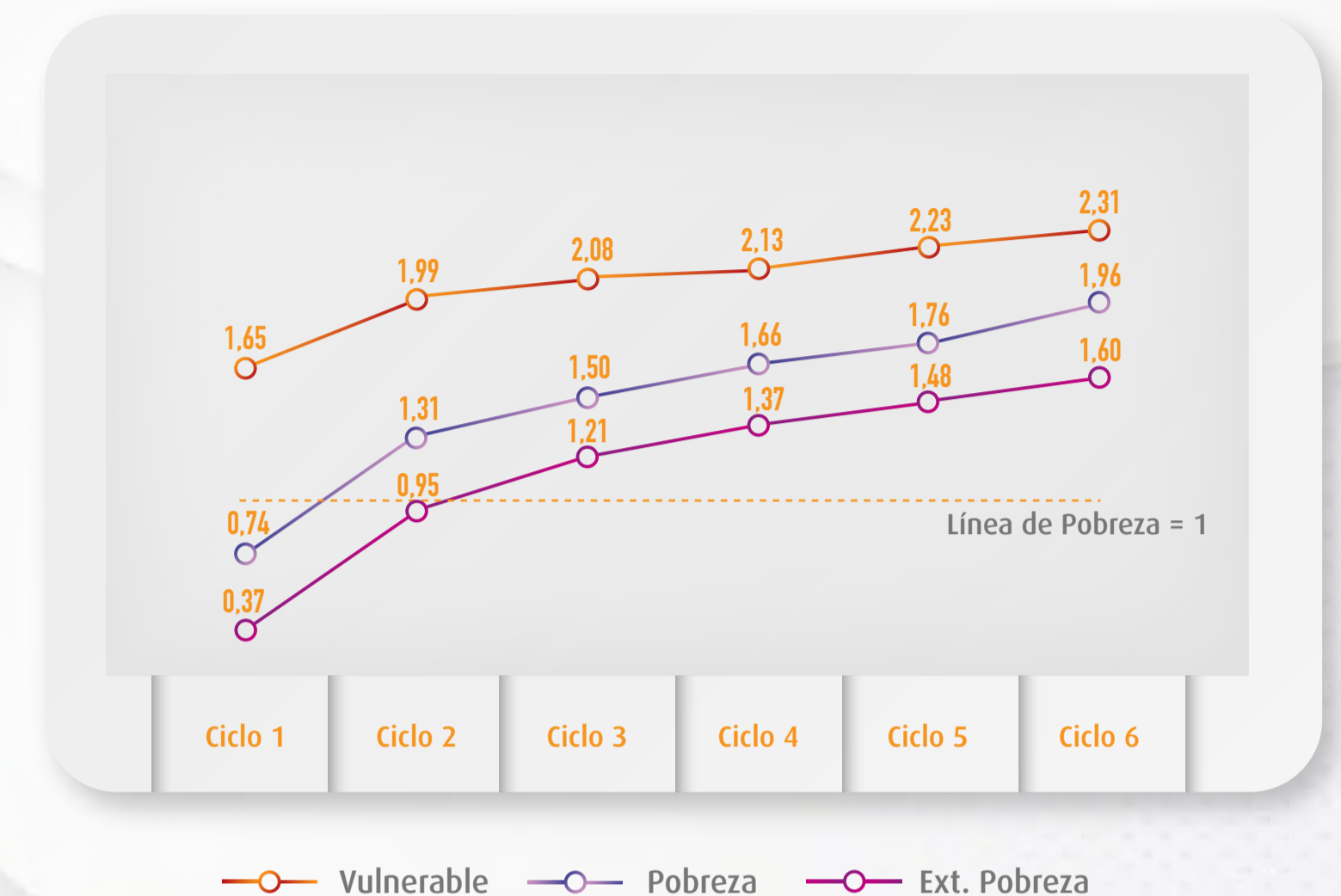
más a la entidad al cumplimiento de su misión. Para ello se mezclarán la experimentación (pilotos en el terreno), con el aprendizaje (objetivos y seguimiento con indicadores específicos), mediante propuestas basadas en los estudios.

Desde el área de Data Analytics y con el direccionamiento de la Fundación Microfinanzas BBVA, Bancamía se encarga de implementar el modelo de Medición de Impacto y Desarrollo Estratégico (MIDE), cuyos estándares de medición están alineados con los principios de medición de impacto definidos por The Impact Management Group (IMP).

Los indicadores de vulnerabilidad social, geográfica y económica son monitoreados de forma mensual, mientras que los indicadores de progreso relativo (salida de pobreza, crecimiento relativo de sus negocios) se monitorean con periodicidad trimestral.

Los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) son un instrumento especial del Gobierno Nacional de planificación y gestión a 15 años, que tienen como objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías

### Renta relativa a la línea de pobreza



ilícitas y la debilidad institucional. Con base en estos criterios los programas priorizan 170 municipios en todo el país, distribuidos en 16 subregiones. A continuación, se muestran los puntos de acceso por tipo, en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.

A cierre del 2021, Bancamía tenía presencia en 165 de los 170 municipios PDET con 38 Oficinas, 120 Corresponsales Red Propia y 4.253 Corresponsales Bancarios Red Posicionada; para un total de 4.411 puntos de acceso disponibles (un incremento de 86,12%, apalancado principalmente en la habilitación de 2025 puntos adicionales de corresponsalía por parte de nuestros aliados de Red Posicionada)

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
<b>Vulnerabilidad económica de los clientes nuevos atendidos</b>	80%	90,57%	85%
<b>Retos</b>	Medición de Vulnerabilidad Económica. La medición se basa en el progreso del negocio y las implicaciones que tiene para el hogar. No obstante, existen otras fuentes de ingresos que pudieron verse afectadas o beneficiadas por los efectos de la pandemia y que se desconocen. Si bien es un análisis comparable en el tiempo (siempre se analiza la implicación del negocio sobre los ingresos del hogar), es parcial.		
<b>Oportunidades</b>	Incorporar un indicador de pobreza que complemente en análisis de vulnerabilidad económica y permita validar la vulnerabilidad a partir de múltiples dimensiones (vivienda, salud, educación, digitalización – acceso y habilidades) y sea por tanto un reflejo estructural de la vulnerabilidad de los hogares de los microempresarios.		
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La pandemia originada por el COVID-19 ha acentuado las debilidades estructurales con las que conviven la mayor parte de nuestros clientes, y medir la pobreza económica ya no es suficiente. Por eso, durante el último trimestre del año, con el apoyo de todo el equipo de Red Comercial, se logra encuestar 4.760 microempresarios en todo el país, para conocer mejor sus condiciones de vida y la de sus familias en áreas como educación, salud, acceso a servicios básicos, condiciones de la vivienda, entre otros.</li> <li>Con esta información y el acompañamiento de SOPHIA-Oxford, durante el 2022 trabajaremos en la definición de la metodología y la creación de medidas de Pobreza Multidimensional para caracterizarlos, buscando convertirnos, junto con las demás instituciones que pertenecen a la Fundación Microfinanzas BBVA, en el primer grupo privado preocupado en diseñar un índice de este tipo para sus clientes.</li> </ul>		

### ✔ Educación financiera

Como parte de la oferta de valor no financiera y con el objetivo de profundizar la creación de valor social para los grupos de interés, Bancamía establece su programa de Educación Financiera Echemos Números, que busca impartir conceptos financieros esenciales junto con estrategias y talleres para llegar a desarrollar hábitos y habilidades que permitan a clientes, colaboradores y a la comunidad en general mejorar su calidad de vida y su bienestar financiero.

Lo anterior deberá lograrse a través de tres líneas de acción claramente identificadas:



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



### Asesoramiento Objetivo



### Talleres Virtuales y Presenciales



### Autoaprendizaje Virtual

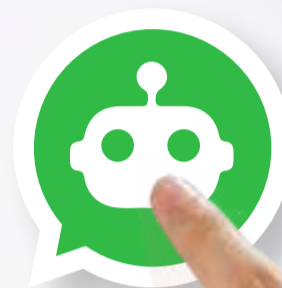
#### 1) Asesoramiento Objetivo:

Apoiado en la banca relacional de las Finanzas Productivas, el Banco ha fortalecido su oferta de valor no financiera en los servicios de acompañamiento al desarrollo productivo (en el marco de la estrategia del Programa 'Echemos Números'), a través del Asesoramiento Objetivo, generando mayor conciencia acerca de los beneficios de los productos de crédito y de los efectos negativos del sobreendeudamiento. Este es un servicio no financiero que también busca entregar información relevante y desarrollar habilidades en los clientes para la toma de decisiones financieras informadas y autónomas, en materia del manejo de su dinero y del uso de productos y servicios financieros, orientados a su desarrollo productivo, para el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

El asesoramiento objetivo se imparte de manera individual y de acuerdo con la necesidad puntual del cliente en temas relacio-

nados como: ahorro, presupuesto, administración de la deuda, centrales de información, negociaciones financieras, riesgos y seguros.

Otra herramienta diseñada para impartir los conceptos es Whatsapp Bot, que también le permite al cliente hacer consultas de temas en educación financiera, y está disponible las 24 horas del día.



**Banca**   
Facilitamos su progreso

a través de sus Ejecutivos de Desarrollo Productivo



#### 2) Talleres de Educación Financiera (Presenciales y Virtuales):

Estos talleres contienen temáticas pertinentes respecto al ahorro, presupuesto, centrales de riesgo y educación digital, entre otras, que permiten a los asistentes conocer conceptos básicos financieros para tomar decisiones

informadas respecto a sus productos y lograr un bienestar y salud financiera.

En el año 2021, a través de esta línea de acción, Bancamía llegó a 35.106 personas, donde 19.043 son clientes (representando el 54,2%), mientras que 16.063 (45,8%) no son clientes del Banco. En la divulgación de estos talleres se tuvo presencia en el 89,5% del territorio nacional.



#### Facilitamos su PROGRESO

#### 3) Autoaprendizaje:

A través de la Plataforma 'Facilitamos Su Progreso', Bancamía busca que los clientes y la comunidad en general accedan a contenidos que son pertinentes dentro del ámbito de la Educación Financiera, permitiendo a los microempresarios acceder a material incluyente y adecuado, de acuerdo con los factores psicológicos, cognitivos, emocionales, culturales y sociales de los usuarios registrados, apoyando su empoderamiento y al crecimiento de sus unidades productivas.

En agosto de 2021 se realizó el lanzamiento oficial del primer nivel de esta Plataforma, la cual cuenta con cuatro dimensiones (Educación Financiera, Educación Digital - Tu Negocio Al Mundo Digital, Habilidades de Empoderamiento y Fortalecimiento Empresarial)



HABILIDADES DE EMPODERAMIENTO



FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL



EDUCACIÓN FINANCIERA



EDUCACIÓN DIGITAL

y cuatro niveles con desarrollo de contenidos que aporten al fortalecimiento de los negocios de los clientes y de la comunidad en general.

Desde agosto a diciembre del 2021, Bancamía logró 572 usuarios registrados para el nivel 1, de los cuales el 58% son mujeres y el 42% son hombres, en ámbito rural y urbano. Así mismo, la Organización, a través de la herramienta Corporativa Campus de Microfinanzas,



ha desarrollado módulos de autoaprendizaje en educación financiera para colaboradores.

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Acciones formativas asesoramiento objetivo	280.000	405.588	423.028
Personas receptoras de talleres virtuales	21.380	35.106	38.617
Personas inscritas en la plataforma 'Facilitamos su Progreso'	570	572	1.200
Logros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con el programa 'Echemos Números' Bancamía logró en el 2021 que más de 440.000 colombianos vulnerables tomen mejores decisiones en el manejo de su dinero.</li> </ul>		

### ✔ Proyectos de Inversión

#### 1) Empropaz

El Programa Emprendimientos Productivos para la Paz –EMPROPAZ– se fundamenta en un modelo de negocio de valor compartido, cuyos pilares son las **Finanzas Productivas** (microcrédito, ahorro, inversión, microseguros y educación financiera), el **Desarrollo Socio-empresarial** (formación y acompañamiento para el emprendimiento y el fortalecimiento de microempresas) y el **Desarrollo Social y Comunitario** (autocuidado, reparación, arraigo y emprendimiento social). Se tiene como finalidad generar inclusión financiera y capacidades emprendedoras que lleven al nacimiento eficiente de nuevos negocios. El propósito es elevar las probabilidades de éxito de los emprendedores y microempresarios más vulnerables, a través de una **oferta de valor integral**.

Empropaz ya muestra resultados acumulados de impacto. A 31 de diciembre de 2021 se atendieron **135.112** personas, de las cuales **el 59% son mujeres y 39% tienen educación primaria a lo sumo**. Asimismo, más de 131.024 clientes y no clientes de Bancamía han recibido educación financiera en los territorios intervenidos.

A través del componente de Desarrollo Socio-empresarial, el Programa ha favorecido a un total de 1.987 emprendedores que se encuentran en proceso de creación de nuevas microempresas y 3.187 microempresarios que llevarán sus negocios a un nivel más avanzado. Este trabajo se ha respaldado en las diferentes regiones con la **entrega de 142.332 microcréditos**, la apertura de **103.744** cuentas de ahorro, 81.348 CDT y 109 créditos semilla.

Durante el año 2021, se logró la vinculación de 991 emprendedores al subcomponente de Gestión para el Emprendimiento, logrando dar cobertura total a 1.987 emprendedores desde el inicio del Programa. Se destaca la atención a 404 nuevos participantes migrantes venezolanos, que han encontrado en Empropaz una oportunidad para facilitar su crecimiento empresarial y personal.

En cuanto a la Actividad desarrollada en el subcomponente de **Fortalecimiento Socio-Empresarial**, se logró la vinculación al Programa de 1.988 microempresarios, para un total acumulado de 3.187 beneficiarios, de los cuales 86 son migrantes venezolanos.

Con relación al Componente de **Finanzas Productivas**, en 2021 se atendieron un

total de 80.789 clientes, con 51.081 productos de ahorro, 41.268 productos de inversión, 73.114 microcréditos y 82 créditos semilla.

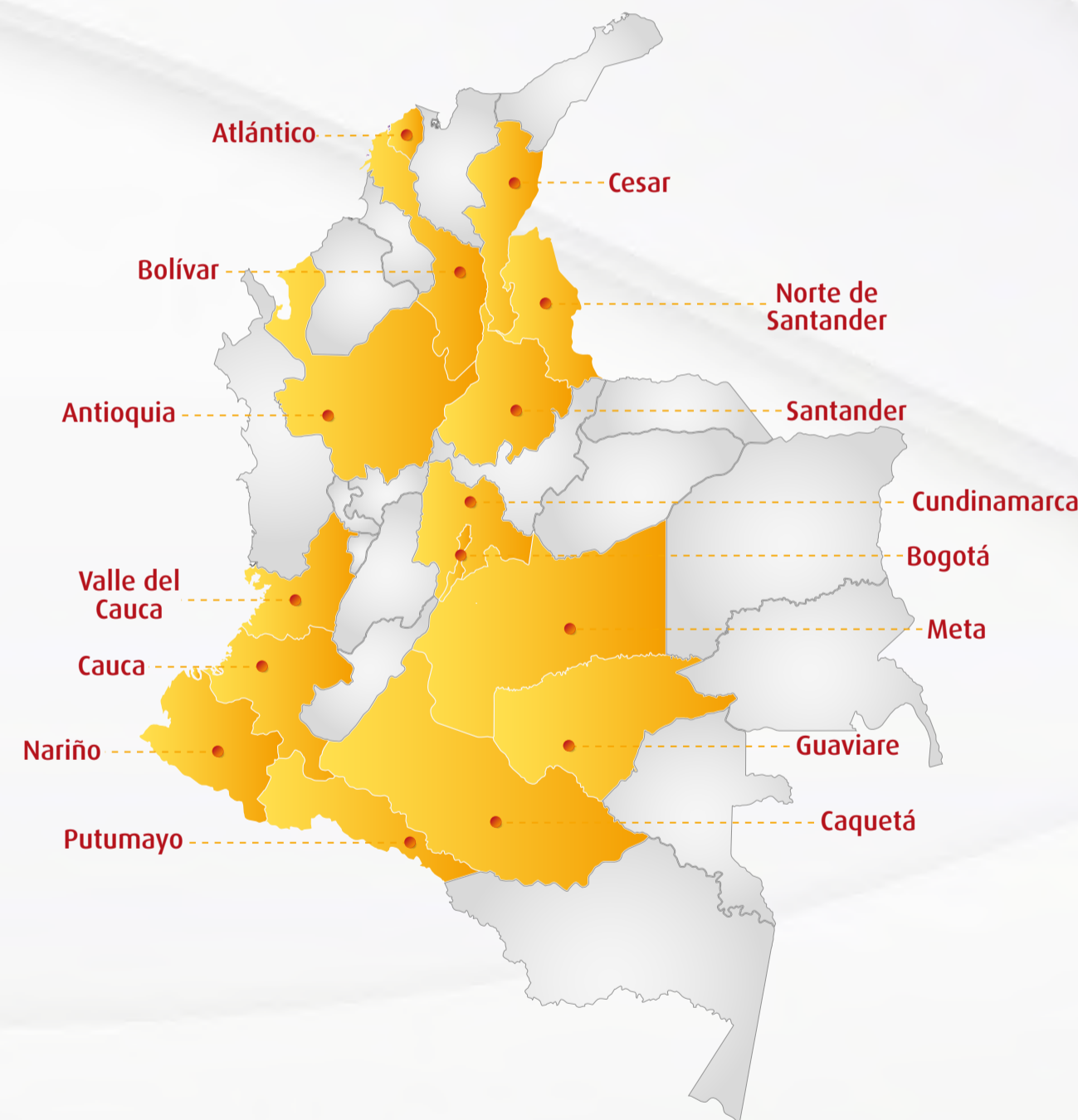
Para el 2022, EMPROPAZ tiene desafíos y oportunidades relacionados con el desarrollo económico, la inclusión financiera, la integración de género y el cambio climático, para lo cual abordará necesidades compartidas por emprendedores y microempresarios.

## Emprendimientos Productivos para la Paz - **empropaz**

Emprendimientos Productivos para la Paz

### Resultados acumulados, de diciembre 3 de 2018 a diciembre 31 de 2021

**135.112** Total de participantes



Oficinas	66
Municipios	89
Microcréditos	142.332
Cuentas de Ahorro	103.744
CDTs	81.348
Crédito Semilla	109

Clientes de Finanzas Productivas	131.705
Emprendedores	1.987
Microempresarios	3.187

Recursos Movilizados por Microcréditos	\$377.666	Presupuesto Ejecutado	\$11.660
Recursos Movilizados CDTs	\$68.291	Apalancamiento Ejecutado	\$45.346
Recursos Movilizados por Cuentas de Ahorros	\$6.453		

Cifras expresadas en millones de pesos

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## 2) Beca Transformando Realidades BBVA – Bancamía

Convencidos de que la educación es una puerta a nuevas oportunidades y una fuerza para disminuir las desigualdades, desde 2020, en medio de un panorama marcado por la emergencia sanitaria, BBVA Colombia y Bancamía decidieron crear la 'Beca Transformando Realidades' para apoyar el sueño educativo de hijos de microempresarios de bajos recursos atendidos por Bancamía en diferentes zonas del país, además de reconocer el trabajo y el esfuerzo de estos emprendedores.

Para el año 2021 se lanzó la segunda versión de esta Beca, a la que se nominaron cerca de 1.000 historias de vida y ejemplo de microempresarios Bancamía y sus hijos, desde 320 municipios del país. Esta cifra superó en un 60% las postulaciones del año anterior, de las cuales el 72% son mujeres emprendedoras, 81% se encuentran en condiciones de vulnerabilidad económica, 34% viven en zonas rurales y 42% tienen educación primaria a lo sumo.

La 'Beca Transformando Realidades' en su versión 2021 fue entregada a cinco jóvenes de bajos recursos que podrán empezar sus estudios universitarios el próximo año. Este reconocimiento cubre el pago de los semestres de una carrera universitaria, manutención mensual y equipos de estudio (como computadores).



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

### 3) Otros proyectos

Para el año 2021, Bancamía crea el proyecto de Conectividad Remota, cuyo objetivo es llevar acceso a internet a municipios de alta potencialidad de desarrollo, mediante su oferta de valor financiera y no financiera, a través de corresponsales bancarios con internet satelital accesible a la comunidad. Este proyecto ha permitido llegar a los municipios de Urumita (La Guajira) e Iles (Nariño), con una inversión de \$34 millones, impactando a 72 personas a través de formación financiera, 23 nuevos clientes y 137 referidos o interesados en productos y servicios del Banco.

En diciembre de 2021 se instalaron dos corresponsales más en el marco de este proyecto, uno ubicado en zona rural de Nobsa Boyacá y el otro en Puerto López ubicado en el Bagre Antioquia.

#### 11.2 Derechos humanos

Los Derechos Humanos plantean para Bancamía el entendimiento de que, si bien, el Estado debe protegerlos, las organizaciones deben respetarlos y promover un entorno propicio para este objetivo. En este sentido, el propender por la inclusión de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza en la estrategia de Bancamía y su portafolio, ha permitido gestionar el negocio de forma responsable para generar valor a las personas que tienen relacionamiento con la Entidad, contribuyendo así a la toma de decisiones y al cumplimiento de la agenda global actual, en la que se incluyen temas como la disminución de las brechas socioeconómicas, respondiendo así a las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Bancamía reconoce la importancia y los grandes resultados que se obtienen al consolidar la Equidad y la Inclusión como una estrategia habilitante para abordar el tema de Derechos Humanos. Comprendiendo que este reto supone un cambio sustantivo en la sociedad, el Banco promueve este tipo de valores, los cuales se forjan desde las acciones de los colaboradores, para responder al propósito misional.

Es así como, a través de una estrategia transversal, dentro de la oferta de valor de la Organización, se han incorporado, en la cultura interna y en las relaciones de impacto, la equidad, el empoderamiento económico de las mujeres y la inclusión de grupos en poblaciones vulnerables. En este sentido, el Banco ha reconocido que esta es la vía para contribuir a erradicar la pobreza y garantizar el desarrollo económico y sostenible del país.

En el desarrollo de esta estrategia se ha incorporado la perspectiva de género en la Oferta de Valor. Las mujeres representan para Bancamía la mayoría de los clientes. Por otro lado, se ha identificado que ellas ingresan a la entidad con mayores niveles de pobreza y vulnerabilidad que los hombres.

Por primera vez en 2021, se realiza la semana de la Equidad Bancamía, donde se compartió con los colaboradores temas de alto impacto para el entendimiento de las brechas de género como: los retos de la inclusión financiera de las mujeres, la economía del cuidado y la corresponsabilidad, la equidad como pieza clave para la reactivación económica, y el liderazgo femenino. Dichos temas fueron guiados e inspirados por líderes nacionales e internacionales.

En otro aspecto, se generaron capacitaciones para los colaboradores en el conocimiento y manejo de 'Sesgos Inconscientes'. A cierre de año se han certificado a 2.885 personas (97% del total de inscritos). Así mismo, se suscribieron y socializaron los Principios de Diversidad de la FMBBVA, pues Bancamía sabe que valorar y distinguir lo diverso representa innovación e inclusión, y que apreciar la diversidad ayuda a entender que el mundo se construye desde miradas distintas.

Adicionalmente, se publicó y socializó el Protocolo de Acoso Sexual Laboral, ratificando el compromiso con los derechos humanos y la erradicación de la violencia de género. A través de este manual se quiere prevenir, detectar, corregir y sancionar conductas o comportamientos de carácter o connotación sexual que atente contra la dignidad de la persona y velar por un ambiente laboral sano, digno y seguro en la organización.

En esta misma línea, Bancamía ha desarrollado una oferta de valor para incluir financieramente a los microempresarios migrantes venezolanos, a través de cuentas de ahorro, créditos, seguros y una oferta de valor no financiera con su programa de Educación Financiera.

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

▶ Capítulo 11 **Creación de valor social**

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



## METAS, RETOS Y OPORTUNIDADES

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)
Clientes mujeres	50%	56%	50%	Mantener el estándar de que el 50% de las clientes sean mujeres
Meta 2	Alta Dirección del banco debe estar representada al menos en un 40% por mujeres	44%	Mantener el estándar de 40%	Mantener el estándar de 40%
Logros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha incluido el enfoque de género en la oferta de valor a los productos financieros y no financieros.</li> <li>Se cuenta con participación equitativa en la Junta Directiva y Órganos de Gobierno (43%).</li> <li>Se ha incorporado la equidad de género como un asunto transversal para todos los procesos y políticas de gestión humana.</li> <li>Durante 2021 se han emitido Bonos Sociales y de Equidad de Género, con el objetivo de financiar la fuerza emprendedora de las mujeres microempresarias en condición de vulnerabilidad.</li> </ul>			

## Ganadores de la **VERSIÓN 2021**

Por caminos de trocha, en un trayecto que podía tardar una hora en carro o moto, Sebastián Carreño Pinzón debía hacer su recorrido diariamente, de ida y regreso, para asistir a su colegio desde la zona rural del municipio de El Carmen de Chucurí, en Santander. Allí vive con su madre y su hermano menor en una pequeña finca donde cultivan cacao, aguacate, yuca y plátano. Este joven (hijo de la microempresaria Yamile Pinzón, de 34 años, viuda y madre cabeza de hogar de dos adolescentes) estudiará Ingeniería Agrónoma.

A Sebastián, de 17 años, le gusta sembrar y cultivar diferentes variedades de cacao en su finca. Ha buscado diversas técnicas para obtener cada día un mejor producto en su cultivo, donde ya aplica las técnicas de sembrado más sostenibles en el cuidado del medio ambiente. Estudiar Ingeniería Agrónoma le permitirá aprender y enseñar a su comunidad cómo trabajar la tierra y ofrecer un mejor producto a su región y Colombia.



# NOS CUENTA SU **Historia**



**Sebastián Carreño**

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



## INCLUSIÓN FINANCIERA

# 12

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Para Bancamía, la inclusión y acceso financiero es de total relevancia, dado el perfil de sus clientes, quienes pertenecen a la base de la pirámide, y por ende son los que en mayor medida demandan soluciones que se ajusten a sus necesidades de financiación, ahorro y protección.

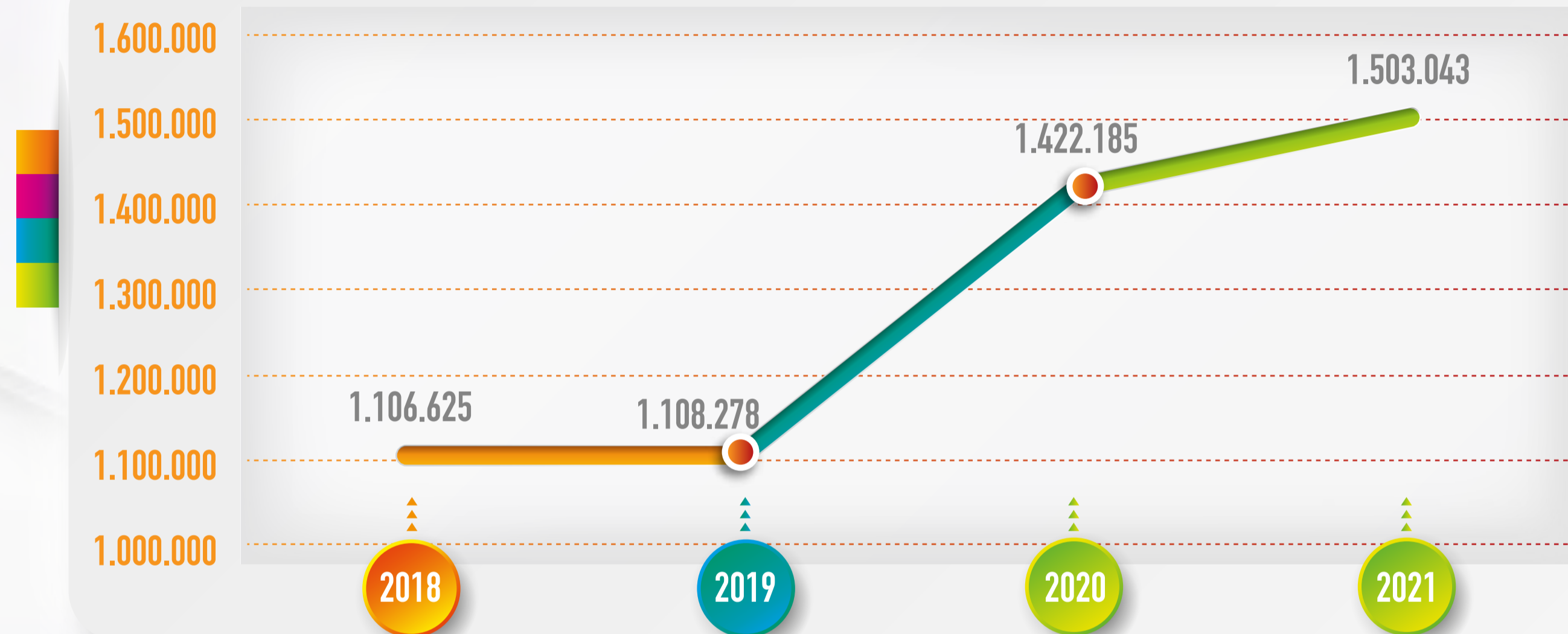
Millones de personas vulnerables no tienen acceso a los servicios financieros. La falta de ingresos y garantías patrimoniales de aquellos con menos recursos obstaculiza y, normalmente, impide que se conviertan en clientes de las entidades financieras tradicionales. Este hecho limita aún más sus oportunidades para superar la pobreza y emprender actividades que les ayuden a obtener nuevos y mejores ingresos. La inclusión financiera contribuye en la disminución de esas limitantes, así como en la reducción de la desigualdad social y facilita a los microempresarios de bajos recursos el acceso al sistema financiero, más aún, en tiempos de incertidumbre como los actuales.

Contribuir a que cada vez más personas en situación de vulnerabilidad puedan tener acceso a los servicios financieros y, con ello, encontrar nuevas opciones de desarrollo, es fundamental para el Banco, por ello a través de los diferentes productos y servicios brinda oportunidades financieras y no financieras, orientadas hacia la mejora continua de las actividades productivas de sus clientes y con ello aporta en su calidad de vida y la de sus familias.

En Bancamía el cliente, sus necesidades y aspiraciones son el centro y enfoque de gestión, por lo cual trabaja continuamente impulsando el crecimiento de sus negocios a través de relaciones de largo plazo. Para 2021, el total de clientes del Banco presentó

un crecimiento de 6% frente a 2020, logrando superar los 1,5 millones de microempresarios atendidos en el territorio colombiano.

## TOTAL CLIENTES VIGENTES



Así, Bancamía trabaja este tema en dos líneas, inclusión financiera e inclusión social, con un mejor acceso y uso para todos:

### 1) Inclusión Financiera

#### ● Riesgo de Crédito:

El Banco apoya y facilita la vinculación de clientes que no están incluidos en la banca tradicional y que para financiar sus negocios deben incurrir en fuentes de financiación con tasas de interés casi imposibles de pagar.

#### ● Canales de atención:

En 2021, Bancamía se enfocó en incrementar la presencia física en el territorio nacional, así como ofrecer y vincular a sus clientes en los canales digitales, donde encuentran una oferta de valor inclusiva, de fácil acceso y alineada a sus necesidades.

Los diferentes canales de atención están desarrollados de manera amigable, lo que permite la facilidad de manejo requerida, siempre con el objetivo de brindar soluciones a

los consumidores financieros que permitan sobrepasar sus expectativas de satisfacción. Ser una entidad abanderada en la inclusión financiera en Colombia permite que Bancamía sea reconocida como líder en su segmento.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

● **Inclusión con equidad:**

La estrategia transversal de la organización ha incorporado a la oferta de valor, cultura interna y relaciones de impacto, la equidad, para promover, en primer orden, el empoderamiento económico de las mujeres y la inclusión de grupos poblacionales vulnerables como los migrantes, reconociendo que esta es una vía para contribuir a erradicar la pobreza y garantizar el desarrollo económico y sostenible del país.

2) **Inclusión Social:**

Nace el programa 'Bancamía para Todos', con la finalidad de brindar atención a personas en condición de discapacidad, a través de diferentes mecanismos que permiten otorgar un servicio accesible y amable, entendiendo a esta población como un grupo representativo dentro de la sociedad y en igualdad de condiciones.

Para evaluar los mecanismos, programas y estrategias orientadas en promover la inclusión financiera, Bancamía realiza auditorías periódicas, a fin de garantizar el cumplimiento de la oferta de valor y validar el funcionamiento de cada iniciativa.

Adicionalmente, el Banco participa activamente en los comités liderados por Asobancaria, en donde se socializa periódicamente la nueva normativa para continuar con la implementación de estrategias orientadas a la comunidad, específicamente la población que no tiene acceso al sistema financiero convencional.

**12.1 Inclusión Financiera**

● **Riesgo de crédito**

Con el propósito de brindar una oportunidad de inclusión financiera a las personas de la base de la pirámide que no tienen acceso a ninguna entidad, debido a su bajo puntaje en centrales de riesgos o algún reporte negativo presentado en el pasado por parte del sector real (telefonía o catálogos), nace el proyecto 'Inclusión'.

Este proyecto inicia con una prospección para perfilar a los clientes que pertenezcan al grupo 8 de originación, rechazados por el buró \*, de acuerdo a los parámetros establecidos por el área de Riesgos; posteriormente, con los clientes perfilados se efectúa un asesoramiento objetivo frente a la obligación financiera por tomar, ayudando de esta manera a que puedan planear metas y propósitos, acompañada esta labor con el Ejecutivo de Desarrollo Productivo (EDP), quien imparte las charlas sobre educación financiera necesarias. Las obligaciones financieras para estos clientes son acompañadas con una segunda firma en figura de deudor solidario.

\*Los clientes grupo 8 de originación rechazados por el evaluador de Buró son aquellos que por su calificación en CIFIN (score bajo), falta de experiencia o reportes negativos en centrales de riesgo por parte del sector real, normalmente presentan barreras para el acceso al sistema financiero convencional

Así mismo, el gerente encargado del proyecto realiza una llamada al cliente y deudor solidario antes de realizar el proceso de aprobación de productos crediticios, para realizar un cierre de negocio, explicando la importancia de la oportunidad que Bancamía brinda al cliente.



Inicio



Febrero  
2021

Alcance a Diciembre  
**794**  
Emprendedores



Acciones  
Formativas

Terminando con una  
Cartera de  
**\$ 1.503.038.533**

con un monto  
Promedio  
Otorgado de  
**\$ 1.892.995**

De esta manera, Bancamía continúa apoyando a un sector, el cual normalmente es marginado por las entidades financieras.



Durante el pilotaje efectuado entre febrero y diciembre de 2021, se lograron los siguientes resultados:

PILOTO INCLUSIÓN	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Saldo Cartera	97	255	304	368	560	771	880	1031	1147	1320	1503
Clientes Activo	43	122	159	198	283	368	442	524	606	712	794
Colocación en #	43	80	47	39	87	93	80	83	82	111	91
Colocación en \$	97	159	85,8	77	215	236	169	190	163	273	224
Monto Promedio	2,26	1,99	1,83	1,97	2,47	2,53	2,12	2,28	1,98	2,45	2,46
Microseguros	64	120	70	33	135	108	122	135	92	145	115
Asistencias	6	7	7	7	4	7	7	7	9	14	7
Mora mayor	0	0	0	0	0	0	0	0,65%	0,96%	1,31%	2,08%
Mora Menor	0	0	0	0	1,79%	2,13%	3,73%	2,75%	4,01%	4,20%	6,03%

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## ● **Inclusión financiera - Canales de atención**

Las microfinanzas pasan necesariamente por un modelo de crecimiento para alcanzar su misión (llegar a la mayor cantidad de gente posible), que se soporta en un esquema, metodología y procedimiento de selección del mejor canal de acceso y relación con los consumidores financieros. En concordancia con su misión, el Banco requiere desplegar una amplia red comercial, que apoye y supla las necesidades de atención de los clientes, con un modelo de multicanalidad, permitiendo que exista una correcta definición y dimensionamiento en función de las necesidades puntuales de la zona objetivo de cobertura del servicio, logrando mayor capilaridad.

El acceso de la población de bajos ingresos a los servicios financieros es muy importante para el desarrollo económico del país, por esta razón se deben intensificar esfuerzos para elevar el grado de acceso a estos servicios, especialmente en sectores desatendidos. En muchos casos, la dificultad que se presenta para acceder se encuentra relacionada con la canalidad disponible en sectores alejados.

Las limitaciones que tiene la profundización en canales digitales están asociadas al acceso a internet en las poblaciones remotas del país, lo que genera una limitante en el enrolamiento a la aplicación Banca Móvil y su correcto funcionamiento, no obstante, lo anterior, el Banco trabaja constantemente con diferentes entidades, con el fin de buscar alternativas de acceso a internet en poblaciones donde es limitado o nulo este servicio.

Es allí donde proyectos como la implementación de corresponsales bancarios con ante-

nas en municipios con dificultades en cobertura de internet, cobran alta relevancia.

Es por esto que el desarrollo de canales digitales en Bancamía se enfoca en que los clientes puedan vincularse muy fácilmente al Banco para realizar operaciones monetarias y no monetarias, desde cualquier parte del país, a través de la Oficina Virtual y la Banca Móvil, siempre y cuando tengan un teléfono inteligente y una conexión a internet (Datos o Wifi).

Bancamía busca facilidades para sus clientes en cobertura y, por esto, dentro de la oferta de valor patrocina datos móviles con los tres principales operadores del país, con el objetivo de que sus clientes puedan utilizar la aplicación, sin necesidad de tener datos móviles.

Adicionalmente, cuenta con canales de atención como el contact center, línea de atención, WhatsApp institucional, correo de servicio al consumidor financiero, red de oficinas y corresponsales bancarios, con lo cual se amplía la cobertura en relación a la comunicación y atención al cliente. Desde estos canales siempre se buscan estrategias que permitan llenar las expectativas de atención y cumplimiento.

La promoción de los canales digitales al interior de Bancamía recae sobre la Dirección de Banca Digital, Medios de Pago y Canales de Atención No Presencial, que trabaja para generar inclusión y acceso financiero. Para ello, esta área cuenta con un equipo de colaboradores que gestiona diversas estrategias para garantizar la comunicación y profundización de estos canales.

También, los canales digitales, medios de pago y canales de atención no presenciales de Bancamía cuentan con monitoreo constante del área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, auditorías periódicas y evaluaciones de los posibles riesgos operativos, con el fin de garantizar la estabilidad y correcto funcionamiento de los mismos. De igual forma, cuentan con mediciones de disponibilidad para los clientes y KPI's de eficiencia y profundización.

Bancamía tiene mecanismos de reclamación que promueven la fácil comunicación con sus clientes y se pueden encontrar en todos los medios de información como:

la página web

[www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co)

Redes Sociales

Lineamía

01 8000 126 100

Fijo Bogotá

3 07 70 21

El Buzon

[servicioalconsumidor@bancamia.com.co](mailto:servicioalconsumidor@bancamia.com.co)

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

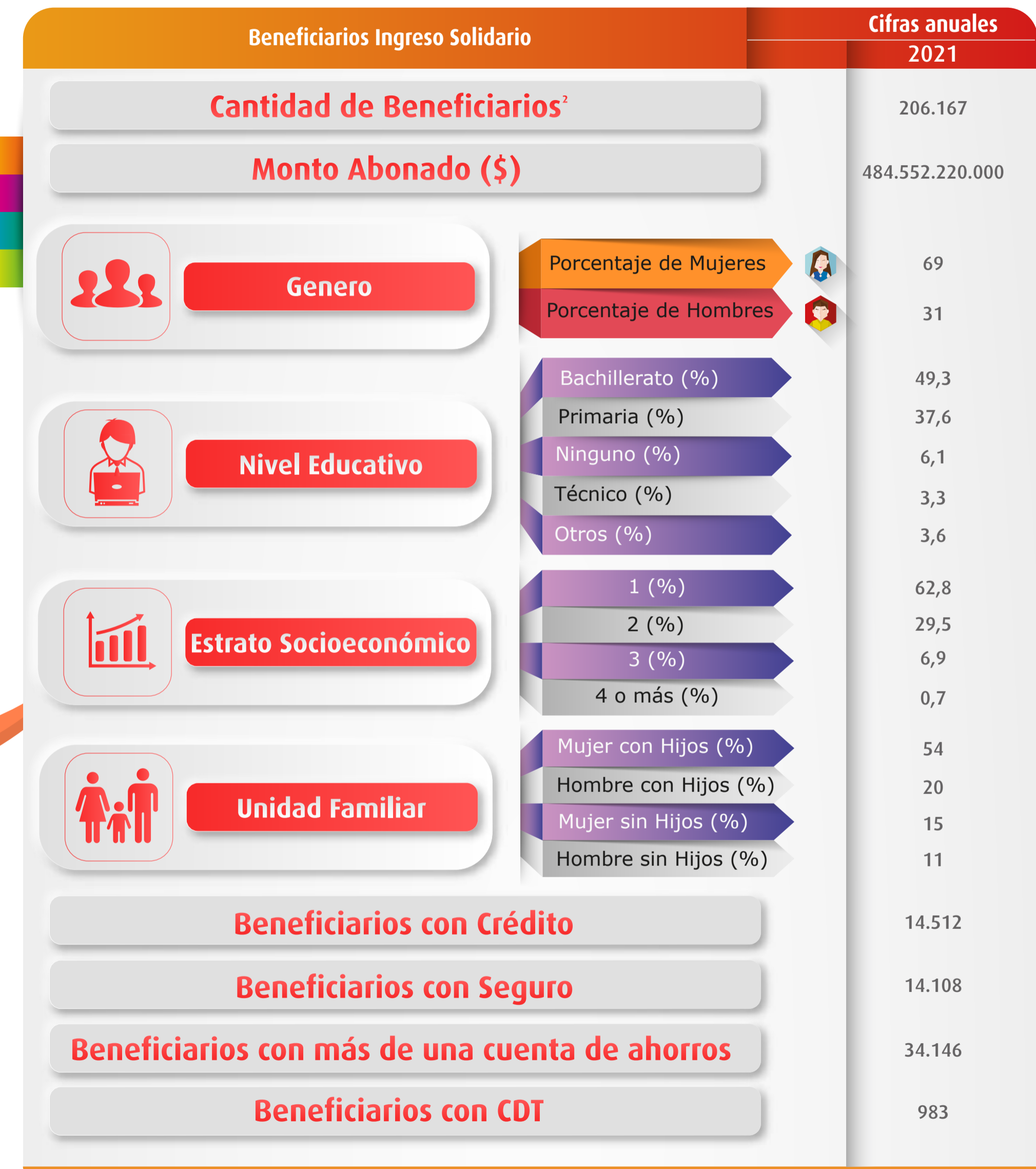
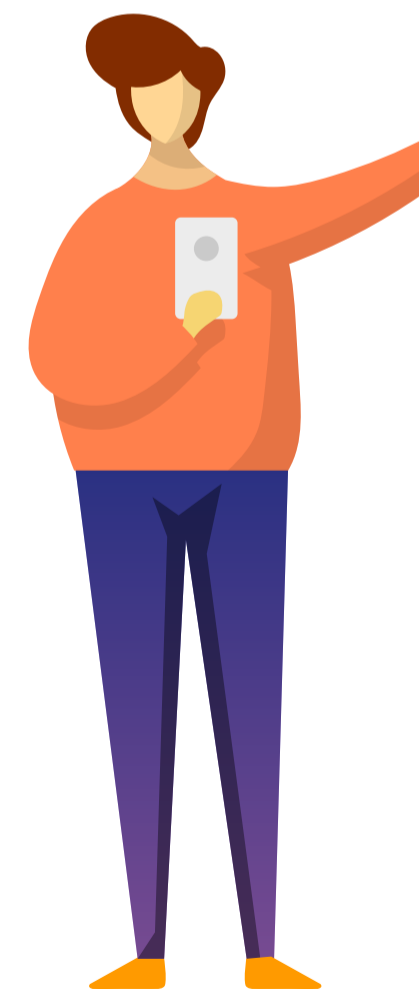
### Cobertura canales presenciales

Al cierre de 2021 el Banco amplió su cobertura al 89,5% del territorio nacional, llegando a 1.005 Municipios y 32 departamentos con sus canales físicos, esto se debe al crecimiento en puntos de corresponsales propios - con el proyecto de conectividad remota se abrieron 4 corresponsales en el 2021 -, aperturas de nuevas oficinas y la habilitación de más puntos de atención por parte de Supergiros, llegando con estos canales a los sitios donde sus clientes lo necesitan y facilitando sus transacciones monetarias.

Canales presenciales	2018	2019	2020	2021
Oficinas	200	217	212	215
Corresponsales Bancamía	246	375	503	600
Red Baloto	11.140	10.626	10.022	9.720
Red SuperGiros			9.999	17.738

### Pagos Ingreso Solidario

Bancamía participó activamente en la canalización de recursos del programa Ingreso Solidario promovido por el Gobierno Nacional, a través de la bancarización de los colombianos beneficiados, por medio de un depósito de bajo monto digital de fácil uso, que les permite acceder a sus recursos a través de los diferentes canales que ofrece Bancamía.



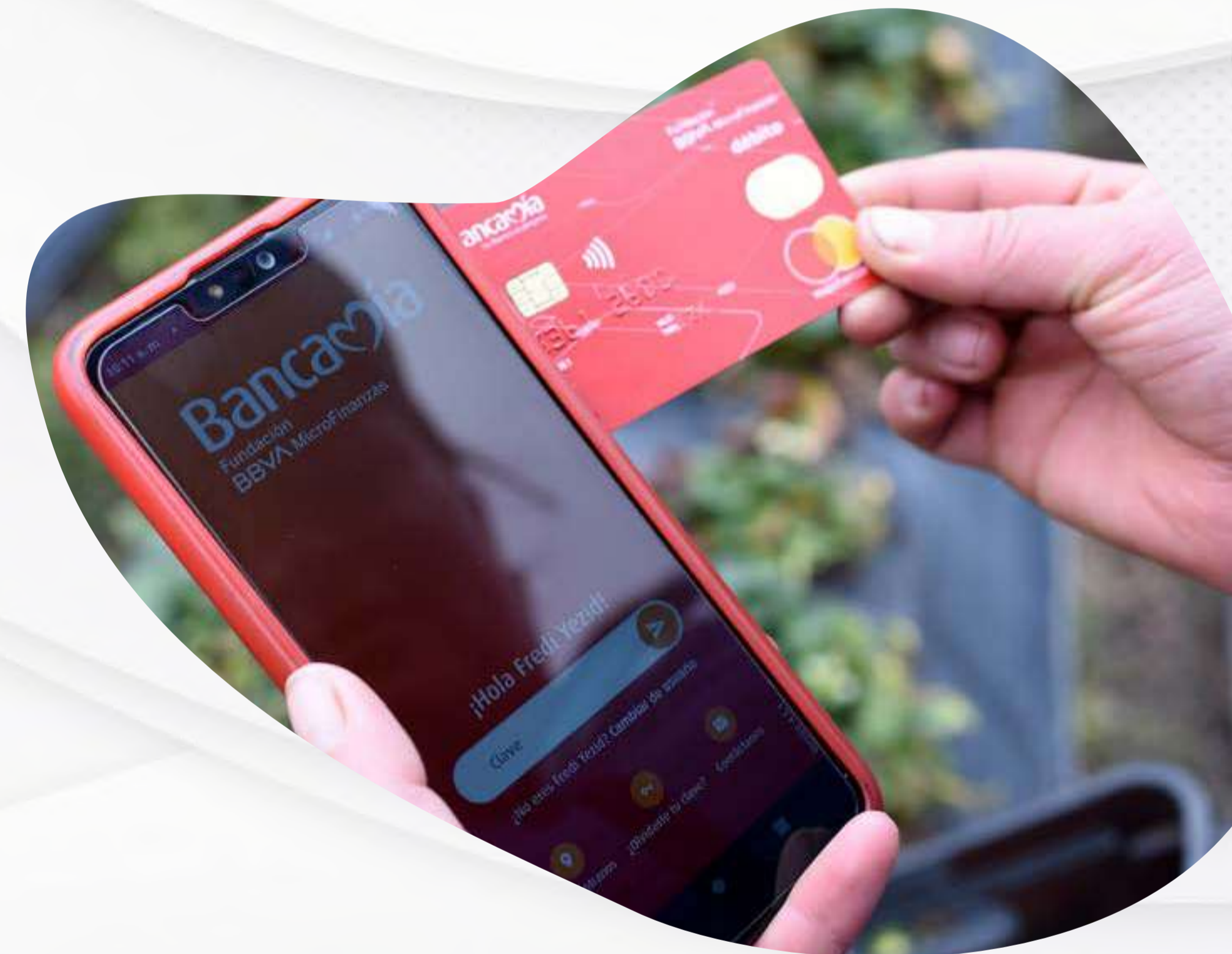
<sup>2</sup>Dato a cierre de año

### Volúmenes transaccionales por canalidad

El seguimiento a los volúmenes transaccionales en los diferentes canales digitales y presenciales le permite al Banco entender la evolución que deben tener los productos y servicios, con el fin de transformar y mejorar la oferta de valor y la experiencia de los clientes, enfocados en la digitalización de los servicios, a través de procesos cada vez más ágiles, seguros y en línea.

Canales		Volumen transaccional		
		2019	2020	2021
<b>Tx Digitales No Financieras Totales</b>		1.868.433	8.189.524	17.509.221
% participación Banca Móvil		67,9	91,6	95,6
% participación Oficina Virtual		32,1	8,4	4,4
<b>Tx Digitales Financieras Totales</b>		43.289	249.417	495.733
% participación Banca Móvil		61,3	70	67
% participación Oficina Virtual		38,7	10	6
% participación PSE		0	20	27
<b>Tx Totales Digitales</b>		1.911.722	8.438.941	18.004.954
Tarjeta Débito	Transacciones ATM	121.894	104.772	100.352
	Transacciones POS	69.187	100.021	138.356
	<b>Total</b>	<b>191.081</b>	<b>204.793</b>	<b>238.708</b>
Llamadas recibidas <i>Contact Center</i>		59.479	587.230	356.444
Llamadas atendidas <i>Contact Center</i>		58.187	560.941	353.491
<i>Contact Center</i>		97,8	95,5	99,2

Para lograr una mejor experiencia en los clientes, Bancamía elevó el indicador de nivel de atención por encima del 96%



### Volúmenes transaccionales canales presenciales

Con la habilitación de nuevos puntos en corresponsales, Bancamía creció un 72% en transacciones frente al 2020 y en corresponsales propios logró crecer un 41%, comparado con el año anterior.

Canales	Volumen transaccional			
	2018	2019	2020	2021
Oficinas	4.150.339	3.630.832	3.586.098	4.555.942
Corresponsales Bancamía	503.976	553.147	405.693	571.375
Red Baloto	107.651	487.390	364.357	493.022
Red SuperGiros			3.586	269.738

#### ● Inclusión con equidad

Como banco de desarrollo social, Bancamía sabe que el acceso a productos y servicios financieros de microempresarios/as vulnerables es una herramienta para reducir las brechas socio económicas y crear oportunidades, no solo de crecimiento económico sino de sostenibilidad social y ambiental. Por eso, encontró en una visión de Equidad, la oportunidad para el desarrollo de la inclusión financiera.

Empezó este camino con un especial énfasis en la Equidad de Género y, en esa vía, incluyó el enfoque de género a su Oferta de Valor, con productos y servicios diferenciados como seguros, alianzas especializadas y un modelo de atención exclusivo, a través de la venta guiada mujer.

La mayoría de clientes de  
**Banca**   
Facilitamos su progreso

### Son Mujeres



Con un **56%** del Total **847.112**

**54%** de las **Microempresarias con Credito 178.143**

#### Ingresan a la entidad

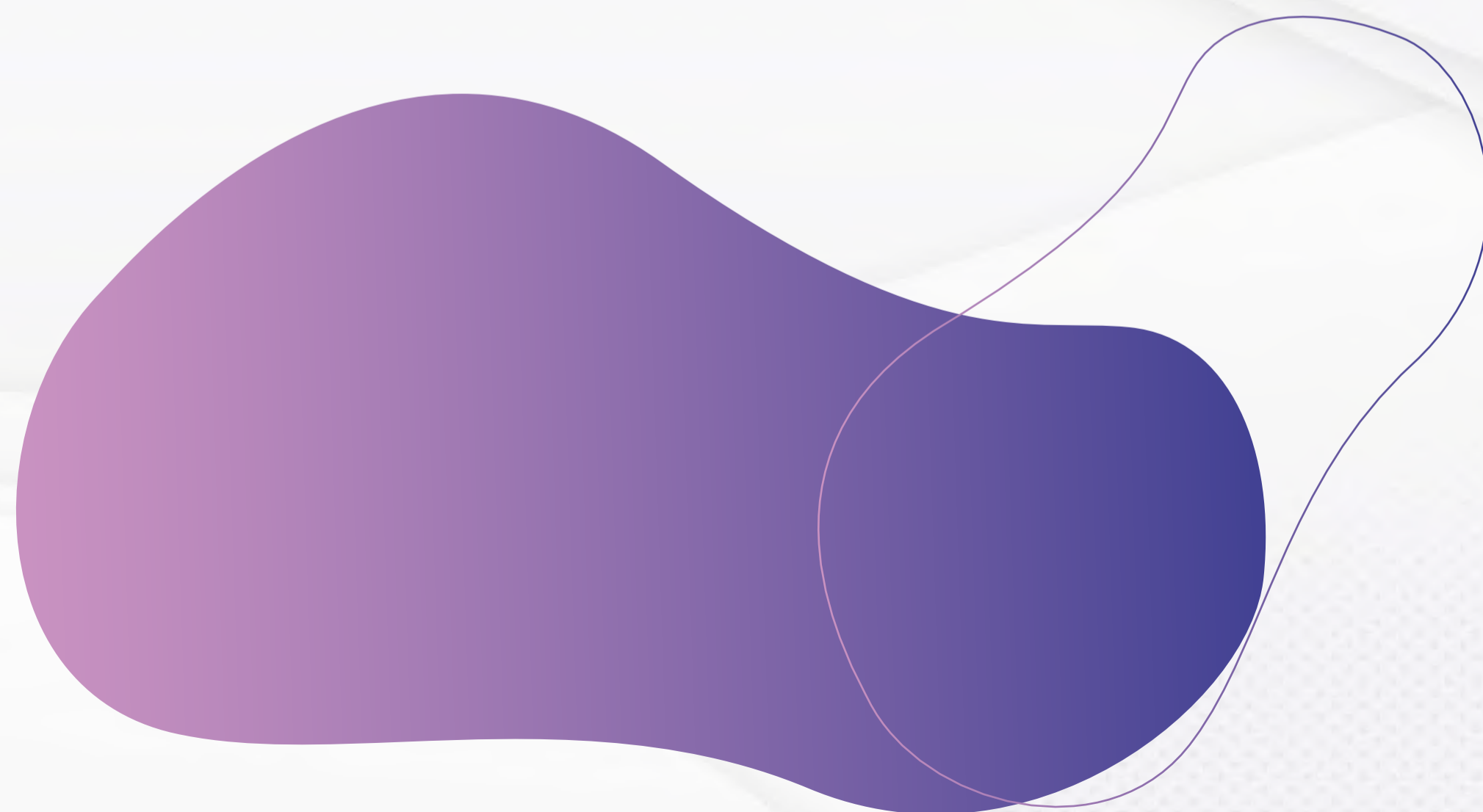
Siendo más Pobres **38% Vs 36,9% hombres**

y en mayor condición de vulnerabilidad desde el punto de vista de sus ingresos **88,5% Vs 82,5% hombres**

Y pese a ello son mejores ahorradoras **Representan el 56% Del total pasivo**  
Pagan cumplidamente sus obligaciones.

y tienen mayor participación en la cartera TOTAL de Banco **53%**

Crecimiento interanual de exedentes **15%**      Crecimiento en sus ventas **11%**      Crecimiento en sus activos **18%**



La experiencia de más de 13 años, ha permitido conocer que la mujer emprende por y para su familia y, en muchos casos, como lo ha demostrado la pandemia, sus emprendimientos son su única posibilidad de subsistencia, que además les permite seguir al tanto del cuidado de sus familias, a las que destinan aproximadamente el 90% de sus ingresos, por lo que son indispensables para el progreso y la reactivación del país.

Bancamía reconoce el empoderamiento económico de la mujer en sentido amplio, por ello brinda acceso a recursos económicos, productos y servicios como ahorro, créditos, CDT y seguros, pero esta condición también implica que ellas puedan participar de las decisiones, en torno a los recursos y el reconocimiento como agentes de desarrollo en su familia y comunidad; por eso, el Banco está robusteciendo e innovando su oferta de valor no financiera, siempre guiada con educación financiera, buscando que tomen decisiones informadas.

Como parte de la evolución de la estrategia y el enfoque de género en la oferta de valor, durante 2021 Bancamía:

**Bancamía emitió Bonos Sociales y de equidad género, con el objetivo de financiar la fuerza emprendedora de las mujeres microempresarias de Colombia, tras la crisis de la pandemia. Al cierre del año se han realizado más de 32.000 operaciones con créditos para mujeres en situación de vulnerabilidad (77.4%) y pobreza (22%)**

(Ver anexo 1. Informe de Bonos Sociales).

- Incorporó a su portafolio de seguros especializados mujer, Mi Maternidad Protegida, dando respuesta a las necesidades de las emprendedoras colombianas que también quieren alcanzar sus sueños de familia. Constituido como un seguro de accidentes personales, a través de esta póliza se brinda cobertura a las madres emprendedoras para que durante el periodo legal de licencia de maternidad (4 meses en Colombia) tengan un apoyo para el pago de su microcrédito (en caso de tenerlo vigente) y/o tener un soporte económico durante este tiempo. Adicionalmente, cuenta con asistencias conexas para la salud y bienestar en esta etapa de vida, como orientación médica pediátrica telefónica personalizada, orientación emocional para la futura mamá, nutrición y orientación legal en trámites médicos.
- Se realizó el primer Customer Journey Mujer, con el propósito de mejorar su experiencia a través de Oferta de Valor no Financiera. Con base en los hallazgos se incorporó la perspectiva de género en la Plataforma de Educación Financiera On-line "Facilitamos su Progreso", en la dimensión de Habilidades de Empoderamiento.
- En el desarrollo de la Alianza con Fundación Bavaria se han bancarizado cerca de 1.689 tenderas y como contribución a la reactivación económica de sus negocios, se han otorgado 1.878 créditos.

Desde su lanzamiento en octubre de 2021 al cierre de diciembre se han comercializado 1.981 pólizas, principalmente en mujeres entre los 26 y 41 años.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Bancamía siempre se ha preocupado por llegar a los lugares más remotos del país, con el objetivo de impulsar la inclusión y facilitar el acceso financiero a población no bancarizada, en este sentido dos iniciativas presentan una oferta de valor diferencial para acceso a productos y servicios:

Piloto inclusión financiera migrantes venezolanos: Apoya a migrantes (especialmente mujeres) en Colombia a obtener productos y servicios financieros, con el objetivo de ayudarlos a integrarse con éxito a las dinámicas sociales y económicas del país.

Producto de este acuerdo, se habilitaron más canales de atención (Banca móvil y corresponsales Bancarios) para cubrir, no solo desde las oficinas, sus necesidades transaccionales, así mismo se diseñó un material que da la bienvenida a estos clientes, describiéndoles su oferta de valor y la forma de solucionar inquietudes frecuentes. Gracias al uso de los canales físicos y digitales se cubren algunas ciudades donde se concentran geográficamente los migrantes venezolanos.

Desde el mes de abril de 2021, se habilitaron los documentos autónomos para migrantes venezolanos (Pasaporte, PEP, PEPF, PECP) para la comercialización de productos de ahorros y CDT físico, así como la colocación de créditos con pagaré físico, garantía USAID y política contingente,

logrando la atención de

5,293  
Clientes

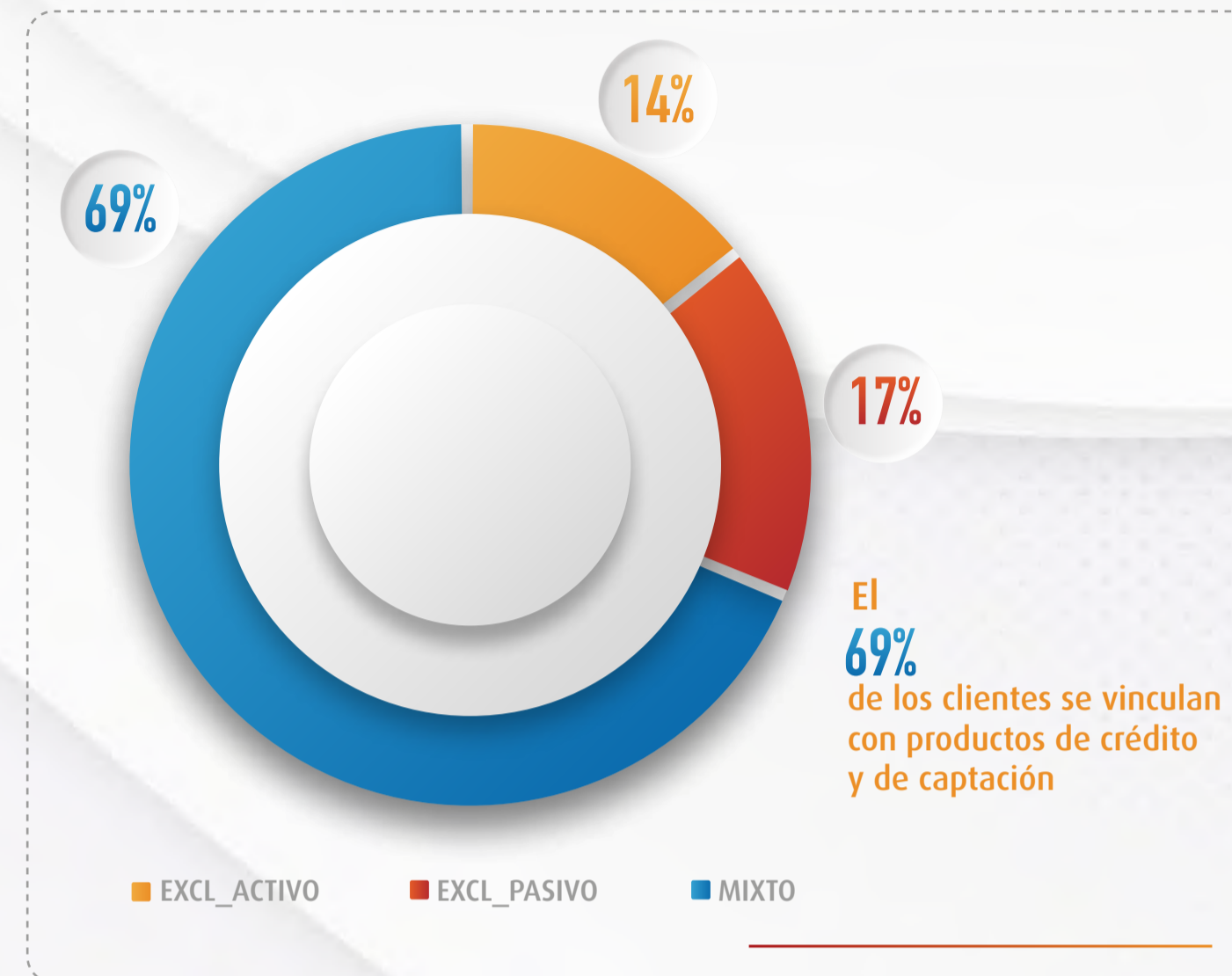
8,003  
Productos



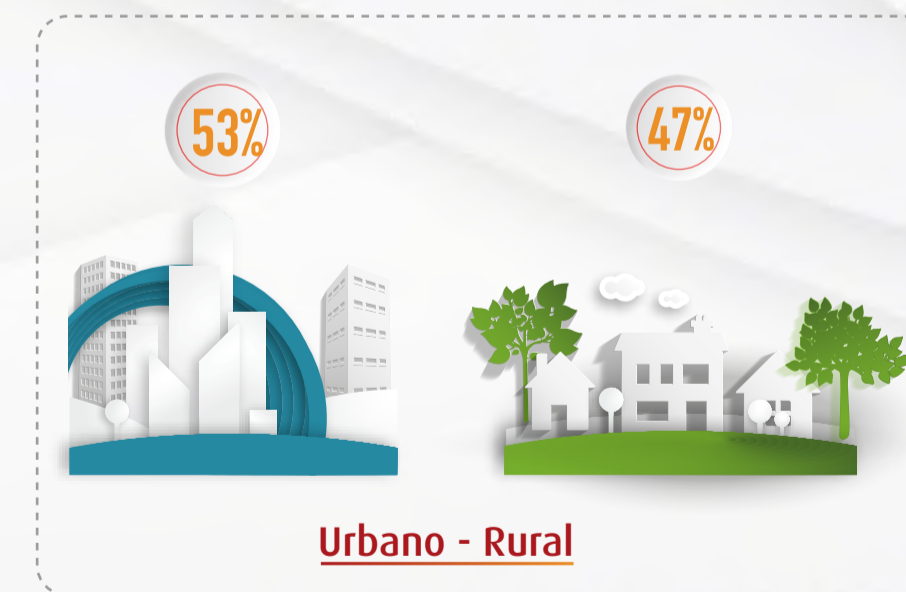
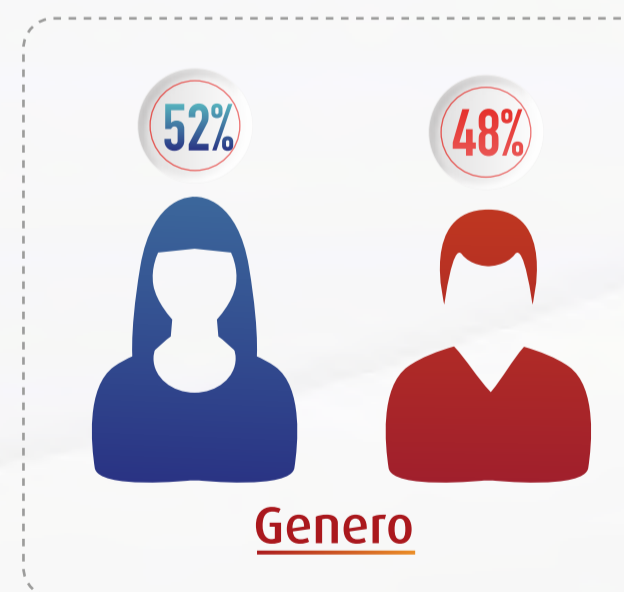
### - Clientes nuevos 2021

Durante el año 2021, se vincularon 113.155 clientes nuevos a través del portafolio de productos del activo y del pasivo.

### Tipo de productos con los que se vincularon los clientes



### Caracterización Clientes Nuevos



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

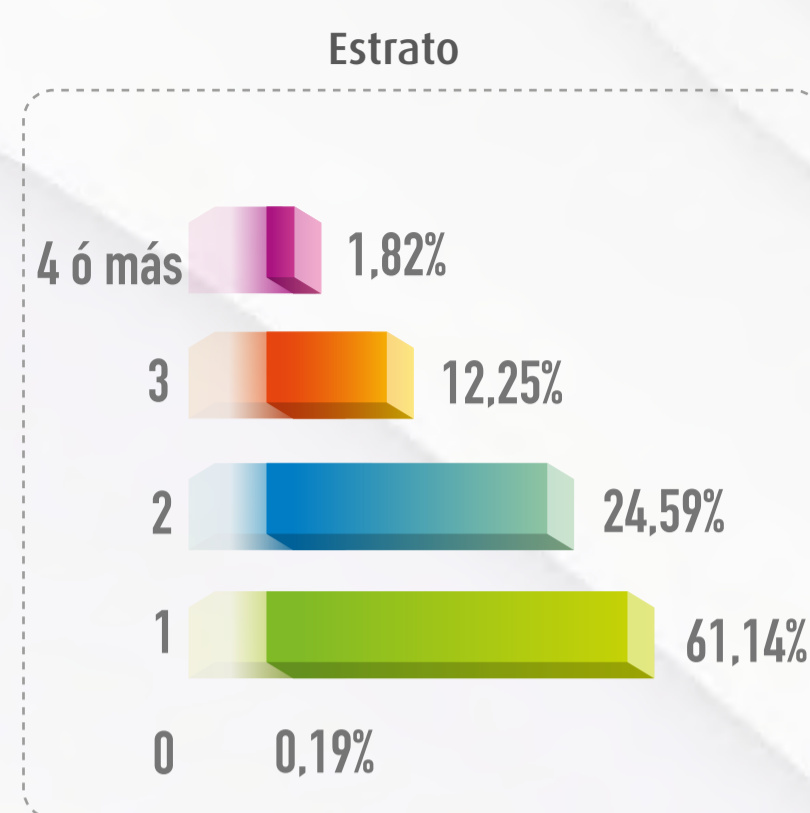
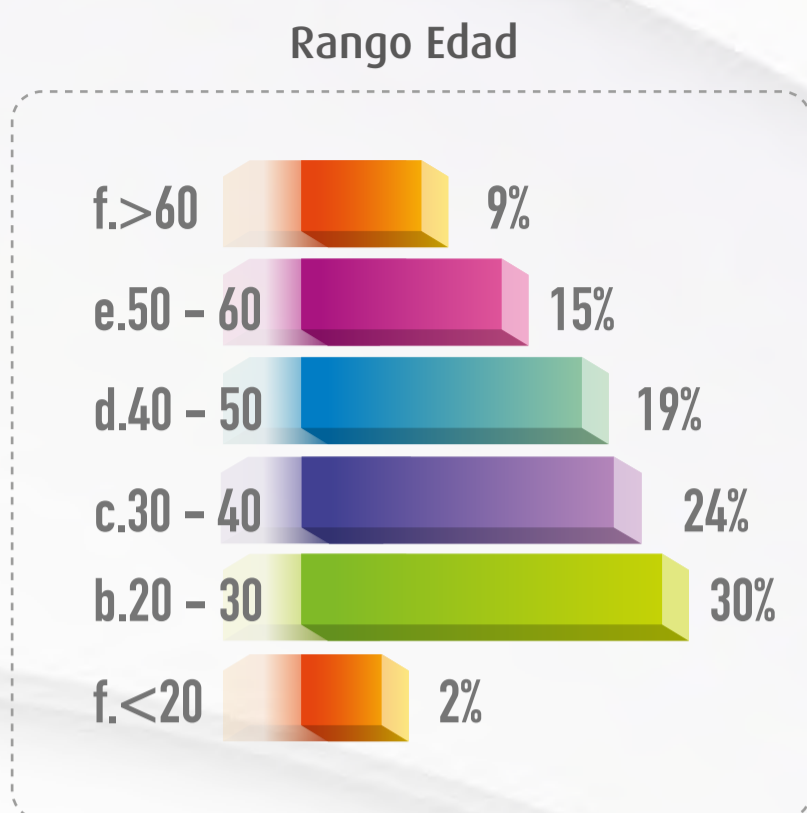
Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



Inclusión financiera para grupos poblacionales con enfoque diferencial

Colocación anual	2019	2020	2021
Migrantes	NA	715	2.076
Mujeres	185.466	159.776	178.543

Los seguros especializados mujer se lanzaron en octubre de 2020 (a excepción de la póliza Mi Maternidad Protegida, lanzada en octubre de 2021) y desde la fecha se han obtenido las siguientes colocaciones:

Colocación anual	2020	2021
Póliza Mi Maternidad Protegida		1.981
Póliza de bolso protegido	12.985	36.134
Póliza de cáncer	13.756	36.357
Seguro AP asistencias mujer rural y urbana	5.218	24.167

Usuarios digitales por género

Usuarios digitales	2019	2020	2021
Porcentaje de usuarios – Hombres	43%	37%	37%
Porcentaje de usuarios – Mujeres	57%	63%	63%

## 12.2 Inclusión Social

La inclusión contribuye en la disminución de la pobreza y la desigualdad social, por esto Bancamía vincula responsablemente a nuevos clientes no incluidos en la banca tradicional, mitigando los riesgos de incumplimiento a sus obligaciones financieras a través del fomento del ahorro y buenos hábitos de pago.

La Entidad sigue los lineamientos de la Circular Normativa 004-2021 - Modelo de atención preferencial en oficinas, cuenta con un video institucional con el portafolio en lenguaje de señas <https://www.bancamia.com.co/servicio-clientes>, así mismo, aporta a la inclusión de personas en condiciones de discapacidad, a través del programa 'Bancamía para todos', el cual contempla los siguientes componentes:

### ● Objetivos y metas voluntarias:

Capacitar en lenguaje de señas nivel básico a la Red Comercial (EDPs, Gestores, Cajeros, Coordinadores y Gerentes) a partir del primer trimestre de 2022, buscando brindar una atención empática y respetuosa a los consumidores financieros.

### ● Responsables y Responsabilidades:

La Dirección de Experiencia e Investigación, como líder del proyecto; Especialista de Servicio y Fidelización de Clientes, como estratega del programa, desde la formulación e implementación hasta el monitoreo de las estrategias, y la Red Comercial como agente prestador del servicio directo al consumidor financiero en condición de discapacidad.

### ● Recursos:

Humanos y tecnológicos. La inversión para gestionar el programa es de aproximadamente \$35 millones anuales.

### ● Avances:

Implementación de tapabocas inclusivos para la atención a personas en condición de discapacidad auditiva, permitiendo la lectura de los labios.



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

▶ Capítulo 12 **Inclusión Financiera**

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

● **Mecanismos de reclamación:**

A través de los canales ya dispuestos para interponer una PQR.

● **Medidas específicas:**

Plan de divulgación interno sobre las medidas implementadas a través de comunicación por correo electrónico.

Así mismo, con el fin de facilitar el acceso de productos financieros de personas con discapacidades, durante 2021 se efectuó:

● **A nivel interno:**

Protocolo de atención preferencial en oficinas por cada una de las discapacidades tales como: auditiva, visual, física y/o motora, sordoceguera, intelectual o cognitiva y mental o psicosocial; y formación en lengua de señas nivel básico dirigida a la Red Comercial (por fases así. Fase I: Gestores. Fase II: EDPs. Fase III: Cajeros, Fase IV: Coordinadores y Gerentes).

● **A nivel externo en oficinas:**

Señalización incluyente en lengua de señas y horarios de atención en braille, escaleras para personas de talla baja, portafolio de productos y servicios en braille y en formato digital en lengua de señas, herramienta instalada en los equipos de los colaboradores de la Red para la atención de personas con discapacidad visual, servicio de interpretación en lengua de señas Colombiana a través de videollamada, página web incluyente en lengua de señas y tapabocas inclusivos para la atención de personas con discapacidad auditiva. Dentro de la oferta de valor no financiera, se implementó el primer Taller Nacional de Educación Financiera con intérprete de señas, logrando una conexión de 462 participantes.

Dentro del proceso de implementación del modelo de atención a personas con discapacidad auditiva, a través del servicio de interpretación por videollamada, una de las limitantes fue la falta de herramientas de audio y video en los equipos de los colaboradores de la Red Comercial, sin embargo, esto se solucionó con la compra de cámaras y diademas para instalar en los respectivos equipos.

Finalmente, el programa 'Bancamía para Todos' se orienta hacia los consumidores financieros en condición de discapacidad, debido a que permite el acercamiento a la banca de manera accesible y en igualdad de condiciones, a través de canales físicos (oficinas) y digitales (página web).

Con esta disminución de brechas se logra un impacto positivo, acercando cada vez más la banca hacia esta población.

## METAS, RETOS Y OPORTUNIDADES

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
<b>Cobertura para pagos y depósitos</b>	90% de municipios donde Bancamía tiene cobertura para transacciones de pagos de cartera, retiros y depósitos a nivel nacional	89% de municipios tienen cobertura para transacciones	Alcanzar una cobertura del 95% de los municipios del país
<b>Capacitación lengua de señas</b>	614 Gestores	Fase I dirigida a Gestores: 91% del personal capacitado (556 Gestores)	90%: EDPs, Cajeros, Coordinadores y Gerentes
<b>Reto 1</b>	Alcanzar mayor profundización de clientes digitales y aumentar la tasa de uso de los canales digitales.		
<b>Reto 2</b>	Ampliar la prestación de servicios mediante canales digitales para fortalecer la experiencia positiva de cliente.		
<b>Reto 3</b>	Profundizar en la colocación de medio de pago Tarjeta Débito para satisfacer las necesidades transaccionales en compras en comercios y disponibilidad del efectivo de nuestros clientes.		
<b>Reto 4</b>	Para garantizar la atención a través del servicio de interpretación, se debe velar por el debido funcionamiento de los elementos como cámaras, diademas, conexión a internet y disponibilidad de los intérpretes en lengua de señas. Esto es un trabajo constante que se debe llevar a cabo para garantizar una atención en óptimas condiciones.		
<b>Oportunidad 1</b>	Clientes Bancamía actuales sin canales digitales ni medios de pago, clientes con los canales habilitados, pero sin uso.		
<b>Oportunidad 2</b>	Ampliar y hacer visible la noción de Equidad a otros grupos poblacionales vulnerables, que requieren de una oferta de valor diferenciada. (jóvenes, adultos mayores, discapacitados, afrodescendientes, indígenas, entre otros).		
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para el año 2021, 261.762 clientes cuentan con un canal digital, logrando una participación del 17.4% frente al total de clientes de la entidad (1.502.976).</li> <li>● El porcentaje de transacciones digitales fue del 7,8%, resultado destacable, incrementando su participación sobre el total de transacciones realizadas en la entidad.</li> <li>● Se realizaron 238.798 transacciones con la tarjeta débito Bancamía, un aumento del 17% con respecto al año anterior.</li> <li>● Oferta de valor para inclusión financiera de migrantes venezolanos.</li> <li>● Portafolio de Seguros especializados para las necesidades y ciclo de vida de las mujeres.</li> <li>● Modelo de atención preferencial dirigido a personas en condición de discapacidad auditiva, a través de intérprete en lengua de señas.</li> <li>● Primer taller de educación financiera en lengua de señas, logrando conexión de 462 participantes.</li> </ul>		

## Mostaza Food, la sazón venezolana que crece en el Sur de Bogotá

En el barrio San Martín de Loba, en la localidad de San Cristóbal, se ubica Mostaza Food, un restaurante de comidas rápidas que está deleitando a los habitantes de la zona y cuya clientela es cada vez más fiel a sus recetas.

Detrás de esta unidad productiva está la historia de Frederick Gamargo, un emprendedor de 38 años, nacido en Barquisimeto, Estado de Lara, en Venezuela.

Este oficio no es nuevo para él, ya que durante nueve años tuvo un negocio de comidas rápidas en su país natal, pero en el 2014, ante la crisis de insumos que eran esenciales para la elaboración de sus recetas, debió cerrar su restaurante. Luego trabajó en diferentes oficios, pero el dinero no era suficiente para sostener a su familia, así que, como muchos otros, se aventuró a iniciar desde cero en Colombia, obligado a partir por la situación de su país. De esta forma, en febrero de 2018 arribó con algo de dinero a Bogotá, donde lo esperaban unos compatriotas, quienes lo ayudaron con el hospedaje y dándole las primeras indicaciones para moverse en lo que eran tierras extrañas para él.

Frederick estaba dispuesto a trabajar en cualquier cosa, lo importante era empezar, así que su primer empleo fue como voceador de una feria escolar en el popular San Victorino. De allí, pasó a trabajar en el sector textil haciendo acabados para prendas de ropa. Estaba agradecido, pero sentía que no era lo suyo.

El surgimiento de ese sentimiento coincidió con el inicio de la pandemia, por lo que quedó sin trabajo. Aprovechó un grupo de WhatsApp de sus connacionales para ofrecer diferentes productos de su especialidad, como Pepito, un sándwich icono de su país, perros calientes, empanadas y hamburguesas, entre otros productos, donde inició con muy pocas ventas, pero su sazón le empezó a dar fama y las solicitudes fueron aumentando.

Este emprendedor estaba decidido a triunfar, así que caminó por las puertas del barrio dejando volantes y eso ayudó a que sus ventas siguieran incrementándose. Estaba feliz, logró posicionarse en lo que tanto había amado, pero si bien su negocio virtual iba 'viento en popa', deseaba tener una sede física de atención al público, como alguna vez lo

# NOS CUENTA SU Historia



**Frederick Gamargo**

Municipio: **Bogotá** Cudinarca  
Nacionalidad: **Venezolana**

Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

▶ Capítulo **12** **Inclusión Financiera**

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento **Memorandos de revisión independiente**

Segmento **Anexos**

hizo en Venezuela, así que empezó a idear la manera de lograr su meta empresarial.

En ese punto conoció a Bancamía y el programa Empropaz, indagó por sus beneficios y se enteró del acompañamiento psicosocial, la asesoría para la creación de negocios, la formación especializada y el acceso a productos financieros que brindaba a los microempresarios venezolanos.

“Empropaz me dio la confianza para desarrollar mi idea de negocio, por medio de un plan estructurado y el acompañamiento. A través de todas las herramientas adquiridas pude proyectar Mostaza Food, un emprendimiento que hoy es una realidad”, contó Frederick.

Al terminar su ciclo de formación con Empropaz, aplicó a un Crédito Semilla con Bancamía, entidad líder del proyecto, el cual fue aprobado y utilizado para montar su local, además de modernizar su cocina con un freidor industrial de alto rendimiento, vaporizador para panes, una plancha, congelador y una báscula de al menos 40 kilos para medir la materia prima que le traen sus proveedores.

“Pero esto es solo el principio, porque mi idea es tener más sedes en Soacha y Bosa, todo con el fin de

conquistar los paladares de toda Bogotá y sus alrededores”, cuenta este migrante que ha encontrado en el emprendimiento una nueva oportunidad en Colombia.



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

▶ Capítulo 13 **Cientes y Experiencia del Consumidor Financiero**

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



**Banca**♥**mía**  
Facilitamos su progreso

Cientes y Experiencia del  
**CONSUMIDOR  
FIANANCIERO**

# 13

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

▶ Capítulo 13 **Cientes y Experiencia del Consumidor Financiero**

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Bancamía tiene como objetivo atender microempresarios urbanos y rurales del país a través de su oferta de valor financiera y no financiera que contribuye al progreso y desarrollo de sus unidades productivas y sus familias. Buscando cumplir sus expectativas vela por establecer mecanismos, protocolos y procesos que permitan que la oferta integral llegue a las manos de los clientes en la forma esperada por ellos, a través de procesos fáciles y sencillos que impacten de manera positiva el acceso financiero, obteniendo siempre información completa, clara y transparente, un trato respetuoso y amable, y una asesoría responsable, entendiendo las necesidades y las particularidades de los clientes, con el objetivo de generar experiencias memorables y diferenciales alrededor de los productos y servicios que se entregan.

El proceso de escucha permanente de voz del cliente es de gran importancia para identificar las falencias que se pueden llegar a tener en los diferentes procesos de atención, para efectivamente lograr una mejora continua y poder entregar una oferta de valor financiera y no financiera de acuerdo a sus expectativas, es por eso que desde la Experiencia del cliente, Bancamía avanza con la medición de los momentos y puntos de contacto, y cuenta con la medición del NPS (Net Promoter Score) que tiene como objetivo calcular la probabilidad de que un cliente recomiende a Bancamía, permitiendo conocer la satisfacción y la lealtad.

Cuenta con el NPS (Net Promoter Score) de desembolsos, NPS (Net Promoter Score) en la gestión de cobro, NPS (Net Promoter Score) en los canales de atención Call center y (Net Promoter Score) WhatsApp, el NPS (Net Promoter Score).

### NPS Net promoter Score

Para **Desembolsos**

Para **Gestión de Cobro**

Para **Canales de atención Call Center**

Para **WhatsApp**

En la actualidad, Bancamía trabaja para incrementar los índices de respuesta que se reciben en las encuestas de NPS, con el objetivo de tener una mayor muestra que garantice representatividad, para ello se implementaron nuevos canales, con el fin de aumentar el número de participantes, teniendo en cuenta algunas barreras como el patrón cultural que tienen los colombianos para la retroalimentación a través de estos mecanismos, en las poblaciones más vulnerables y rurales, así mismo la dificultad de acceso a internet, y el uso de herramientas como computadores, teléfonos inteligentes y la tenencia, incluso, de correo electrónico.

Bancamía viene desarrollando la medición de NPS a los clientes en la fase de desembolsos, ya que se ha identificado este momento de verdad como uno de los de mayor impacto en la experiencia del cliente, por ello se promueve la retroalimentación en tiempo real y el desarrollo de planes de acción que mitiguen las dificultades identificadas.

Por otra parte, para una adecuada atención de nuestros Consumidores Financieros se tienen dispuestos varios canales para recibir solicitudes de PQR:



Bancamía se encuentra en permanente disposición al servicio del cliente interno y externo, y respeto al consumidor.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

▶ Capítulo 13 **Cientes y Experiencia del Consumidor Financiero**

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

● **Gestión Interna**

Durante el 2021 se realizó un proceso de formación y certificación a nivel interno que tuvo como objetivo brindar herramientas a la fuerza comercial que le permitan ejecutar buenas prácticas durante el proceso de desembolso de créditos y así mejorar la experiencia del cliente.

Para el próximo año, el Banco planea dos procesos formativos (recertificaciones) enfocadas en la validación de conceptos y procesos adecuados para una entrega de la información clara y transparente en lo que tiene que ver con los costos asociados al microcrédito, canales disponibles de pago, entre otras, y se avanza en el diseño del modelo de experiencia para los clientes del activo.

Dentro de las actividades que propician la protección al consumidor, se encuentra atender sus peticiones, quejas y reclamos (PQR) dentro de los tiempos de ley, garantizando el cumplimiento normativo en materia de Protección al Consumidor, a través de un equipo humano comprometido y capacitado para resolver los casos de manera eficiente, dando cubrimiento a la misión y visión de Bancamía.

● **Gestión Externa**

El Banco inició en el 2021 la evolución de la estrategia del proceso de escucha y entendimiento de la experiencia del cliente, con la puesta en marcha de la evaluación de la experiencia en el proceso de desembolsos de crédito y cobranzas, a

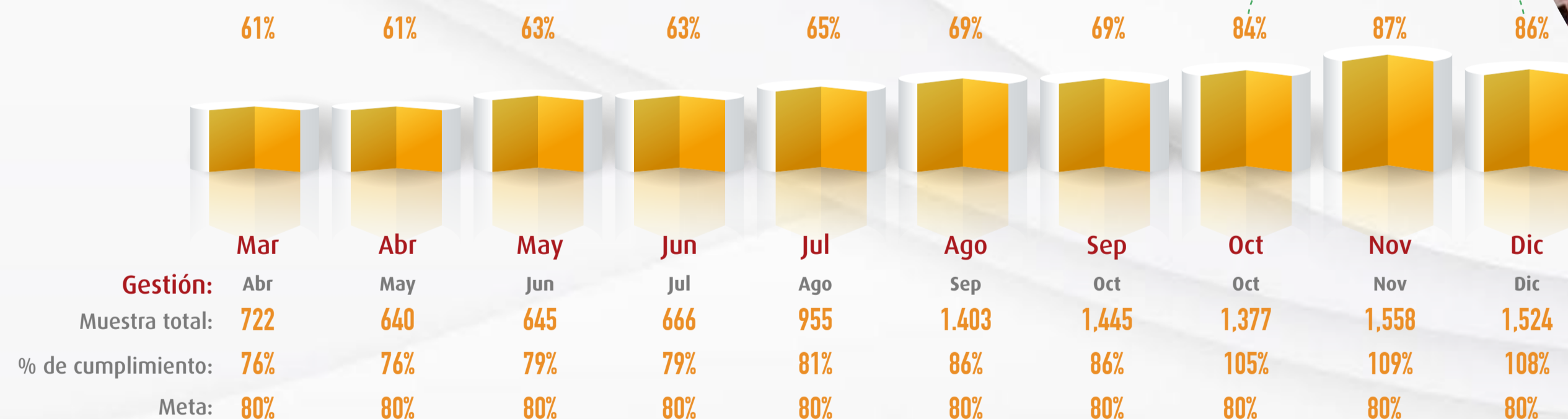
través de encuestas donde se logró capturar la percepción de las personas que atendemos. Una de las herramientas utilizadas fue el canal de WhatsApp, a partir de las 24 horas siguientes al momento de verdad, logrando conocer su experiencia en tiempo real. El Banco logró recibir más de 10.000 respuestas donde los clientes dieron a conocer los atributos más valorados y sus puntos de dolor, permitiendo la definición de planes de acción al interior de la organización.

Así mismo, se implementó la medición de NPS Cobranzas, donde los clientes que han recibido alguna gestión de cobro entregan su percepción sobre el proceso, con ello se ha avanzado en establecer protocolos de cobranza gentil y buenas prácticas.

Teniendo en cuenta que Bancamía es un ente vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, de manera interna se realizan auditorías mediante la técnica de Mystery Shopper, con la que se busca de manera permanente obtener un diagnóstico de los protocolos y conceptos implementados en la Red Comercial.



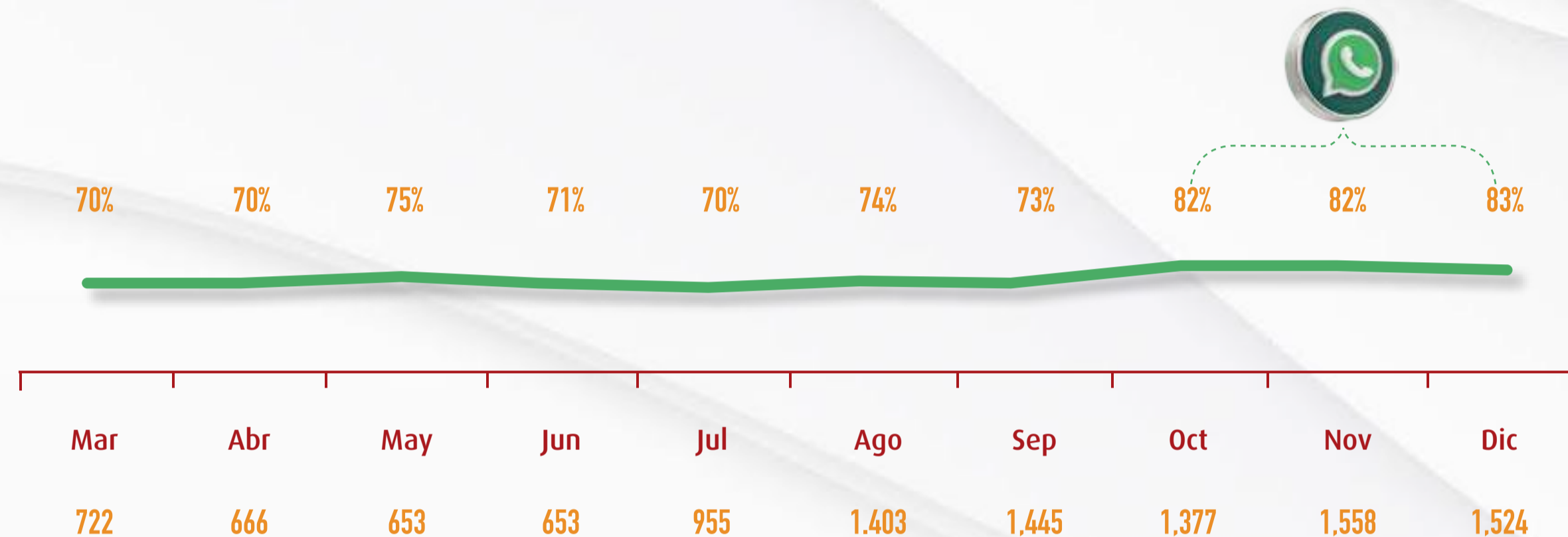
**Evolución de los indicadores NPS (Desembolsos)**



Con la evolución de los indicadores de NPS desembolsos y los planes de acción desarrollados, se logró una evolución del indicador de 61% en marzo y al 86% en diciembre, alcanzando un cumplimiento del 108% de la meta trazada, que fue del 80%.

## Atributos de Medición

### Incremento del 13% en el atributo de la Claridad con el cobro de los costos asociados al crédito



De los atributos evaluados dentro de la medición de la experiencia de clientes desembolsados, la claridad en la entrega de la información asociada al cobro de los costos es el indicador que mayor evolución presenta, pasando de un 70% a un 83%, gracias al impacto de los planes de acción desarrollados para este fin.

Por otra parte, Bancamía, con el fin de brindar acompañamiento y experiencia memorable, ha dispuesto una serie de canales diseñados de acuerdo al perfil de clientes.

**Línea de atención 01800126100 (LíneaMía):**  
Línea de atención 01800126100 (LíneaMía): A través de este canal, los consumidores financieros pueden comunicarse desde cualquier parte del país, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, en donde serán atendidos por un grupo de colaboradores que están a su disposición para aclarar cualquier duda y, de no ser posible atender su requerimiento en línea, procederá a radicar una PQR.

**Correo Electrónico**  
[servicioalconsumidor@bancamia.com.co](mailto:servicioalconsumidor@bancamia.com.co)  
aquí los consumidores financieros pueden radicar sus peticiones, quejas y reclamos de una manera sencilla y rápida.

**Red de oficinas:**  
se ha identificado que es el canal de preferencia por los clientes, debido a que usualmente es el lugar donde tienen contacto directo y pueden radicar en físico su PQR.

**Página Web:**  
[www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co), en la Opción Contáctenos, los consumidores financieros pueden presentar sus peticiones, quejas y reclamos.

**Oficina Virtual:**  
A través del formulario que permite diligenciar información básica para ser atendida por Servicio al Consumidor.

**Superintendencia Financiera de Colombia:**  
los consumidores financieros pueden acudir directamente a la SFC para radicar PQR, no obstante, es importante mencionar que cuentan con varios canales antes de acudir a este recurso.

**Defensor del Consumidor Financiero:**  
[defensoria.bancamia@dajudabogados.com](mailto:defensoria.bancamia@dajudabogados.com). Los consumidores financieros cuentan con un canal que permite acudir al Defensor para tramitar sus quejas e intervenir para la atención de asuntos propios de competencia por parte suya.

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

▶ Capítulo 13 **Cientes y Experiencia del Consumidor Financiero**

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

En la gestión del año 2021, Bancamía recibió 14.545 PQR's, dentro de las cuales, las tipologías más representativas fueron:

- **Revisión y/o liquidación con una participación del 45%.**
- **Peticiones con un 22%.**
- **Centrales de información con una participación del 13%, frente al total de ingresos.**

El stock a diciembre de 2020 culminó con 3.400 PQR y a diciembre de 2021 con 231 PQR, representando una disminución del 93,20% respecto al año anterior.

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)
NPS Desembolsos	La meta para el 2021 fue del 80%	En el año 2021 se obtuvo un NPS acumulado de marzo a diciembre del 74% Para el mes de diciembre se alcanzó el 86%	Mantenerse a niveles del 85%	Estar a niveles del 83% durante el primer semestre del año
Número de PQR's por cada 1.000 clientes	1.1	Media 0.83 Min: 0.58 Max: 1.1.	100%	La meta se proyecta mensualmente
Capacitaciones	100%	El 99,3% de los colaboradores nuevos y antiguos fueron capacitados en SAC	100%	Se proyecta que todos los colaboradores estén capacitados en temas de ley sobre el Sistema de Atención al Cliente - SAC
Reto	Mantener el indicador NPS de la fase de desembolsos al 85%.			
Reto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incluir en la medición dos momentos más en el año 2022, donde a partir del análisis del Customer Journey logremos identificar un mayor impacto en el relacionamiento con los clientes.</li> <li>● Diseñar las experiencias adecuadas y de acuerdo a las expectativas de los clientes.</li> </ul>			
Reto	Evolucionar en el indicador de servicio "Solución con el Requerimiento", brindando información clara, completa y soluciones alternativas que se ajusten a la necesidad de nuestros clientes.			
Reto	Disminuir tiempos de atención de las PQR.			

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

▶ Capítulo 13 **Cientes y Experiencia del Consumidor Financiero**

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

<b>Oportunidad 1</b>	Garantizar a través del rediseño de la experiencia el mejoramiento de la promesa de servicio.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bancamía alcanzó un nivel de atención del 99,2% en la Lineamía: el más alto en los últimos 4 años.</li> <li>● El stock a diciembre de 2020 culminó con 3.400 PQR y a diciembre de 2021 con 231 PQR, representando una disminución del 93,20%.</li> </ul>
<b>Logros</b>	<div style="text-align: center;">  <p><b>PQR resividas</b> 14.545</p> <p><b>NO. PQR Gestionadas (Cerradas)</b> 14.314</p> <p><b>Stock inicio de año</b> 3.400</p> <p><b>Stock cierre de año</b> 231</p> </div>
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En el 2021 se implementaron las mediciones de Experiencia de Cliente.</li> <li>● La medición de la Experiencia de Cliente en la fase de desembolsos permitió tener un mayor conocimiento de sus niveles de satisfacción</li> <li>● Con los planes de acción desarrollados se logró una evolución del indicador de 61% en marzo al 86% en diciembre.</li> <li>● En octubre se implementó la medición a través del canal WhatsApp, generando mayor cercanía, inmediatez e impactando a una mayor cantidad de clientes.</li> <li>● Se ha conseguido un incremento del 13% en el atributo de la Claridad con el cobro de los costos asociados al crédito en el momento del desembolso.</li> <li>● Se avanzó con permanente retroalimentación a la Red Comercial sobre procesos de cobranza gentil y buenas prácticas.</li> <li>● Como parte del programa de fidelización se entregaron alrededor de 400 pólizas de accidentes personales con asistencias totalmente gratuitas a clientes de Bancamía.</li> </ul>

## La inclusión financiera como ayuda durante la crisis

Diana Cárdenas es una mujer de 36 años que nació en Bogotá, creció en el barrio 20 de Julio, tiene tres hijos y vive en unión libre. Durante su vida laboral ha trabajado como mesera, vendedora, empleada doméstica y aseadora. Este último empleo lo desarrollaba en el Centro Comercial Hacienda Santa Bárbara desde hace 5 años, en turnos de 8 horas diarias, pero desde que inició la pandemia, se encuentra en licencia no remunerada debido a la contingencia por la COVID-19. Ella es beneficiaria del subsidio del Gobierno Nacional, Ingreso Solidario, cuya entrega facilita Bancamía, que le llegó “caído del cielo”, como ella misma dice, pues no tenían más ingresos, ni siquiera para comer.

Su esposo, dedicado al trabajo de instalaciones de decoraciones en casas, tampoco pudo laborar formalmente, ya que no le permitían el ingreso a las viviendas por el distanciamiento social. Recién inició la cuarentena en Colombia alcanzaba a trabajar dos días a la semana, pero tres semanas después le negaron totalmente el ingreso a los sitios donde adelantaba remodelaciones como cambios de cortinas, blackouts o instalación de drywalls.

Es por ello que Diana, junto a su esposo e hijos, han tenido que pedir ayuda a sus familiares para sostenerse durante este tiempo. Incluso, negociaron con el dueño de la casa donde viven pagarle por cuotas el arriendo mientras vuelven a tener un ingreso estable para sostener a sus hijos Karen Sofía, de 11 años, y Hernán Luis, de 3, quienes ya pudieron regresar a clases presenciales en sus escuelas, mientras que su hijo Kevin Santiago, de 17 años, vive con una tía, quien lo apoya económicamente para que pueda terminar el bachillerato.

Hasta la casa de Diana llegó un asesor de Bancamía para abrirle una cuenta de ahorros de bajo monto en la que empezó a hacer parte del sistema financiero y así lleva más de un año recibiendo la ayuda de Ingreso Solidario. Su emoción, como la de cerca de 270.000 colombianos bancarizados por la entidad en el país, todavía está viva porque tener esta ayuda de manera sencilla le ha permitido sobrellevar la difícil situación. Ahora solo espera que el consorcio de aseo para el que trabajaba le reactive su contrato en el primer trimestre del 2022 y pueda volver a su jornada laboral.



# NOS CUENTA SU Historia



**Diana Cárdenas**

Municipio: **Bogotá**

Menú 

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

**BancaMía**  
Facilitamos su progreso



Transformación  
**DIGITAL**  
**14**

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 14 **Transformación digital**

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Alineado con sus prioridades estratégicas, Bancamía viene desarrollando desde hace más de 4 años un proceso de Transformación Digital, con el objetivo de fortalecer su modelo de negocio apalancado por las mejoras tecnológicas disponibles, de forma que le permita cumplir su misión y lograr desarrollo e impacto social para los microempresarios, así como mejorar la satisfacción de los consumidores financieros y facilitar la adquisición de sus productos y servicios.

Para ello, ha desarrollado una estrategia integral que le permite atender las expectativas de los diferentes grupos de interés.

- Desde el punto de vista de los consumidores financieros, viene ejecutando numerosas iniciativas para fortalecer la oferta de valor financiera y no financiera de los microempresarios, tales como la digitalización de productos y servicios, apertura de nuevos puntos de atención (oficinas y corresponsales), además de fortalecimiento de los canales digitales de atención como el Whatsapp bot, así como el desarrollo de la plataforma digital de educación financiera 'Facilitamos su progreso', ampliando de esta manera la cobertura en su servicio.

- Desde el punto de vista de los colaboradores, Bancamía ha logrado optimizar y automatizar procesos, generando numerosas ventajas en eficiencia y eficacia, que impactan el día a día de los colaboradores, ejemplo de ello son las mejoras continuas en la herramienta de movilidad (Tablet), actualización de plataformas tecnológicas

y el uso de tecnologías como el RPA o automatización robótica de procesos.

Además de los beneficios comentados en los puntos anteriores, la estrategia de transformación digital le ha permitido al Banco fortalecer algunos de los indicadores de gestión de mayor impacto, como la eficiencia, que logró cerrar el año 2021 en 56.63%, mejorando en 262pb, el número de clientes que cerró el año con un crecimiento del 5.6% y el número de clientes digitales que logró cerrar el año con 261.762, lo que supone un crecimiento del 53% con respecto a 2020.

Apostarle a la mejora continua y al desarrollo de una oferta robusta de soluciones digitales, ha permitido al banco de forma exitosa apoyar las necesidades de los microempresarios. Este camino de transformación digital representa un esfuerzo importante para el Banco a nivel de recursos no solo económicos, sino de capital humano. Durante el 2021, Bancamía invirtió casi \$10.000 millones en la implementación de herramientas tecnológicas, desarrollo de software y equipo humano especializado que permite el avance tecnológico y la transformación digital de la organización, esto con la colaboración de más de 171 personas en diferentes roles, lo que refleja el gran compromiso por ofrecer las mejores soluciones para sus clientes.

Pero la oferta de valor digital financiera y no financiera a los microempresarios está limitada por factores exógenos, como la disponibilidad y calidad de conexión a

internet. Esto genera una barrera en el acceso a los canales digitales del Banco, y está más acentuado en zonas rurales y rurales dispersas, donde Bancamía cuenta con fuerte presencia, ya que es donde se encuentran los microempresarios más vulnerables del país. Los indicadores básicos de tenencia y uso de las TIC del DANE, revelados en septiembre de 2021, informan que, en el 2020, el 56,5% de hogares poseían conexión a internet, el 66,6% en cabeceras y solo el 23,9% en las zonas rurales. Adquirir elementos tecnológicos de conexión supone una inversión económica que limita a la población que se beneficiaría del servicio: en el 50,6% de los hogares, la razón más fuerte para no tener conexión de internet fue el costo.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 14 **Transformación digital**

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Otro reto a considerar tiene que ver con la brecha en el conocimiento del uso de herramientas digitales, dado que en poblaciones como adultos mayores y/o adultos con escolaridad media o baja, la adopción de estas herramientas se debe hacer acompañada y/o guiada presencialmente, lo que supone retos en cuanto al tiempo y costo para lograr una adopción exitosa.

Por último, un reto natural del proceso de digitalización es la gestión de la Ciberseguridad, tanto desde el punto de vista del Banco como de los usuarios, que lleva a estar en constante actualización de las mejores prácticas que garanticen la aplicación de los parámetros y estándares más avanzados en esta materia.

La transformación digital en Bancamía es de gran relevancia y por ello dos vicepresidencias, Transformación Digital e Innovación y Desarrollo Productivo de Clientes, tienen la responsabilidad de adoptar soluciones digitales que permitan a los consumidores financieros evolucionar en el desarrollo de sus unidades productivas, a través de productos y servicios que se acomoden a sus necesidades.

De forma anual, Bancamía realiza su proceso de planeación, que consiste en la actualización del marco estratégico, basado en el análisis del entorno, identificación de los principales retos y objetivos, y que culmina con la definición de la AUE (Agenda Única Estratégica), que contiene el listado de iniciativas priorizadas para ejecución en el año. La AUE es revisada cuatrimestralmente por el Comité de Dirección del

Banco, que vela por el seguimiento del cumplimiento de la estrategia, así como de actualizar y priorizar las iniciativas que se consideren necesarias.

Las iniciativas seleccionadas en la AUE se categorizan por tipología de ejecución en:

a) las iniciativas estratégicas se gestionarán bajo metodología agile, con máxima prioridad en cuanto a ejecución y con asignación exclusiva de un equipo de trabajo multidisciplinario, b) las iniciativas de área o colaborativas, que están a cargo de las áreas del negocio, y c) experimentaciones que tienen como objetivo generar nuevos conocimientos sobre nuevos modelos y nuevas tecnologías.

En este marco, Bancamía recoge toda la estrategia de Transformación Digital a través de varios grupos de iniciativas, de acuerdo a los objetivos propuestos para el año 2021. Estas son:

**- Mejorar la digitalización de productos y servicios para los clientes:** A través del desarrollo de nuevas funcionalidades en **Banca móvil**, como Crédito, CDT y cuenta de ahorros 100% digitales; funcionalidad de multitransferencias; inclusión del PEP (Permiso Especial de Permanencia) como documento válido para ciudadanos extranjeros, entre otros. En el canal de **Whatsapp** se desarrollaron diferentes servicios de consulta, en temas de líneas de crédito, puntos de atención, simuladores de crédito y CDT, educación

financiera, estado de créditos y subsidios del Gobierno. Para el proceso de cobranza y recuperación de cartera, el Banco implementó un modelo operativo automatizado (chatbot y llamadas automáticas) en los procedimientos de recordación, acuerdos de pago, renegociación y recaudo de cartera castigada.

En esta línea se puso a disposición de los clientes herramientas de atención como el servicio de IVR en el contact center, a través del cual se busca proporcionar atención inmediata de temas relevantes en los canales de atención como: Subsidios del Gobierno e información de alivios financieros durante la vigencia de los mismos. Por otra parte, se ha trabajado en promover la mejora de los indicadores de servicio en el canal Lineamía, con el fin de garantizar una mejor experiencia y satisfacción del cliente en su acercamiento a los canales de atención. En el mismo sentido, se ha implementado la gestión de algunos procesos que debían ser realizados de forma presencial y ahora se realizan con el apoyo del contact center para mejorar la atención en los canales presenciales y no presenciales.

El desarrollo constante de los canales digitales (Bancamovil, Oficina virtual y PSE) es un eje fundamental en el camino a la transformación digital. Por esto, el objetivo siempre está enfocado en desarrollar más productos y servicios que se puedan adquirir por intermedio de canales digitales, mejorando la oferta de valor e incentivando a los clientes a gestionar todas sus necesida-

des bancarias de manera digital. De esta forma y ante la dinámica que caracteriza el mercado financiero, Bancamía siempre se mantiene a la vanguardia tecnológica, con el objetivo de ser un mejor Banco para sus clientes.



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 14 **Transformación digital**

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

**- Mejoramiento de procesos:** Con el fin de mejorar la cadena de valor, Bancamía realizó un rediseño integral de los procesos internos, con foco en automatización, apalancados en tecnologías como RPA, control y experiencia de cliente interno mediante la adopción de marcos de trabajo como Devops y agile.

Por otra parte, el Banco fortaleció los procedimientos de Administración de Riesgos No Financieros, mediante la implementación de acciones de mejora llevadas a cabo por las áreas de servicio y supervisión del Banco, y adicionalmente desarrolló funcionalidades con el propósito de gestionar el portafolio de actividades de mayor impacto (Cuentas de Ahorro, Garantías REC), para la mitigación de posibles eventos de riesgo.

Durante 2021, el Banco continuó fortaleciendo la herramienta tecnológica (Tablet) de los Ejecutivos de Desarrollo Productivo (EDP), incorporando funcionalidades como renovación de microseguros y control de geolocalización en renovación de seguros de daños, solicitud de micronómina, venta de microseguro 'Mi Maternidad Protegida', también se desarrolló para los gerentes de las oficinas una aplicación que les permite ejecutar tareas operativas de control, supervisión y aprobación, así como las visitas pre y post. En agenda comercial, el Banco ha mejorado los informes de gestión y de mora, incorporando nuevas funcionalidades como la cancelación de tareas ya gestionadas y el acceso a bases de negociación.

La Estrategia de Transformación Digital es monitoreada y avalada por diferentes órganos de control que garantizan la integralidad de la misma.

La planeación estratégica y definición de AUE, se construye por el máximo nivel de la organización y es, a su vez, presentada y avalada al comité de la Fundación de Microfinanzas del BBVA (FMBBVA), donde se alinean y definen las iniciativas corporativas a implementar, para su posterior presentación en la Junta Directiva de la entidad.

Bancamía realiza seguimiento periódico de su estrategia de transformación digital a través del Balance Scorecard (BSC), el cual se alinea al marco definido, teniendo en cuenta los objetivos, indicadores, metas, iniciativas y procesos que permiten operacionalizar y medir el cumplimiento de la misma. Esto mantiene la estrategia visible, alinea transversalmente las actividades de la organización en función de los objetivos estratégicos y mejora la comunicación dentro de la Entidad, socializando su función en el cumplimiento de las metas.

En Bancamía, la transformación digital del 2021 ha dejado como resultado la implementación de productos y servicios en los canales digitales que permiten llegar con su oferta de valor a un mayor número de clientes, abarcando el perfil que se ajusta a las transacciones digitales eficientes, logrando una mayor cobertura y ampliando el número de clientes digitales y su transaccionalidad:

	2019	2020	2021
Clientes digitales	43.289	171.178	261.762
Transaccionalidad digital total (número)	1.911.722	8.438.941	18.004.954
Monto de la transaccionalidad (Millones de pesos)	\$52.583	\$128.663	\$325.236



## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 14 **Transformación digital**

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Con el compromiso de mejorar la experiencia de los clientes, el Banco ha desarrollado un producto de ahorro 100% digital para Personas Naturales llamado **CDT Digital**, dirigido a los Clientes y Colaboradores que tienen cuenta de Ahorros y Banca Móvil.

Al corte de diciembre de 2021, el stock en número de títulos digitales fue de 3.177 desde su lanzamiento en octubre del mismo año, con una captación de \$6.684 millones.

En la oferta de valor digital, se destaca la cuenta de ahorros **Soñando Juntos Digital**, que promueve e incentiva la cultura de ahorro en los clientes y cuya apertura se efectúa en su totalidad por Banca Móvil.

### Rentabilidad

El CDT Digital presenta una tasa más atractiva que la que se oferta para un CDT tradicional. La apertura por Bancamóvil genera la opción de cotizar con el monto y plazo deseados y la aplicación permite visualizar la tasa a dos plazos mayores, para que el cliente elija.

## Ventajas y BENEFICIOS



### Facilidad

Abrir un CDT Digital es muy fácil, solo se requiere estar vinculado a Bancamía con una Cuenta de Ahorros Transaccional, habilitar la Banca Móvil y establecer cuál sería el monto y plazo deseado, debitando el valor desde la cuenta origen.

### Seguridad

Es un CDT desmaterializado administrado por Deceval, lo que permite eliminar el riesgo por pérdida o hurto que se presentan en CDT tradicionales.

### Crear disciplina de ahorro

El cliente elige el tiempo y el monto que quiere ahorrar para lograr su sueño, a la vez que va desarrollando una disciplina de ahorro.

## Ventajas y BENEFICIOS



### Facilidad

Abrir la Cuenta Soñando Juntos es muy fácil, solo se requiere estar vinculado a Bancamía con una Cuenta de Ahorros Transaccional, habilitar Banca Móvil y establecer el plan de ahorro al plazo establecido y monto mensual, con débito mensual a la cuenta origen.

### Rentabilidad

El dinero no disminuye porque no tiene costos asociados al producto. Adicional, si se cumple con el plan de ahorro se incrementa la rentabilidad y se premia con una tasa especial por el cumplimiento.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 14 **Transformación digital**

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

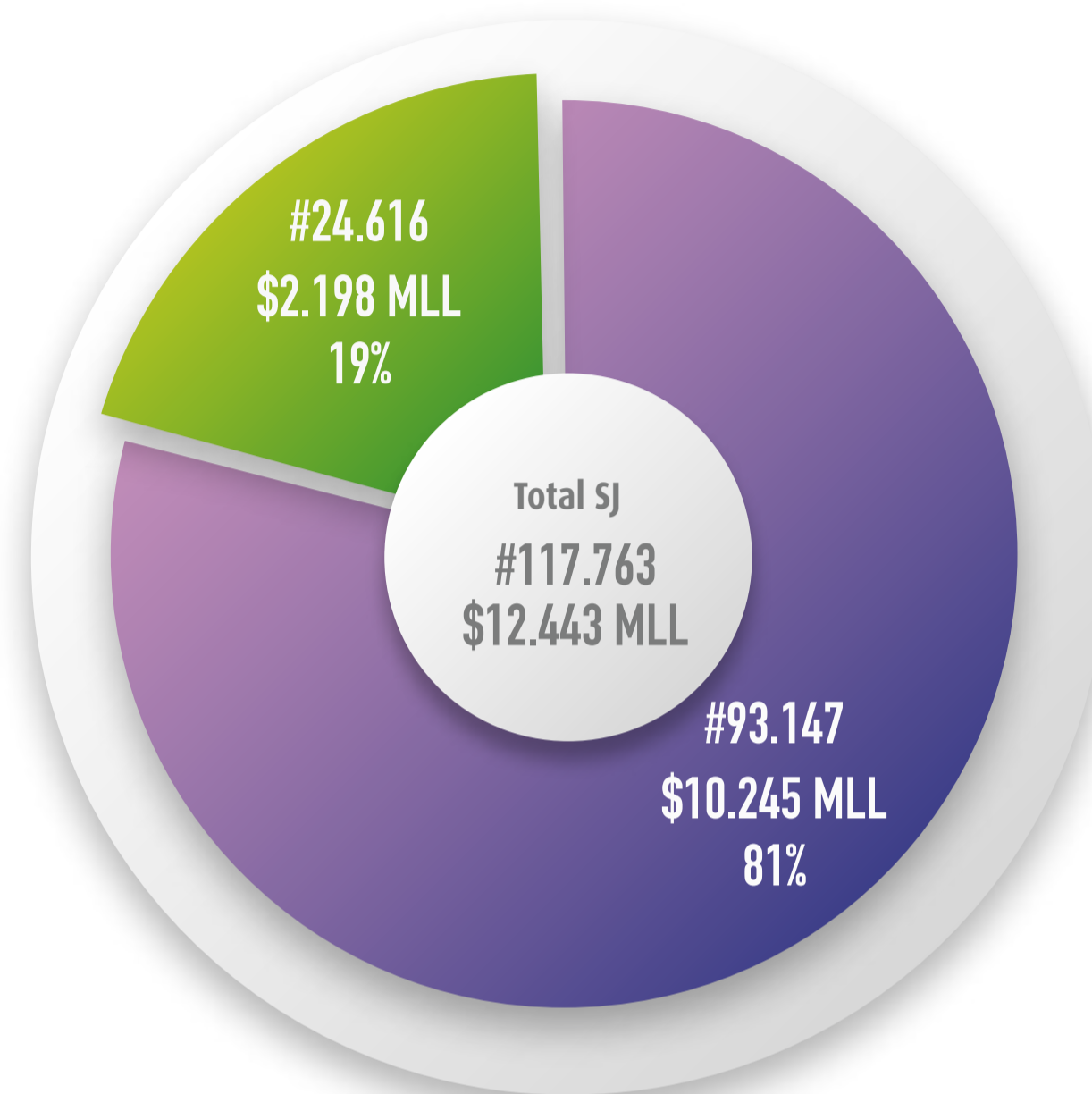
Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

En 2021 se consolidó la oferta de la cuenta de ahorros Soñando Juntos Digital, alcanzando un stock de 24.616 cuentas, con saldos de \$2.198 millones, obteniendo un crecimiento de 155% con respecto a 2020, representando de esta forma el 19% del total de cuentas del producto.

Así mismo, durante lo corrido del año se abrieron 20.999 cuentas digitales, demostrando de esta forma el fortalecimiento del ahorro estructural en los clientes.

### Stock Cuentas Soñando Juntos Dic /21



Colocación anual - Total Bancamía	2020	2021
Número Cuentas Nuevas Soñando Juntos Digital	11.877	20.999

Complementando la oferta de productos y servicios digitales, en 2021, Bancamía desarrolló la línea de crédito multipropósito 100% digital, Credimía Digital, para facilitar el acceso de recursos financieros a clientes antiguos, con beneficios tales como, la eliminación de comisión de apertura y comisión Ley MiPyme. A través de esta línea, Bancamía financia hasta 25 SMMLV en plazos que van hasta los 36 meses.

Colocación Credimía Digital - 2021	Número de Operaciones	Monto Desembolsado (MM)	%
Territorial Occidente	208	\$1.313	28,2%
Territorial Sur	200	\$1.311	28,2%
Territorial Norte	171	\$1.215	26,1%
Territorial Centro	125	\$810	17,4%

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	
# Clientes digitales / # Clientes total banco	18% de clientes digitales / total de clientes del Banco	17,4% de clientes digitales / total de clientes del Banco	25% de clientes digitales / total clientes del Banco	
Participación canal digital en transacciones monetarias # Transacciones Digitales monetarias / # total transacciones monetarias banco	6,70% transacciones digitales monetarias totales anuales	7,8% transacciones digitales	8,5% transacciones digitales	
<b>Reto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brecha en el conocimiento del uso de herramientas digitales en adultos mayores y/o adultos con escolaridad media o baja.</li> <li>Mayor participación de clientes rurales en el uso de los canales digitales de servicio y de educación financiera</li> <li>Consolidar la oferta digital con productos de captación a través de Bancamóvil, creciendo en Cuentas Soñando Juntos Digital y con el lanzamiento de CDT Digital en octubre 2021.</li> <li>Aumentar la oferta de productos del activo en los canales digitales, facilitando la atención oportuna de las necesidades de los clientes</li> <li>Gestión de la ciberseguridad, tanto desde el punto de vista del Banco como de los usuarios.</li> </ul>			
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover un mayor uso de los canales digitales en los clientes, para el desarrollo de sus transacciones de manera cotidiana.</li> <li>Promover la conectividad en municipios con difícil acceso de conexión a internet, mediante proyectos como la implantación de corresponsales bancarios con antenas.</li> <li>Constante actualización de las mejores prácticas que garanticen la aplicación de los estándares más avanzados en materia de ciberseguridad.</li> </ul>			
<b>LOGROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bancamía logró la apertura de 29.632 productos 100% digitales.</li> <li>Los clientes digitales han realizado más de 18'004.954 transacciones digitales en la Oficina Virtual y a través de la App Banca Móvil durante el 2021.</li> <li>Lanzamiento del CDT Digital, logrando 3.177 aperturas por un monto de \$6.684 MM en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2021.</li> <li>Consolidación de la oferta de Soñando Juntos digital alcanzando un stock de 24.616 cuentas con saldos de \$ 2.198 MM, obteniendo crecimiento de 155% en saldos frente a 2020.</li> <li>Se potencializó la colocación de Crédito Digital, logrando en 2021 impactar a 704 clientes, por un monto total desembolsado de \$ 4.651 millones.</li> <li>Con el proyecto de "cero papel" Bancamía ha logrado reducir el consumo de más de 46.000 resmas de papel al año, haciendo los procesos más ágiles y oportunos.</li> <li>El Banco ha obtenido 5.406.108 documentos cargados al expediente digital.</li> </ul>			

## Al mundo digital de la mano de Bancamía

María Isabel Hurtado es una microempresaria que se reinventó y llevó su negocio al mundo digital para ganarle la batalla a la pandemia que afectó sus ingresos como el de muchos colombianos. Con 50 años, es madre de dos hijos, está casada y es profesional en Administración de Empresas. Hace tres años emprendió con un negocio al que llamó 'Practiherrajes', que sería una distribuidora de diferentes elementos para muebles, puertas y ventanas.

Antes de la emergencia sanitaria, contaba con un local en arriendo para ofrecer sus productos en el barrio La Estrella, en Medellín, donde empleaba a dos personas. Conoció a Bancamía y solicitó dos créditos para la compra de inventarios en su microempresa, pero con la llegada de la cuarentena nacional esperó un tiempo para ver la evolución de la situación, pues como ella dice: "con el cierre de los establecimientos no había ventas, uno se ponía tenso, no sabía qué iba a pasar ni para dónde iba el negocio". Sin embargo, con la prolongación de la medida, no era viable mantener su local sin abrir y pagar un arriendo de \$2.500.000, así que decidió entregarlo mientras pensaba cómo continuar su emprendimiento.

En ese momento, Bancamía se convirtió en su mejor aliado para reinventar su actividad. Conoció la plataforma de educación financiera 'Facilitamos su progreso', en la que aprendió cómo llevar su negocio al mundo digital y cómo aprovechar las redes sociales para continuar distribuyendo su mercancía. Fue así como desde su casa, en junio pasado, estableció su nuevo modelo de atención virtual a clientes sin contratiempos y con la facilidad de entregar a domicilio cada producto.

Ella no se imaginaba cómo iba a cambiar su actividad productiva con la situación mundial, pero si se siente satisfecha y empoderada de su labor, al desarrollarla con la facilidad de manejar su tiempo, su espacio y sus recursos de la mano de un Banco que asegura: "tienen la mejor calidad humana para acompañar a los clientes en estos periodos de transición y reactivación económica".



# NOS CUENTA SU Historia



**María Isabel Hurtado**

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



Gestión de **RIESGOS**  
**15**

## 15.1 Gestión de riesgos

En Bancamía existe una amplia actividad en la gestión de los riesgos, en donde se destacan temas relevantes de acuerdo al grado de priorización, al análisis y al momento, donde se puede evidenciar que dichos temas generan impactos económicos, ambientales y sociales, que pueden influir en las decisiones de los grupos de interés.

De acuerdo a lo anterior, la gestión de riesgos es importante para la Entidad, no solo porque ayuda a identificar posibles amenazas, sino porque permite reducir la subjetividad en el análisis y proteger la seguridad de las inversiones. Bancamía se destaca por la correcta administración de los riesgos, a través de la gestión, creando una cultura alrededor de ellos, que ha requerido de un proceso de generación de capacidades en todos los colaboradores. De esta manera, es posible identificar, controlar y mitigar los riesgos en el portafolio de productos y servicios.

Durante los años 2020 y 2021 se adelantaron diferentes acciones para fortalecer los sistemas de gestión de riesgos y, en particular, se orientó la gestión a los riesgos emergentes por cuenta de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, acompañando la puesta en marcha de las diferentes acciones que emprendió el Banco en su propósito de protección a los colaboradores y de acompañamiento a clientes, mediante alternativas flexibles que posibiliten el pago de las obligaciones

o mediante el desembolso de nuevos recursos para acompañar su reactivación económica.

En este sentido Bancamía desde su constitución define para la gestión de este asunto material crear el Comité de Riesgos, el cual tiene por objetivo general, apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de definición, seguimiento, control y supervisión de la gestión de riesgos y sus políticas generales, así como en la aprobación de los límites de apetito al riesgo. El Comité se encarga de medir y controlar los riesgos de crédito, mercado, liquidez, estructural de balance y operacional, y diseñar estrategias para manejarlos; y de otro lado, proponer a la Junta Directiva políticas y estrategias de mejoramiento sobre los diversos procesos de administración de los riesgos, así como de evaluación, calificación y control, que garanticen la efectividad del cumplimiento y el logro de los objetivos propuestos por el sistema de gestión de riesgos. Así mismo, servirá de apoyo en la medición de la rentabilidad individual de los productos, la evaluación del desempeño de una gestión proactiva de activos y pasivos, y en la planeación del crecimiento y de la estructura del balance.

De acuerdo a la estructura organizacional se delimitan las obligaciones, funciones y responsabilidades, adecuadamente segregadas, así como los niveles de dependencia

e interrelación existente entre las áreas involucradas en la gestión integral de riesgos. Todos estos aspectos, tanto organizacionales como funcionales, están contemplados en el Manual de SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito), documento que contiene de forma detallada las políticas para cada tipo de riesgo (crédito, liquidez, operativo, control interno y de mercado), la identificación de los responsables, los procesos asociados a la gestión y las actividades a ser desarrolladas, como se describe a continuación:

### Riesgo de Crédito

En este tema, la eficacia de los procesos se lideran desde la Vicepresidencia de Riesgos, la cual tiene como función administrar los riesgos asociados a la operación del Banco y asesorar a la administración en la toma de decisiones desde la perspectiva de riesgo, es responsable de planear, liderar, asesorar, definir y orientar las políticas, normas y procedimientos, bajo las cuales se debe regir la Entidad en esta materia y establecer procesos para determinar la aprobación de créditos a clientes con perfiles definidos, con estrategias para la obtención de utilidades que aporten a la sostenibilidad financiera da la Entidad.

Dentro del marco del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito se genera el seguimiento al comportamiento de la cartera del Banco, por esta razón, se reglamentó



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

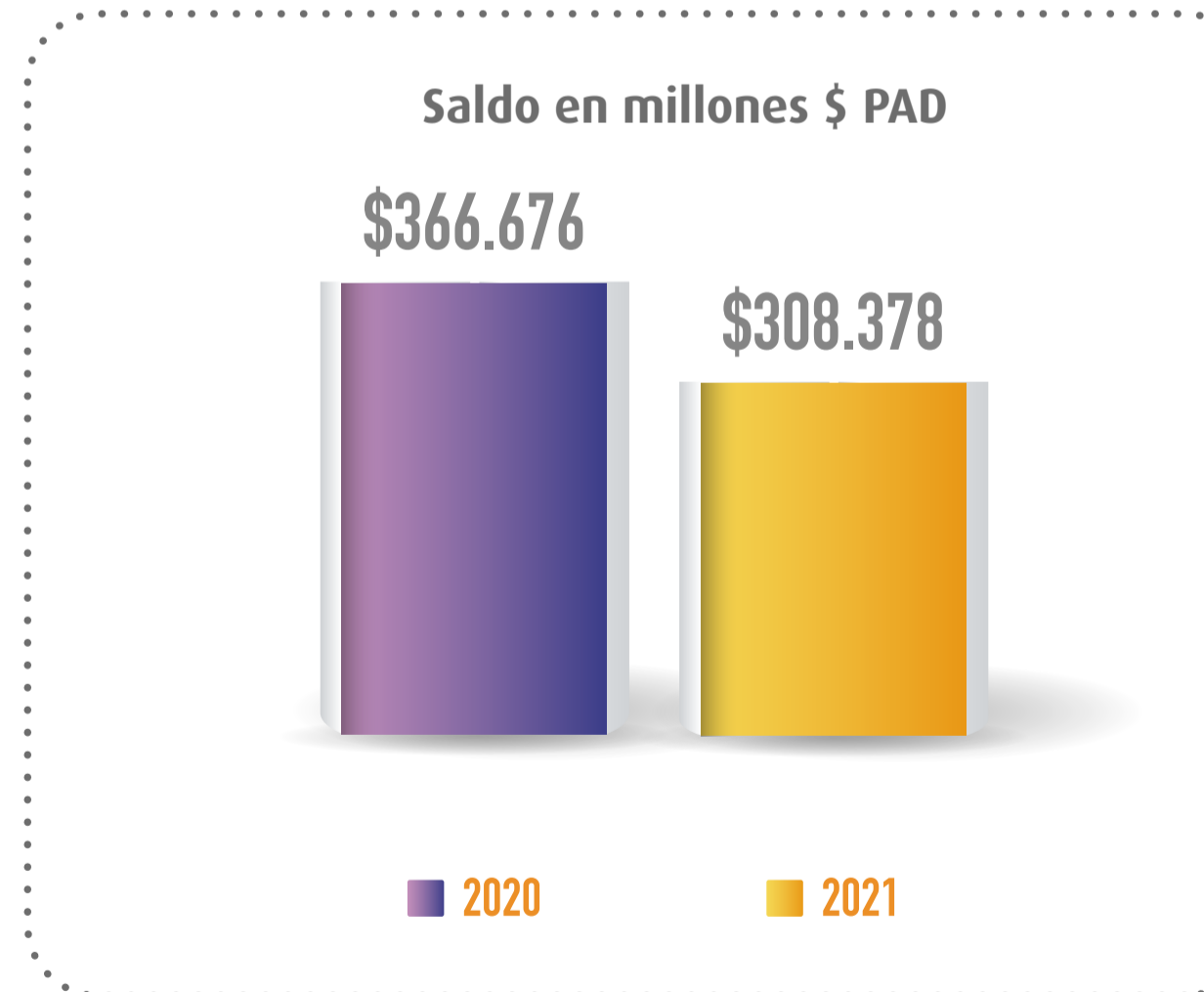
el Comité de Gestión de Riesgo de Crédito con el fin de facilitar la toma de decisiones estratégicas. Este tiene por objetivo conocer y evaluar el comportamiento de la cartera, situaciones puntuales de deterioro y demás señales de alerta que requieran ser analizadas, con el fin de precisar estrategias y acciones desde el otorgamiento, seguimiento y/o recuperación, en procura del mejoramiento de los indicadores.

En los años 2020 y 2021, Bancamía continuó direccionando sus esfuerzos hacia el diseño e implementación de los planes de alivio y de su Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), adoptando buenas prácticas en materia de control y gestión del riesgo de crédito y atendiendo los lineamientos dispuestos por la Superintendencia Financiera (Circulares Externas 007, 014, 022 y 030), con el fin de mitigar los impactos en el deterioro de la cartera por la afectación en la capacidad de pago de los deudores, por cuenta de la situación provocada por el COVID-19. Estas acciones implicaron la incorporación de nuevos instrumentos de renegociación de deuda con los clientes, sujetos a criterios de evaluación y requisitos diferentes a los que operan en condiciones regulares.

Dentro de los planes y programas desarrollados se implementaron periodos de gracia de forma masiva, se plantearon nuevas instrucciones, entre las cuales se destaca la imposibilidad de capitalizar intereses y otros conceptos, para lo cual se generaron los desarrollos necesarios para cumplir

dichos lineamientos. Las aplicaciones de estas medidas se informaron a los clientes, mediante mensajes de texto interactivos a través de los cuales podían manifestar estar o no de acuerdo con la medida.

Así mismo, se puso en marcha el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD, mediante el cual se dispuso diferentes mecanismos de redefinición de las condiciones de los créditos acordes a los distintos niveles de afectación de los deudores y características de las obligaciones, buscando ofrecer de esta manera una solución estructural para el pago de las obligaciones, en condiciones de viabilidad financiera para el deudor.



A finales de marzo y hasta diciembre de 2021, Bancamía direccionó sus esfuerzos de recuperación de cartera, hacia el diseño e implementación de herramientas especiales de negociación, para clientes con alta afectación en su capacidad de pago por cuenta de la pandemia. El programa comprende tres tipos de negociaciones, adicionales a las ya definidas en el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD):



A continuación, se presentan los resultados del Programa de Negociaciones Especiales:

Instrumento de Negociación	# Operaciones con Instrumento de negociación	Saldo a capital Cifras en millones de pesos
Campaña para ponerse al día - Beneficio 30%	1.472	\$ 6.314
Reactivación de Operaciones garantizadas con FNG	641	\$ 4.818
Reactivación de Operaciones sin garantía FNG	7.869	\$ 64.407
Negociaciones de Salida para pago total de la obligación	841	\$5.359
<b>Porcentaje de cartera</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>

Dentro de los tipos de negociaciones para la recuperación de cartera adicionales al PAD, el mayor porcentaje en número en operaciones y saldo se da en las negociaciones de reactivación, especialmente en las operaciones sin garantía FNG, seguida de las negociaciones de campañas para ponerse al día y posteriormente las negociaciones de salida para pago total de la obligación. Con estas herramientas de negociación se logró una recuperación del 3% en número de operaciones y un saldo del 5% de la cartera total.

En materia de nuevas colocaciones, estas se direccionaron principalmente hacia clientes vigentes previamente seleccionados por el área de riesgos, orientando la colocación en nuevos clientes a grupos específicos referidos a través de alianzas comerciales suscritas por el Banco y clientes

que de acuerdo con el nivel de reactivación de su actividad ofrecían un perfil de riesgo aceptable para la entidad. En los nuevos desembolsos prevaleció el uso de líneas de garantías disponibles con anterioridad a la pandemia, así como de las nuevas líneas dispuestas por el Gobierno Nacional para acompañar la reactivación económica de los diferentes sectores de la economía.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

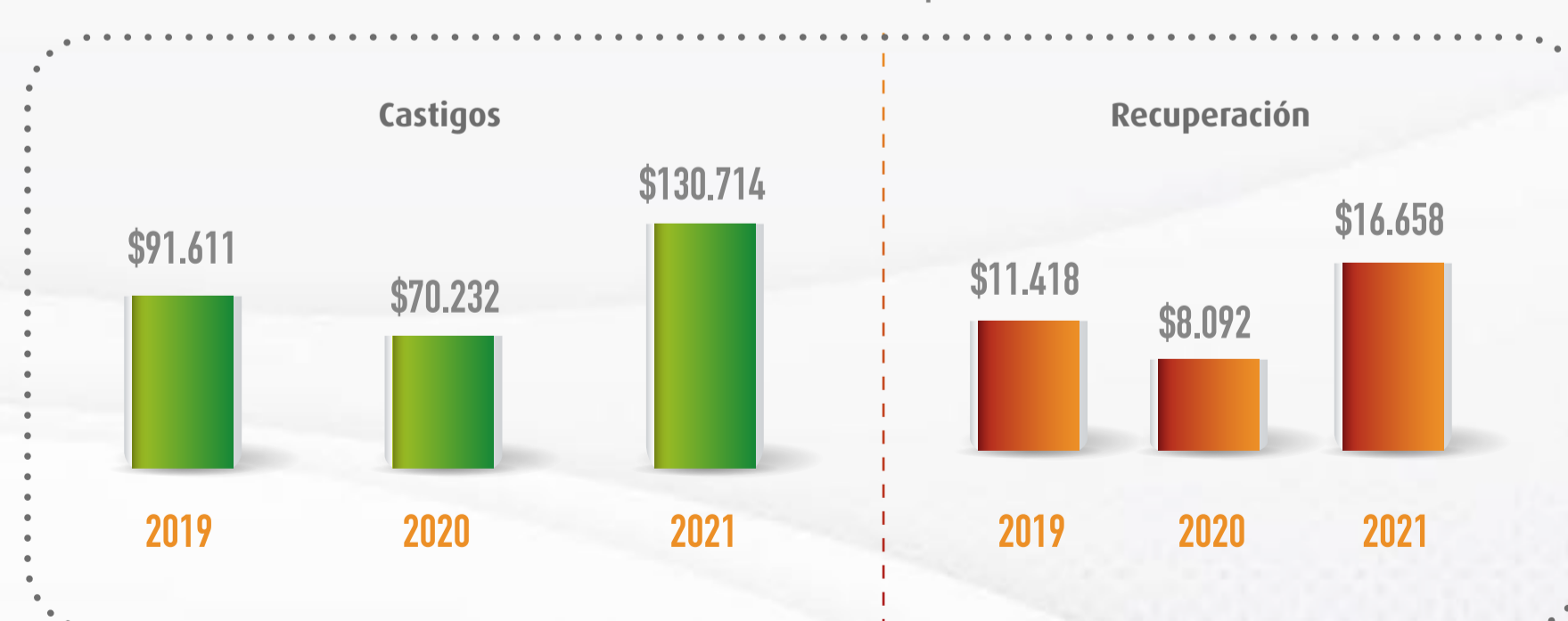
Segmento Anexos

**Cartera Bruta y Cartera Vencida**



Las atenciones de los clientes con las medidas de alivios dieron como resultado un entorno de mayor colocación con un significativo crecimiento en saldo y de la cartera bruta, explicado por la amortización lenta de la cartera, así como un incremento de indicadores de cartera vencida más castigos 12 meses, como consecuencia de las medidas aplicadas en el 2020.

**Cartera Castigada y Recuperaciones**  
Cifras en millones de pesos



Por otro lado, hubo mayor dinámica de castigos, explicada por el rodamiento de la cartera que presentó medidas en la emergencia sanitaria, lo que significó un aumento en clientes castigados, que para 2020 fue de 70.232, cerrando en 2021 en 130.714, lo cual se traduce en un aumento del 86% con respecto al comportamiento del año anterior.

La gestión del riesgo de crédito se rige por las políticas contenidas en el manual SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito). En este se recopilan las políticas, los procedimientos, las metodologías y en general los lineamientos bajo los cuales el Banco de Microfinanzas Bancamía S.A. evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio, con el fin de gestionarlo adecuadamente, teniendo en cuenta que dicho riesgo es inherente a su objeto principal, el cual está orientado a la concesión de préstamos de bajo valor con destino a financiar pequeños negocios (microempresas y pequeñas empresas) y proyectos de trabajo que permitan elevar los activos y, en general, mejorar las condiciones de vida de los prestatarios.

En la Dirección de Portafolio y Gestión de Riesgo se realiza un comité interno, donde se hace una medición del comportamiento del crédito y sus indicadores, para determinar alertas y hacer un comparativo con el sector, por medio de un Benchmark. En la agenda de este comité se tratan los temas señalados a continuación:



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Score de AIS (modelo que usa técnicas de machine learning para tener mayor poder predictivo. Lleva el nombre de la compañía que lo creó: AIS)	Diseñar e implementar modelo de score AIS	Se diseñó el modelo score AIS	Ejecución del modelo AIS
PAD y Nuevas Herramientas de Normalización	Manejar correctamente el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) Y diseñar e implementar nuevas herramientas de normalización	Adiciona al continuar con Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) se diseñaron e implementaron herramientas especiales de negociación, para clientes con alta afectación en su capacidad de pago por cuenta de la pandemia.	Continuar con el proceso de implantación de estas nuevas herramientas de normalización enfocadas en: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campañas para poner al día créditos</li> <li>2. Negociaciones de Reactivación</li> <li>3. Negociaciones de salida para pago total de la obligación</li> </ol>
Nuevo Modelo de Riesgo	Incorporar nuevo modelo de Riesgo score de Buró, con el fin de afectar los modelos internos, vectores de mora	Se ejecuta e incorpora nuevo modelo que busca a través del buró identificar vectores de mora	
Borrón y cuenta nueva	De acuerdo a la ley 2157 del 29 de octubre de 2021 implementar y adecuar esta ley a Bancamía	Se ejecutó la implantación de esta Ley	
Nuevas Garantías de Crédito	Incorporar nuevas garantías en Unidos por Colombia	Se implantaron	
Cerrar garantía DFC (Development Finance Corporation)	Cerrar la garantía DFC ( <b>Development Finance Corporation</b> )	Garantía Cerrada	
Preaprobados	Fortalecer la gestión de Preaprobados	Se crearon nuevas estrategias para fortalecer los preaprobados de los mejores clientes.	
SAIR (Sistema Integral de Administración de Riesgos)	Evaluar brecha SAIR	Se evaluó la brecha SAIR	Implementar Modelo SAIR
AIS			Implementar Modelo AIS
Crédito Agro y Empoderado Plus			Fortalecer la oferta de valor Agro y Empoderados Plus
Modelo de cobranza			Fortalecer el modelo de cobranza

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## Riesgo Operacional

El fortalecimiento del modelo de operación como respuesta ante la crisis, ha llevado al Banco a mantener la operación con estrategias resilientes bajo el direccionamiento estratégico del equipo de manejo de crisis, conformado por la Alta Dirección del Banco y el despliegue táctico de las áreas de apoyo. El uso de tecnologías de información para la ejecución de operaciones financieras en los canales y medios digitales, la generación de nuevos productos y servicios, y otras medidas tales como los protocolos de bioseguridad aplicados de manera permanente en las instalaciones para proteger a los colaboradores y clientes, el trabajo remoto de los equipos y las medidas de apoyo a los clientes, le han permitido al Banco continuar con la prestación de los servicios ofrecidos.

Al cierre de la vigencia 2021, el perfil de riesgo residual consolidado se encuentra en el nivel Bajo, ubicándose en la zona de aceptabilidad definida por la Junta Directiva del Banco, con 9 riesgos por fuera de la zona de aceptabilidad, los cuales cuentan con planes de acción. El perfil incluye los riesgos y controles que se identificaron de acuerdo con la evaluación de los procesos y/o actividades tercerizadas, clasificadas como críticas desde la gestión de riesgo operacional, de acuerdo con la Circular 025 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, resaltando los siguientes aspectos que se desarrollaron para dar cumplimiento a la norma:

- Se actualizaron las políticas internas del Banco para evaluar los riesgos previamente a la contratación de procesos y/o actividades tercerizadas.

- Se establecieron los criterios para determinar si la actividad y/o proceso a tercerizar se considera crítico desde la gestión de riesgo operacional.

- Se actualizaron los procesos internos para el monitoreo de los procesos y/o actividades tercerizadas, clasificadas como críticas por parte de las tres líneas de defensa.

- Se incorporó en los procesos el Decreto 1421/19 del Ministerio de Hacienda que reglamentó los requerimientos de patrimonio por riesgo operacional y la actualización de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) que estableció las instrucciones de cálculo del valor de la exposición por riesgo operacional (VeRO) y el formato de reporte.

Durante el 2021, se reportaron 3.409 eventos de riesgos, de los cuales 2.727 no presentan afectación a estados de resultados y 682 afectaron el estado de resultados en los rubros de riesgo operacional, con una pérdida bruta por \$1.071MM y sus eventos representativos corresponden a:

- Diferencias en el valor cobrado al cliente por concepto de la garantía colateral del Fondo Nacional de Garantías (FNG), como consecuencia de que el plan de pagos del crédito no está reflejando el valor pagado anticipadamente por Bancamía a dicha entidad, por valor de \$194MM.

- Al efectuar cancelaciones de créditos se genera un error en la causación de la comisión MIPYME, dejando valores pendientes por cancelar por \$112MM.

Adicionalmente, como parte del monitoreo del perfil de riesgos, para la vigencia del 2021 se realizó el testeo de 189 controles asociados a los protocolos para la atención de la emergencia sanitaria COVID-19, al ciclo de otorgamiento de crédito y a los procesos de selección de personal, evidenciando que los controles cuentan con una adecuada efectividad para la mitigación de los riesgos, dando como resultado la principal iniciativa estratégica: Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos No Financieros (Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio, Seguridad y Ciberseguridad, SARLAFT, Normativo, Control Contable) y Procesos.

El Banco continuó en el 2021 fortaleciendo la gestión integral para la identificación de riesgos y controles sobre los procesos priorizados en el portafolio, de acuerdo con el proyecto estratégico 'Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos No Financieros y Procesos'. Para el periodo, se analizaron procesos y se evaluaron soluciones de defectos de control a nivel tecnológico para el frente de Cobros a Clientes, Reporte Entes de Control (REC), Impuestos y Manejo de Recursos Públicos.

### Los principales resultados son los siguientes:

- Actualización y mejoras de 12 procesos de la cadena de valor.

- Creación de dos guías para la elaboración de los reportes REC.

- Mejoras a incidentes y eventos de riesgo operacional, a través de la solución y automatización de desviaciones de control.

- Disminución de las actividades de tipo manual con la aplicación de reporting automatizado para el control y monitoreo de las actividades.

En relación con la emergencia sanitaria, como medida de respuesta ante otros incidentes de continuidad o eventos de crisis que se puedan presentar en el futuro, el Banco incorporó en el Plan de Manejo de Crisis las estrategias desarrolladas para la atención de los temas relacionados con el COVID-19.



- Segmento Cartas y Reconocimientos
- Capítulo 04 Sobre Bancamía
- Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo 06 Materialidad de Bancamía
- Capítulo 07 Gobierno Corporativo
- Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas
- Capítulo 09 Finanzas sostenibles
- Capítulo 10 Desempeño Económico
- Capítulo 11 Creación de valor social
- Capítulo 12 Inclusión Financiera
- Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo 14 Transformación digital
- ▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**
- Capítulo 16 Gestión del Talento
- Segmento Memorandos de revisión independiente
- Segmento Anexos

De esta manera, bajo el direccionamiento metodológico de la Dirección de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio se realizó, en conjunto con la primera línea de defensa del Banco, la actualización del Análisis de Impacto del Negocio BIA (por sus siglas en inglés) para la identificación de los procesos críticos, dando cubrimiento a los procesos de la cadena de valor del Banco, así como también la actualización de la política, el análisis de los riesgos, estrategias y planes de continuidad de negocio y de contingencia para la atención de incidentes de los procesos críticos, los cuales fueron probados en el Centro Alternativo de Operaciones (CAO), con el objetivo de verificar su correcta activación y fortalecer las competencias de los equipos de recuperación y su capacidad de respuesta a través del entrenamiento.

Como parte de la optimización de la activación de las estrategias de continuidad de negocio y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, el Banco viene desarrollando el proyecto de migración de la infraestructura de contingencia del Core bancario a la nube, el cual será puesto a prueba durante el primer trimestre del año 2022, con el fin de verificar que opere de acuerdo con lo planeado y dentro de los tiempos de recuperación definidos.

Sumado a lo anterior, Bancamía ha continuado fortaleciendo el proceso de identificación de riesgos de los productos, servicios y canales que brinda a sus clientes, mediante el apoyo metodológico de la Dirección de

Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio y el concurso de los dueños de proceso como responsables de la actividad, lo que a su vez ha permitido identificar y valorar los riesgos, brindando a la Entidad un nivel de madurez en la gestión de los mismos, lo que se complementa con el mantenimiento y actualización del mapa de riesgos, de acuerdo a la cadena de valor vigente.

Producto de esta gestión, en 2021 se hizo la evaluación del ciclo de riesgos, obteniendo como resultado el perfil de riesgo operacional del Banco, en el cual se han implementado los controles que permiten inferir un grado de seguridad razonable en la operación. Se mantuvo el seguimiento permanente del apetito de riesgo operacional, lo que impulsó el establecimiento de planes de mitigación originados en la identificación de eventos de riesgo, los informes de los órganos de control y los cambios relevantes en los procesos, productos y canales, lo cual se refleja en el perfil de riesgo operacional de acuerdo con el Manual de Políticas del SARO y los requerimientos normativos.

### Gestión Control Interno

El Sistema de Control Interno de Bancamía adopta de manera transversal el modelo de las tres líneas de defensa y sus tres principios rectores de autocontrol, autorregulación y autogestión, apoyado en el direccionamiento y los lineamientos de la Junta Directiva y sus Comités de apoyo como máximos órganos de administración del Banco y la gestión del ne-

gocio, desarrollada por la Alta Gerencia para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Las acciones de mejoramiento y fortalecimiento del sistema de control interno desarrolladas durante el 2021 al interior del Banco, permiten proteger y crear valor mediante la gestión de riesgos, el establecimiento de medidas de control y el cumplimiento normativo. Entre los principales aspectos relevantes se destacan

- La evaluación externa y/o independiente al Sistema de Control Interno del Banco que se realizará por una firma consultora experta, tomando como referencia el marco de control interno COSO 2013 y los requerimientos de la Circular Básica 029/2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- Los resultados de la evaluación se presentarán en el primer trimestre del 2022 a los máximos órganos de gobierno y permitirá identificar oportunidades de mejora para seguir fortaleciendo el Sistema de Control Interno y la gestión de riesgos en el Banco.
- La continuación al proyecto estratégico del Fortalecimiento de los Riesgos No Financieros (SARINF) y de Procesos, que permitió analizar desde los frentes de cobros a clientes, reportes a entes de control, impuestos y manejo de recursos públicos, la identificación de nuevos riesgos y controles que robustecen la gestión integrada de riesgos en el Banco.
- La presentación del perfil de riesgo operacional consolidado del portafolio de riesgos con mayor impacto y criticidad potencial que se gestiona desde el marco del proyecto SARINF.

● La implementación de la nueva normatividad de la SFC que impartió reglas relativas para la administración del Riesgo Operacional y el SARLAFT.

● La planeación desarrollada para el inicio del proceso de implementación del Sistema Integral De Administración de Riesgos (SIAR), en cumplimiento de los requisitos de la Circular Externa 018/2021 SFC.

● El aprovechamiento de las sinergias de conocimiento para realizar los primeros avances en la integración del SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales) a las metodologías de los sistemas de riesgos no financieros del Banco, como integrantes de la segunda línea de defensa.

● La definición de una metodología para la identificación de los riesgos estratégicos del Banco y el establecimiento de acciones de mitigación, en alineación con los principios estratégicos que guían el actuar del Banco y promueven el cumplimiento del propósito misional. El resultado de este ejercicio será un portafolio de riesgos estratégicos priorizado y valorado, el cual se efectuará durante el primer semestre del 2022.

● Las acciones permanentes de monitoreo con una visión consolidada de control interno que incluye los planes de acción generados por los diferentes órganos de control y que están a cargo de los dueños de proceso del Banco, como integrantes de la primera línea de defensa.

● El compromiso de promover y comunicar a todos los niveles del Banco una cultura de integridad y ética por la transparencia en el relacionamiento con sus grupos de interés.

- Por último, durante en el segundo semestre del 2021 se presentaron los resultados de la implementación del marco COSO-ERM 2017 (Gestión del Riesgo para la Estrategia y los Objetivos del Negocio) a la Junta Directiva y los comités de Auditoría y Riesgos.

En cuanto a la acción de la tercera línea de defensa, se resaltan las acciones de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en su ejercicio de evaluación independiente y objetiva a la gestión de los procesos, la efectividad de los controles, el cumplimiento de la normatividad y la gestión de los sistemas de riesgos financieros y no financieros implementados en el Banco.

De acuerdo a lo anterior, el encargado de velar dichas acciones es el Comité de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT, encargado de asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión, mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Control de la Sociedad, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos implementado por Bancamía.

**Para ello, desarrollará las siguientes labores:**

- a) Apoyar a la Junta Directiva en la supervisión, evaluación, valoración y mejora de los procesos relacionados con los riesgos, con el ambiente de control interno del Banco, con los Estados Financieros y con el ejercicio de las Funciones de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna, Cumplimiento, Sistema de Administración del Riesgo de

Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

- b) Velar porque Bancamía esté cumpliendo con las leyes y regulaciones pertinentes y que los negocios se dirijan adecuadamente y se mantengan los controles efectivos frente a los conflictos de interés de los empleados y al fraude.

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021
Indicador de Riesgo Operacional -IRO - Apetito de Riesgo Operacional de Referencia  (Pérdida Esperada Año 2021 / Margen Bruto Año 2021 <=0,325)	0,325	0,214

### Riesgo de mercado y liquidez

La gestión de riesgo de liquidez es importante para la entidad, ya que permite garantizar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de sus compromisos con los clientes, respecto a captaciones y colocaciones, así como el pago de obligaciones financieras y gastos administrativos, entre otros. De la misma manera, a través de la sensibilización de las principales variables que afectan el negocio se crean posibles escenarios con mayor exigencia de liquidez, los cuales se miden y valoran con el fin de contar con los recursos necesarios o las fuentes de fondeo alternas para garantizar la estabilidad financiera del Banco.

Adicionalmente, dentro de la planificación que realiza la entidad para garantizar los requerimientos de liquidez a corto, mediano y largo plazo, a través de los indicadores definidos, le permiten generar estrategias dirigidas a buscar una diversificación de sus fuentes de fondeo que garanticen una estabilidad manteniendo un equilibrio entre sus colocaciones y captaciones a un costo razonable.

Por su parte, la gestión de riesgo de mercado es importante para la entidad al permitirle prevenir pérdidas asociadas a volatilidades del mercado por factores internos

o externos, tales como variación en el precio del dólar y tasas de interés a las que están expuestas las inversiones del Banco, las cuales se componen de Títulos de Desarrollo Agropecuario (TDA), Títulos de Solidaridad (TDS), Tes de Corto Plazo (TCO), efectivo en dólares e inversión en fondos de cartera colectiva.

Al implementar Bancamía una adecuada gestión del riesgo de liquidez ha garantizado que la entidad tenga los recursos necesarios para atender los compromisos con los clientes y a nivel contractual, lo que se deriva de su operación; en este sentido,

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

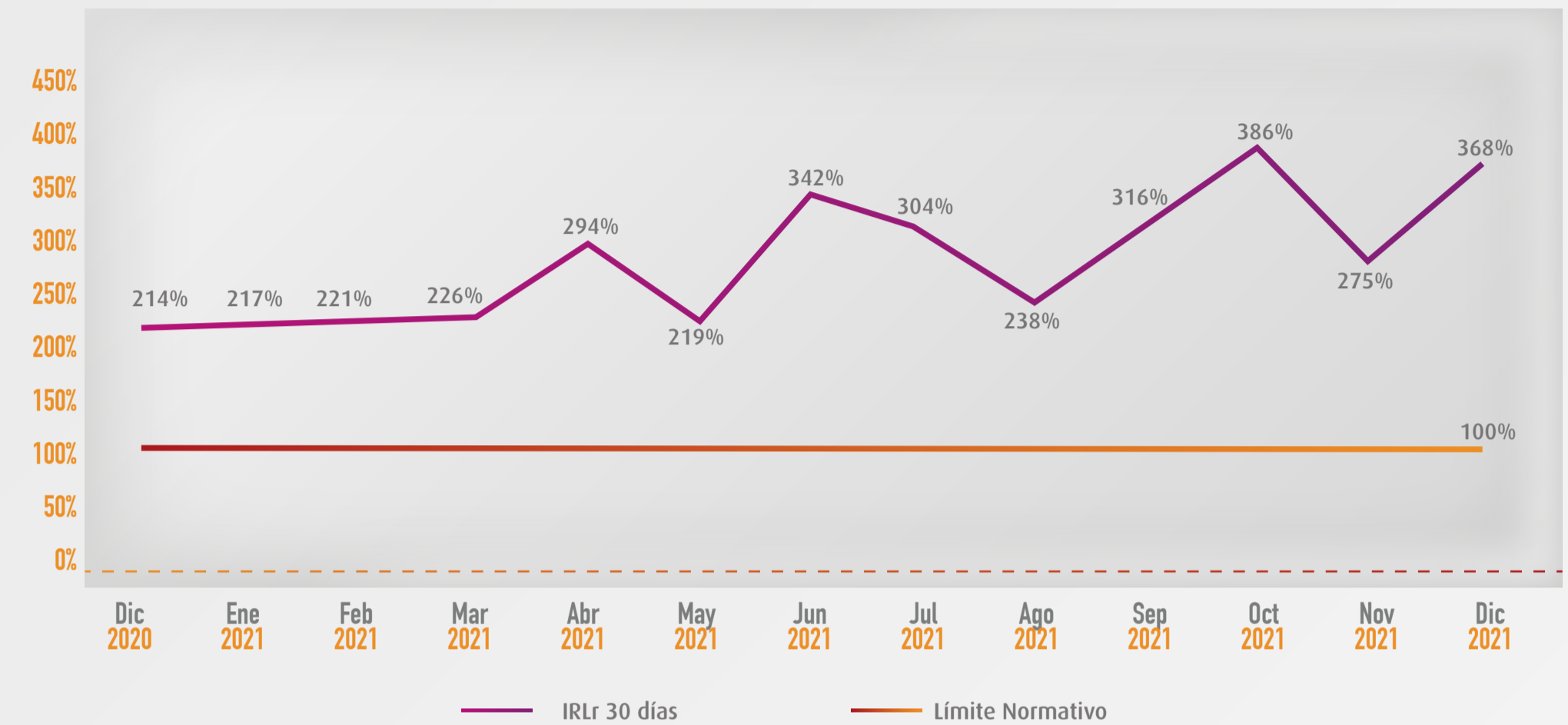
Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

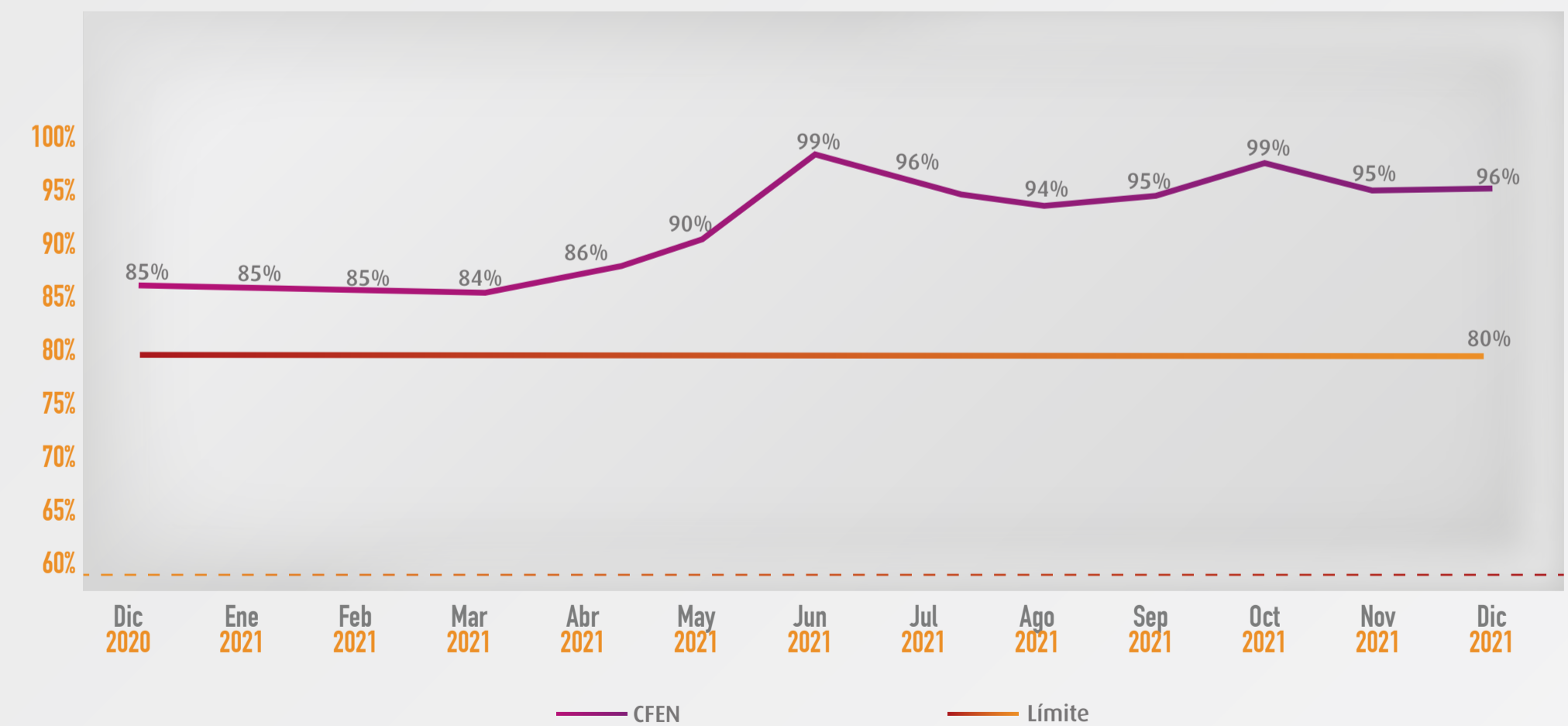
por su perfil conservador, el Banco ha contado con los activos líquidos (disponible + inversiones) para cubrir sus necesidades, mostrando una sólida posición de liquidez que supera significativamente el mínimo establecido por la regulación.

Por otra parte, se observa una adecuada gestión a largo plazo, al presentar una liquidez estructural sólida que se evidencia con el cumplimiento del indicador regulatorio del Coeficiente de Fondeo Estable Neto, con una holgura respecto al mínimo regulatorio, lo que se traduce en medidas implementadas por el Banco, buscando la diversificación de las fuentes de fondeo en plazo y contraparte.

Evolución Indicador de Riesgo de Liquidez - Regulatorio



Evolución CFEN



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

**Capítulo 15 Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

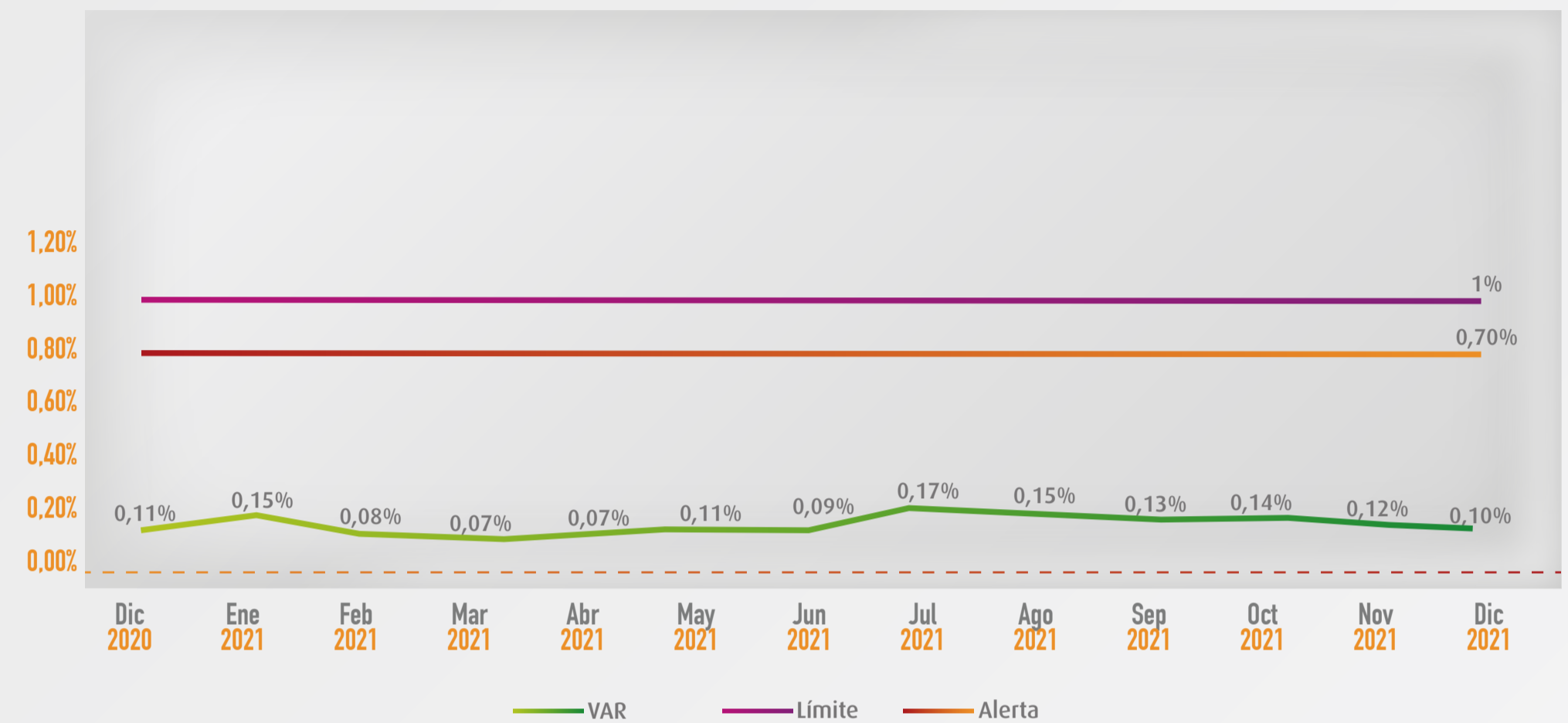
Segmento Anexos

En cuanto a la gestión del riesgo de mercado, la Entidad ha cumplido con mantener su perfil conservador, al no mantener posiciones especulativas más allá de lo requerido a nivel normativo y del robustecimiento del plan de contingencia de liquidez. Por lo anterior, la exposición del Banco estuvo acotada en niveles de tolerancia definidos sin generar cambios significativos en su solvencia.

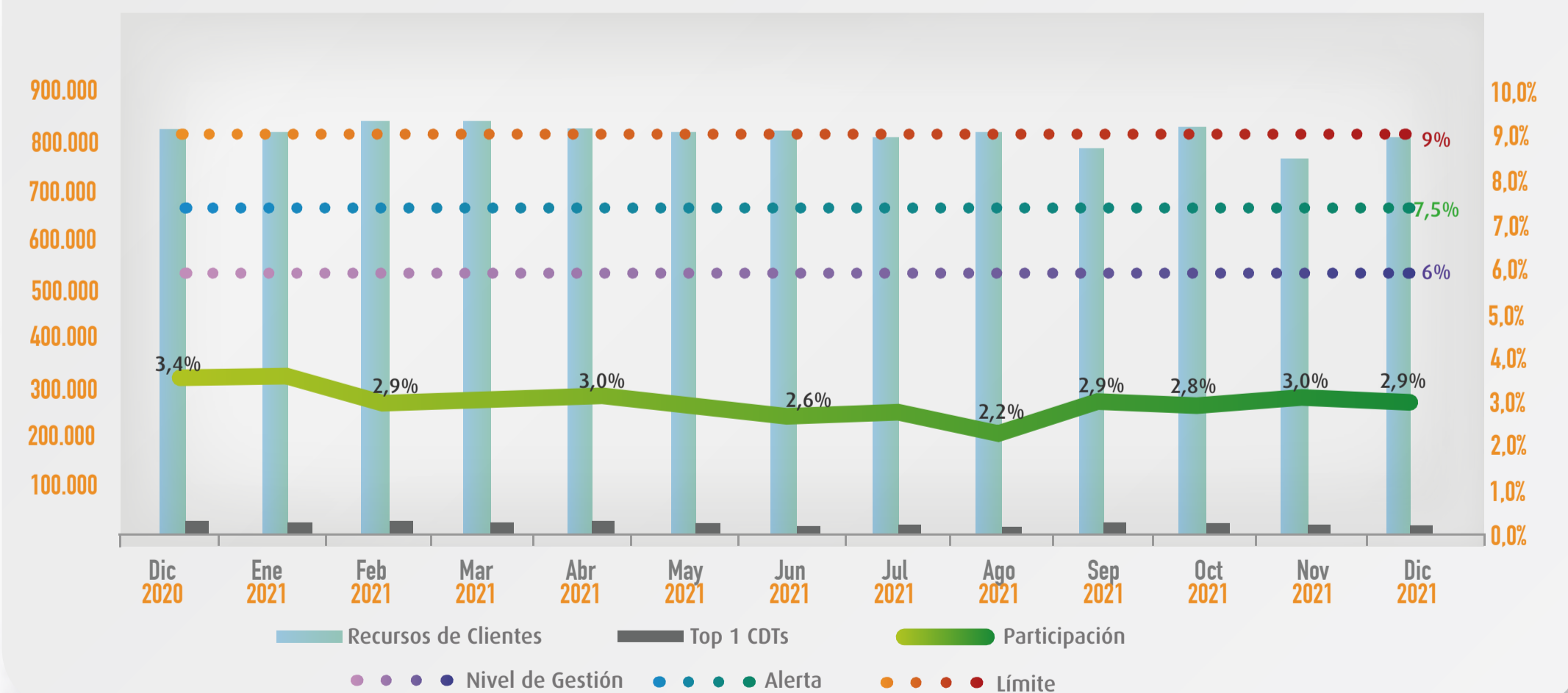
Bancamía tiene documentada la gestión del riesgo de liquidez y de mercado, a través del manual del sistema de administración del riesgo de liquidez y de mercado SARL – SARM, donde se dan a conocer las políticas, procedimientos, metodologías de medición y mecanismos de seguimiento y control que permitan identificar, medir, gestionar y controlar eficazmente los riesgos, tanto de liquidez como de mercado, a los cuales está expuesto.

En el 2021, se realizó una calibración del Marco de Apetito al Riesgo, incorporando el indicador de concentración de recursos de clientes de CDTs, lo cual le permite a la entidad mantener una posición diversificada y controlada del máximo apalancamiento por cliente en CDTs, que son la principal fuente de fondeo del Banco.

Exposición del Portafolio



Concentración Cliente CDTs en Recursos de Ahorro y CDTs



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Dentro de las mediciones que realiza el Banco, tanto de liquidez como de mercado, estas se remiten a la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, dentro de los programas de revisión a mercado y liquidez, se cuenta con auditoría interna, auditoría de la FMBBVA y verificación de revisoría fiscal, las cuales fueron atendidas oportunamente. De igual forma, a la fecha no se tienen compromisos sin gestionar, dando cumplimiento a lo requerido por cada grupo de revisión. Además, existe una revisión semestral externa por parte de la calificadora de riesgos, donde mide la evolución de los principales indicadores de liquidez y mercado, realizando un comparativo con el peer group y determinando calificación de riesgos de la entidad.

**Adicionalmente, el Banco cuenta con un comité interno de liquidez, conformado por:**

- Presidente ejecutivo
- Vicepresidente Financiero
- Vicepresidente de Riesgos
- Vicepresidente de Red Comercial
- Vicepresidente para el Desarrollo Productivo de Clientes

Tiene como propósito analizar y evaluar las políticas, procesos y procedimientos para la administración de la liquidez y mercado, con el fin de recomendar la aprobación por parte de la Junta Directiva. Así mismo, para la administración de los límites y alertas, Bancamía tiene un gobierno definido, donde se tiene previsto las instancias, mecanismos y atribuciones de gestión, con el fin de tomar las acciones necesarias para el cumplimiento de los indicadores fijados.

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a corto, mediano o largo plazo
IRLr a 90 <sup>1</sup>	100%	219%	100%	Se espera establecer meta 2022 en el primer trimestre del año.
LTSCD <sup>2</sup>	270%	184%	270%	Se espera establecer meta 2022 en el primer trimestre del año.

### Riesgos Control Contable

Para Bancamía es fundamental realizar una gestión de riesgos en los procesos contables, ya que es la base sobre la que se genera información financiera confiable, razonable, comprensible y veraz, que permita adoptar las decisiones en forma oportuna y con suficientes elementos de juicio. Para ello busca:

- Asegurar la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, tributario y de la preparación y presentación de estados financieros.
- Promover la cultura de autocontrol por parte de los ejecutores directos de las actividades relacionadas con el proceso contable.
- Velar por la aplicación de las políticas contables en los procesos con componente contable de la Entidad.

El Control Interno Contable se encuentra inmerso en el Sistema de Control Interno (SCI), el cual abarca todas las áreas de la Entidad, aplicando para cada una de ellas los objetivos, principios, elementos y actividades de control, información, comunicación y demás. Dentro de este contexto, su alcance abarca las políticas y procedimientos, y el control contable. Como parte de la Gestión Integral de Riesgos Contables, actúa como responsable de evaluar, dirigir y supervisar las actividades asociadas al análisis en los procesos con componente contable y presentación de Estados financieros de Bancamía.

Durante el año 2021, se continuó el trabajo de fortalecimiento de la matriz de riesgos y controles de los procesos con componente contable y de presentación de Estados Financieros del Banco. Al cierre del año, el Perfil de Riesgo Residual de Control Contable del Banco se encuentra en la zona de aceptación.

En este periodo, se probaron 183 controles del alcance de control contable, cuyo riesgo inherente se encontraban calificados como crítico y alto, que no habían sido testeados en años anteriores, obteniendo un cubrimiento del 36% sobre el total de controles iniciales. Adicionalmente, se realiza seguimiento con prueba de recorrido a controles que presenten planes de acción abiertos de la vigencia anterior, hasta su cierre.

Así mismo, se realiza seguimiento a los hallazgos reportados por los diferentes entes de control internos y externos, así como los eventos de riesgo operacional Tipo A, reportados por los usuarios, que sean del ámbito y alcance del riesgo contable. Para ello se realiza seguimiento de manera periódica, con el fin de determinar si los riesgos materializados corresponden a la ausencia de un control o pueden ser un indicador de que, a pesar de los controles existentes, los mismos no son efectivos, necesitan mejorarse y/o complementarse;

<sup>1</sup>Indicador de riesgo de liquidez a 90 días

<sup>2</sup>Loan to Stable Customer Deposits

así, cómo revisar la respectiva afectación a la calificación del riesgo residual.

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Meta 1	Actualización constante del perfil de riesgos contables	Durante el año 2021 se acompañaron más de 90 iniciativas del Banco, para robustecer los procesos, si aplica, con controles que mitiguen riesgos contables inherentes.	Revisión a los procesos con impacto contable, con modificaciones en los últimos 2 años, que no hayan sido evaluados anteriormente.
Meta 2	Actualización modelo Testing de controles en proceso contable y estados financieros	En el 2021, se logró una cobertura del 36% de los controles existentes a inicios del año, alcanzando en los dos últimos años la evaluación completa de riesgos inherentes calificados como críticos y altos.	Avanzar en pruebas de eficacia en diseño y operatividad a controles, cuyo riesgo inherente este calificado como medio.
Meta 3	Monitoreo continuo a disminución de ajustes manuales y partidas conciliatorias entre aplicativos y bancos.	Durante el año 2021, las áreas de Contabilidad y Desarrollo crearon más de 14 transacciones interactivas para distintas áreas del Banco, que contabilizaban transacciones manualmente. El promedio de registros manuales por mes fue, en 2020, de 347.263, mientras que en el 2021 fue de 274.087, lo cual representa un avance del 21% en automatización.  En conciliaciones bancarias se obtuvo un promedio de 120 partidas conciliatorias corrientes en el año, y cierra con cero partidas conciliatorias superiores a 90 días.	Trabajar en disminuir las partidas conciliatorias entre aplicativos satélites.
Reto 1	Obtener de las áreas encargadas la documentación soporte que evidencie la operatividad de los controles en un tiempo prudente y sin generar reprocesos.		
Oportunidad 1	Trabajar en conjunto con las áreas para tener un repositorio que asegure las evidencias de la documentación de los controles contables que se encuentran operando.		
Logos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre del año, el Perfil de Riesgo Residual de Control Contable del Banco se encuentra en la zona de aceptación.</li> <li>Se han cubierto y evaluado la totalidad de riesgos inherentes calificados como Críticos (15) y Altos (137), asegurando que los controles existen (312) asociados a ellos, se encuentran operando y son efectivos, por lo tanto el riesgo se encuentra reducido.</li> </ul>		

## 15.2 SARLAFT

La Administración del Riesgo de Lavado de activos, la Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante LA/FT/FPADM), se enmarca dentro de los principales objetivos de la Entidad, incorporado a su compromiso y responsabilidad social. Para Bancamía, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye, igualmente, un requisito indispensable para preservar la integridad y, con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y aliados, entre otros.).

El Sistema de LA/FT/FPADM apoya a la Entidad en el cumplimiento de sus objetivos de forma transversal, en los procesos, políticas y actividades que desarrolla el mismo de manera permanente bajo las siguientes líneas de gestión: Evaluación y análisis estratégicos, conceptos y validaciones de contrapartes, valoración de riesgos, análisis y gestión de alertas e inusualidades, reporting interno/externo y capacitación. Además de contribuir a la continuidad y sostenibilidad del Banco, la gestión de riesgos de LA/FT/FPADM contribuye a tomar mejores decisiones, hacerlo oportunamente, evitar posibles pérdidas económicas, reputacionales y dar cumplimiento normativo.

La continua evolución del sistema financiero ha traído consigo nuevos desafíos en materia

de LA/FT/FPADM, por lo que el Banco ha venido implementando nuevas tecnologías para el manejo y procesamiento de información, el aporte se encamina a garantizar la adecuada administración del riesgo de LA/FT/FPADM, pero también a apoyar otras iniciativas de la Entidad que tienen alcance en aspectos estratégicos, mediante el suministro de análisis de información que abarca: identificación de operaciones, transacciones, intervinientes, montos y segmentos, entre otros, de acuerdo con las características particulares de los diferentes productos (pasivos o activos) y servicios financieros que ofrece el Banco.

Para el año 2021, Bancamía trabajó acciones que involucraron el mejoramiento y consolidación de nuevos controles alrededor del riesgo de LA/FT/FPADM, lo que permitió dar cumplimiento a las etapas del sistema, mantener el perfil de riesgo en bajo, mejorar procesos de atención de solicitudes de otras áreas, así como la atención de los reportes y requerimientos presentados por los organismos internos y externos, y ampliar el conocimiento de los empleados en temas de LA/FT/FPADM.

El Sistema de LA/FT/FPADM identifica los factores de riesgo y los riesgos asociados a los cuales se ve expuesta la Entidad en relación al riesgo de LA/FT. Sus impactos son directos en los siguientes factores de riesgo:



- Segmento Cartas y Reconocimientos
- Capítulo 04 Sobre Bancamía
- Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo 06 Materialidad de Bancamía
- Capítulo 07 Gobierno Corporativo
- Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas
- Capítulo 09 Finanzas sostenibles
- Capítulo 10 Desempeño Económico
- Capítulo 11 Creación de valor social
- Capítulo 12 Inclusión Financiera
- Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo 14 Transformación digital
- ▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**
- Capítulo 16 Gestión del Talento
- Segmento Memorandos de revisión independiente
- Segmento Anexos

Para los clientes de Bancamía, los encargados de la relación con el mismo están en la obligación de tener un conocimiento de la actividad económica de estos y velar porque los productos o servicios no sean utilizados como instrumento para ocultar, manejar, invertir o desviar dineros provenientes o destinados para actividades delictivas.

La ubicación geográfica de los clientes y sus unidades económicas hacen que este sea un factor relevante en el análisis del perfil de riesgo al cual se encuentra expuesto el Banco. Por lo anterior, se contemplan los mecanismos que garantizan que, para operaciones en nuevas jurisdicciones, se tenga en cuenta el nivel de exposición del riesgo de LAFT, a través de la presentación de los análisis a la Alta Dirección.

Respecto a los canales de distribución, también son un factor de riesgo que se encuentra contemplado de acuerdo a la normatividad. Actualmente, Bancamía cuenta con el canal de oficinas y Corresponsales Bancarios como los principales, los cuales, en su apertura o modificación de sus características, son sujetos de la identificación del nivel de exposición al riesgo de LAFT.

En cuanto al impacto en proveedores, se establecen los parámetros específicos de objeto de contratación para la vinculación de cada tipo, ya sea Persona Natural y/o Jurídica; lo que incluye la validación de estos terceros en listas de control y el monitoreo, de acuerdo a los montos de los contratos. Bancamía, también, ha definido

como Usuarios, a aquellas personas que utilizan la red de oficinas del Banco para el pago de giros provenientes del exterior, denominados "Pago de Giros Internacionales", dentro del marco del contrato de Uso de Red suscrito con otra entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los colaboradores de Bancamía hacen parte de los factores de riesgo de LAFT, dada la vulnerabilidad de los mismos frente a la posibilidad de ser utilizados o participar en actividades ilícitas conexas con LAFT. Para llevar a la práctica el cumplimiento de la política de gestión del riesgo de LAFT de colaboradores, el Banco ha definido una serie de actividades, las cuales están enmarcadas en el procedimiento de Selección, que hace parte del Gestor Documental del Banco dentro del proceso de Gestión Humana.

Finalmente, frente a las alianzas entre el Banco y otros grupos de interés, las mismas son objeto de un análisis particular por parte de SARLAFT, siendo más exigente en el seguimiento de los recursos entregados y la definición e implementación de los controles considerados pertinentes, tendientes a mitigar riesgos, especialmente relacionados al lavado de activos y la financiación del terrorismo, los cuales se encuentran contemplados en el manual de políticas comerciales de las alianzas.

Una de las limitantes más relevantes que puede tener la gestión de LA/FT/FPADM es la falta de información, lo que impacta de

manera considerable en el conocimiento del cliente y modelos de monitoreo. Las tecnologías, modelos o metodologías utilizadas para monitoreo de contrapartes requieren de la actualización de valores para ayudar en el conjunto a incluir o excluir datos y evitar así, el incremento de falsas alertas. Los modelos de análisis pueden actuar por sí solos o alimentarse unos con otros, pero requieren de información acertada y actual. Así mismo, los sistemas tecnológicos deben contar con la posibilidad de captura y actualización periódica de la información de los distintos factores de riesgo, garantizando que la estructura de datos definida para la recolección de la información de los mismos, contemple la totalidad de los campos necesarios para la adecuada administración del riesgo LAFT.

Bancamía en su objetivo principal define que debe contar con un SARLAFT lo suficientemente efectivo, que apoye a la Entidad en el cumplimiento de su gestión y la proteja de ser utilizada en forma directa o indirecta, como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. Para ello, el SARLAFT cuenta con, (Normas, políticas, principios, supervisión por parte de la junta directiva).

El SARLAFT se compone de dos fases: la primera, que corresponde a la prevención del riesgo y tiene como objetivo prevenir que se introduzcan a la Entidad recursos

provenientes de actividades relacionadas con el LA/FT/FPADM; la segunda, que corresponde al control y tiene como propósito detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado con la intención de dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT/FPADM.

### Así mismo, se define el Comité de SARLAFT que dentro de sus responsabilidades de evaluación se contemplan:

- Conocer, evaluar y realizar seguimiento a los informes emitidos por el Oficial de Cumplimiento SARLAFT, en especial los reportes de operaciones inusuales y/o sospechosas. Representante Legal (Presidente Ejecutivo o quien haga sus veces)
- Verificar que los procedimientos establecidos desarrollen todas las políticas adoptadas por la Junta Directiva u órgano que haga sus veces.
- Aprobar los criterios, metodologías y procedimientos para la selección, seguimiento y cancelación de los contratos celebrados con terceros para la realización de aquellas funciones relacionadas con el SARLAFT que puedan realizarse por estos.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Listas de control	Optimización de las fuentes de información para alcanzar el 100% de contrapartes validadas	Meta al 95% de contrapartes identificadas validadas	Meta al 100% de contrapartes identificadas validadas
Gestión de alertas e inusualidades	Reducción del promedio de días de gestión de alertas e inusualidades	21 días	15 días
Efectividad y calidad del reporte ROS a la UIAF en el periodo	Informe trimestral de la Efectividad de Reportes y Operaciones Sospechosas (ROS) a la UIF (Calificación de 1 a 5)	4,7	4,5
Reto 1	Procesos de monitoreo permanentes		
Reto 2	Mejoramiento de la calidad de datos en las fuentes de información del Banco		
Oportunidad 1	Fortalecimiento de consultas a través de canales alternos como web service para optimizar procesos de vinculación y monitoreo de contrapartes		
Oportunidad 2	Optimización de los procesos de debida diligencia, incluyendo innovación tecnológica para un adecuado conocimiento del cliente		
Logos	<p>Durante el 2021 se fortaleció la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM con la implementación de SARLAFT 4.0., destacando dentro de los principales desarrollos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Implementación del proceso de segmentación SARLAFT</b>, a través del desarrollo de una metodología integrada en el aplicativo Monitor Plus, denominada <i>K-Prototype</i>, que permite monitorear los cambios de segmento con base en su comportamiento transaccional, generar señales de alerta y establecer un nivel de riesgo que permita controlar y prevenir el riesgo de LA/FT/FPADM.</li> <li>● <b>RPA SARLAFT- Robotic Process Automation.</b> Para realizar las consultas masivas de forma automática en las listas de Administración de Riesgos de LAFT a contrapartes y prospectos con los que tenga relación el Banco, al igual que monitorear los existentes como parte de los procesos de debida diligencia.</li> <li>● <b>Modelo de Riesgo LA/FT/FPADM vinculación y monitoreo de contrapartes.</b> Identificar, medir y controlar el riesgo de las contrapartes a vincular al Banco y monitorear las existentes, a través de la definición de variables contenidas en los factores de riesgo y adelantar con ello una adecuada y efectiva gestión del riesgo.</li> </ul>		

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

▶ Capítulo 15 **Gestión de riesgos**

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## 15.3 Seguridad de la información y gestión de datos

El 2021 fue un año de sumar esfuerzos en el fortalecimiento y robustecimiento del modelo de ciberseguridad, bajo el Framework NIST, alineado a los requisitos de seguridad y ciberseguridad, establecidos en las Circulares externas 007 de 2018, 029 de 2019 y 033 de 2020.

El Banco afrontó retos derivados de la pandemia y en esta “nueva normalidad” en relación al aumento en las conexiones remotas y en el uso de dispositivos móviles, junto con la necesidad de mayor conectividad y disponibilidad, tanto para nuestros colaboradores como para nuestros aliados, ha exigido el desarrollo de estrategias para la mitigación de los diversos riesgos identificados.

Por otro lado, Bancamía continuó avanzando en la implementación de nuevas tecnologías e iniciativas de innovación que permitan mejorar la experiencia de los clientes, todo esto implica enfrentar amenazas de ciberseguridad, permitiendo convertir la gestión del riesgo tecnológico y cibernético en pilar fundamental en los procesos de transformación e innovación.

En 2021 se acompañaron iniciativas de automatización de procesos, identificación y reconocimiento de clientes, ampliación de servicios en los canales transaccionales, generando planes de trabajo con la finalidad

de llevar los riesgos identificados a los niveles de exposición permitidos por el Banco, de manera que la gestión de seguridad y ciberseguridad se encuentre alineada con los objetivos estratégicos de la Entidad.

Otros frentes de trabajo estuvieron encaminados a: fortalecer los mecanismos de protección y defensa, trabajo bajo el marco Mitre Att&ck, el cual ha permitido el reconocimiento de técnicas y tácticas adversas y, con ello, enfocar la estrategia de seguridad y ciberseguridad en la implementación y despliegue de mecanismos que minimicen la exposición a amenazas con una detección oportuna, siendo más eficientes y eficaces en las capacidades del SOC (centro de operaciones de seguridad). También trabajamos en el fortalecimiento de la metodología de gestión de riesgo, integrando los análisis desde la segunda línea de defensa, de manera que nos permite contar con una visión integral, favoreciendo el seguimiento eficiente de los planes de mitigación.

Desde el punto de vista normativo, se dio cumplimiento a lo establecido en las circulares externas 033/20, 029/19 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se sigue trabajando en la seguridad de los activos de información y en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular básica jurídica 029/14 en materia de seguridad y ciberseguridad. Así mismo, el Banco

evaluó a sus proveedores estratégicos respecto a criterios asociados a la ciberseguridad.

En referencia a las nuevas modalidades del ciberfraude en el entorno digital, se está fortaleciendo el proceso para la identificación de nuevas modalidades de fraude, detección oportuna de fraude interno y ciberfraude, y se está trabajando en la adaptación a las necesidades de los clientes, tomando como referente su comportamiento transaccional a través de la integración de tecnologías emergentes que contribuyen con la mitigación de riesgos a los que están expuestos los clientes, garantizando de manera razonable que las operaciones que realizan mantienen la confidencialidad, integridad y disponibilidad, además, de ofrecer una alta percepción de seguridad y con ello maximizar la adopción digital de los canales.

Finalmente, frente a la cultura de ciberseguridad se realizaron capacitaciones con áreas claves, desarrollando talleres para el fortalecimiento en la gestión del riesgo cibernético, se hicieron simulacros de ataques cibernéticos, con la finalidad de fortalecer las capacidades de respuesta y manejo de crisis frente a este tipo de eventos. También se generaron campañas de ingeniería social y *phishing*, con el objetivo de concienciar y lograr la interiorización

sobre la exposición a los riesgos durante el trabajo remoto.

### Metas, retos y oportunidades

**Para 2022 el objetivo es continuar con el fortalecimiento del marco de gestión con las siguientes estrategias:**

- Integración de los procesos de ciberseguridad en DevOps, de manera que se implementen mejores prácticas de seguridad en todo el ciclo de vida del desarrollo.
- Implementación de controles para la prevención sobre fuga de información.
- Robustecimiento de la seguridad en nube y empleo de analítica de datos para mejora del modelo actual de detección de fraude.

Se ha acompañado permanentemente al equipo de innovación, asegurando la integración de requisitos de ciberseguridad en los proyectos de mayor importancia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se han fortalecido los procesos de detección oportuna de ciberamenazas, de manera que a hoy los mecanismos de control de detección y protección son mucho más robustos, eficientes y eficaces.

## Cuando ni la pandemia ni una inundación vencen los sueños de progresar

Desde Peque, municipio de Antioquia, a los 14 años, Olga Nidia Ortiz salió hacia Medellín para buscar mejores oportunidades, dejando los recuerdos de una niñez junto a su madre, una mujer cabeza de hogar, y cuatro hermanos, quienes se dedicaban al cultivo de frijol, maíz, café y legumbres.

Hoy, esta mujer de origen campesino, esposa y madre de dos hijas, ya con 43 años de edad, es una microempresaria dedicada a la confección, en su taller 'Variedades OLONI', ubicado en la plaza del municipio de Dabeiba, al que llegó a sus 20 años. Junto a este negocio hace unos años decidió crear una nueva línea para ayudar a cumplir el sueño de muchas niñas de su municipio que anhelan celebrar sus 15 años. Ella con su talento en el diseño creó diferentes vestidos para alquilar y organizar la celebración completa como una entrada adicional a su taller de costura, que llamó "Cumpliendo Sueños".

"Mis hijas son la fuerza por la que yo emprendí el negocio y el llevarlas desde pequeñas a que me acompañaran al taller no fue impedimento para sacar adelante mis sueños",

asegura Olga Nidia.

Y por ellas ha enfrentado y superado los obstáculos que se han presentado en su camino. Uno y el más inesperado fue cuando la pandemia tocó las puertas de su negocio. Tuvo que cerrarlo en marzo de 2020 y como ella dice "reinventarme para no quedarme quieta". Fue así como decidió llevarse las máquinas de coser para su casa y trabajar desde allí la ropa para mujeres. Sin duda, era un cambio en su forma de trabajar, pero no de atender a su clientela y continuar su vocación.

Para ella, esta situación a nivel mundial fue una puerta a muchas oportunidades, pues ya no se vendían vestidos de quinceañeras, novias o sastres para oficinas, pero si tapabocas, ropa de casa y vestidos para mujeres. Además, fue una de las beneficiarias de los subsidios del Gobierno, lo que le permitió comprar insumos y continuar comercializando la ropa por WhatsApp y a domicilio.

A mediados de 2020, Olga Nidia pudo abrir su negocio de nuevo con la esperanza que cada día iría mejorando el panorama. Pero la noche del 22 marzo de 2021 volvió cambiar



# NOS CUENTA SU Historia



**Olga Nidia Ortíz**

## Menú

Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

▶ Capítulo **15** **Gestión de riesgos**

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento **Memorandos de revisión independiente**

Segmento **Anexos**

todo para ella y la población de Dabeiba, cuando la Quebrada Desmontadora se desbordó y generó una emergencia sin precedentes en el municipio, afectando 185 viviendas y 52 locales comerciales, entre ellos su negocio. Ese día ella había trabajado hasta las 9:00 p.m. en su local, pero el cansancio la venció y le salvó la vida, ya que horas después desde su casa fue testigo de la fuerza de la inundación.

Al día siguiente el panorama era desolador, sus maniqués y la ropa flotaba, pero su ánimo no decayó. Tomó toda su mercancía, la secó, revisó que podía salvarse y de nuevo a sacar adelante su negocio. Con un crédito de reactivación de Bancamía por \$5 millones mandó a arreglar las máquinas de coser que se dañaron y trabajó la producción de ese mes para atender de nuevo las fiestas de quinceañeras y novias, que volvieron a realizarse en el municipio con la reactivación económica.

En sus palabras dice: “no hay mal que por bien no venga”, porque a pesar de que la inundación le echó a perder hilos, telas y maniqués ella pudo recuperarse y conseguir un local más grande en la plaza del pueblo, así que hoy en día Olga Nidia cuenta con un negocio más grande de ‘Variedades OLONI’.

Para ella, el 2022 es un año cargado de metas y expectativas. Su negocio va creciendo, se convirtió en modelo de emprendimiento, ya que prepara a otras mujeres y les enseña a coser para que emprendan con sus talleres de costura en regiones como Urumita, Llano Rico, Pavarandó, Nutibara y Peque, zonas donde ellas han podido trabajar desde casa y comercializar.

Gracias a todo su esfuerzo, a su empuje y deseo de superación, Olga Nidia ha logrado sacar adelante a sus hijas, una labor que fue reconocida por Bancamía y BBVA Colombia con una beca para que Kelly Johana, su hija menor, hoy curse estudios universitarios en Diseño de Modas.



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 **Gestión del Talento**

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos



**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

# Gestión del TALENTO

# 16

## 16.1 Gestión del talento

En los dos últimos años, Bancamía ha vivido un momento histórico, que rápidamente le exigió evolucionar para tener nuevas herramientas y metodologías de trabajo, las cuales están enfocadas en generar cercanía, buen ambiente laboral y desarrollo a todos sus colaboradores, fomentando la productividad para garantizar el servicio de la Entidad. Esta evolución ratifica la relevancia de la participación del equipo de la Vicepresidencia para el Desarrollo del Colaborador, como un eje transversal y estratégico en el cumplimiento misional del Banco.

Unido a lo antes expuesto, durante el año 2021, Bancamía enfrentó grandes retos, los cuales logró manejar con éxito. Uno de los principales avances que el Banco presentó durante este año fue la automatización de procesos internos que minimizaron actividades manuales y liberaron tiempos que fueron valiosos para enfocar los esfuerzos en estar más cerca de los colaboradores. Así mismo, se realizaron visitas a las oficinas en donde con agilidad, oportunidad y cercanía fueron escuchados los equipos, motivándolos a continuar desempeñando su labor, alineados con la misión del Banco.

Dado el enfoque de optimización y minimización de los procesos manuales, para lograr tener una orientación más cercana, la Gerencia de Talento Humano encaminó sus esfuerzos en cuatro grandes estrategias:

Estrategia	Propósito	Logros
Herramientas de Automatización para toma de decisiones	Generar datos confiables de forma ágil para la toma de decisiones gerenciales, alineados con la estrategia de Bancamía.	<b>Implementación de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramienta de negociación</li> <li>- Site Book de Gestión Humana</li> <li>- Site de Relaciones Laborales</li> <li>- Site de SST</li> <li>- Ngsoft (ajustes)</li> <li>- Implementación Portal Reporte y Control de Vacantes</li> <li>- Gestión de la Plantilla</li> </ul>
Cercanía al colaborador	Generación de espacios de confianza para mantener el buen clima organizacional, fortaleciendo la fidelidad e incrementando el sentido de pertenencia del colaborador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calificación de servicio como la mejor y más alta, superando los resultados del año anterior.</li> <li>- Proyecto HRBP fase 1</li> <li>- Actividades de Bienestar</li> <li>- Visitas a Oficinas</li> <li>- Actualización de datos del colaborador</li> <li>- Base de Georreferenciaron CCF</li> <li>- Fortalecimiento de la línea de atención al colaborador SAE</li> </ul>
Diseño Estratégico de Estructuras	Diseñar un modelo de estructuras dinámico que permita adaptar el recurso humano a las necesidades cambiantes del Banco, identificando el mejor talento para una mayor contribución a la estrategia del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto Familia de Cargos</li> </ul>
Responsabilidad social	Acompañamiento en procesos de selección en el programa de semilleros de aprendices para el programa de microfinanzas, primera promoción 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semillero Aprendices Formación Dual, 90 candidatos postulados, elegidos 10 posiciones.</li> </ul>

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 **Gestión del Talento**

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

Así mismo, durante el 2021 se fortaleció el impacto positivo en cada uno de los colaboradores y sus equipos de trabajo mediante la identificación de sus niveles de desarrollo de habilidades y competencias, así como la implementación de planes de acción en procura de su fortalecimiento y cierre de brechas. Para el caso de determinados aliados y proveedores externos con los que el Banco apoya algunas de sus gestiones comerciales, se contribuyó de manera indirecta, por medio del apoyo en la capacitación de sus gestores de formación.

Se desarrollaron herramientas que centralizan la información para facilitar la toma de decisiones basadas en el conocimiento del colaborador. Así como la promoción de canales de atención que responden y atienden a las inquietudes y demás necesidades de estos.

Adicionalmente, con la potencialización del plan de beneficios a través del entendimiento de necesidades de los colaboradores, se ha continuado trabajando por el mejoramiento de este para seguir fortaleciendo el bienestar y calidad de vida de cada uno de ellos.

Con la activación, seguimiento y vigilancia continua a los protocolos de bioseguridad y el despliegue de las acciones para alcanzar la inmunidad otorgada por la vacunación frente al COVID-19, la entidad garantizó el bienestar de sus colaboradores y la continuidad en la prestación de sus servicios.

El proceso de vacunación fue una limitante superada para la gestión del talento humano, dado que inicialmente, al no tener la inmunización de los colaboradores, se presentaron obstáculos en el avance para trabajar en alternancia, lo que generó restricciones en atención a la Red Comercial, así como en ingresos permanentes a la Dirección General. Una vez superado el proceso de vacunación, se logró ejecutar el plan de visitas, desplazando un grupo de colaboradores de la Vicepresidencia a 83 de las oficinas para apoyar en la resolución de las necesidades de los equipos, la divulgación del plan de beneficios y el ingreso en alternancia de algunas áreas de la Dirección General.

Para atender las necesidades de talento humano se cuenta con políticas, procesos y procedimientos aprobados por la Junta Directiva, diseñados para soportar la dinámica del negocio y documentados en la cadena de valor del Banco. Para el avance y cumplimiento de los planes y compromisos generados dentro de la gestión, se implementaron herramientas digitales que han permitido la optimización de procesos, adicionalmente se han complementado algunas de las existentes. Conjuntamente se cuenta en la Vicepresidencia para el Desarrollo del Colaborador con un personal idóneo, recursos físicos y presupuesto acorde a las necesidades para la estructuración de los planes y programas requeridos en pro del bienestar de los colaboradores.

Para la Organización es prioritario contar con la opinión del público objetivo a quien se dirigen los programas y acciones que buscan impulsar el desarrollo profesional. En este sentido se pretende conocer la opinión de colaboradores y líderes para considerar ajustes a las estrategias a implementar. De igual manera, durante el desarrollo y finalización de las actividades, se propicia la opinión de los participantes con el objetivo de identificar su grado de satisfacción.

Lo anterior se lleva a cabo validando la evolución del mercado sobre las temáticas que se atienden, factor que permite mantener a la Organización a la vanguardia frente al mercado. Dentro del mecanismo del enfoque de gestión se cuenta con:

- ✔ Auditorías Internas (Colombia- España), Revisoría Fiscal, USAID.
- ✔ Sistemas de medición Balanced Scorecard.
- ✔ Estudio de Korn Ferry con metodología 'Hay Group' para compensación (Benchmark salarios).
- ✔ Comités mensuales de seguimiento de casos empleados, Comité Laboral (Sindicato), Clima laboral, COPASST, Convivencia.
- ✔ Negociación colectiva.
- ✔ Encuestas de satisfacción de los procesos de formación y desarrollo.
- ✔ Medición interna de calidad de servicio, siendo la Vicepresidencia la mejor calificada por servicio interno por parte de la Red de Oficinas.

- ✔ Enlaces site de opiniones.
- ✔ Encuestas y actividades de post formación.

Como uno de sus pilares de acción, Bancamía aporta al desarrollo de su talento humano, llevando a cabo los siguientes programas y actividades durante 2021:

- ✔ Escuela de gerentes. Participaron 268 líderes de la gerencia media del Banco en dos fases: acompañamiento digital y aliado académico, realizando 8.532 horas de formación.
- ✔ Semillero de Gerentes Zonales y Expertos. Asistieron 42 líderes, participando de contenidos en tres (3) módulos: técnico, emocional y gerencial.
- ✔ Olimpiadas del conocimiento: Proceso formativo implementado a cuatro colectivos seleccionados (Front bancario, EDP's, Líderes comerciales y todos los colaboradores), donde se fortalecieron y midieron los conocimientos sobre el Banco, el cargo y la cultura corporativa con participación promedio del 99% y una aprobación del 94% del público objetivo.
- ✔ Estrategia de cercanía. Se implementaron acciones como el programa de Embajadores de Cultura, Boletín de Desarrollo y Jornadas de Cercanía, favoreciendo el relacionamiento con los colaboradores,
- ✔ Evaluación de desempeño 2020. Se midió el nivel de aportación a resultados de 2.946 colaboradores.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

✔ Plan de Desarrollo Continuo (PDC). Se orientó una estrategia para abordar equipos de trabajo, tanto de Red Comercial como de las áreas centrales, a partir de la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en las habilidades blandas y técnicas.

✔ Acompañamiento en clima organizacional. Con el propósito de propiciar espacios de trabajo armónicos, se fortaleció el canal para solicitar apoyo y acompañamiento a través de acciones coordinadas por el Comité de Clima Organizacional.

✔ Se capacitaron en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo a 2.117 colaboradores con énfasis en la prevención de accidentes viales, a fin de promover buenos hábitos en la vía y reducir los índices de accidentalidad.

La Organización cuenta también con un programa de transición de carrera que prepara a sus colaboradores para el retiro de la entidad, a través de planes de capacitación y orientación pensional, así mismo, se dispone de un beneficio de bonificación por pensión en donde, junto con la liquidación final de prestaciones sociales, se otorga un reconocimiento económico de retiro por pensión.

El plan de beneficios del Banco está dirigido a sus colaboradores con contrato a término indefinido y algunos para los de término fijo. A continuación, se enumeran etiquetados con "Aplica" los beneficios que se contemplan según el tipo de empleado vinculado.

Tipo de beneficio	Tipo de Empleado	
	Contrato a término Indefinido	Contrato a término Fijo
Auxilio avalúo hipotecario	Aplica	
Auxilio de visiometría	Aplica	
Auxilio gastos notariales	Aplica	
Beneficio extralegal por incapacidad	Aplica	
Condonación crédito educativo	Aplica	
Exequial Mapfre	Aplica	
Prima de antigüedad	Aplica	
Prima extralegal de vacaciones	Aplica	
Crédito de calamidad	Aplica	
Crédito educativo - postgrado	Aplica	
Crédito educativo - pregrado	Aplica	
Crédito seguro	Aplica	
Crédito vivienda	Aplica	
Auxilio de nacimiento	Aplica	Aplica
Auxilio educativo hijos	Aplica	Aplica
Mediodía por cumpleaños	Aplica	Aplica
Auxilio hijos educación especial	Aplica	Aplica

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 **Gestión del Talento**

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

De esta manera el área de Talento Humano continúa con la promoción para el uso de sus beneficios por parte de los colaboradores. Se tiene como objetivo para el año 2022 seguir con el desarrollo y optimización de los procesos operativos, para que cada vez el empleado tenga acceso de manera más ágil y personalizada de acuerdo con sus necesidades.

Para Bancamía, su programa de Educación Financiera hace parte fundamental de la formación impartida a los colaboradores, es así como 380 recibieron en su inducción, formación con temáticas de asesoramiento objetivo (Red Comercial) y finanzas personales (servicios centrales), mediante materiales digitales dispuestos en la plataforma de formación Campus Microfinanzas y participación en sesiones virtuales sincrónicas dirigidas.

### Equidad e Inclusión en Colaboradores

En el marco de la estrategia de Equidad e Inclusión, Bancamía sabe que trabajar en este tema implica, no sólo pensar en los clientes y los territorios que se atienden, sino también en las transformaciones al interior de la organización, con la cultura interna y el impacto en sus colaboradores. Como empresa privada, el Banco es motor de inclusión, fuente de empleo y promotor de la equidad como garantía de innovación, productividad y bienestar.

La institución concibe la equidad de género como un asunto transversal para todos los procesos y políticas de gestión humana, por

lo que constantemente se vinculan al proceso formativo temas como, gestión de la diversidad y liderazgo, así como mentorías para el crecimiento profesional de mujeres de alto potencial.

Para el desarrollo de este componente interno, el Banco se ha suscrito a los Principios para el Empoderamiento Económico de la Mujer (WEPEs, por sus siglas en inglés), de ONU Mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A través de la Herramienta de Análisis de Brechas se han podido identificar fortalezas, debilidades, así como oportunidades para mejorar el desempeño en igualdad de género.

Desde hace 3 años, Bancamía hace parte de la Comunidad Aequales, la cual reúne a un grupo de más de 80 organizaciones de Perú, Colombia y México. Su objetivo principal es trabajar por la equidad de género, compartiendo prácticas y gestionando la equidad desde el aprendizaje, así como generando un impacto social a partir de herramientas como la medición de un ranking anual que abarca dimensiones de estructura, cultura, gestión de talento y diversidad.

Hacer parte de estos grupos refleja el compromiso de la organización con la equidad de género y su guía hacia el futuro con la estrategia en este componente. Como parte de la evolución, a través de su estrategia, Bancamía ha puesto en marcha su Política de Diversidad e Inclusión, incluyendo un Comité Estratégico de Equidad, presidido al más alto nivel.

Se realiza por primera vez en 2021 la 'Semana de la Equidad Bancamía', donde se compartió con los colaboradores temas relevantes para el entendimiento de las brechas de género como: los retos de la inclusión financiera de las mujeres, la economía del cuidado y la corresponsabilidad, la equidad como pieza clave para la reactivación económica, y el liderazgo femenino. Dichos apartados fueron guiados e inspirados por líderes nacionales e internacionales.

En otro aspecto, se generaron capacitaciones para los colaboradores en el conocimiento y manejo de 'Sesgos Inconscientes'. A cierre de año se ha certificado a 2.885 personas (97% del total de inscritos). Así mismo, se suscribieron y socializaron los Principios de Diversidad de la FMBBVA, porque Bancamía sabe que valorar y distinguir lo diverso representa innovación e inclusión: apreciar la diversidad ayuda a entender que el mundo se construye desde miradas distintas.

Adicionalmente, se publicó y socializó el Protocolo de Acoso Sexual Laboral, ratificando el compromiso con los derechos humanos y la erradicación de la violencia de género. A través de este manual se quiere prevenir, detectar, corregir y sancionar conductas o comportamientos de carácter o connotación sexual que atente contra la dignidad de la persona, además de velar por un ambiente laboral sano, digno y seguro en la organización.

Con una participación de 2.634 colaboradores y con el objetivo de conocer su percepción frente a las condiciones de trabajo en que se encuentran, se creó el Termómetro de Clima Organizacional, que permitió la medición de las variables: Instalaciones, liderazgo, bienestar, comunicación, motivación y trabajo en equipo. Se obtuvo como resultado final una puntuación de 86,5/100, dando cuenta de un Clima Óptimo en Bancamía. A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada variable:



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 **Gestión del Talento**

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

VARIABLE MEDIDA	RESULTADO CUANTITATIVO	RESULTADO CUALITATIVO
Trabajo en Equipo	90,4	Clima óptimo
Motivación	90,3	Clima óptimo
Comunicación	88,1	Clima óptimo
Bienestar	87,5	Clima óptimo
Liderazgo	87,1	Clima óptimo
Instalaciones	75,5	Clima con oportunidad de mejora

Bancamía es una empresa garante y respetuosa de los derechos de sus colaboradores, especialmente el de asociación y negociación colectiva, manteniendo un diálogo constante y constructivo con los representantes de las Organizaciones Sindicales, actuando siempre bajo los parámetros legales y jurisprudenciales vigentes, velando por el cabal cumplimiento de lo acordado en la CCT (Convención Colectiva de Trabajo).

Durante el año 2021, Bancamía adelantó un ejemplar proceso de negociación colectiva de trabajo con las organizaciones sindicales, ASEFINCO y ACEB, proceso que inició el 12 de junio de 2021 y culminó el 17 de agosto de 2021, con la suscripción de la Convención Colectiva de Trabajo, con vigencia del 01 de julio de 2021 al 30 de junio de 2023.

**Los indicadores relacionados con la gestión de este asunto material se profundizan en el anexo 4.**



Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 **Gestión del Talento**

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Escuela de Gerentes	Indicador de satisfacción: 4.0	Indicador de satisfacción: 4.88	Indicador de satisfacción: 4.5
Semillero de Gerentes Zonales y Expertos	Nota promedio por participante: 4.0	4.3	4.5
Modelo de inducción	Eficiencia del modelo de formación de Red Comercial	Eficiencia en reducción en tiempo de dos semanas y reducción en costos del 35%	Eficiencia del modelo de inducción para Dirección General
Reto 1	Escuela de Gerentes: Dar continuidad al programa con limitaciones de presencialidad, mediante módulos que respondan a las necesidades plenamente identificadas.		
Reto 2	Dar continuidad al programa semillero para los gerentes expertos y realizar un programa de fortalecimiento para los gerentes zonales.		
Reto 3	Implementar proyectos, planes y acciones que respondan al plan estratégico de la Vicepresidencia y a los principios estratégicos del Banco.		
Oportunidad 1	Continuar con la fase de implementación del modelo formación dual, bajo la estructura formativa diseñada con los aliados estratégicos del sector, permitiendo fortalecer el trabajo colaborativo y contar con nuevas fuentes especializadas de reclutamiento.		
Oportunidad 2	Complementar la oferta de valor de beneficios para colaboradores y su grupo familiar, con la ampliación de convenios educativos con universidades e instituciones de alta calidad, que ofrezcan descuentos en matrículas y valores agregados en los programas ofertados.		
Logros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En el 2021 se gestionaron 135 solicitudes formativas correspondiendo el 8% a proyectos, el 16% reentrenamientos y 76% a requerimientos.</li> <li>● Bancamía dispone de 48 convenios educativos para sus colaboradores y clientes quienes, junto con su grupo familiar, pueden acceder a descuentos en sus ofertas académicas.</li> <li>● Como resultado del acompañamiento de los colaboradores en la adquisición de conocimiento y desarrollo de habilidades, Bancamía brindó 187.363 horas de capacitación, con un promedio de 50.20 horas por colaborador.</li> <li>● 414 colaboradores nuevos de Red Comercial fueron atendidos y certificados con el nuevo modelo de inducción.</li> <li>● Se certificaron 240 líderes de la gerencia media del Banco en el programa Escuela de Gerentes, quienes recibieron 8.532 horas de formación y desarrollo.</li> <li>● Mediante el programa Semillero y Desarrollo de Gerentes Zonales y Expertos, se aportó al crecimiento y formación de 41 gerentes zonales y expertos.</li> <li>● Con sesiones de acompañamiento en clima organizacional se aportó en su mejora, con la atención de los requerimientos distribuidos en un 84% para Red Comercial y 16% en servicios centrales.</li> <li>● Mediante la herramienta termómetro de clima se realizó la medición del ambiente laboral, alcanzando una participación del 86.8% del público objetivo y un resultado de clima óptimo.</li> <li>● Se realizaron 202 jornadas de cercanía con una participación de 2.351 colaboradores de la Red Comercial.</li> <li>● Se implementó la herramienta para evaluar el desempeño de 2.946 colaboradores.</li> <li>● Acompañamiento en la convención sindical 2021 - 2023.</li> <li>● Actualización de las políticas del área y ajustes en sus procesos.</li> <li>● Incremento de vacantes a cubrir en el segundo semestre del año, lo que confirma el compromiso de Bancamía en el apoyo a la reactivación económica.</li> <li>● Fortalecer e impulsar la movilidad y promoción interna hace parte del principio básico del Banco, por ello, durante el 2021 se promocionaron 182 colaboradores. Los cargos que más fueron promocionados son: Ejecutivo de Desarrollo Productivo, Gerente de Oficina y Gestor Comercial de Microfinanzas.</li> <li>● Se promocionó el Plan de Beneficios con mayor fuerza en el segundo semestre del año, con el apoyo de visitas a oficinas lejanas o con situaciones de oportunidades de mejora en su clima laboral.</li> </ul>		

## 16.2 Seguridad y salud en el trabajo

Bancamía, dando cumplimiento a la normatividad legal colombiana aplicable, ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para propender por el bienestar de todos sus colaboradores, por medio del mejoramiento continuo de las condiciones laborales que permitan el desarrollo del potencial humano y reducir la materialización de los peligros con accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Por lo anterior, la Organización está convencida de la importancia de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos sus colaboradores, por lo que se han planteado los siguientes objetivos:

- ✔ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- ✔ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la ejecución de actividades de control, prevención y promoción.
- ✔ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de control de emergencias, riesgos laborales y protección ambiental.

Dentro de la promoción del bienestar de sus colaboradores, Bancamía, durante el año 2021, continuó con la implementación y seguimiento a los protocolos de bioseguridad, suministrando los elementos necesarios como tapabocas, gafas, gel antibacterial a sus colaboradores para que estos pudieran desarrollar sus labores con la debida protección; así mismo, se adelantaron procesos de desinfección de oficinas diarios con el personal de servicios generales, 473 desinfecciones especiales y 254 cierres preventivos ante el reporte de casos positivos, lo que permitió mantener los índices de contagio muy por debajo del porcentaje que se venía presentando a nivel país.

Como complemento a los protocolos de bioseguridad y como medida para contrarrestar los efectos del COVID-19, Bancamía hizo parte de las entidades privadas que por intermedio de la ANDI adquirieron vacunas para sus colaboradores; se adquirieron 6.020 dosis. En razón a esto y a los planes de vacunación adelantados por el Gobierno Nacional, al cierre del 2021 contamos con el 95% de los colaboradores vacunados.



El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (antes Programa de Salud Ocupacional) se encuentra enmarcado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 capítulo 6 Artículo 2.2.4.6.1., por medio del cual regula su implementación. A su vez, la resolución 0312 de 2019 establece los Estándares Mínimos del SG-SST, dichos estándares corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa, suficiencia y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de

actividades en SST. Para la calificación de cada uno de los ítems que componen los numerales de los Estándares Mínimos del SG-SST, se toma como referencia la tabla de valores que se cita en el artículo 27.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) aplica a todos los empleados del banco (independientemente de su modalidad de contratación), contratistas y visitantes dentro de las instalaciones administrativas, dentro de la Red Comercial y durante el desarrollo de las actividades propias del cargo, en representación del Banco o durante la prestación del servicio.

Bancamía dentro del Plan Anual de Capacitación en SST estableció capacitaciones que proporcionaran conocimiento para la identificar los peligros y controlar los riesgos prioritarios relacionados con el trabajo, haciéndolo extensivo a todos los niveles de la organización, teniendo en cuenta la matriz de peligros, las investigaciones de accidentes de trabajo y las necesidades de formación en SST. Para ello, dentro de los temas de ley se contempla el material general de reinducción en SST y se trabajaron temas específicos de formación como:

- ✔ Sensibilización en prevención de riesgos en trabajo de oficina.
- ✔ Sensibilización en riesgos-tiempo y frenado (Código General de Tránsito).
- ✔ Sensibilización en prevención de caídas al mismo y distinto nivel.
- ✔ Sensibilización en riesgos e información concreta de reporte de accidentes laborales.

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

▶ Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento Anexos

- ✔ Sensibilización estilos de vida saludable: higiene del sueño.
- ✔ Sensibilización en riesgos presentes en oficina y autocuidado.
- ✔ Sensibilización de Riesgos para actores viales (ciclistas, conductores - moto y vehículo).
- ✔ Sensibilización de Riesgos para actores viales (peatones y acompañantes).
- ✔ Riesgo Biológico.
- ✔ Riesgo Público.
- ✔ Prevención de enfermedades cardiovasculares.
- ✔ Certificación en 50 horas de SST para el COPASST y CCL.

Dentro SG-SST se tiene contemplado un componente destinado a la Gestión de la salud dentro del cual se derivan las siguientes acciones tendientes a la identificación y minimización de riesgos:

- 1) Se cuenta con un procedimiento para el reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo, el cual busca establecer el paso a paso para reportar, investigar y analizar las causas, hechos y situaciones que han generado incidentes o accidentes de trabajo, con el fin de tomar medidas correctivas, preventivas y de mejoramiento, adicional de permitir el acceso a las prestaciones asistenciales y económicas a que haya lugar por parte de la ARL para accidentes de trabajo y enfermedades catalogadas como laborales.

- 2) La implementación de programas de gestión para los riesgos prioritarios identificados como "No Aceptables" con control específico en la matriz de identificación de peligros, evaluación de valoración de riesgos y determinación de inspecciones que permiten hacer vigilancia y control con énfasis en:
  - ✔ Riesgo biomecánico: SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICO OSTEOMUSCULAR.
  - ✔ Riesgo psicosocial: SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICO PSICOSOCIAL.
  - ✔ Riesgo locativo: PROGRAMA DE GESTIÓN DE AMBIENTES DE TRABAJO SEGURO.

- 3) La práctica de EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES CON ÉNFASIS OSTEOMUSCULAR. Para los siguientes casos permite monitorear las condiciones y novedades en el estado de salud de los colaboradores desde su vinculación, permanencia y retiro.
  - 4) Examen médico de ingreso.
  - 5) Examen médico de retiro.
  - 6) Examen médico post incapacidad a todos aquellos colaboradores que se reintegren después de una incapacidad mayor de 90 días por cualquier causa.
  - 7) Examen médico que se realiza con una periodicidad de dos años.
  - 8) Chequeos ejecutivos.



## Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Meta 1	Implementación del SG-SST superior al 80%	Implementación del SG-SST del 95%	Implementación del SG-SST superior al 85%
Meta 2	Índice de accidentalidad laboral inferior al 7,2%	3.95%	Índice de accidentalidad laboral inferior al 5%
Meta 3	Seguimiento al 80% de los colaboradores con recomendaciones laborales	100%	Seguimiento al 85% de los colaboradores con recomendaciones laborales
Reto 1	Continuar con la elaboración de estrategias direccionadas a reducir la accidentalidad de los colaboradores.		
Reto 2	Alcanzar el 100% de colaboradores vacunados contra el COVID-19.		
Oportunidad 1	Fortalecer los mecanismos de vigilancia y seguimiento frente a las obligaciones del SG-SST a contratistas y trabajadores que prestan servicios para el Banco.		
Oportunidad 2	Generar mayor motivación para la participación de los colaboradores en los temas y actividades de SST.		
Logros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bancamía alcanzó el 95% de colaboradores vacunados contra el COVID-19 con apoyo del Plan Nacional de Vacunación.</li> <li>El Banco logró un bajo índice de contagio por COVID-19, debido al seguimiento permanente y la activación de los protocolos de bioseguridad.</li> <li>Se alcanzó un porcentaje de implementación del SG-SST por encima del 80%.</li> </ul>		

## Un plan de beneficios al servicio de los colaboradores

Gina Paola es una santandereana de corazón y orgullosa madre cabeza de hogar de dos niñas de 12 y 3 años. Lleva más de 7 años en el Banco, pero recuerda como si fuera ayer su inicio como promotora, para luego postularse como Gestora 1, pero gracias a su hoja de vida y al buen resultado de sus pruebas, le ofrecieron desempeñar el cargo de Gestora 2, que se encuentra desempeñando actualmente en la oficina de Girón – Santander.

Para Gina todos los beneficios que el Banco le ha otorgado han sido bendiciones: “Durante la pandemia Bancamía fue un gran apoyo, ya que hizo pago del salario completo a los colaboradores, lo cual me ayudó mucho, además he hecho uso del auxilio de maternidad, el de visiometría, pero uno de los más importantes fue el crédito de vivienda, que me permitió comprar mi apartamento, una de mis metas más grandes porque ya puedo dejarles a mis hijas un lugar propio donde vivir”, cuenta la colaboradora.

Gina considera a Bancamía como el Banco de las oportunidades, ya que permite crecer como persona y al

mismo tiempo en el ámbito laboral y en el familiar. Dentro de los planes a futuro se propone solicitar el crédito educativo para terminar su carrera de Administración de Empresas y así demostrar que “al colocarnos la camiseta y tener sentido de pertenencia podemos lograr lo que queremos y nos proponemos”.

### El objetivo de avanzar en equipo con Bancamía

Yuly Andrea Pedrozo recuerda que ingresó al Banco el 7 de enero de 2011 como aprendiz Sena en la oficina de Floridablanca, Santander. Desempeñó esta labor durante 6 meses y ascendió a cajera volante, posición en la que estuvo durante 2 años. Luego se dio la oportunidad de ser cajera principal de la misma oficina por 1 año. Después, pidió traslado a Ibagué y desde entonces ha desempeñado cargos como Gestora comercial I, Gestora comercial 2 y como Coordinadora de Oficina encargada durante el último año. El 2021 estuvo lleno de satisfacciones en su labor por el cargo desempeñado y porque cumplió 10 años en la entidad. Ahora sueña con el nombramiento como Ejecutiva de Desarrollo Productivo para asumir un nuevo reto en su Plan Carrera dentro de Bancamía.



# NOS CUENTA SU Historia



**Gina Paola**  
Oficina: Girón - Santander

Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

▶ Capítulo **16** **Gestión del Talento**

Segmento **Memorandos de revisión independiente**

Segmento **Anexos**

Hoy, a sus 31 años, está llena de agradecimiento por todo lo que ha logrado en la vida. Su más reciente sueño cumplido, graduarse como profesional en Administración de Empresas, lo alcanzó el 23 de marzo del 2021, accediendo al beneficio de crédito educativo entregado por el Banco, logrando una condonación por su destacado rendimiento académico. Ella veía incansable lograr su título, pero la motivación, el empeño y la dedicación la llevaron a asegurar que todo lo que ha querido y hecho lo ha obtenido de la mano de la Entidad.

Yuly reafirma su agradecimiento porque pudo trasladarse y casarse hace 7 años y, además, de acceder a beneficios como el crédito de compra de cartera de su apartamento, el crédito educativo para su carrera, el beneficio de quinquenio, el auxilio de vi-siometría, el permiso de matrimonio y las primas de vacaciones. “Todos estos logros, tanto profesionales como personales, me han permitido crecer en todos los aspectos de mi vida para sentirme desarrollada y orgullosa de pertenecer a esta gran empresa”, concluye esta colaboradora ejemplar.



**Yuly Pedroso**

Oficina: Ibagué - Tolima

## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

▶ Segmento **Memorandos de revisión independiente**

Segmento Anexos



**Banca**   
Facilitamos su progreso

# MEMORANDOS DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

**Deloitte.**

Deloitte & Touche Ltda.  
Nit. 860.005.813-4  
Calle 16 Sur No. 43A-49  
Pisos 4 y 9  
Ed. Corficolombiana  
Medellín  
Colombia

Tel: +57 (604) 604 1899  
www.deloitte.com/co

## INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DEL INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.

A la Administración de Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A.

### *Informe sobre la declaración del Informe de Gestión Sostenible*

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre el Informe de Gestión Sostenible de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe, de Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2021. Este compromiso de aseguramiento fue llevado a cabo por un equipo multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

### *Criterios*

Los criterios utilizados por Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. para preparar el Informe de Gestión Sostenible, objeto del encargo de aseguramiento limitado, fueron establecidos considerando los términos y condiciones expuestos en los Estándares GRI al igual que el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros del GRI y adicionalmente, indicadores definidos por la Administración como propios, los cuales se detallan en el Anexo adjunto.

### *Responsabilidad de la administración sobre la información del Informe de Gestión Sostenible*

La Administración es responsable de la preparación del Informe de Gestión Sostenible de acuerdo con los criterios establecidos en los Estándares GRI al igual que el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros del GRI y adicionalmente, indicadores definidos por la Administración como propios. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de una declaración del Informe de Gestión Sostenible que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

El Informe de Gestión Sostenible está sujeto a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la elaboración del Informe de Gestión Sostenible, la Administración efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

### *Nuestra independencia y control de calidad*

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1) y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.



*Responsabilidad de los profesionales independientes*

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre el Informe de Gestión Sostenible con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con el “Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica” ISAE 3000 - Revisada (por sus siglas en inglés) emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del trabajo para obtener la seguridad limitada acerca de si la información del Informe de Gestión Sostenible está libre de errores materiales.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- a. A través de indagaciones, obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información de Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. relevantes, pero no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- b. Entendimiento de las herramientas usadas para generar, agregar y reportar la información no financiera mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.
- c. Pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de información de sostenibilidad identificada por la Compañía, para determinar los estándares e indicadores objeto de aseguramiento limitado y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de:
  - i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por la Compañía.
  - ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
  - iii. Recálculos
  - iv. Comparación de los contenidos presentados por la Administración con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo se detalla los estándares e indicadores de desempeño en sostenibilidad incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a los estándares e indicadores de desempeño de sostenibilidad incluidos en el Anexo, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento incluido en el Informe de Gestión Sostenible por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Un trabajo de aseguramiento limitado implica evaluar lo apropiado, en las circunstancias, del uso de los criterios por parte de la Compañía como base para la preparación del reporte de información de sostenibilidad; evaluando los riesgos de errores materiales en el reporte de información de sostenibilidad debido a fraude o error; respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias; y evaluando la presentación general de la información del reporte de información de sostenibilidad. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el de un trabajo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluido un entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados. Por lo anterior, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable acerca de si la información del reporte de información de sostenibilidad de la Compañía ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.



## Deloitte.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

### *Conclusión del aseguramiento limitado*

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que los estándares e indicadores de desempeño en sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, no han cumplido en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

### *Restricción del uso del informe*

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por sí solo. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y a la información de sostenibilidad identificada y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluidas en el Informe de Gestión Sostenible de Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.



JORGE ENRIQUE MÚNERA D  
Socio  
Medellín, 29 de marzo de 2022

**ANEXO**

A continuación, se detallan los Estándares GRI al igual que el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros del GRI y adicionalmente, indicadores definidos por la Administración como propios.

Estos criterios de evaluación forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado independiente sobre el Informe de Gestión Sostenible de Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Estándares GRI	Descripción
GRI 102-18 (2016)	Estructura de gobernanza.
GRI 102-17 (2016)	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.
GRI 102-30 (2016)	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
GRI 201-1 (2016)	Valor económico directo generado y distribuido.
GRI 404-1 (2016)	Media de horas de formación al año por empleado.

Suplemento Sectorial de Servicios Financieros	Descripción
GRI FS13 (2016)	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
GRI FS14 (2016)	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

Indicadores propios	Descripción
Propio- Finanzas sostenibles	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar beneficios sociales y ambientales para cada línea desglosada por propósito. Total de la cartera vs total de beneficiarios.
Propio- Clientes y experiencia del consumidor financiero	Tipologías de peticiones, quejas y reclamos gestionadas.
Propio- Transformación digital	Cliente digital. Clientes habilitados. Transaccionalidad.

## Revisión independiente informe de Bonos sociales



**KPMG S.A.S.**  
Calle 90 No. 19C - 74  
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188000  
57 (1) 6188100

home.kpmg/co

**AUDFINBOG-CER2022-10638**

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE  
BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.  
NIT. 900.215.071-1**

**CERTIFICA QUE:**

De acuerdo con bases de cartera de créditos al corte 30 de junio, 31 de agosto, 30 de septiembre y 31 de diciembre de 2021, las cuales guardan integridad con respecto a los registros contables del Sistema de Información Bantotal, las operaciones de colocación de crédito realizadas con ocasión de la emisión de *Bonos Ordinarios, Bonos Sociales, Bonos Ordinarios con Garantía Parcial y/o Bonos Sociales con Garantía Parcial* se relacionan a continuación:

(\*) Cifras expresadas en millones de pesos

	No. Créditos	No. Clientes	Monto/Saldo (*)
Colocaciones	31.052	29.623	\$148.730
Vigentes al 31 de diciembre de 2021	27.904	27.338	\$120.000

La presente certificación se expide en la ciudad de Bogotá a los veintidós (22) días de marzo de 2022, por solicitud y con destino a la Administración del Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A., en virtud de lo requerido en el numeral 3 "Gestión de Fondos" del *Prospecto de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios, Bonos Sociales, Bonos Ordinarios con Garantía Parcial y/o Bonos Sociales con Garantía Parcial* del mes de abril de 2021 y para su uso exclusivo.

\* \* \* \* \*

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 43 de 1990, mi firma como Revisor Fiscal en las certificaciones se fundamenta en los libros de contabilidad. La información requerida que no es de carácter contable fue verificada con las fuentes antes mencionadas.

Cordialmente,

  
Digitally signed by  
FREDDY RICARDO  
CHAUTA VARGAS  
Date: 2022.03.22  
18:56:33 -05'00'

Freddy Ricardo Chauta Vargas  
Revisor Fiscal del Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A.  
T.P. 165915-T  
Miembro de KPMG S.A.S.



## Menú

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

► Segmento **Anexos**



# Anexos

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

► Segmento **Anexos**

## Anexo 1. Reporte de Bonos Sociales de Equidad 2021

- I. Introducción
- II. Alcance y uso de los recursos
- III. Criterios de elegibilidad
- IV. Administración de los recursos
- V. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- VI. Resultados del financiamiento para actividades productivas mujer
- VII. Características de la población beneficiaria



- Capítulo 04 Sobre Bancamía
- Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible
- Capítulo 06 Materialidad de Bancamía
- Capítulo 07 Gobierno Corporativo
- Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas
- Capítulo 09 Finanzas sostenibles
- Capítulo 10 Desempeño Económico
- Capítulo 11 Creación de valor social
- Capítulo 12 Inclusión Financiera
- Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero
- Capítulo 14 Transformación digital
- Capítulo 15 Gestión de riesgos
- Capítulo 16 Gestión del Talento

## I. Introducción

Mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos es el propósito que trasciende y que Bancamía quiere hacer posible a través de sus inversionistas. Por eso, durante 2021 logró la emisión de sus primeros Bonos Sociales con una colocación de \$120.541 millones a 52 inversionistas, con una sobredemanda de 1,43 veces, al alcanzar \$143.391 millones en el valor ofertado.

La emisión de Bonos Sociales de Equidad responde al compromiso y la convicción institucional de Bancamía, como Banco de desarrollo social, de contribuir al empoderamiento económico de las mujeres vulnerables, a través de la inclusión financiera con productos y servicios especialmente diseñados para ellas.

Tras más de trece años de experiencia, el Banco conoce los grandes beneficios que se obtienen al incorporar a la mujer y su fuerza emprendedora en el desarrollo productivo del país, reconociendo la pertinencia e importancia en consolidar diferenciales a su proceso, destacando la inversión como un instrumento para reducir las barreras que enfrentan en el acceso a productos y servicios financieros y usarlos, a fin de ganar autonomía financiera y manejar crisis que impactan sus vidas y las de sus negocios.

Por esta razón el total de los recursos provenientes de esta colocación fueron asignados a mujeres microempresarias colombianas en condición de vulnerabilidad desde el punto de vista de sus ingresos, para el fortalecimiento y desarrollo de sus actividades productivas.

Con este enfoque poblacional de género, a

través de los Bonos Sociales se ofrece la posibilidad de contrarrestar los efectos adversos que la pandemia ha dejado en las mujeres, quienes durante los últimos años han alcanzado índices de pobreza superiores al **50%**<sup>1</sup> al abrirle la posibilidad de acceder a muchas microempresarias a los recursos que ofrece el sistema financiero. Con ello, Bancamía busca incidir en su autonomía económica, mediante la generación y formalización de su empleo, reduciendo las desigualdades de acceso y uso de los recursos, e integrándolas al entorno productivo del país.

En esta oportunidad se presenta el informe anual de uso de los recursos que, en sintonía con los Principios de los Bonos Sociales establecidos por el International Capital Market Association (ICMA), da cuenta de los principales logros. El informe cuenta con un análisis y caracterización de la población beneficiaria.

## II. Alcance y uso de los recursos

Cuando se habla de acceso a recursos económicos en Colombia y en los países de la región, se encuentran brechas importantes respecto a las mujeres. Los indicadores de mercado laboral colombiano muestran que la brecha de género ha aumentado desproporcionalmente, a julio de 2021 la tasa de desempleo para las mujeres fue del 19,1% y para los hombres del 11,8%, consecuentemente, la pobreza es también mayor para ellas: según el DANE, 52% de las mujeres en Colombia vive en situación de pobreza.

La encuesta de micronegocios señala que, entre 2019 y 2020, alrededor de 430.000

pequeñas empresas tuvieron que cerrar por cuenta de la pandemia, con un choque marcado hacia las mujeres que vieron una disminución del 10,6% en la cantidad de microempresas de las cuales eran propietarias. Las mujeres del sector rural se vieron aún más afectadas, pues alrededor de 79.000 tuvieron que cerrar sus negocios. En Bancamía, tras estudios realizados durante la etapa más dura del confinamiento, se identificó que el valor en sus ventas bajó cerca del 60%, el trabajo del cuidado incrementó más de 6 horas por día, reconociendo estar a cargo de sus hogares con cerca de 3 personas bajo su responsabilidad y manutención.

Los recursos obtenidos de la emisión en el año 2021 fueron utilizados en el otorgamiento de crédito a microempresarias colombianas en condición de vulnerabilidad desde el punto de vista de sus ingresos, en un total de más de 31.000 operaciones de crédito, impactando a 30.000 mujeres en condición de vulnerabilidad (35% de ellas se encontraba en condición de pobreza o pobreza extrema) y que representa un monto desembolsado superior a los \$148.000 millones.

Seguir acompañando el progreso de las microempresarias en Colombia y la nueva fuerza emprendedora es y seguirá siendo el propósito de Bancamía. Hoy en día las mujeres representan el 56% del total de los clientes del Banco y por ello las acciones tomadas durante la pandemia, iniciaron con alivios y un plan de acompañamiento a deudores que les permitió a las microempresarias concentrar los recursos en sus necesidades más urgentes (cuidado, salud, bioseguridad) y atender el pago de sus deudas.

La oferta de valor diferenciada y toda una entidad comprometida en desarrollar, posicionar e implementar acciones afirmativas para erradicar las brechas de crecimiento económico por género, la trabaja el Banco, no sólo en el acceso a productos de crédito, ahorro y protección y modelo de atención, sino en la construcción de experiencias dirigidas a dar escalabilidad a sus actividades productivas a través de educación financiera y no financiera.

El Banco tiene el reto de acelerar el ritmo y la inversión para las mujeres en condición de vulnerabilidad, mejorar su resiliencia frente a futuros choques a través de alianzas público-privadas, acceso a recursos, garantías especializadas y, en esta vía, fortalecer su salud financiera, llevando hasta ellas la digitalización, el acceso a la seguridad social para su salud y vejez, además de la educación.

<sup>1</sup>Las afectaciones del mercado laboral y en general en los ingresos de las mujeres se traduce en una mayor incidencia de la pobreza para ellas. 3.6 millones de colombianos cayeron en condiciones de pobreza durante el 2020 debido a la crisis presionada por el COVID. De estos 1.7 millones fueron hombres (47,3%) y 1.9 millones fueron mujeres (52,7%). Estas personas viven con 331.688 mil pesos o menos durante un mes. **Cifras suministradas por la Consejería para la Equidad de la Mujer – Colombia 2022**

### III. Criterios de elegibilidad

Buscando destinar los recursos a mujeres microempresarias con moderada o baja probabilidad de incumplimiento en el pago de sus operaciones, a continuación se relacionan los criterios bajo los cuales se realiza la selección de las colocaciones sujetas de fondeo:

- Mujeres en situación de vulnerabilidad desde el punto de vista de sus ingresos, ya sea que se encuentren en situación de extrema pobreza, pobreza o vulnerables.<sup>2</sup>
- Mujeres microempresarias que desarrollen una actividad económica productiva.

### IV. Administración de los recursos

Los recursos obtenidos de la emisión fueron utilizados en su totalidad en las operaciones de crédito otorgadas según los criterios de elegibilidad señalados anteriormente.

<sup>2</sup>La clasificación se realiza con base en el nivel de excedentes (ingresos-gastos) que genera el negocio para cada miembro del hogar, en relación con el costo de una canasta básica de alimentos (línea de pobreza extrema), y una canasta ampliada, que incluye el costo de servicios básicos (línea de pobreza) definidos por el DANE, ajustado por el Índice de Precios al Consumidor más reciente publicado por la entidad al momento de la selección. Entiéndase por una persona vulnerable, aquella para la cual el excedente per cápita no supera 3 veces el valor de la canasta ampliada definida acorde con la localización de su negocio (el costo de estas canastas básicas y ampliada se diferencia entre zonas urbanas y rurales).

### V. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) “son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad”<sup>3</sup>

Los Bonos Sociales de Equidad favorecen las siguientes metas de los ODS y están orientados a:



DESTINO DE FONDOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	METAS DE LOS ODS	JUSTIFICACIÓN
Otorgamiento de créditos destinados al financiamiento de <b>unidades productivas de mujeres microempresarias en condición de vulnerabilidad</b>	<b>1 FIN DE LA POBREZA</b> 	1.1 Erradicación de la pobreza extrema en todas sus formas sigue siendo uno de los principales desafíos que enfrenta la humanidad. 1.2 Reducción de la pobreza relativa en todas sus dimensiones.	La posibilidad de que las mujeres vivan en situación de pobreza es desproporcionadamente alta en relación con los hombres, debido al acceso desigual al trabajo remunerado, la educación y la propiedad, entre otras condiciones.
	<b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b> 	5.1 Poner fin a toda forma de discriminación contra todas las mujeres y niñas en todo lugar. 5.5 Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad, oportunidades. 5.A Asegurar la igualdad de derechos a los recursos económicos.	Se concibe el Empoderamiento Económico de la Mujer en sentido amplio: darle acceso a recursos económicos, que tenga pleno control sobre su uso y pueda tomar decisiones sobre los mismos.
	<b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> 	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen actividades productivas, la creación de empleos decentes, el emprendimiento, la creatividad e innovación y crecimiento de las micros, pequeñas y medianas empresas, incluso a través del acceso a servicios financieros.	Las Mujeres tienen una participación ilimitada en el mercado laboral, solo el 49% de las mujeres comparten su talento con la fuerza de trabajo en Colombia, vs. el 76% de los hombres. <b>El emprendimiento surge</b> como una respuesta a su autonomía económica e inserción a la fuerza laboral del país, las mujeres son actoras claves para la recuperación y reactivación económica.
	<b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b> 	10.2 Fortalecer y promover la inclusión social, económica y política de todos, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o condición económica o de otro tipo.	El empoderamiento económico de la mujer tiene que ver también con el ejercicio de su agencia, que depende de las oportunidades económicas para las mujeres condicionadas por: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Factores de contexto: leyes, políticas, normas sociales, características del mercado laboral.</li> <li>● Factores del hogar: distribución del trabajo y recursos intra-hogar: poder de decisión.</li> </ul>
	<b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b> 	16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	Atender a las mujeres emprendedoras es apostar al desarrollo y la sostenibilidad, ya que ellas son verdaderas <b>catalizadoras</b> del progreso en un país. Destinaron hasta el 90% de sus excedentes al bienestar familiar (mejorando los niveles de educación, salud, nutrición).
	<b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b> 	17.16 Fortalecer la Alianza Global para el desarrollo Sostenible. Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianza entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos.	Se tiene el reto de <b>acelerar el ritmo y la inversión</b> para las mujeres en condición de vulnerabilidad, mejorar su resistencia frente a futuros choques a través de alianzas público privadas, acceso a recursos, garantías especializadas y fortalecer su salud financiera, llevando hasta ellas la digitalización, acceso a seguridad social para su salud y vejez.

## VI. Resultados del financiamiento para actividades productivas mujer

Con el propósito de identificar el efecto de la colocación de bonos se presenta a continuación los principales resultados de las actividades productivas financiadas o refinanciadas con los recursos de la emisión:

Como se indicó en el numeral II. Uso de los Recursos, de las operaciones de crédito otorgadas para el cierre del año 2021, se encontraban vigentes 27.904, equivalentes a un saldo de cartera de \$120.000 millones de pesos.

### Operaciones de crédito otorgadas

	Clientes	Operaciones	Monto / Saldo (millones de pesos)
Colocaciones	29.623	31.052	148.730
Vigente a Dic 21	27.338	27.904	120.000

Referente a las actividades productivas desarrolladas por las emprendedoras se encuentra que el 43.8% de los recursos se destinaron a actividades del sector de comercio, dentro de las cuales resalta la financiación de tiendas, ventas por catálogo y comercio de prendas de vestir; seguido del sector de servicios, con el 28.4% del monto colocado, concentrando cerca de la mitad en unidades productivas de restaurantes y salones de belleza. El 27.8% restante se distribuyen en el sector agropecuario (14.4%) y transformación (13.4%), siendo en este último especialmente importante la financiación de actividades de confección y elaboración de alimentos.

### Actividades productivas

Actividad	Sector Productivo	Part. en Monto Desembolsado
Tienda	Comercio	12,0%
Restaurantes	Servicios	7,9%
Confección	Transformación	6,2%
Comercio de prendas de vestir	Comercio	5,7%
Salón de belleza	Servicios	5,4%
Ventas por catálogo	Comercio	5,1%
Arrendamientos e inmobiliarias	Servicios	4,4%
Papelería / Miscelánea	Comercio	4,0%
Elaboración de Alimentos	Transformación	2,9%
Cría de ganado porcino	Agropecuario	2,6%
Cría de ganado bovino y bufalino	Agropecuario	2,5%
Cría de aves para carne o huevo	Agropecuario	2,2%
Licorería / Cigarrería	Comercio	2,1%
Alojamiento	Servicios	2,1%
Venta ambulante	Comercio	2,0%
Explotación mixta	Agropecuario	1,8%
Cultivo de café	Agropecuario	1,7%
Demás actividades		29,4%

En promedio, los negocios financiados registraron un nivel de ventas mensuales de \$3.8 millones y recibieron un monto de crédito de 1.25 veces su nivel de ventas (\$4.8 millones) con un nivel de excedentes mensuales equivalente en la media a 0.23 veces sus ventas. Al profundizar en estas variables financieras, se evidencia que los niveles de ventas, excedentes y activos, así como el monto de crédito entregado, presentan una relación inversa al nivel de vulnerabilidad de la emprendedora.

**Valores promedio (en pesos) acorde a la clasificación de vulnerabilidad de la cliente al momento del desembolso**

Nivel de Pobreza	Monto de crédito	Ventas mensuales	Excedente mensual	Nivel de Activos
Extrema Pobreza	2.512.774	2.062.573	397.870	15.745.687
Pobreza	3.390.515	2.982.400	570.498	17.677.725
Vulnerable	5.608.342	4.370.552	1.065.482	23.179.505
<b>Promedio general</b>	<b>4.789.723</b>	<b>3.826.565</b>	<b>884.089</b>	<b>21.162.787</b>

**VII. Características de la población beneficiaria**

Alineado con el propósito de inclusión financiera que caracteriza a Bancamía y producto del crédito financiado con los recursos de la emisión, se contribuyó a la bancarización del 44% de las microempresarias atendidas; el 83% reportó que su vivienda se localiza en lugares de estrato 1 o 2, mientras que para el 68% de ellas, el Sisben es su única forma de acceso al sistema de salud.

Además, de encontrarse en condición de vulnerabilidad desde el punto de vista de sus ingresos, el 75% de las emprendedoras posee algún perfil adicional de vulnerabilidad<sup>4</sup> :

**Vulnerabilidad geográfica:**

- 29% de las emprendedoras desarrolla su actividad en zonas rurales.

**Vulnerabilidad social:**

- El tamaño promedio del hogar es de 3.2 personas.
- El 37% alcanzó educación primaria a lo sumo.
- 15% son jóvenes menores de 30 años y el 16% mujeres mayores de 60 años.
- 21% son mujeres cabeza de familia con personas a cargo.

<sup>4</sup>Se considera como adicionalmente vulnerable, si es clasificada como tal en al menos uno de los indicadores de vulnerabilidad social o geográfica.

A excepción de la población mayor a 60 años, los indicadores sociales registran mayor incidencia para el grupo de mujeres ubicadas en zonas rurales:

- Tamaño del hogar 3.5 personas.
- Educación primaria a lo sumo 48%.
- Mujeres jóvenes 18%.
- Cabeza de familia con personas a cargo 28%.

## Anexo 2. GRI 102-2, FS6 Detalle cartera no Agro y Agro PORCENTAJE CARTERA NO AGRO POR TERRITORIAL

Líneas de crédito - Regional Centro	Porcentaje de la cartera			Observaciones
	2019	2020	2021	
Línea Credimía Contigo		3,13%	11,22%	Lanzamiento Línea may/20
Línea Credimía Sinco	19,43%	11,0%	5,5%	
Línea Credimía Progresá		7,35%	4,39%	Lanzamiento Línea jun/20
Otras Líneas	9,12%	6,52%	5,94%	

Líneas de crédito - Regional Sur	Porcentaje de la cartera			Observaciones
	2019	2020	2021	
Línea Credimía Contigo		1,98%	9,42%	Lanzamiento Línea may/20
Línea Credimía Sinco	15,42%	8,72%	5,09%	
Línea Credimía Progresá		7,60%	4,62%	Lanzamiento Línea jun/20
Otras Líneas	12,04%	9,22%	9,37%	

Líneas de crédito - Regional Norte	Porcentaje de la cartera			Observaciones
	2019	2020	2021	
Línea Credimía Contigo		1,66%	7,04%	Lanzamiento Línea may/20
Línea Credimía Sinco	13,74%	7,94%	4,56%	
Línea Credimía Progresá		6,47%	4,54%	Lanzamiento Línea jun/20
Otras Líneas	7,21%	5,30%	5,16%	

Líneas de crédito - Regional Occidente	Porcentaje de la cartera			Observaciones
	2019	2020	2021	
Línea Credimía Contigo		1,82%	8,17%	Lanzamiento Línea may/20
Línea Credimía Sinco	15,45%	8,87%	5,41%	
Línea Credimía Progresá		6,77%	4,13%	Lanzamiento Línea jun/20
Otras Líneas	6,72%	17,46%	4,35%	

## PORCENTAJE CARTERA AGRO POR TERRITORIAL

Cartera agro - Territorial Centro	2018	2019	2020	2021	Observaciones
Agromía Capital de Trabajo	25,49%	26,69%	11,71%	12,16%	Bajo esta línea de crédito, Bancamía financió las necesidades de capital de trabajo a los clientes con actividades agropecuarias. Las operaciones otorgadas alcanzaron una participación del 12,16% sobre la estructura total de la cartera para el año 2021.
Agromía Inversion	65,19%	61,09%	35,38%	41,19%	Bajo esta línea de crédito, Bancamía financió las necesidades de inversión a los clientes con actividades agropecuarias. Los recursos otorgados representan el 41,19% de la estructura total de la cartera para el año 2021, aumentando un 5,82% en relación con el año anterior.
Credirural 25 Agropecuaria	0,37%	0,22%	9,52%	8,26%	
Credirural 8 Sustituta	0,32%	0,09%	9,17%	7,52%	
Otras	8,41%	10,03%	31,03%	28,33%	

Cartera agro - Territorial Sur	2018	2019	2020	2021	Observaciones
Agro diferencial cap. trabajo	0,58%	5,16%	2,09%	0,16%	
Agro diferencial inversión	0,47%	3,74%	1,85%	0,25%	
Agromía Capital de Trabajo	32,24%	26,24%	11,51%	14,42%	
Agromía Inversion	55,31%	50,72%	30,19%	37,70%	La línea de crédito Agromía Inversión presentó un crecimiento del 7,5%, dentro de la estructura de la cartera agropecuaria en la Territorial Sur, concentrando de esta manera el 37,7% del total de esta cartera para el año 2021.
Credirural 25 Agropecuaria	0,03%	0,04%	6,78%	6,86%	
Credirural 8 Sustituta	0,03%	0,02%	14,35%	13,72%	
Otras	10,74%	13,32%	25,62%	25,62%	

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Cartera agro - Territorial Norte	2018	2019	2020	2021
Agro diferencial cap. trabajo	0,26%	1,37%	0,56%	0,07%
Agro diferencial inversión	0,15%	1,30%	0,94%	0,28%
Agromía Capital de Trabajo	39,69%	38,69%	17,69%	18,77%
Agromía Inversion	48,39%	47,96%	28,67%	30,19%
Credirural 25 Agropecuaria	0,60%	0,30%	6,14%	6,25%
Credirural 8 Sustituta	0,35%	0,10%	9,95%	10,49%
Otras	10,40%	9,63%	34,73%	32,88%

Cartera agro - Territorial Occidente	2018	2019	2020	2021
Agro diferencial cap. trabajo	22,76%	20,53%	8,83%	7,50%
Agromía Inversion	66,01%	67,22%	36,70%	34,24%
Credirural 25 Agropecuaria	0,04%	0,06%	3,67%	3,93%
Credirural 8 Sustituta	0,03%	0,00%	7,42%	7,46%
Otras	9,68%	8,58%	40,89%	44,62%

### COLOCACIÓN DE SEGUROS

Colocación - Territorial Centro	2019	2020	2021
Seguro de vida voluntario	51.803	20.184	25.687
Seguro exequial	25.928	13.544	27.793
Seguro de daños Mi Inversión Protegida	501	1.216	249
Seguro de enfermedades graves		305	11.888
Seguro de Cáncer		4.875	10.077
Seguro AP asistencias familia urbana y rural		352	2.109
Seguro Asistencias para tu salud		0	61

Colocación - Territorial Sur	2019	2020	2021
Seguro de vida voluntario	74.160	31.890	36.698
Seguro exequial	40.355	21.895	39.868
Seguro de daños Mi Inversión Protegida	313	812	2.549
Seguro de enfermedades graves		466	15.916
Seguro de Cáncer		6.474	13.318
Seguro AP asistencias familia urbana y rural		252	1.980
Seguro Asistencias para tu salud		0	51
Seguro agrícola mi siembra protegida		1	0

Colocación - Territorial Norte	2019	2020	2021
Seguro de vida voluntario	61.945	28.716	34.539
Seguro exequial	27.017	14.486	30.952
Seguro de daños Mi Inversión Protegida	315	605	1.847
Seguro de enfermedades graves		324	8.405
Seguro de Cáncer		3.514	9.658
Seguro AP asistencias familia urbana y rural		203	1.726
Seguro Asistencias para tu salud		0	35

## Menú

Segmento **Cartas y Reconocimientos**

Capítulo **04** Sobre Bancamía

Capítulo **05** Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo **06** Materialidad de Bancamía

Capítulo **07** Gobierno Corporativo

Capítulo **08** Alianzas e Inversionistas

Capítulo **09** Finanzas sostenibles

Capítulo **10** Desempeño Económico

Capítulo **11** Creación de valor social

Capítulo **12** Inclusión Financiera

Capítulo **13** Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo **14** Transformación digital

Capítulo **15** Gestión de riesgos

Capítulo **16** Gestión del Talento

Segmento **Memorandos de revisión independiente**

▶ Segmento **Anexos**

Colocación - Territorial Occidente	2019	2020	2021
Seguro de vida voluntario	57.532	25.582	24.706
Seguro exequial	28.621	14.497	24.505
Seguro de daños Mi Inversión Protegida	776	978	2.094
Seguro de enfermedades graves		566	11.969
Seguro de Cáncer		5.011	12.604
Seguro AP asistencias familia urbana y rural		601	2.119
Seguro Asistencias para tu salud		0	45
Seguro agrícola mi siembra protegida		20	0

## Anexo 3. FS13 Puntos de acceso población desfavorecida

### Puntos de acceso población desfavorecida

Oficinas - Subregión PDET	2020		2021	
	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles
ALTO PATÍA - NORTE DEL CAUCA	3	1,42	3	1,4
ARAUCA	1	0,47	1	0,47
BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	2	0,95	2	0,93
CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	3	1,42	3	1,4
MACARENA - GUAVIARE	1	0,47	1	0,47
MONTES DE MARÍA	2	0,95	2	0,93
PACÍFICO MEDIO	1	0,47	1	0,47
PACÍFICO Y FRONTERA NARIÑENSE	1	0,47	1	0,47
PUTUMAYO	4	1,9	4	1,86
SIERRA NEVADA - PERIJÁ	9	4,27	9	4,19
SUR DE BOLÍVAR	1	0,47	1	0,47
SUR DE CÓRDOBA	4	1,9	4	1,86
SUR DEL TOLIMA	2	0,95	2	0,93
URABÁ ANTIOQUEÑO	4	1,9	4	1,86
<b>TOTAL MUNICIPIOS PDET</b>	<b>38</b>	<b>18,01</b>	<b>38</b>	<b>17,67</b>
<b>TOTAL BANCO</b>	<b>211</b>	<b>100</b>	<b>215</b>	<b>100</b>

Corresponsales Bancarios Propios - Subregión PDET	2020		2021	
	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles
ALTO PATÍA - NORTE DEL CAUCA	11	2,19	13	2,17
ARAUCA	4	0,8	6	1
BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	5	0,99	7	1,17
CATATUMBO	3	0,6	3	0,5
CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	14	2,78	14	2,33
MACARENA - GUAVIARE	9	1,79	8	1,33
MONTES DE MARÍA	7	1,39	9	1,5
PACÍFICO MEDIO	1	0,2	1	0,17
PACÍFICO Y FRONTERA NARIÑENSE	1	0,2	2	0,33
PUTUMAYO	12	2,39	15	2,5
SIERRA NEVADA - PERIJÁ	10	1,99	13	2,17
SUR DE BOLÍVAR	1	0,2	2	0,33
SUR DE CÓRDOBA	8	1,59	8	1,33
SUR DEL TOLIMA	5	0,99	6	1
URABÁ ANTIOQUEÑO	13	2,58	13	2,17
<b>TOTAL MUNICIPIOS PDET</b>	<b>104</b>	<b>20,68</b>	<b>120</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL BANCO</b>	<b>503</b>	<b>100</b>	<b>600</b>	<b>100</b>

Corresponsales Bancarios Propios	2021
Porcentaje de incremento/-disminución de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	15,38

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Corresponsales Bancarios Red Posicionada - Subregión PDET	2020		2021	
	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles
ALTO PATÍA - NORTE DEL CAUCA	354	1,77	381	1,39
ARAUCA	74	0,37	159	0,58
BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	31	0,15	31	0,11
CATATUMBO	11	0,05	12	0,04
CHOCÓ	72	0,36	69	0,25
CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	222	1,11	381	1,39
MACARENA - GUAVIARE	88	0,44	153	0,56
MONTES DE MARÍA	364	1,82	463	1,69
PACÍFICO MEDIO	22	0,11	175	0,64
PACÍFICO Y FRONTERA NARIÑENSE	122	0,61	501	1,82
PUTUMAYO	50	0,25	138	0,5
SIERRA NEVADA - PERIJÁ	649	3,24	1585	5,77
SUR DE BOLÍVAR	60	0,3	71	0,26
SUR DE CÓRDOBA	54	0,27	82	0,3
SUR DEL TOLIMA	12	0,06	11	0,04
URABÁ ANTIOQUEÑO	43	0,21	41	0,15
<b>TOTAL MUNICIPIOS PDET</b>	<b>2.228</b>	<b>11,13</b>	<b>4.253</b>	<b>15,49</b>
<b>TOTAL BANCO</b>	<b>20.020</b>	<b>100</b>	<b>27.458</b>	<b>100</b>

Corresponsales Bancarios Red Posicionada	2021
Porcentaje de incremento/-disminución de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	90,89

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

TOTAL PUNTOS DE ACCESO (Oficinas + CB Propios + CB Red Posicionada) - Subregión PDET	2020		2021	
	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles	Número total de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Porcentaje del total de puntos de acceso disponibles
ALTO PATÍA - NORTE DEL CAUCA	368	1,77	397	1,4
ARAUCA	79	0,38	166	0,59
BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	38	0,18	40	0,14
CATATUMBO	14	0,07	15	0,05
CHOCÓ	72	0,35	69	0,24
CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	239	1,15	398	1,41
MACARENA - GUAVIARE	98	0,47	162	0,57
MONTES DE MARÍA	373	1,8	474	1,68
PACÍFICO MEDIO	24	0,12	177	0,63
PACÍFICO Y FRONTERA NARIÑENSE	124	0,6	504	1,78
PUTUMAYO	66	0,32	157	0,56
SIERRA NEVADA - PERIJÁ	668	3,22	1607	5,68
SUR DE BOLÍVAR	62	0,3	74	0,26
SUR DE CÓRDOBA	66	0,32	94	0,33
SUR DEL TOLIMA	19	0,09	19	0,07
URABÁ ANTIOQUEÑO	60	0,29	58	0,21
<b>TOTAL MUNICIPIOS PDET</b>	<b>2.370</b>	<b>11,43</b>	<b>4.411</b>	<b>15,6</b>
<b>TOTAL BANCO</b>	<b>20734</b>	<b>100</b>	<b>28273</b>	<b>100</b>

TOTAL PUNTOS DE ACCESO	2021
Porcentaje de incremento/-disminución de puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	86,12

## Anexo 4. Indicadores gestión del talento humano

### Talento Humano

Número de empleados por contrato laboral (permanente y temporal) por género:

Indicadores laborales generales	2019	2020	2021
Mujeres	1657	1562	1526
Hombres	1608	1496	1468
Número total de empleados	3265	3058	2994
Porcentaje de Mujeres	50,75	51,08	50,97
Porcentaje de Hombres	49,25	48,92	49,03

Empleados por tipo de contrato	2019	2020	2021
Número de empleados a término indefinido (mujeres)	1631	1548	1512
Número de empleados a término indefinido (hombres)	1594	1489	1463
Número de empleados a término fijo (mujeres)	26	14	14
Número de empleados a término fijo (hombres)	14	7	5

Empleados en la organización por edad	2019	2020	2021
Menores de 30 años (mujeres)	640	452	461
Menores de 30 años (hombres)	619	398	429
Menores de 30 años (total)	1259	850	890
Entre 31 y 50 años (mujeres)	988	1001	1027
Entre 31 y 50 años (hombres)	936	933	965
Entre 31 y 50 años (total)	1924	1934	1992
Mayores de 50 años (mujeres)	29	109	38
Mayores de 50 años (hombres)	53	165	74
Mayores de 50 años (total)	82	274	112

GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva. Describa la siguiente información sobre los acuerdos de negociación colectiva

Información requerida	2018	2019	2020	2021
a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	14%	17%	19%	21%

GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

a. Indique el número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2021 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2021 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2021 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2021 - Mujeres
Menores de 30 años	142	94	33,10	20,39
Entre 30 y 50 años	94	66	9,74	6,43
Mayores de 50 años	3	2	4,05	5,26

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2020 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2020 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2020 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2020 - Mujeres
Menores de 30 años	116	88	29,15	19,47
Entre 30 y 50 años	69	24	7,40	2,40
Mayores de 50 años	3	0	1,82	-

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2019 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2019 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2019 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2019 - Mujeres
Menores de 30 años	278	194	44,91	30,31
Entre 30 y 50 años	99	63	10,58	6,38
Mayores de 50 años	0	1	-	3,45

b. Indique el número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

Rango de edad	Número de retiros en 2021 - Hombres	Número de retiros en 2021 - Mujeres	Tasa de rotación en 2021- Hombres	Tasa de rotación en 2021 - Mujeres
Menores de 30 años	118	86	27,51	18,66
Entre 30 y 50 años	145	106	15,03	10,32
Mayores de 50 años	2	4	2,70	10,53

Rango de edad	Número de retiros en 2020 - Hombres	Número de retiros en 2020 - Mujeres	Tasa de rotación en 2020 - Hombres	Tasa de rotación en 2020 - Mujeres
Menores de 30 años	138	100	34,67	22,12
Entre 30 y 50 años	146	115	15,65	11,49
Mayores de 50 años	8	6	4,85	5,50

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Rango de edad	Número de retiros en 2019 - Hombres	Número de retiros en 2019 - Mujeres	Tasa de rotación en 2019 - Hombres	Tasa de rotación en 2019 - Mujeres
Menores de 30 años	175	111	28,27	17,34
Entre 30 y 50 años	159	110	16,99	11,13
Mayores de 50 años	5	1	9,43	3,45

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2021 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2021 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2021 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2021 - Mujeres
Menores de 30 años	142	94	33,10	20,39
Entre 30 y 50 años	94	66	9,74	6,43
Mayores de 50 años	3	2	4,05	5,26

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2020 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2020 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2020 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2020 - Mujeres
Menores de 30 años	116	88	29,15	19,47
Entre 30 y 50 años	69	24	7,40	2,40
Mayores de 50 años	3	0	1,82	-

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2019 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2019 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2019 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2019 - Mujeres
Menores de 30 años	278	194	44,91	30,31
Entre 30 y 50 años	99	63	10,58	6,38
Mayores de 50 años	0	1	-	3,45

## Permiso parental

GRI 401-3 Permiso parental. Indique la siguiente información relacionada con los empleados con derecho a permiso parental en la organización:

Información requerida	Hombres			Mujeres		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
a. Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	66	28	64	133	109	82
b. Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	66	28	64	133	109	82
c. Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	66	28	64	133	109	65
d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	58	55	24	101	106	105
e. Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%	100%	100%	100%	79.27%
e. Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	84,06%	83,33%	85,71%	80,16%	79,70%	96,33%

## Observación

Numeral C: Para el año 2021, algunas licencias aún no terminan por tanto en el numeral C, no se contarán esas personas, ya que no se sabe si regresarán o no.

Numeral D: Para el numeral D se trabaja año corrido, ya que el indicador pide una temporalidad de 12 meses de diferencia. Entonces las licencias que se dieron en el 2019, el número de personas que continúa se ve reflejado en el 2020.

## Media de horas de formación al año por empleado

GRI 404-1 Indique la media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por género y categoría laboral.

Categoría laboral	Horas totales de formación en 2021 - Hombres	Horas totales de formación en 2021 - Mujeres	Media de horas de formación en 2021 - Hombres	Media de horas de formación en 2021 - Mujeres
Alta Gerencia	184,74	122,87	26,39	30,72
Gerencia Media	2.470,39	913,46	77,20	76,12
Asesor (táctico)	12.609,79	8.896,60	84,63	75,39
Profesional	61.023,50	42.658,60	55,13	53,66
Soporte/apoyo	7.512,41	28.737,59	43,42	48,14

Categoría laboral	Horas totales de formación en 2020 - Hombres	Horas totales de formación en 2020 - Mujeres	Media de horas de formación en 2020 - Hombres	Media de horas de formación en 2020 - Mujeres
Alta Gerencia	130,06	60,81	14,45	15,20
Gerencia Media	1.383,01	325,24	41,91	36,14
Asesor (táctico)	6.796,47	4.836,04	49,25	50,91
Profesional	61.536,78	42.519,05	55,39	52,49
Soporte/apoyo	9.042,68	31.252,06	44,11	48,53

Categoría laboral	Horas totales de formación en 2019 - Hombres	Horas totales de formación en 2019 - Mujeres	Media de horas de formación en 2019 - Hombres	Media de horas de formación en 2019 - Mujeres
Alta Gerencia	245,48	137,60	30,69	68,80
Gerencia Media	2.207,06	1.020,52	66,88	113,39
Asesor (táctico)	15.012,59	10.055,11	102,83	101,57
Profesional	113.641,93	72.929,54	95,58	86,31
Soporte/apoyo	17.590,45	56.772,84	75,82	80,87

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Indique el porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.

Categoría laboral	Número total de empleados (Hombres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2020	Número total de empleados (Mujeres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2020	Porcentaje del total de empleados (Hombres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2020	Porcentaje del total de empleados (Mujeres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2020
Alta Gerencia	6	4	60,00%	40,00%
Gerencia Media	28	9	75,68%	24,32%
Táctico	133	91	59,37%	40,62%
Profesional	1.076	785	57,82%	42,18%
Soporte/apoyo	193	621	23,71%	76,29%

Categoría laboral	Número total de empleados (Hombres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2019	Número total de empleados (Mujeres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2019	Porcentaje del total de empleados (Hombres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2019	Porcentaje del total de empleados (Mujeres) que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional en 2019
Alta Gerencia	5	2	71,43%	28,57%
Gerencia Media	32	9	78,05%	21,95%
Táctico	140	90	60,87%	39,13%
Profesional	1.116	800	58,25%	41,75%
Soporte/apoyo	199	641	23,69%	76,31%

## Diversidad en los empleados

b. Indique el porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad:

Categoría laboral	Porcentaje de empleados Alta Gerencia en 2021	Porcentaje de empleados Asesor en 2021	Porcentaje de empleados Profesional en 2021	Porcentaje de empleados soporte/apoyo 2021
Hombres	0,48	10,15	75,41	11,78
Mujeres	0,26	7,73	52,10	39,12
Menores de 30 años	0	1,35	61,01	37,64
Entre 30 y 50 años	0,4	12	65,41	20,33
Mayores de 50 años	2,68	14,29	-	26,78
Otros grupos (como grupos minoritarios o grupos vulnerables)	0	0	-	0

Categoría laboral	Porcentaje de empleados Alta Gerencia en 2020	Porcentaje de empleados Asesor en 2020	Porcentaje de empleados Profesional en 2020	Porcentaje de empleados soporte/apoyo 2020
Hombres	0,4	9,22	74,53	13,71
Mujeres	0,26	6,08	51,86	41,22
Menores de 30 años	0	1,07	58,11	40,82
Entre 30 y 50 años	0,36	10,81	66,29	20,73
Mayores de 50 años	3,16	13,68	47,37	29,47

Categoría laboral	Porcentaje de empleados Alta Gerencia en 2019	Porcentaje de empleados Asesor en 2019	Porcentaje de empleados Profesional en 2019	Porcentaje de empleados soporte/apoyo 2019
Hombres	0,5	9,08	73,94	14,43
Mujeres	0,12	5,97	-	42,37
Menores de 30 años	0	0,95	59,25	39,79
Entre 30 y 50 años	0,31	11,64	65,07	21,05
Mayores de 50 años	4,88	10,98	43,9	34,15

## Observaciones sobre el desempeño

La evaluación de desempeño referente al ejercicio 2021 se llevará a cabo en el primer trimestre del 2022, se aprecia un comportamiento normal en la evolución de la curva de distribución de calificaciones, disminuyendo la concentración en los extremos de los niveles No Cumple y Superior, incrementando la participación de las evaluaciones en nivel Satisfactorio, así:

Calificación de desempeño	2019	2020
Superior	115	59
Sobresaliente	853	313
Satisfactorio	1913	2525
No cumple	153	49

## Contratación

Indique la siguiente información sobre contratación.

Contrataciones y Costos	2019	2020	2021
Número total de nuevas contrataciones	635	300	401
Vacantes cubiertas por candidatos internos	177	108	182
Porcentaje de puestos vacantes cubiertos por candidatos internos (contrataciones internas)	27,87	36	45,39
Coste medio de contratación	1.144.707	1.209.154	1.301.050

El año 2020, frente a los años 2019 y 2021, presenta una variación tendiente a la baja, justificada en la adaptación de la Entidad a los nuevos retos generados por la emergencia sanitaria presentada, sin embargo, se puede notar que aún en el momento más complejo, Bancamía continuó con su compromiso de responsabilidad social, manteniendo la oportunidad laboral para todos sus colaboradores.

## Seguridad y Salud en el Trabajo

Lesiones por accidente laboral

Indique la siguiente información sobre lesiones por accidente laboral en la organización:

Información requerida	Empleados		
	2019	2020	2021
El número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0	1
La tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0.0%	0.0%	3.1%
El número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias ( <b>sin incluir fallecimientos</b> ).	8	1	4
La tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	24,5%	3,3%	12,5%
El número de lesiones por accidente laboral registrables.	45	54	69
La tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	138%	177%	216%

Información requerida	Respuesta (solo del año 2021)
Los principales tipos de lesiones de trabajadores por accidente laboral (descripción únicamente para el año 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 eventos con tipo de lesión: fractura de huesos largos.</li> <li>- 55 eventos con tipo de lesión: golpes, contusión o aplastamiento.</li> <li>- 4 eventos con tipo de lesión: Heridas.</li> <li>- 2 eventos con tipo de lesión: torcedura, esguince, desgarro muscular, hernia o laceración del músculo o tendón sin herida.</li> <li>- 4 eventos con tipo de lesión: trauma superficial.</li> </ul>

Información requerida	Respuesta (solo del año 2021)
<p>c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Cómo se determinan dichos peligros.</li> <li>ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.</li> <li>iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.</li> </ul>	<p>i. Los peligros son identificados a través del levantamiento de la matriz de peligros y valoración de riesgos con la finalidad de establecer controles que mitiguen la materialización</p>
<p>d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.</p>	<p>Aplicación del protocolo para la prevención de contagios por COVID-19 y entrega de elementos de bioseguridad</p>
<p>e. Cálculo de las tasas de accidentalidad con grandes consecuencias y fallecidos por accidente de trabajo.</p>	<p>#fallecidos por AT/promedio de colaboradores en el año*100 #AT con grandes consecuencias/promedio de colaboradores en el año*100</p>
<p>f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.</p>	<p>Dentro del cálculo se han contemplado a todos los colaboradores y empleados</p>

## Anexo 5. TABLA GRI

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado		
Perfil de la organización	GRI 102-1	Nombre de la compañía	<b>Sobre Bancamía</b> Página 11	N.A.				
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	<b>Resultados financieros de la gestión</b> Oferta de valor no agro – página 58 y Anexo 2. Página 162 Oferta de valor agro – página 58 y Anexo 2. Página 163 Seguros – página 60 y Anexo 2 – Página 164 Productos de captación – Página 60 Gestión de Marketing – página 64 Inclusión financiera <b>Inclusión financiera</b> - Riesgo de crédito – página 90 Inclusión financiera – Canales de atención – página 92 Inclusión social – página 98 <b>Transformación digital</b> CDT digital – página 114 Soñando juntos digital – página 114	N.A.				
			GRI 102-3	Ubicación de la sede	N.A.			
			GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	<b>Sobre Bancamía</b> Página 11	N.A.		
			GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	N.A.			
	GRI 102-6	Mercados servidos	N.A.					
	GRI 102-7	Tamaño de la compañía incluyendo número de empleados, número total de operaciones, productos y servicios y ventas netas	<b>Resultados financieros de la gestión</b> Oferta de valor no agro – Anexo 2. Página 162 Oferta de valor agro – Anexo 2. Página 163 <b>Inclusión financiera</b> Cobertura canales presenciales – página 93 Talento Humano Anexo 4. – página 170	N.A.				

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
	GRI 102-9	Cadena de suministro de la organización	<b>Desempeño económico</b> Selección de proveedores – Página 66	N.A.		
	GRI 102-11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución	<b>Finanzas sostenibles</b> SARAS (Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social) - Página 47	N.A.		
	GRI 102-12	Alianzas comerciales e institucionales que la organización suscribe en beneficio de los clientes	<b>Alianzas e inversionistas</b> Adhesiones y afiliaciones – Página 41	N.A.		
	GRI 102-13	Asociaciones a las que pertenece la organización (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que apoya	<b>Alianzas e inversionistas</b> Adhesiones y afiliaciones – Página 42	N.A.		
	Estrategia	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	<b>Carta de la presidenta de la junta directiva</b> Página 2 <b>Carta del presidente</b> Página 4	N.A.	
GRI 102-15		Principales impactos, riesgos y oportunidades	<b>Carta del presidente</b> Página 5	N.A.		
Ética e integridad	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	<b>Ética y Transparencia</b> Página 36	Ética y transparencia		
	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<b>Ética y Transparencia</b> Página 37	Ética y transparencia		X
Gobierno Corporativo	GRI 102-18	Estructura de gobernanza de la organización incluidos los comités del máximo órgano de gobierno, así como los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.	<b>Gobierno Corporativo</b> Página 29	Gobierno Corporativo		X

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
	GRI 102-19	Delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno	<b>Gobierno Corporativo</b> Principales políticas de buen gobierno - Página 31	Gobierno Corporativo		
	GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		Gobierno Corporativo		
	GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	<b>Materialidad de Bancamía</b> Involucramiento de los grupos de interés - página 21	N.A.		
	GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<b>Gobierno Corporativo</b> Integración de la junta directiva - Página 30	Gobierno Corporativo		
	GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		Gobierno Corporativo		
	GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<b>Gobierno Corporativo</b> Principales políticas de buen gobierno - Página 32	Gobierno Corporativo		
	GRI 102-25	procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses		Gobierno Corporativo		
	GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	<b>Ética y Transparencia</b> Página 36	Gobierno Corporativo		
	GRI 102-27	Medidas adoptadas por la organización para desarrollar y potenciar el conocimiento del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales	<b>Gobierno Corporativo</b> Principales políticas de buen gobierno - Página 32	Gobierno Corporativo		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
Participación de los grupos de interés	GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Gobierno Corporativo		
	GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	<b>Gobierno Corporativo</b> Principales políticas de buen gobierno - Página 33	Gobierno Corporativo		
	GRI 102-30	Función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales	<b>Gestión de riesgos</b> Gestión de riesgos - Página 119, Página 126, Página 129	Gobierno Corporativo		X
	Propio	Enfoque de género para el Gobierno Corporativo	<b>Gobierno Corporativo</b> Principales políticas de buen gobierno - Página 33	Gobierno Corporativo		
	GRI 102-40	Lista de los grupos de interés	<b>Materialidad de Bancamía</b> Grupos de interés - página 16	N.A.		
	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento - Página 142 Anexo 4 - Página 170	N.A.		
	GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<b>Materialidad de Bancamía</b> Priorización de los grupos de interés - página 20	N.A.		
	GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<b>Materialidad de Bancamía</b> Involucramiento de los grupos de interés - página 21	N.A.		
	GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	<b>Materialidad de Bancamía</b> Materialidad - página 15	N.A.		
Prácticas para la elaboración del informe	GRI 102-47	Lista de temas materiales	<b>Materialidad de Bancamía</b> Detalle de los temas materiales para Bancamía - página 23	N.A.		
	GRI 102-48	Reexpresión de la información	<b>Acerca del informe de gestión sostenible</b> Página 13	N.A.		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado	
	GRI 102-49	Cambios en la elaboración del informe		N.A.			
	GRI 102-50	Periodo objeto del informe		N.A.			
	GRI 102-51	Fecha del último informe	2020	N.A.			
	GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	N.A.			
	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	<a href="mailto:gestion.sostenible@bancamia.com.co">gestion.sostenible@bancamia.com.co</a> <a href="mailto:lynda.ramirez@bancamia.com.co">lynda.ramirez@bancamia.com.co</a> <a href="mailto:david.arias@bancamia.com.co">david.arias@bancamia.com.co</a>	N.A.			
	GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	<b>Acerca del informe de gestión sostenible</b> Página 13	N.A.			
	GRI 102-56	Verificación externa del informe de sostenibilidad	<b>Memorandos de revisión independiente,</b> Revisión independiente del informe de gestión sostenible, Página 150	N.A.			
	Enfoques de gestión	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura – Gobierno Corporativo	<b>Gobierno Corporativo</b> Página 27	Gobierno Corporativo		
		GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes – Gobierno Corporativo	<b>Gobierno Corporativo</b> Página 28	Gobierno Corporativo		
		GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión – Gobierno Corporativo	<b>Gobierno Corporativo</b> Página 29	Gobierno Corporativo		
GRI 103-1		Explicación del tema material y su Cobertura – Ética y Transparencia	<b>Ética y Transparencia</b> Página 35	Ética y transparencia			
GRI 103-2		El enfoque de gestión y sus componentes – Ética y Transparencia	<b>Ética y Transparencia</b> Página 36	Ética y transparencia			
GRI 103-3		Evaluación del enfoque de gestión – Ética y Transparencia	<b>Ética y Transparencia</b> Página 36	Ética y transparencia			
GRI 103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Finanzas sostenibles</b> Finanzas sostenibles - Página 45	Finanzas sostenibles			

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
		Finanzas Sostenibles Cambio Climático Gestión Ambiental	<b>Finanzas sostenibles</b> Cambio climático - Página 47  <b>Finanzas sostenibles</b> Gestión ambiental - Página 49			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Finanzas Sostenibles	<b>Finanzas sostenibles</b> Finanzas sostenibles - Página 45	Finanzas sostenibles		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Finanzas Sostenibles		Finanzas sostenibles		
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Desempeño económico Cadena de valor sostenible	<b>Desempeño económico</b> Contexto Macroeconómico - Página 55  <b>Desempeño económico</b> Cadena de valor sostenible - Página 66	Desempeño económico		
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Desempeño económico</b> Contexto Macroeconómico - Página 55	Desempeño económico		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Desempeño económico	<b>Desempeño económico</b> Contexto Macroeconómico - Página 56	Desempeño económico		
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Creación de valor social Derechos humanos	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 74  <b>Creación de valor social</b> Derechos humanos - Página 85	Creación de valor social		
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Creación de valor social	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 76	Creación de valor social		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Creación de valor social	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 79	Creación de valor social		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Inclusión financiera Inclusión social	<b>Inclusión financiera</b> Página 89, Página 92, Página 97, Página 99	Inclusión financiera		
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Inclusión financiera Inclusión social	<b>Inclusión financiera</b> Página 92	Inclusión financiera		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Inclusión financiera Inclusión social	<b>Inclusión financiera</b> Página 90	Inclusión financiera		
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Clientes y experiencia del consumidor financiero	<b>Clientes y experiencia del consumidor financiero</b> Página 104	Experiencia de los consumidores financieros		
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Clientes y experiencia del consumidor financiero		Experiencia de los consumidores financieros		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Clientes y experiencia del consumidor financiero		Experiencia de los consumidores financieros		
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Transformación digital	<b>Transformación digital</b> Página 111	Transformación digital e innovación		
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Transformación digital	<b>Transformación digital</b> Página 112	Transformación digital e innovación		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Transformación digital	<b>Transformación digital</b> Página 113	Transformación digital e innovación		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Gestión de Riesgos SARLAFT Seguridad de la Información y gestión de datos	<b>Gestión de riesgos</b> Gestión de riesgos – Página 119, Página 120, Página 124, Página 125, Página 126, Página 129, Página 131 <b>Gestión de riesgos</b> Seguridad de la información y gestión de datos – Página 134	Gestión de riesgos	Se omiten indicadores cuantitativos de seguridad de la información por confidencialidad de la información de Bancamía	
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Gestión de riesgos</b> Gestión de riesgos – Página 122, Página 125, Página 128, Página 129	Gestión de riesgos		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<b>Gestión de riesgos</b> Gestión de riesgos – Página 124, Página 129	Gestión de riesgos		
	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura Gestión del Talento Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 138 <b>Gestión del talento</b> Seguridad y Salud en el Trabajo – Página 144	N.A.		
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 139	N.A.		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 139	N.A.		
Anticorrupción	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<b>Ética y Transparencia</b> Página 37	Ética y transparencia		
Anticorrupción	Propio	Gestión general del asunto no material. Logros, retos, oportunidades y metas.	<b>Cumplimiento Regulatorio</b> Página 38	N.A.		
	Propio	Acompañamiento a áreas para implementación de nuevas normativas		N.A.		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
Gestión con inversionistas	Propio	Gestión general del asunto no material Logros, retos, oportunidades y metas	<b>Alianzas e inversionistas</b> Gestión con inversionistas - Página 41	N.A.		
Finanzas sostenibles	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	<b>Finanzas sostenibles</b> Cambio climático - Página 47	Finanzas sostenibles		
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	<b>Finanzas sostenibles</b> SARAS (Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social) - Página 48	Gestión de riesgos		
	Propio	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar beneficios sociales y ambientales para cada línea desglosada por propósito	<b>Finanzas sostenibles</b> Página 46	Finanzas sostenibles		X
Cambio Climático	Propio	Gestión de vulnerabilidad climática	<b>Finanzas sostenibles</b> Análisis de vulnerabilidad climática - Página 49	N.A.		
Energía	GRI 302-1	Evaluación del enfoque de gestión	<b>Finanzas sostenibles</b> Gestión ambiental - Página 49	N.A.		
Emisiones	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<b>Finanzas sostenibles</b> Huella de carbono corporativa - Página 51	N.A.		
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		N.A.		
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		N.A.		
Agua	GRI 303-5	Consumo de agua	<b>Finanzas sostenibles</b> Cambio climático - Página 49	N.A.		
Materiales	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	<b>Finanzas sostenibles</b> Gestión ambiental - Página 49	N.A.		
	GRI 306-3	Residuos generados		N.A.		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
Efluentes y residuos	GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación		N.A.		
	GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación		N.A.		
Desempeño ambiental	Propio	Intensidad de consumo de recursos por cliente		N.A.		
Desempeño económico	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	<b>Desempeño económico</b> Contexto Macroeconómico – Página 56	Desempeño económico		X
	Propio	Calificación de riesgos	<b>Desempeño económico</b> Contexto Macroeconómico – Página 57	Desempeño económico		
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	<b>Desempeño económico</b> Resultados financieros de la gestión – Página 58 Anexo 2 Detalle cartera no Agro y Agro – Página 162	Desempeño económico		
	Propio	Gestión cartera Agro	<b>Desempeño económico</b> Resultados financieros de la gestión – Página 58 Anexo 2 Detalle cartera no Agro y Agro – Página 163	Desempeño económico		
	FS15	Política para el diseño justo y venta transparente de los productos y servicios financieros	<b>Desempeño económico</b> Política de creación y desarrollo de productos – Página 64	Desempeño económico		
	Propio	Gestión de marketing y redes sociales	<b>Desempeño económico</b> Gestión de marketing – Página 64	Desempeño económico		
	Propio	Productos de captación	<b>Desempeño económico</b> Gestión de liquidez – Página 61	Desempeño económico		
	Propio	Gestión de seguros	<b>Desempeño económico</b> Seguros – Página 60 Anexo 2 – Página 164	Desempeño económico		
Impactos	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 85	Creación de valor social		

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
Económicos indirectos	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	<b>Desempeño económico</b> Contexto Macroeconómico – Página 57	Desempeño económico		
Cadena de valor sostenible	Propio	Proporción de gasto en proveedores nacionales	<b>Desempeño económico</b> Cadena de valor sostenible – Página 68	N.A.		
Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	<b>Desempeño económico</b> Selección de proveedores – Página 67	N.A.		
Creación de valor social	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 79 Anexo 3- Página 166	Creación de valor social		X
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 80	Creación de valor social		
	Propio	Personas atendidas con asesoramiento objetivo	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 81	Creación de valor social		
	Propio	Talleres de educación financiera	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 81	Creación de valor social		
	Propio	Gestión Empropaz	<b>Creación de valor social</b> Creación de valor social - Página 82	Creación de valor social		
Derechos humanos	Propio	Diversidad y población vulnerable	<b>Creación de valor social</b> Derechos humanos – Página 85	N.A.		
	GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		N.A.		
Inclusión y acceso financiero	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 95 Inclusión social – Página 98	Inclusión financiera		X
	Propio	Cobertura canales presenciales	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 93	Inclusión financiera		

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
	Propio	Número de clientes bancarizados	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 97	Inclusión financiera		
	Propio	Inclusión financiera para grupos poblacionales con enfoque diferencial -Migrantes -Mujer	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 98	Inclusión financiera		
	Propio	Pago de mesadas ingreso solidario	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 93	Inclusión financiera		
	Propio	Volúmenes transaccionales por canalidad	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 94	Inclusión financiera		
	Propio	Usuarios digitales por género	<b>Inclusión financiera</b> Inclusión financiera – Página 98	Inclusión financiera		
Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero	Propio	Canales de atención a PQR's	<b>Clientes y experiencia del consumidor financiero</b> Página 106	Experiencia de los consumidores financieros		
	Propio	Tipologías de PQR's gestionadas	<b>Clientes y experiencia del consumidor financiero</b> Página 107	Experiencia de los consumidores financieros		X
Transformación digital	Propio	Cliente digital y transaccionalidad	<b>Transformación digital</b> Página 113	Transformación digital e innovación		X
	Propio	Soñando juntos digital y CDT digital	<b>Transformación digital</b> Página 114	Transformación digital e innovación		
	Propio	Credimía digital	<b>Transformación digital</b> Página 115	Transformación digital e innovación		
Empleo	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 170	N.A.		
	GRI 401-3	Permiso parental	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 173	N.A.		
Formación y enseñanza	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 174	N.A.		X

Segmento Cartas y Reconocimientos

Capítulo 04 Sobre Bancamía

Capítulo 05 Acerca del informe de gestión sostenible

Capítulo 06 Materialidad de Bancamía

Capítulo 07 Gobierno Corporativo

Capítulo 08 Alianzas e Inversionistas

Capítulo 09 Finanzas sostenibles

Capítulo 10 Desempeño Económico

Capítulo 11 Creación de valor social

Capítulo 12 Inclusión Financiera

Capítulo 13 Clientes y Experiencia del Consumidor Financiero

Capítulo 14 Transformación digital

Capítulo 15 Gestión de riesgos

Capítulo 16 Gestión del Talento

Segmento Memorandos de revisión independiente

Segmento **Anexos**

Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Tema material	Omisión	Verificado
	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 139	N.A.		
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 175	N.A.	Los resultados presentados corresponden a la evaluación 2020 y no 2021	
Gestión del talento	DJSI 3.5.1	Contratación	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 177	N.A.		
	Propio	Información sobre empleados y otros trabajadores	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 170	N.A.	No se incluyen practicantes Sena	
	Propio	Clima laboral	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 141	N.A.		
	Propio	Beneficios para los empleados a tiempo completo y temporales	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 140	N.A.		
	Propio	Diversidad en empleados	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 141 Anexo 4 – Página 176	N.A.		
	Propio	Educación financiera para colaboradores	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 141	N.A.		
	Propio	Políticas de género y programas con los colaboradores	<b>Gestión del talento</b> Gestión del talento – Página 141	N.A.		
Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Gestión del talento</b> Seguridad y Salud en el Trabajo – Página 144	N.A.		
	GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajador	<b>Gestión del talento</b> Seguridad y Salud en el Trabajo – Página 145	N.A.		
	GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo		N.A.		
	Propio	Lesiones por accidente laboral	<b>Gestión del talento</b> Anexo 4 – Página 152	N.A.	No se incluyen lesiones de contratistas y o proveedores que trabajan al interior de las instalaciones de Bancamía	

# Estados Financieros

por los años terminados  
el **31 de diciembre de**  
**2021 y 2020**  
e Informe del  
**Revisor Fiscal**





# INFORME DEL REVISOR FISCAL

## Señores Accionistas **Banco de las Microfinanzas – Bancamía S.A.:**

### Informe sobre la auditoría de los estados financieros

#### Opinión

He auditado los estados financieros de Banco de las Microfinanzas – Bancamía S.A. (el Banco), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y los estados de resultado y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre de 2021, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior, excepto por la aplicación por única vez al 31 de diciembre de 2021 de la aplicación voluntaria permitida por el Decreto 1311 de 2021 para reconocer en

resultados acumulados los efectos del cambio de tarifa del impuesto de renta en el período gravable 2021.

## Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección “Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros” de mi informe. Soy independiente con respecto al Banco, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

## Asuntos clave de auditoría

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros del período corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros como un todo

y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.

## Evaluación de la provisión para riesgo crediticio de la cartera comercial y microcrédito según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia (véanse las notas 5(d) y 11 a los estados financieros)

### Asunto clave de Auditoría

El saldo de la cartera de créditos comercial y microcrédito y su provisión por riesgo crediticio al 31 de diciembre de 2021, ascienden a \$1.620.708 millones y \$71.676 millones respectivamente:

El Banco registra la provisión de cartera de créditos comercial y microcrédito, según lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien establece la constitución de provisiones mínimas de acuerdo con las pérdidas esperadas determinadas según la metodología de calificación de riesgo de crédito definida en el modelo de referencia para la cartera comercial y en el régimen general para la cartera de microcrédito.

Consideré como asunto clave de auditoría la metodología para la asignación de la calificación de riesgo de crédito de clientes clasificados en cartera comercial y microcrédito en razón a que incorpora elementos de juicio significativos en los supuestos claves de análisis, incluidas las variables financieras y de comportamiento de pago de los clientes, las cuales permiten capturar el riesgo de crédito asociado

### Cómo fue abordado en la auditoría

Mis procedimientos de auditoría para evaluar la asignación de la calificación por riesgo de crédito y su efecto en la provisión incluyeron entre otros, los siguientes:

1. Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso del Banco para la determinación de la provisión de los créditos comerciales y de microcrédito. Esto incluyó controles asociados con: (1) validación de la metodología y modelos de asignación de calificación por riesgo de crédito según disposiciones regulatorias, (2) monitoreo del Banco sobre la asignación de calificaciones por riesgo de crédito y el resultado del valor de las provisiones, (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos para la determinación de la provisión de créditos, así como de los cálculos de las provisiones, y (4) evaluación para identificar si hubo cambios significativos en el riesgo de crédito.

2. Inspección de una muestra de expedientes de la cartera de crédito, para verificar que la calificación otorgada a clientes de cartera comercial y microcrédito cumple

## Evaluación de la provisión para riesgo crediticio de la cartera comercial y microcrédito según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia

(véanse las notas 5(d) y 11 a los estados financieros)

Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>a los impactos de la pandemia COVID-19. Esta calificación de riesgo asignada es incorporada como un parámetro en el modelo de referencia para el cálculo de las provisiones por riesgo crediticio de la cartera comercial y en el régimen general para la cartera de microcrédito.</p>	<p>con las directrices definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el sistema de provisiones y se encuentra soportada según las características financieras, cualitativas o económicas del cliente y su posterior incorporación en el modelo de referencia para la cartera comercial y el régimen general para la cartera de microcrédito para el cálculo de provisiones.</p> <p>3. Recálculo de la provisión sobre la totalidad de cartera comercial y microcrédito, de acuerdo con la norma contable regulatoria vigente.</p>

## Evaluación de la provisión general adicional de cartera de crédito por riesgo crediticio según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia para los estados financieros separados

(véanse las notas 5 (d) y 11 a los estados financieros)

Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>Al 31 de diciembre de 2021, el Banco registró una provisión general adicional de cartera de crédito por \$14.215 millones, aprobada por la Junta Directiva, la cual se constituyó con el objetivo de cubrir el riesgo de crédito derivado de la coyuntura por COVID-19 en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Consideré la provisión general adicional como un asunto clave de auditoría porque la medición requirió un</p>	<p>Mis procedimientos de auditoría para evaluar la suficiencia de la provisión adicional por riesgo de crédito incluyeron, entre otros, los siguientes:</p> <p>1. Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso del Banco para la determinación de la provisión adicional de la cartera de créditos, establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esto incluyó controles relacionados con: (1)</p>

## Evaluación de la provisión general adicional de cartera de crédito por riesgo crediticio según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia para los estados financieros separados (véanse las notas 5 (d) y 11 a los estados financieros)

Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>juicio significativo, conocimiento de los clientes y la experiencia en la industria, en especial con relación a: (1) la evaluación de la metodología utilizada para estimar la provisión adicional a doce meses, (2) la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores, los periodos de gracia y demás medidas adoptadas en virtud de las Circulares 007 y 014 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia y (3) estimación prospectiva de los efectos macroeconómicos generales de la coyuntura generada por el COVID-19 sobre los portafolios expuestos al riesgo de crédito.</p>	<p>aprobación de la metodología de estimación de provisiones adicionales por parte de la Junta Directiva (2) monitoreo del Banco sobre los cambios de riesgo de los clientes de la cartera de créditos; (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada al modelo que determina la provisión adicional de los créditos; y (4) la revisión de las variables macroeconómicas consideradas para la estimación de la provisión adicional.</p> <p>2. Los profesionales con conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito me asistieron en: (1) evaluar la metodología y datos clave utilizados para determinar la provisión adicional a doce meses de la cartera; (2) evaluar las variables macroeconómicas; (3) evaluar los ajustes cualitativos aplicados al modelo; (4) evaluar los supuestos clave de la metodología comparándolos con los datos de mercado disponibles; y (5) recalcular la provisión general adicional al 31 de diciembre de 2021.</p>

## Evaluación del deterioro de la plusvalía generada como resultado del valor adicional pagado por el portafolio de la cartera de microcrédito y comercial adquirido por el Banco. (véanse las notas 5 (j) y 18 a los estados financieros)

Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>El estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 incluye un saldo de plusvalía por \$31.314 millones, originado en el valor adicional pagado por el portafolio de cartera de microcrédito y comercial a estableci-</p>	<p>Mis procedimientos de auditoría para evaluar el deterioro de la plusvalía incluyeron, entre otros, los siguientes:</p> <p>1. Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en valoración</p>

**Evaluación del deterioro de la plusvalía generada como resultado del valor adicional pagado por el portafolio de la cartera de microcrédito y comercial adquirido por el Banco.**  
(véanse las notas 5 (j) y 18 a los estados financieros)

Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>mientos de comercio y Accionistas del Banco, en años anteriores.</p> <p>El Banco anualmente realiza la evaluación de deterioro del valor de la plusvalía. Dicha determinación es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de los estados financieros adjuntos, debido al alto grado de juicio involucrado en el desarrollo de modelo para verificar si hay deterioro con base en el enfoque requerido en la NIC 36.</p> <p>Consideré la evaluación del deterioro de la plusvalía como asunto clave de auditoría debido a: (1) la significancia de los montos y (2) requirió juicio significativo y un esfuerzo de auditoría para evaluar la evidencia obtenida, así como la participación de profesionales con experiencia y conocimiento en valoración.</p>	<p>para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso del Banco para determinar el valor recuperable. Esto incluyó controles asociados con: (1) la evaluación de si el modelo desarrollado por el valorador contratado por el Banco, es consistente con las prácticas de valuación generalmente utilizadas para ese propósito, y (2) Comparación año a año de los supuestos clave utilizados, para determinar posibles variaciones y comparación de los supuestos macroeconómicos, de precios y tasas de descuento con datos de mercados.</p> <p>2. Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en valoración, que me asistieron en: (1) analizar y evaluar los principales datos de entrada: empleados en el cálculo de los flujos de dividendos proyectados, con información obtenida de fuentes externas con respecto a elementos claves con la inflación, IBR (Índice Bancario de Referencia) y la tasa impositiva (2) la comparación entre los supuestos clave empleados en las proyecciones de ejercicios anteriores con los valores reales obtenidos con datos de mercado; (3) la evaluación del modelo e insumos clave utilizados; (4) la evaluación de las proyecciones macroeconómicas; (5) la evaluación de los ajustes cualitativos aplicados a los modelos y (6) efectuar recálculos independientes para evaluar la exactitud matemática sobre las proyecciones del estado de resultados, de los flujos de dividendos proyectados, las tasas de descuento y el valor presente neto.</p>

## Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 24 de febrero de 2021, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

## Otra información

La administración es responsable de la otra información. La otra información comprende el Informe de la Junta y del Presidente del Banco y el Informe de la Junta sobre Gobierno Corporativo, pero no incluye los estados financieros y mi informe de auditoría correspondiente, ni el informe de gestión sobre el cual me pronuncie en la sección de Otros requerimientos legales y regulatorios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995.

Mi opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expreso ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre ésta.

En relación con mi auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una incongruencia material entre esa información y los estados financieros o mi conocimiento obtenido en la auditoría, o si de algún modo, parece que existe una incorrección material.

Si, basándome en el trabajo que he realizado, concluyo que existe un error material en esta otra información, estoy obligado a informar este hecho. No tengo nada que informar en este sentido.

## Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Banco en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Banco.

## Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros considerados como un todo, están libres de errores de im-

portancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre

material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que el Banco deje de operar como un negocio en marcha.

- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

Comunico a los encargados del gobierno del Banco, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser co-

municado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.

## Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

### 1. Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2021:

- a)** La contabilidad del Banco ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b)** Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
- c)** La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d)** Se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la implementación e impacto en el estado de situación financiera y en el estado de resultados y otro resultado integral de los sistemas de administración de riesgos aplicables.
- e)** Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- f)** La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relati-

va a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. El banco no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 28 de febrero de 2022.

**2.** Efectúe seguimiento a las respuestas sobre las cartas de recomendaciones dirigidas a la administración del Banco y no hay asuntos de importancia material pendientes que puedan afectar mi opinión.



Freddy Ricardo Chauta Vargas  
Revisor Fiscal de Banco de las Microfinanzas  
– Bancamia S.A.  
T.P. 165915 - T  
Miembro de KPMG S.A.S

28 de febrero de 2022

# INFORME INDEPENDIENTE DEL REVISOR FISCAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 1o) Y 3o) DEL ARTÍCULO 209 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

## Señores Accionistas Banco de las Microfinanzas – Bancamía S.A.

### Descripción del Asunto Principal

Como parte de mis funciones como Revisor Fiscal y en cumplimiento de los artículos 1.2.1.2 y 1.2.1.5 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, debo reportar sobre el cumplimiento de los numerales 1o) y 3o) del artículo 209 del Código de Comercio, detallados como sigue, por parte del Banco en adelante “la Sociedad” al 31 de diciembre de 2021, en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente, acerca de que los actos de los administradores han dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas y que existen adecuadas medidas de control interno, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los criterios indicados en el párrafo denominado Criterios de este informe:

**1o)** Si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las ordenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas, y

**3o)** Si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder.

## Responsabilidad de la administración

La administración de la Sociedad es responsable por el cumplimiento de los estatutos y de las decisiones de la Asamblea de Accionistas y por diseñar, implementar y mantener medidas adecuadas de control interno, que incluyen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC y los sistemas de administración de riesgos implementados: Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM, Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en examinar si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas, y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder y reportar al respecto en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente basado en la evidencia obtenida. Efectué mis procedimientos de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 (Revisada) aceptada en Colombia (International Standard on Assurance Engagements – ISAE 3000, por sus siglas en inglés, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento - In-

ternational Auditing and Assurance Standard Board – IAASB, por sus siglas en inglés y traducida al español en 2018. Tal norma requiere que planifique y efectúe los procedimientos que considere necesarios para obtener una seguridad razonable acerca de si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y los sistemas de administración de riesgos implementados: SARC, SARM, SARL, SARLAFT, SARO y SAC, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en todos los aspectos materiales.

La Firma de contadores a la cual pertenezco y que me designó como revisor fiscal de la Sociedad, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema completo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales legales y reglamentarias aplicables.

He cumplido con los requerimientos de independencia y ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por la Junta de Normas Internacionales de Ética para Contadores – IESBA, por sus siglas en inglés, que se basa en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de mi juicio profesional, incluyendo la evaluación del riesgo de que los actos de los administradores no se ajusten a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y que las medidas de control interno, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y los sistemas de administración de

riesgos implementados: SAC, SARC, SARM, SARL, SARLAFT y SARO, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder no estén adecuadamente diseñadas e implementadas, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este trabajo de aseguramiento razonable incluye la obtención de evidencia al 31 de diciembre de 2021. Los procedimientos incluyen:

- Obtención de una representación escrita de la Administración sobre si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y los sistemas de administración de riesgos implementados: SAC, SARC, SARM, SARL, SARLAFT y SARO, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Lectura y verificación del cumplimiento de los estatutos de la Sociedad.

- Obtención de una certificación de la Administración sobre las reuniones de la Asamblea de Accionistas, documentadas en las actas.
- Lectura de las actas de la Asamblea de Accionistas y los estatutos y verificación de si los actos de los administradores se ajustan a los mismos.
- Indagaciones con la Administración sobre cambios o proyectos de modificación a los estatutos de la Sociedad durante el período cubierto y validación de su implementación.

- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y los sistemas de administración de riesgos implementados: SAC, SARC, SARM, SARL, SARLAFT y SARO, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual incluye:
- Pruebas de diseño, implementación y eficacia operativa sobre los controles relevantes de los componentes de control interno sobre el reporte financiero y los elementos establecidos por la Sociedad, tales como: entorno de control, proceso de valoración de riesgo por la entidad, los sistemas de información, actividades de control y seguimiento a los controles.
- Evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles relevantes, manuales y automáticos, de los procesos clave del negocio relacionados con las cuentas significativas de los estados financieros.
- Verificación del apropiado cumplimiento de las normas e instructivos sobre los Sistemas de Administración de Riesgos y Atención al Consumidor aplicables a la Sociedad: SAC, SARC, SARM, SARL, SARLAFT y SARO .
- Emisión de cartas a la gerencia y a los encargados del gobierno corporativo con mis recomendaciones sobre las deficiencias en el control interno consideradas no significativas que fueron identificadas durante el trabajo de revisoría fiscal.
- Seguimiento a los asuntos incluidos en las cartas de recomendación que emití con relación a las deficiencias en el control interno consideradas no significativas.

## Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, es posible que existan controles efectivos a la fecha de mi examen que cambien esa condición en futuros períodos, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas y porque la evaluación del control interno tiene riesgo de volverse inadecuada por cambios en las condiciones o porque el grado de cumplimiento con las políticas y procedimientos puede deteriorarse. Por otra parte, las limitaciones inherentes al control interno incluyen el error humano, fallas por colusión de dos o más personas o, inapropiado sobrepaso de los controles por parte de la administración.

## Criterios

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo Descripción del Asunto principal comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea de Accionistas y, b) los componentes del control interno implementados por la Sociedad, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en lo establecido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Conclusión

Mi conclusión se fundamenta con base en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y los sistemas de administración de riesgos implementados: SAC, SARC, SARM, SARL, SARLAFT y SARO, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Freddy Ricardo Chauta Vargas  
Revisor Fiscal de Banco de las Microfinanzas  
– Bancamia S.A.  
T.P. 165915 - T  
Miembro de KPMG S.A.S

28 de febrero de 2022

## Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A.

### Estado de Situación Financiera

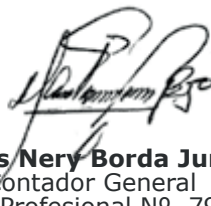
(En millones de pesos colombianos)

	Nota	31 de diciembre de 2021	31 de diciembre de 2020
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	8	\$ 144.291	271.612
Operaciones de mercado monetario	9	46.006	0
Inversiones	10	33.142	21.071
Cartera de créditos, neta	11	1.543.545	1.363.920
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, neta	12	68.995	108.726
Gastos pagados por anticipado	13	3.546	4.170
Otros activos no financieros	14	15.860	12.977
Propiedades y equipos	15	66.459	63.214
Activos por derecho de uso	16	11.343	16.129
Impuesto a las ganancias corriente	37(d)	8.692	7.175
Activos intangibles distintos a plusvalía	17	42.639	43.069
Plusvalía	18	31.314	31.314
<b>Total activo</b>		<b>\$ 2.015.832</b>	<b>1.943.377</b>
<b>PASIVOS</b>			
Pasivos financieros a costo amortizado	19	\$ 938.864	879.929
Obligaciones financieras	20	526.108	574.441
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	21	38.163	29.974
Pasivos por arrendamientos	22	12.626	17.435
Provisiones por beneficios a los empleados	23	12.655	8.517
Provisiones	24	10.669	8.457
Otros pasivos no financieros	25	10.472	9.422
Pasivos por impuesto diferido	37(c)	21.819	8.458
<b>Total pasivo</b>		<b>\$ 1.571.376</b>	<b>1.536.633</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital suscrito y pagado	26	\$ 186.042	186.042
Prima de Emisión		7.347	7.347
Reservas	27	181.705	170.321
Resultado del periodo		50.174	20.219
Resultados acumulados		6.909	9.467
Otro resultado integral		12.279	13.348
<b>Total patrimonio</b>		<b>444.456</b>	<b>406.744</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>\$ 2.015.832</b>	<b>1.943.377</b>

Las notas 1 a 48 adjuntas son parte integral de los estados financieros.



**Miguel Ángel Charria Liévano**  
Representante Legal



**Carlos Nery Borda Junco**  
Contador General  
Tarjeta Profesional N°. 7936-T



**Freddy Ricardo Chauta Vargas**  
Revisor Fiscal  
TP 165915 -T Miembro de KPMG S.A.S  
(Véase mi informe del 28 de febrero de 2022)


## Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. Estado de resultado y otro resultado integral (En millones de pesos colombianos)

Por los años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2021	2020
Ingresos por intereses y valoración actividades ordinarias	28	483.482	464.807
Gastos por intereses y valoración actividades ordinarias	29	(57.494)	(71.086)
<b>Ingreso neto por intereses y valoración</b>		<b>425.988</b>	<b>393.721</b>
Provisiones de cartera y cuentas por cobrar, neto	30	(136.215)	(160.209)
<b>Margen bruto</b>		<b>289.773</b>	<b>233.512</b>
Ingresos por comisiones y otros servicios	31	88.785	70.951
Gastos por comisiones y otros servicios	32	(9.844)	(6.362)
<b>Margen bruto después de comisiones y otros servicios</b>		<b>368.714</b>	<b>298.101</b>
Otros ingresos	33	27.006	15.074
Gastos de personal	34	(179.193)	(165.199)
Otros gastos	35	(103.836)	(83.550)
Gastos de depreciación y amortización	36	(27.888)	(31.730)
<b>Utilidad antes de impuesto a las ganancias</b>		<b>84.803</b>	<b>32.696</b>
Gastos por impuesto a las ganancias	37(a)	(34.629)	(12.477)
<b>Resultado del período</b>		<b>\$ 50.174</b>	<b>20.219</b>
<b>Otro resultado integral</b>			
Ítems que no serán reclasificados a resultados del período:			
Revaluación de edificios y terrenos	15	1.933	1.442
Transferencia de superávit de revaluación a resultados acumulados, neto de impuestos	15	(211)	(342)
Impuesto a las ganancias sobre otros resultados integrales	37(c)	(2.791)	(306)
<b>Otro resultado integral del año, neto de impuestos</b>		<b>(1.069)</b>	<b>794</b>
<b>Resultados integrales total del año</b>		<b>\$ 49.105</b>	<b>21.013</b>
Utilidad por acción (en pesos colombianos)		0,27	0,11

Las notas 1 a 48 adjuntas son parte integral de los estados financieros

  
**Miguel Ángel Charria Liévano**  
Representante Legal


  
**Carlos Nery Borda Junco**  
Contador General  
Tarjeta Profesional N°. 7936-T

  
**Freddy Ricardo Chauta Vargas**  
Revisor Fiscal  
TP 165915 -T Miembro de KPMG S.A.S  
(Véase mi informe del 28 de febrero de 2022)


## Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. Estado de cambios en el Patrimonio (En millones de pesos colombianos)

Nota	Capital suscrito y pagado	Prima de Emisión	Reservas		Utilidades Retenidas		Otros Resultados integrales	Total patrimonio		
			Reservas legales	Otras reservas varias	Resultado del período	Resultados acumulados				
<b>POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE 2021 Y 2020</b>										
	\$	186.042	7.347	61.290	86.945	148.235	40.016	9.129	12.554	403.323
<b>Saldo al 31 de diciembre 2019</b>										
<b>Cambios en el patrimonio:</b>										
		-	-	-	-	(40.016)	40.016	-	-	-
		-	-	4.002	-	4.002	(4.002)	-	-	-
		-	-	-	18.084	18.084	(18.084)	-	-	-
40		-	-	-	-	-	(18.070)	-	-	(18.070)
		-	-	-	-	20.219	-	-	-	20.219
15		-	-	-	-	-	-	-	1.442	1.442
		-	-	-	-	-	136	-	-	136
37		-	-	-	-	-	-	-	(306)	(306)
15		-	-	-	-	-	342	-	(342)	-
		-	-	4.002	18.084	22.086	(19.797)	338	794	3.421
	\$	186.042	7.347	65.292	105.029	170.321	20.219	9.467	13.348	406.744
<b>Al 31 de diciembre de 2020</b>										
<b>Cambios en el patrimonio:</b>										
		-	-	-	-	(20.219)	20.219	-	-	-
27(2)		-	-	2.022	-	2.022	(2.022)	-	-	-
27(1)		-	-	-	9.362	9.362	(9.362)	-	-	-
40		-	-	-	-	-	(9.313)	-	-	(9.313)
		-	-	-	-	50.174	-	-	-	50.174
15		-	-	-	-	-	-	-	1.933	1.933
37		-	-	-	-	-	(2.291)	-	-	(2.291)
37		-	-	-	-	-	-	-	(2.791)	(2.791)
15		-	-	-	-	-	-	211	(211)	-
		-	-	2.022	9.362	11.384	29.955	(2.558)	(1.069)	37.712
	\$	186.042	7.347	67.314	114.391	181.705	50.174	6.909	12.279	444.456

Las notas 1 a 48 adjuntas son parte integral de los estados financieros.

  
**Miguel Ángel Charría Liévano**  
Representante Legal

  
**Carlos Nery Borda Junco**  
Contador General  
Tarjeta Profesional No. 7936-T

  
**Freddy Ricardo Chauta Vargas**  
Revisor Fiscal  
TP 165915 - T Miembro de KPMG S.A.S  
(Véase mi informe del 28 de febrero de 2022)

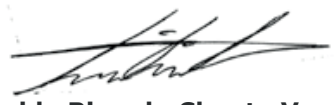
## Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. Estado de flujos de efectivo (En millones de pesos colombianos)

Por los años terminados al 31 de diciembre:	Nota	2021	2020
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>			
Cobros de intereses		\$ 365.549	259.276
Cobros de comisiones		55.063	43.058
Cobros procedentes de Corresponsales Bancarios		241.618	170.357
Otros cobros por actividades de operación		36.362	18.047
Pagos a empleados		(11.277)	(20.989)
Pagos a proveedores y terceros		(150.608)	(109.825)
Pagos por intereses		(27.977)	(35.055)
Pagos impuesto a las ganancias		-	(83)
Otros pagos por actividades de operación		(305.005)	(205.504)
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		<b>203.725</b>	<b>119.282</b>
<b>INCREMENTO EN LOS ACTIVOS DE OPERACIÓN:</b>			
Cobros de operaciones interbancarias		1.143.000	674.000
Cobros procedentes de cartera de créditos		620.472	456.827
Importes procedentes de subvenciones del gobierno		1.224	583
Fondos colocados en interbancarios		(1.189.000)	(674.000)
Desembolsos de cartera de créditos		(189.265)	(75.813)
<b>DECREMENTO EN LOS PASIVOS DE OPERACIÓN:</b>			
Cobros procedentes de depósitos y exigibilidades		616.162	613.931
Pagos por depósitos y exigibilidades		(1.309.403)	(1.020.864)
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO (UTILIZADO EN) PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		<b>\$ (103.085)</b>	<b>93.946</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>			
Compras de propiedades y equipos	15	(7.888)	(7.043)
Compras de activos intangibles	17	(2.993)	(2.030)
<b>EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>\$ (10.881)</b>	<b>(9.073)</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:</b>			
Cobros procedentes de obligaciones financieras	20 (2)	359.347	504.908
Emisión de bonos	19(3)	120.541	-
Constitución Repo		80.000	60.000
Pago de Repo		(122.130)	(20.406)
Pago de obligaciones financieras	20 (2)	(406.555)	(465.145)
Dividendos ordinarios pagados en efectivo		(7.026)	(18.070)
Pago por intereses de obligaciones financieras y bonos		(23.753)	(28.640)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		(12.282)	(13.103)
Pagos de pasivos por arrendamientos en leasing	20 (2)	(1.541)	(1.398)
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO (UTILIZADO EN) PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		<b>\$ (13.399)</b>	<b>18.146</b>
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		44	(7)
<b>(DISMINUCIÓN) AUMENTO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>		<b>(127.321)</b>	<b>103.012</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO</b>	8	<b>\$ 271.612</b>	<b>168.600</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>	8	<b>\$ 144.291</b>	<b>271.612</b>

Véanse las notas 1 a 48 adjuntas son parte integral de los estados financieros.

  
**Miguel Ángel Charria Liévano**  
Representante Legal

  
**Carlos Nery Borda Junco**  
Contador General  
Tarjeta Profesional N°. 7936-T

  
**Freddy Ricardo Chauta Vargas**  
Revisor Fiscal  
TP 165915 -T Miembro de KPMG S.A.S  
(Véase mi informe del 28 de febrero de 2022)

Bogotá D.C, 28 de febrero de 2022

## CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL BANCO DE LAS MICROFINANZAS - BANCAMIA S.A.

De acuerdo con lo ordenado por el artículo 46 de la ley 964 de 2005, en mi calidad de representante legal del Banco de las Microfinanzas – Bancamía S.A. como parte integral del Informe de Gestión presentado por el año terminado en 2021, me permito informar que los Estados Financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco.

En concordancia con el artículo 47 de la presente ley, certifico que Bancamía S.A. cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma adecuada. Así mismo, informo que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera consolidada.



**Miguel Ángel Charria Liévano**  
Representante Legal

Bogotá D.C, 28 de febrero de 2022

## CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADOR PÚBLICO DEL BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.

Los suscritos representante legal y contador público del Banco de las microfinanzas - Bancamía S.A. (en adelante el "Banco") certificamos que los Estados Financieros del Banco al 31 de diciembre del 2021 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a disposición de terceros, hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a.** Los activos y los pasivos incluidos en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021 existen y las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esa fecha.
- b.** Los hechos económicos ocurridos durante el año terminado en 31 de diciembre de 2021 han sido reconocidos en los Estados Financieros.
- c.** Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo del Banco al 31 de diciembre de 2021.

**d.** Todos los hechos económicos que afectan el Banco han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los Estados Financieros.

Asimismo, los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021 han sido autorizados para su divulgación por la junta directiva el 28 de febrero de 2022. Estos estados financieros van a ser puestos a consideración del máximo órgano social el próximo 31 de marzo de 2022, quien puede aprobar o improbar estos Estados Financieros.

Atentamente,



**Miguel Ángel Charria Liévano**  
Representante Legal



**Carlos Nery Borda Junco**  
Contador General  
Tarjeta Profesional N.º. 7936-T

# 1. ENTIDAD REPORTANTE

El Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. (en adelante "Bancamía" o "el Banco") es un establecimiento de crédito de carácter privado, con domicilio principal en la carrera 9 #66-25 en la ciudad de Bogotá - Colombia, que se constituyó el 29 de abril de 2008 mediante Escritura Pública No. 773 otorgada en la Notaría 69 del Círculo de Bogotá. La duración establecida de la Sociedad según los Estatutos Sociales es hasta el 31 de diciembre de 2099, prorrogable antes del vencimiento de dicho término. El capital autorizado del Banco a 31 de diciembre de 2021 ascendía a \$195.000.000.000 como consta en la Escritura Pública No. 583 del 06 de mayo de 2021 de la Notaria 6 del Círculo de Bogotá.

El objeto social de Bancamía es la prestación de servicios de Microfinanzas, mediante la ejecución de todas las operaciones, actos y contratos propios de los establecimientos bancarios, dentro de los lineamientos establecidos por la regulación y la ley. La Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante "la Superintendencia" o "SFC") mediante resolución No. 1622 del 10 de octubre de 2008, autorizó su funcionamiento.

El Banco no hace parte de ningún grupo empresarial, no tiene filiales ni subordinadas. Se encuentra configurada y registrada una situación de control respecto de Bancamía por parte de la Fundación BBVA para las Microfinanzas, por cuanto esta última posee el 50,874% de las acciones ordinarias en circulación del Banco.

A 31 de diciembre de 2021 el Banco contaba con 215 oficinas de servicio al público (212 al 31 de diciembre de 2020) y 3.119 colaboradores, (3.197 colaboradores a 31 de diciembre de 2020).

Así mismo, al 31 de diciembre de 2021, el Banco contaba con 600 Corresponsales Bancarios Red Propia y con 27.458 Corresponsales Bancarios en Red Posicionada ubicados en 988 municipios de 32 departamentos; mientras que al 31 de diciembre de 2020 contaba con 503 corresponsales bancarios red propia ubicados en 411 municipios de 28 departamentos, y con 20.021 corresponsales en red posicionada ubicados en 972 municipios de 32 departamentos.

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

### 2.1.

#### Normas contables aplicadas:

Los estados financieros, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF) establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020 y 938 del 19 de agosto de 2021.

Las NCIF aplicables en 2021 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al segundo semestre de 2020.

El Banco aplica a los presentes estados financieros, las excepciones contempladas en el Título 4 regímenes especiales del Capítulo 1 del Decreto 2420 de 2015, en relación con la NIIF 9 respecto del tratamiento de la cartera y su deterioro,

de igual forma la clasificación y la valoración de las inversiones, para estos casos continúa aplicando lo requerido en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Igualmente, el Banco adoptó la alternativa del Decreto 1311 del 20 de octubre de 2021, que permitió reconocer contablemente con cargo a los resultados acumulados en el patrimonio y solo por el año 2021, la variación en el impuesto de renta diferido, derivada del aumento de la tarifa del impuesto de renta, según lo establecido en la Ley de Inversión Social 2155 de 2021.

## 2.2.

### Bases de medición:

Estos estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por la revaluación de ciertas propiedades e instrumentos financieros que son medidos a valores revaluados o a valores razonables al final de cada periodo de reporte, como se explica en las políticas contables. El costo histórico está generalmente basado sobre el valor razonable de la contraprestación entregada en el intercambio de bienes y servicios.

## 2.3.

### Moneda funcional y de presentación:

Para efectos legales en Colombia, los estados financieros principales son los estados financieros individuales, los cuales se expresan en pesos colombianos, por ser la moneda de presentación o reporte para todos los efectos. La moneda funcional es el peso colombiano, que corresponde a la moneda del entorno económico principal en el que opera el Banco. Todas las cifras se presentan en millones de pesos y han sido redondeadas a la unidad más cercana, excepto la utilidad y dividendo por acción la cual se expresa en pesos colombianos.

## 3. USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS

La preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos y pasivos contingentes en la fecha del balance, así como los ingresos y gastos del año. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

### Juicios

La información sobre juicios en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante en los estados financieros se describe en las siguientes notas:

- Nota 11: Cartera de Créditos neta - Estimación de Provisión.
- Nota 12: Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar- Estimación de Deterioro.
- Nota 18: Plusvalía- Estudio del deterioro de la plusvalía.
- Nota 23: Provisiones por beneficios a los empleados- Estimación de provisión (cálculo actuarial).
- Nota 39: Contingencias.

## Suposiciones e incertidumbres de las estimaciones

La información sobre supuestos e incertidumbres de estimación, se incluye en las siguientes notas:

- Nota 24: Provisiones.
- Nota 37: Impuestos a las ganancias – Estimaciones de Activos y pasivos diferidos.

### a. Negocio en Marcha

La preparación de los estados financieros se realizó sobre la base de negocio en marcha. Se determinó que no existe incertidumbre alguna sobre hechos, eventos o condiciones que puedan aportar duda significativa sobre la posibilidad de que el Banco siga funcionando normalmente. Los juicios por los cuales se determinó que el Banco es un negocio en marcha, equivalen a la evaluación de la situación financiera actual, sus intenciones actuales, el resultado de las operaciones y el acceso a los recursos financieros en el mercado financiero, donde se consideró, además, el impacto de tales factores en las operaciones futuras y no se determinó situación alguna que manifieste imposibilitar el funcionamiento del Banco como un negocio en marcha.

### b. Base contable de acumulación

El Banco elabora sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación, de esta manera, el Banco reconoce partidas como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, cuando éstas satisfacen las definiciones y criterios de reconocimiento previstos por el marco conceptual de Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en Colombia (NCIF).

## c. Materialidad

La administración del Banco determinó la importancia relativa de las cifras a presentar en los estados financieros de acuerdo con su función o naturaleza. Es decir, si una partida concreta careciese de relativa importancia, se agregará con otras partidas, esto, dado que no es necesario que el Banco proporcione una revelación específica requerida por una NCIF, cuando la información carece de importancia relativa.

## 4. CAMBIOS EN POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVOS

---

Las políticas contables aplicadas por el Banco en estos estados financieros al 31 de diciembre de 2021 son las mismas a las aplicadas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2020. Las enmiendas o interpretaciones emitidas por el IASB, aplicables a partir del 1 de enero de 2021, no han generado impacto alguno en los estados financieros del Banco.

## 5. PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

---

A continuación, se describen las principales políticas y prácticas contables que el Banco utiliza en la preparación de sus estados financieros:

### **a. Efectivo y equivalentes al efectivo:**

Comprende el disponible en efectivo, Bancos, depósitos bancarios a la vista, depósitos en canje, depósitos de corto plazo con un vencimiento original de tres meses o menor y otras inversiones a corto plazo de alta liquidez, fácilmente convertibles en efectivo y que están sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

### **b. Operaciones de mercado monetario:**

Corresponden a instrumentos financieros por préstamos que hace el Banco a otras instituciones financieras (con o sin contratos de reventa de inversiones) utilizados con el propósito de servir como mecanismo para la transferencia de liquidez, a plazos no mayores de 30 días. Los rendimientos son abonados o cargados a resultados, según el caso, a medida que se causan.

### **c. Inversiones:**

Mediante el Decreto 2267 del 11 de noviembre de 2014, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público modificó parcialmente los Decretos 1851 y 3022 de 2013, y dictó otras disposiciones, decretando la modificación al artículo 2 del Decreto 1851 de 2013, respecto del Marco Técnico Normativo para los preparadores de la Información Financiera que clasifica dentro del Grupo 1 del Decreto 2784 de 2012, exceptuando la aplicación de la NIIF 9 en lo relacionado con la clasificación y valoración de Inversiones. Así mismo decretó que la Superintendencia Financiera de Colombia definirá las normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad en relación con las salvedades señaladas.

Conforme a lo anterior, la Superintendencia Financiera mediante Circular Externa 034 de 2014, impartió instrucciones en relación con la clasificación, valorización y contabilización de inversiones adicionando al capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera que el mismo les aplicará a los preparadores de información financiera bajo vigilancia de la Superintendencia que hacen parte del Grupo I.

Así las cosas, las inversiones se clasifican, valoran y contabilizan de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo I.I de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995, como se describe a continuación:

**Clasificación de las inversiones:** Las inversiones se clasifican en inversiones negociables, inversiones para mantener hasta el vencimiento o inversiones disponibles para la venta. A su vez, las inversiones negociables y las inversiones disponibles para la venta se clasifican en valores de deuda o títulos participativos y en general cualquier tipo que pueda hacer parte del portafolio de inversiones.

Se entiende como valores o títulos de deuda aquellos que otorguen al titular del respectivo valor o título la calidad de acreedor del emisor.

Se entiende como valores o títulos participativos aquellos que otorguen al titular del respectivo valor o título la calidad de copropietario del emisor.

**Inversiones negociables:** Se clasifican como inversiones negociables todo valor o título y en general, cualquier tipo de inversión que ha sido adquirida con el propósito principal de obtener utilidades por las fluctuaciones a corto plazo del precio.

Serán incluidas dentro de esta categoría la totalidad de las inversiones efectuadas en los fondos de inversión colectiva de acuerdo con lo definido en el párrafo del numeral 1 del Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995.

**Reclasificación de las inversiones:** Para que una inversión pueda ser mantenida dentro de cualquiera de las categorías de clasificación indicadas anteriormente, el respectivo valor o título debe cumplir con las características o condiciones propias de la clase de inversiones de la que forme parte.

En cualquier tiempo, la Superintendencia puede ordenar al Banco la reclasificación de un valor, cuando crea que éste no cumpla con las características propias de la

clase en la que pretenda ser clasificado o dicha reclasificación sea requerida para lograr una mejor revelación de la situación financiera del Banco.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, el Banco reclasifica sus inversiones únicamente de conformidad con las disposiciones indicadas en el numeral 4 del Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera.

Valoración de las inversiones: Los valores de deuda clasificados como inversiones negociables o como inversiones disponibles para la venta se valoran de conformidad con el siguiente procedimiento:

- Las inversiones negociables y las inversiones disponibles para la venta se valoran de acuerdo con el precio suministrado por el proveedor de precios para valoración designado como oficial para el segmento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo XVI del Título I de la Circular Básica Jurídica.
- Para los casos en los cuales no exista para el día de valoración los precios de intercambio determinado por el proveedor oficial de precios, se efectúa la valoración en forma exponencial a partir de la tasa interna de retorno. El valor o precio justo de intercambio de mercado del respectivo valor se estima o aproxima mediante el cálculo de la sumatoria del valor presente de los flujos futuros por concepto de rendimientos y capital por estimación de los flujos futuros de fondos por concepto de rendimientos y capital. Los flujos futuros de los valores de deuda deben corresponder a los montos que se espera recibir por los conceptos de capital y rendimientos pactados en cada título.
- Determinación de la tasa interna de retorno: Los respectivos valores, se valoran en forma exponencial a partir de la tasa interna de retorno calculada con sujeción a lo previsto en el numeral 6.1.2. del Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995, en cuyo caso el valor por el cual se encuentra registrada la inversión se toma como valor de compra y teniendo en cuenta el ítem anterior.

En caso de existencia de evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en estos activos, el importe en libros del activo se reduce directamente y el importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del período.

Las participaciones en fondos de inversión colectiva a través de fondos o de patrimonios autónomos se valoran teniendo en cuenta el valor de la unidad calculada por la sociedad administradora el día inmediatamente anterior al de la fecha de valoración.

Contabilización de las inversiones: Las inversiones se registran inicialmente por su costo de adquisición y desde ese mismo día se valoran a precios de mercado. La contabilización de los cambios entre el costo de adquisición y el valor de mercado de las inversiones, se realiza a partir de la fecha de su compra, individualmente, por cada valor, de conformidad con las siguientes disposiciones:

Inversiones negociables – La diferencia que se presente entre el valor actual de mercado y el inmediatamente anterior de la respectiva inversión, se registra como un mayor o menor valor de la inversión y su contrapartida afecta los resultados del período.

Tratándose de valores de deuda, los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se contabiliza como un menor valor de la inversión.

Inversiones obligatorias en Finagro – La Superintendencia Financiera de Colombia establece en el Capítulo XIII-4 numeral 4.4 de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995 que las inversiones obligatorias en títulos emitidos por el fondo para el financiamiento agropecuario “títulos de desarrollo agropecuarios” Clases “A” y “B”, se efectúan a más tardar el último día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre, según corresponda.

Provisiones o pérdidas por calificación de riesgo crediticio – Los títulos y/o valores de deuda, se ajustan en cada fecha de valoración con fundamento en la califica-

ción de riesgo crediticio. No estarán sujetos a lo establecido en el párrafo anterior aquellos valores o títulos de deuda pública interna o externa emitidos o avalados por la Nación, los emitidos por el Banco de la República y los emitidos o garantizados por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFÍN.

Títulos y/o valores de emisiones o emisores que cuenten con calificaciones externas – Los títulos y/o valores que cuenten con una o varias calificaciones otorgadas por calificadoras externas reconocidas por la Superintendencia, o los títulos y/o valores de deuda emitidos por entidades que se encuentren calificadas por éstas, no pueden estar contabilizados por un monto que exceda los siguientes porcentajes de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

Calificación largo plazo	Valor máximo %	Calificación corto plazo	Valor máximo %
BB+, BB, BB-	Noventa (90)	3	Noventa (90)
B+, B, B-	Setenta (70)	4	Cincuenta (50)
CCC	Cincuenta (50)	5 y 6	Cero (0)
DD, EE	Cero (0)	5 y 6	Cero (0)

Títulos y/o valores de emisiones o emisores no calificados – Para los títulos y/o valores que no cuenten con una calificación externa o títulos y/o valores de deuda emitidos por entidades que no se encuentren calificadas, el monto de las provisiones se determina con fundamento en la metodología que para el efecto determine el Banco. Dicha metodología debe ser aprobada de manera previa por la Superintendencia.

Provisiones – Si el Banco no cuenta con una metodología interna aprobada para la determinación de las provisiones a que hace referencia el presente numeral, se sujeta a lo siguiente:

Categoría "A" – Inversión con riesgo normal: Corresponde a emisiones que se encuentran cumpliendo con los términos pactados en el valor o título y cuentan con una adecuada capacidad de pago de capital e intereses, así como aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible reflejan una adecuada situación financiera.

Para los valores o títulos que se encuentren en esta categoría, no procede el registro de provisiones.

Categoría "B" – Inversión con riesgo aceptable, superior al normal: Corresponde a emisiones que presentan factores de incertidumbre que podrían afectar la capacidad de seguir cumpliendo adecuadamente con los servicios de la deuda. Así mismo, comprende aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible, presentan debilidades que pueden afectar su situación financiera.

Categoría "C" – Inversión con riesgo apreciable: Corresponde a emisiones que presentan alta o media probabilidad de incumplimiento en el pago oportuno de capital e intereses. De igual forma, comprende aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible, presentan deficiencias en su situación financiera que comprometen la recuperación de la inversión.

Categoría "D" – Inversión con riesgo significativo: Corresponde a aquellas emisiones que presentan incumplimiento en los términos pactados en el título, así como las inversiones en emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible presentan deficiencias acentuadas en su situación financiera, de suerte que la probabilidad de recuperar la inversión es altamente dudosa.

Categoría “E” – Inversión incobrable: Corresponde a aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible se estima que es incobrable.

Forman parte de esta categoría los títulos y/o valores respecto de los cuales no se cuente con la información de que trata el inciso segundo del acápite (i) del literal b. del numeral 6.2.1, de la Circular Básica Contable y Financiera, con la periodicidad prevista en el mismo, o se conozcan hechos que desvirtúen alguna de las afirmaciones contenidas en los estados financieros de la entidad receptora de la inversión.

El valor de estas inversiones se provisiona en su totalidad.

Cuando una entidad vigilada califique en esta categoría cualquiera de las inversiones, debe llevar a la misma categoría todas sus inversiones del mismo emisor, salvo que demuestre a la Superintendencia la existencia de razones valederas para su calificación en una categoría distinta.

#### **d. Cartera de créditos, intereses y provisiones:**

Mediante el Decreto 2267 del 11 de noviembre de 2014, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público modificó parcialmente los Decretos 1851 y 3022 de 2013, y dictó otras disposiciones, decretando la modificación al artículo 2 del Decreto 1851 de 2013, respecto del Marco Técnico Normativo para los preparadores de la Información Financiera que clasifica dentro del Grupo 1 del Decreto 2784 de 2012, exceptuando la aplicación de la NIIF 9 en lo relacionado con el tratamiento de la cartera de crédito y su provisión. Así mismo decretó que la Superintendencia Financiera de Colombia definirá las normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad en relación con las salvedades señaladas.

Conforme a lo anterior la SFC, mediante Circular Externa 038 de diciembre 26 de 2013 impartió instrucciones frente al proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF. Donde a través del numeral 1 “Aplicación del Decreto 1851 de 2013”, en su literal 1 define en materia de Cartera de Crédito que “los preparadores de información financiera de los establecimientos de crédito y los organismos cooperativos de grado superior continuarán atendiendo lo establecido en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, con sus anexos y el Plan Único de Cuentas correspondiente vigente a la fecha, hasta tanto esta Superintendencia imparta nuevas instrucciones sobre el particular”. En tal virtud, indicó que se deberá cumplir con las políticas, procesos de administración del riesgo de crédito, modelos internos o de referencia para la estimación de las pérdidas esperadas, sistema de provisiones y procesos de control interno, calificación y revelación por riesgo, clasificación, suspensión de la causación de rendimientos y contabilización de las operaciones activas de crédito, así como de los demás aspectos allí señalados.

Conforme lo indicado anteriormente el manejo de la cartera de créditos será el siguiente:

Se registra en este rubro los créditos otorgados por Bancamía bajo las modalidades de microcrédito, comercial, consumo y créditos vivienda que corresponden a aquellos otorgados a empleados y ex empleados del Banco, de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995. También los créditos se clasifican de acuerdo con la clase de garantía, en créditos con garantía idónea y otras garantías.

Los créditos se contabilizan por el valor del desembolso de los recursos. Bancamía cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, que reúne las políticas, procesos, modelos y mecanismos de control que permiten identificar, medir y mitigar adecuadamente el riesgo de crédito.

## Modalidades de crédito

### Cartera microcrédito:

Se considera cartera microcrédito las operaciones de crédito donde concurren simultáneamente las siguientes condiciones:

- Se define como microcrédito todas las operaciones activas de crédito a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad.
- Se entiende por micronegocio o microempresa, incluidas las empresas familiares, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales no supere los siguientes rangos:

	Valor en Millones	Valor en UVT
Manufactura y Agro	\$ 855	23.563
Servicios	1.197	32.988
Comercio	\$ 1.625	44.769

- El saldo de endeudamiento del deudor no podrá exceder de ciento veinte (120) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito. Se entiende por saldo de endeudamiento el monto de las obligaciones vigentes a cargo de la correspondiente microempresa con el sector financiero y otros sectores, que se encuentren en los registros de los operadores de bancos de datos consultados por el respectivo acreedor, excluyendo los créditos hipotecarios para financiación de vivienda y adicionando el valor de la nueva obligación.

### **Cartera comercial:**

Se clasifican como comerciales todos aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los de vivienda, de consumo y microcrédito.

De acuerdo con lo anterior, Bancamía clasifica en esta modalidad operaciones concedidas a microempresarios, pero que, en virtud de su endeudamiento sistémico superior a 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes, no pueden ser clasificadas como microcrédito.

### **Cartera consumo:**

Son aquellos créditos que independientemente de su monto, se otorgan a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito. Con la aprobación de la Junta Directiva, mediante el acta No 120 de junio de 2018, el Banco entró en operación con este segmento para los clientes.

El Banco registra en sus activos, créditos clasificados bajo la modalidad consumo, cuyos deudores pueden ser empleados, exempleados o clientes del Banco.

### **Cartera vivienda:**

Registra independientemente de su monto, los créditos otorgados a personas naturales, destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, y a la cesión de préstamos hipotecarios vigentes de la misma naturaleza, adquiridos con otras entidades autorizadas para el efecto. Deben estar pactados en moneda legal y ser amparados con garantía hipotecaria en primer grado, constituida sobre la vivienda financiada. El plazo de amortización debe estar comprendido entre cinco (5) años como mínimo y treinta (30) años como máximo. Los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna.

En caso de prepagos parciales, el deudor tiene derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de las obligaciones. Los intereses se cobran en forma vencida y no se pueden capitalizar. El monto del crédito es hasta del setenta por ciento (70%) del valor del inmueble, obtenido del precio de compra o de un avalúo técnicamente practicado dentro de los seis (6) meses anteriores al otorgamiento del crédito. Los inmuebles financiados están asegurados contra los riesgos de incendio y terremoto.

El Banco registra en sus activos, créditos clasificados bajo la modalidad de vivienda, cuyos deudores pueden ser empleados o exempleados del Banco.

Las comisiones y cuentas por cobrar derivadas de las operaciones activas de crédito se clasifican en la modalidad que corresponda a cada uno de los créditos.

## Principales criterios de evaluación de la cartera de créditos

Es política del Banco analizar permanentemente el comportamiento de la cartera de créditos en todo tiempo hasta su recuperación total, con el fin

de identificar oportunamente comportamientos adversos que puedan llegar a comprometer su calidad, proponiendo los correctivos que resulten necesarios.

El Banco desarrolla un especial seguimiento a los créditos en mora, gestión que inicia desde el primer día de su vencimiento hasta su total recuperación.

La calificación de la cartera de créditos se efectúa con una periodicidad mensual o menor si las señales de deterioro así lo ameritan, introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique cambios, de tal forma que en todos los casos la calificación con base en la cual se hace la estimación de las provisiones considera:

- La calificación derivada de la aplicación del Modelo de Referencia o el Anexo I del Capítulo II de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La calificación de créditos reestructurados
- La calificación individual aprobada por el Comité de Riesgo.
- La calificación derivada del alineamiento interno.

Adicionalmente, atendiendo la exigencia normativa, es política del Banco revisar las calificaciones de los deudores de manera inmediata cuando los créditos incurran en mora después de haber sido reestructurados.

Bancamía efectúa la calificación de la cartera de créditos atendiendo los criterios de temporalidad y de riesgo, para lo cual cuenta con Comités de Evaluación y Calificación de Cartera y con metodologías para estimar el nivel de riesgo de los deudores, las cuales atienden, entre otros:

- La cartera de créditos de Bancamía es otorgada a los empresarios de la microempresa, preferiblemente de los estratos de la población

socioeconómica 1, 2 y 3, y por tal razón los clientes se caracterizan por pertenecer al sector informal de la economía, que por lo general no llevan registros contables, sus negocios no se encuentran registrados y en muchos casos no cuentan con historial crediticio.

- Dentro de la cartera comercial del Banco, se clasifican créditos a microempresarios que dado su nivel de endeudamiento no se pueden clasificar en la modalidad de microcrédito.

## Calificación de riesgo de crédito

Durante 2020 y como aplicación de Circulares 007, 014 y 022 de 2020, las operaciones de crédito que recibieron alivio financiero dentro del marco de las circulares mencionadas mantuvieron la calificación que tenían al cierre del mes de febrero en el tiempo que estuviera aliviado cada crédito. Para el 2021 las operaciones se califican por su temporalidad o por calificación subjetiva si aplica.

El Banco califica las operaciones de crédito, con base en los criterios mencionados anteriormente y se clasifican en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio, atendiendo los parámetros mínimos que se detallan a continuación:

### **Cartera microcrédito:**

Los créditos se clasifican en las siguientes categorías de riesgo crediticio:

Categoría "A": Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Categoría "B": Crédito con riesgo ACEPTABLE. Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

Categoría "C": Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría "D": Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Categoría "E": Crédito IRRECUPERABLE. Es aquél que se estima incobrable.

Para efectos de asignar la calificación individual a cada uno de los deudores, se consideran los siguientes criterios mínimos de temporalidad:

Categoría	Nº de meses en mora (rango)
"A" Riesgo normal	Créditos vigentes y hasta 1 mes en mora
"B" Riesgo aceptable	Créditos con vencimientos superiores a 1 mes y hasta 2 meses.
"C" Riesgo apreciable	Créditos con vencimientos superiores a 2 meses y hasta 3 meses.
"D" Riesgo significativo	Créditos con vencimientos superiores a 3 meses y hasta 4 meses.
"E" Riesgo irrecuperable	Créditos con vencimientos de más de 4 meses.

## **Cartera comercial:**

Se clasifica y califica en las respectivas categorías de riesgo, teniendo en cuenta las siguientes condiciones objetivas mínimas.

**Categoría "AA":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una atención excelente. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago óptima.

**Categoría "A":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una atención apropiada. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada.

**Categoría "BB":** Los créditos calificados en esta categoría están atendidos y protegidos de forma aceptable, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto.

**Categoría "B":** Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Categoría "CC":** Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan graves insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan significativamente el recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Categoría "Incumplimiento":** Se califican en esta categoría los créditos comerciales que se encuentren en mora mayor o igual a 150 días.

Para efectos de homologar las calificaciones de riesgo en los reportes de endeudamiento y en el registro en los estados financieros, Bancamía aplica la siguiente tabla definida para tal efecto por la Superintendencia:

## Homologación categorías reportadas

Categoría de reporte	Categoría agrupada
AA	A
A	B
BB	B
B	C
CC	C
C	C
D	D
E	E

La categoría de incumplimiento se homologa de la siguiente manera:

Categoría agrupada D = Los demás clientes calificados como incumplidos.

Categoría agrupada E = Aquellos clientes incumplidos cuya PDI (Pérdidas derivadas de incumplimiento) asignada sea igual al cien por ciento (100%).

Los contratos de cartera comercial se clasifican en las categorías, de acuerdo con los siguientes criterios normativos:

Categoría	N° de días en mora (rango)
AA	0 a 29
A	30 a 59
BB	60 a 89
B	90 a 119
CC	120 a 149
Incumplimiento	Más de 149

Sin embargo, independiente de las anteriores categorías, el Banco clasifica en categorías de mayor riesgo a deudores que aun cuando cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

Para este efecto, se aplica el modelo de calificación por riesgo descrito anteriormente para la cartera de microcrédito, teniendo en cuenta que no se presentan diferencias en las características y condiciones de los créditos clasificados en esta modalidad y los de la cartera comercial.

### **Cartera consumo:**

La cartera de consumo se clasifica y califica en las respectivas categorías de riesgo, considerando las siguientes condiciones:

**Categoría "AA":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una atención excelente. El análisis de riesgo sobre el deudor refleja una capacidad de pago óptima y un comportamiento crediticio excelente que garantiza el recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Categoría "A":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una atención adecuada. El análisis de riesgo sobre el deudor refleja una capacidad de pago apropiada y un comportamiento crediticio adecuado que permite inferir estabilidad en el recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Categoría "BB":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una atención aceptable. El análisis de riesgo sobre el deudor muestra debilidades en su capacidad de pago y comportamiento crediticio que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Categoría "B":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una atención deficiente. El análisis de riesgo sobre el deudor muestra insuficiencias en la capacidad de pago y un comportamiento crediticio deficiente, afectando el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría "CC": Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan graves insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan significativamente el recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría "Incumplimiento": Se califican en esta categoría los créditos de consumo que presenten mora mayor a 90 días.

Para efectos de homologar las calificaciones de riesgo en los reportes de endeudamiento y en el registro en los estados financieros, Bancamía aplica la siguiente tabla definida por la Superintendencia Financiera de Colombia para tal efecto.

Homologación categorías reportadas	
Categoría de reporte	Categoría agrupada
AA	A
A con mora actual entre 0-30 días	A
A con mora actual mayor a 30 días	B
BB	B
B	C
CC	C
C	C
D	D

La categoría de incumplimiento se homologa de la siguiente manera:

Categoría agrupada D: Los demás clientes calificados como incumplidos.

Categoría agrupada E: Aquellos clientes incumplidos cuya PDI (Pérdidas derivadas de incumplimiento) asignada sea igual al cien por ciento (100%).

Para efectos de la homologación en la cartera de consumo, la mora actual a la que se refiere la tabla anterior, se entiende como la máxima que registra el deudor en los productos alineados.

### Cartera vivienda:

La cartera de vivienda, considerando el criterio de altura de mora se clasifica en:

Categoría	Nº de meses en mora (rango)
"A" Riesgo Normal	Créditos con instalamentos al día o vencidos hasta de 2 meses.
"B" Riesgo aceptable	Créditos con vencimientos superiores a 2 meses y hasta 5 meses.
"C" Riesgo apreciable	Créditos con vencimientos superiores a 5 meses y hasta 12 meses.
"D" Riesgo significativo	Créditos con vencimientos superiores a 12 meses y hasta 18 meses.
"E" Riesgo irrecuperable	Créditos con vencimientos de más de 18 meses.

No obstante lo anterior, la calificación final que se asigna a los deudores corresponde a categorías de mayor riesgo en aquellos casos en que la presencia de otros factores de riesgo adicionales al de temporalidad así lo ameriten, para lo cual el Banco se apoya en una Metodología de Seguimiento y Categorización de Riesgo con el fin de reconocer de manera anticipada el deterioro, aquellas situaciones que puedan llegar a comprometer la calidad de la cartera del Banco, constituyendo las provisiones correspondientes.

### Normalización de Cartera

En el año 2017 entró en vigencia la Circular Externa 026 de la Superintendencia Financiera de Colombia que define la diferenciación entre créditos modificados y créditos reestructurados como sigue:

## Créditos modificados:

Operación de crédito sobre el cual se modifican las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

Estos créditos cumplen adicionalmente con las políticas definidas internamente por Bancamía para ser sujetos de modificación.

Estas modificaciones se efectúan a solicitud del deudor o por iniciativa de la entidad, previo acuerdo con el deudor.

Estos créditos tienen las siguientes características:

- Las nuevas condiciones atienden criterios de viabilidad financiera teniendo en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor sin que ello implique el uso excesivo de periodos de gracia.
- Su calificación corresponde a aquella que se asigne al momento de la modificación de acuerdo con el análisis de riesgo respectivo, según las instrucciones, y se actualiza bajo los mismos principios.

Son objeto de monitoreo especial por parte del Banco, sin embargo, una vez el deudor efectúa pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito, 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito puede salir de este monitoreo.

Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (30 días de mora), se reconoce como una reestructuración.

## Créditos reestructurados:

Se entiende por crédito reestructurado todo aquel que, mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, tenga por objeto modificar las condiciones inicialmente planteadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago.

Las reestructuraciones afectan el perfil de riesgo con su correspondiente nivel de provisiones. Por esta razón, la aprobación de las mismas corresponde a las instancias de aprobación del Área de Riesgos, los cuales tienen como responsabilidad evaluar y aprobar los créditos a reestructurar, de acuerdo con las recomendaciones efectuadas por las Gerencias de oficina y/o Zonales del Banco.

## Castigos de cartera

A partir de enero de 2012, el Banco desarrolla el proceso de castigos de cartera con una periodicidad mensual sobre los créditos que cumplan con los siguientes parámetros objetivos:

- Microcréditos con altura mayor o igual a 180 días de mora.
- Contar con concepto de abogados o agentes externos o de la Gerencia de Seguimiento y Recuperación respecto de la irrecuperabilidad de la obligación.
- Contar con provisiones por el 100% del capital, intereses y otros conceptos.
- Se castiga la posición total del cliente (alineamiento).

No obstante lo anterior, se pueden considerar castigos de créditos con altura de mora inferior a 180 días, en aquellos casos en que se conozca situaciones que permitan establecer razonablemente que los saldos adeudados son irrecuperables; sin embargo, es preciso que se sustenten suficientemente

las razones que motiven tal decisión y se cumpla con los demás requisitos consagrados en la política.

Los castigos son aprobados en forma exclusiva por la Junta Directiva con base en el concepto que previamente emita el Comité de Riesgo de Crédito.

## Provisión individual para cartera de créditos

El Banco constituye provisiones con cargo al estado de resultados. Estima sus provisiones acogiendo los lineamientos señalados en el Anexo I del Capítulo II de la circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para la cartera de microcrédito, y el modelo de referencia para la cartera comercial (MRC), que para tal fin señala la normatividad vigente.

### Cartera microcrédito

Provisión individual: El Banco mantiene en todo momento provisiones no inferiores a los porcentajes que se indican, calculadas sobre el saldo pendiente de pago:

Calificación de crédito	Porcentaje mínimo de provisión neto de garantía	Porcentaje mínimo de provisión
A	0%	1%
B	1%	2,2%
C	20%	0%
D	50%	0%
E	100%	0%

Efecto de las garantías idóneas sobre la constitución de provisiones individuales – Para efectos de la constitución de provisiones individuales, las garantías sólo respaldan el capital de los créditos. En consecuencia, los saldos por amortizar de los microcréditos amparados con seguridades que tengan el carácter de garantías idóneas, se provisionan en el porcentaje que corresponda según la calificación del crédito. En estos casos, dependiendo de

la naturaleza de la garantía y del tiempo de mora del respectivo crédito, para la constitución de provisiones sólo se consideran los porcentajes del valor total de la garantía que se indican a continuación:

Porcentaje de cobertura de la garantía	Tiempo transcurrido entre la fecha de incumplimiento y la no ejecución de la garantía	
	Garantía hipotecaria	Garantía no hipotecaria
70	0 a 18 meses	0 a 12 meses
50	Más de 18 hasta 24 meses	Más de 12 hasta 24 meses
30	Más de 24 hasta 30 meses	
15	Más de 30 hasta 36 meses	
0	Más de 36 meses	Más de 24 meses

Cuando los créditos están cubiertos por las garantías otorgadas por el Fondo Nacional de Garantías, así como las expedidas en desarrollo del convenio USAID, que cumplan las condiciones señaladas en el literal d) del numeral 1.3.2.3.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995, tienen un respaldo del 50% para créditos por montos superiores a 25 SMMLV y 40% para montos inferiores a 25 SMMLV, lo que hace que tenga una PDI diferente.

*Provisión general:* Al 31 de diciembre de 2021, se registra provisión general para la modalidad de microcrédito, equivalente al 1% de esta cartera.

## Cartera comercial

De acuerdo con la Circular Externa 035 del año 2006, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir del 1 de julio de 2007, se estableció un modelo de referencia (MRC), con el objeto de constituir las provisiones por riesgo de crédito de la cartera comercial, modelo que es de obligatorio cumplimiento.

Bancamía adoptó el Modelo de Referencia Comercial (MRC), establecido por la Superintendencia contenido en el Anexo 3 del Capítulo II, de la Circu-

lar Básica Contable y Financiera 100 de 1995. La estimación de la pérdida esperada (provisiones) resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

**PÉRDIDA ESPERADA**= [Probabilidad de incumplimiento] x [Exposición del activo en el momento del incumplimiento] x [Pérdida dado el incumplimiento]

El modelo de referencia de cartera comercial permite determinar los componentes de la pérdida esperada de acuerdo con los siguientes parámetros:

*La probabilidad de incumplimiento (PI)* – Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses, los deudores de un determinado portafolio de cartera comercial incurran en incumplimiento.

La probabilidad de incumplimiento se definirá de acuerdo con las siguientes matrices:

<b>Matriz A</b>		
<b>Comercial</b>	<b>Pequeña empresa</b>	<b>Persona natural</b>
AA	4,18%	5,27%
A	5,30%	6,39%
BB	18,56%	18,72%
B	22,73%	22,00%
CC	32,50%	32,21%
Incumplimiento	100,00%	100,00%

<b>Matriz B</b>		
<b>Comercial</b>	<b>Pequeña empresa</b>	<b>Persona natural</b>
AA	7,52%	8,22%
A	8,64%	9,41%
BB	20,26%	22,36%
B	24,15%	25,81%
CC	33,57%	37,01%
Incumplimiento	100,00%	100,00%

*Componente individual procíclico (en adelante CIP):* Corresponde a la porción de la provisión individual de la cartera de créditos que refleja el riesgo de crédito de cada deudor en el presente.

*Componente individual contracíclico (en adelante CIC):* Corresponde a la porción de provisión individual de la cartera de créditos que refleja los posibles cambios en el riesgo de crédito de los deudores en momentos en los cuales el deterioro de dichos activos se incrementa. Esta porción se constituye con el fin de reducir el impacto en el estado de resultados cuando tal situación se presente.

El Banco calcula el CIP y el CIC separadamente para el capital y las cuentas por cobrar de las obligaciones de cartera.

Con el fin de determinar la metodología a aplicar para el cálculo de estos componentes, se evalúa mensualmente los indicadores que se señalan a continuación:

- a) Variación trimestral real de provisiones individuales de la cartera total B, C, D y E.
- b) Acumulado trimestral de provisiones netas de recuperaciones (cartera de créditos) como porcentaje del ingreso acumulado trimestral por intereses de cartera.
- c) Acumulado trimestral de provisiones netas de recuperaciones de cartera de créditos como porcentaje del acumulado trimestral del margen financiero bruto ajustado.
- d) Tasa de crecimiento anual real de la cartera bruta.

Una vez calculados los anteriores indicadores, se determina la metodología de cálculo de los componentes de las provisiones individuales de cartera de créditos. Si durante tres meses consecutivos se cumplen de forma conjunta las siguientes condiciones, la metodología de cálculo a

aplicar durante los seis meses siguientes será la metodología de cálculo en fase desacumulativa. En cualquier otro caso, la metodología de cálculo a aplicar en el mes siguiente será metodología de cálculo en fase acumulativa:

$$\begin{aligned} &(\Delta Pr ov Ind_{BCDE})_T \geq 9\% \text{ y } (PNR / LxC)_T \geq 17\% \text{ y} \\ &[(PNR / MFB_{Ajustado})_T \leq 0\% \text{ ó } (PNR / MFB_{Ajustado})_T \geq 42\%] \text{ y } \Delta CB_T < 23\% \end{aligned}$$

### *Metodología de cálculo en fase acumulativa*

Para cada modalidad de cartera sujeta a modelos de referencia se calcula de forma independiente, la provisión individual de cartera definida como la suma de dos componentes (CIP+CIC), en lo sucesivo, entiéndase como cada obligación y como el momento del cálculo de las provisiones.

*Componente individual procíclico (CIP):* Para toda la cartera, es la pérdida esperada calculada con la Matriz A. Es decir, el resultado obtenido al multiplicar la exposición del deudor, la Probabilidad de Incumplimiento (PI) de la matriz A y la Pérdida Dado el Incumplimiento (PDI) asociada a la garantía del deudor, según lo establecido en el correspondiente modelo de referencia.

*Componente individual contracíclico (CIC):* Es el máximo valor entre el componente individual contracíclico en el período anterior (t-1) afectado por la exposición, y la diferencia entre la pérdida esperada calculada con la matriz B y la pérdida esperada calculada con la Matriz A en el momento del cálculo de la provisión (t), de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\max \left( CIC_{i,t-1} * \left( \frac{Exp_{i,t}}{Exp_{i,t-1}} \right); (PE_B - PE_A)_{i,t} \right) \quad \text{Con } 0 \leq \left( \frac{Exp_{i,t}}{Exp_{i,t-1}} \right) \leq 1$$

Donde corresponde a la exposición de la obligación (i) en el momento del cálculo de la provisión (t) de acuerdo con lo establecido en los diferentes modelos de referencia.

Cuando  $\left( \frac{Exp_{i,t}}{Exp_{i,t-1}} \right) > 1$  Se asume como 1

## Metodología de cálculo en fase desacumulativa

Para cada modalidad de cartera sujeta a modelo de referencia se calcula de forma independiente, la provisión individual de cartera definida como la suma de dos componentes (CIP+CIC), en lo sucesivo, entiéndase como cada obligación y como el momento del cálculo de las provisiones.

*Componente individual procíclico (CIP):* Para la cartera A es la pérdida esperada calculada con la matriz A, es decir, el resultado obtenido al multiplicar la exposición del deudor, la PI de la matriz A y la PDI asociada a la garantía del deudor, según lo establecido en el correspondiente modelo de referencia.

Para la cartera B, C, D y E es la pérdida esperada calculada con la matriz B, es decir, el resultado obtenido al multiplicar la exposición del deudor, la PI de la matriz B y la PDI asociada a la garantía del deudor, según lo establecido con el correspondiente modelo de referencia.

*Componente individual contracíclico (CIC):* Es la diferencia entre el componente individual contracíclico del periodo anterior (t-1), y el máximo valor entre el factor de desacumulación (FD) individual y el componente individual contracíclico del periodo anterior (t-1) afectado por la exposición, de conformidad con la siguiente fórmula:

$$CIC_{i,t} = CIC_{i,t-1} - \max \left\{ FD_{i,t} ; CIC_{i,t-1} * \left( 1 - \frac{Exp_{i,t}}{Exp_{i,t-1}} \right) \right\}$$

El factor de desacumulación  $FD_{i,t}$  está dado por:

$$FD_{i,t} = \left( \frac{CIC_{i,t-1}}{\sum_{scribas(t)} CIC_{i,t-1}} \right) * (40\% + PNR_{CIP-m})$$

Donde,

$PNR_{CIP-m}$ : Son las provisiones netas de recuperaciones del mes, asociadas al componente individual procíclico en la modalidad de cartera respectiva (m).

$$\sum_{\text{activas}(t)} CIC_{i,t-1}$$

: Es la suma sobre las obligaciones activas en el momento del cálculo de la provisión (t) en la modalidad respectiva (m), del saldo de componente individual contracíclico de las mismas en (t-1).

$FD_{i,t} \approx 0$ , en caso de ser negativo se asume como cero.

Cuando  $\left(\frac{Exp_{i,t}}{Exp_{i,t-1}}\right) > 1$  se asume como 1.

La segmentación de los clientes comerciales está de acuerdo al nivel de activos y se realiza bajo los siguientes criterios:

### Clasificación de la cartera comercial por nivel de activos

Tamaño de Empresa	Nivel de activos
Grandes empresas	Más de 15.000 SMMLV
Medianas empresas	Entre 5.000 y 15.000 SMMLV
Pequeñas empresas	Menos de 5.000 SMMLV

El modelo posee también una categoría denominada “personas naturales” en la cual se agrupan todas las personas naturales que son deudores de crédito comercial.

*Pérdida dado el Incumplimiento (PDI):* Se define como el deterioro económico en que incurre el Banco en caso que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento. La PDI para deudores calificados en la categoría de incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría. La PDI por tipo de garantía es la siguiente:

Tipo de garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
<b>GARANTIAS IDONEAS</b>					
<b>Créditos Subordinados</b>	75%	270	90%	540	100%
<b>Colateral financiero admisible</b>	0 -12%	-	-	-	-
<b>Bienes raíces comerciales y residenciales</b>	40%	540	70%	1080	100%
<b>Bienes dados en leasing inmobiliario</b>	35%	540	70%	1080	100%
<b>Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario</b>	45%	360	80%	720	100%
<b>Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario</b>	45%	360	80%	720	100%
<b>Derechos de cobro</b>	45%	360	80%	720	100%
<b>Otras garantías idóneas</b>	50%	360	80%	720	100%
<b>GARANTIA NO IDONEA</b>	55%	270	70%	540	100%
<b>SIN GARANTIA</b>	55%	210	80%	420	100%

*Valor expuesto del activo:* Dentro del Modelo de Referencia Comercial, se entiende por valor expuesto del activo, al saldo vigente de capital, intereses, cuentas por cobrar de intereses y otras cuentas por cobrar, de las obligaciones de la cartera comercial.

Las provisiones que se constituyan por la aplicación del MRC se contabilizan separadamente en las cuentas CUIF creadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, dependiendo si es procíclica o contracíclica y según el rubro a afectar (capital, intereses y otros conceptos).

## Cartera de consumo

De acuerdo con lo emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir del 1 de julio de 2008, se ha establecido el modelo de referencia (MRCO), el cual se emplea con el objeto de constituir las provisiones por riesgo de crédito de la cartera de consumo, modelo que es de obligatorio cumplimiento.

El Modelo de Referencia de Cartera de Consumo – MRCO, se basa en segmentos diferenciados según los productos y los establecimientos de crédito que los otorgan, con el fin de preservar las particularidades de los nichos de mercado.

Los siguientes son los segmentos definidos para el MRCO: General y otros.

Para los deudores que en el momento de la calificación no pertenezcan a la categoría de incumplimiento, se aplica un modelo que calcula un puntaje, el cual es producto de las características particulares de cada deudor según lo establecido en el Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia de Financiera de Colombia.

Con la aplicación del modelo de referencia de consumo se determinan las pérdidas esperadas y se constituyen las provisiones de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{PÉRDIDA ESPERADA} = [\text{Probabilidad de incumplimiento}] \times [\text{Exposición del activo en el momento del incumplimiento}] \times [\text{Pérdida dado el incumplimiento}] \times [\text{Plazo remanente}]$$

Para el 2016, el cambio de la Circular Externa 047 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, no tuvo impacto para la cartera de Bancamía, dado que los créditos de consumo del Banco no superan los 72 meses.

*Probabilidad de incumplimiento:* Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado segmento y calificación de cartera de consumo incurran en incumplimiento.

La probabilidad de incumplimiento se definirá de acuerdo con las siguientes matrices:

### Matriz A

Calificación	General – otros
AA	2,10%
A	3,88%
BB	12,68%
B	14,16%
CC	22,57%
Incumplimiento	100,0%

### Matriz B

Calificación	General – otros
AA	3,88%
A	5,67%
BB	21,72%
B	23,20%
CC	36,40%
Incumplimiento	100,00%

A partir del 1 de abril de 2010, de acuerdo con la Circular Externa 035 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco aplicó la metodología de cálculo de provisiones en fase acumulativa con base en la evaluación de indicadores.

Bancamía calcula el CIP y el CIC separadamente para el capital y las cuentas por cobrar de las obligaciones de cartera.

El valor expuesto del activo es el saldo vigente de capital, intereses, cuentas por cobrar de intereses y otras cuentas por cobrar, de las obligaciones de la cartera de consumo.

La pérdida dado el incumplimiento (PDI), es el deterioro económico en que incurre el Banco en caso de que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento. La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría.

Tipo de garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
Garantía no admisible	60%	210	70%	420	100%
Colateral financiero admisible	0%-12%	-	-	-	-
Bienes raíces comerciales y Residenciales	40%	360	70%	720	100%
Bienes dados en leasing Inmobiliario	35%	360	70%	720	100%
Bienes dados en leasing Diferente a inmobiliario	45%	270	70%	540	100%
Otros colaterales	50%	270	70%	540	100%
Derechos de cobro	45%	360	80%	720	100%
Sin garantía	75%	30	85%	90	100%
Otras garantías idóneas	50%	360	80%	720	100%
GARANTIA NO IDONEA	55%	270	70%	540	100%
SIN GARANTIA	55%	210	80%	420	100%

De acuerdo con la Circular Externa 026 de 2012, el Banco procede a realizar la constitución de una provisión individual adicional al componente individual procíclico siempre que se cumpla con el criterio definido, el cual corresponde al 0,5% sobre el saldo de capital de cada crédito de consumo, multiplicado por la PDI correspondiente. Esta medida, de acuerdo con los lineamientos definidos por el regulador, es de carácter temporal.

## Cartera de vivienda

Provisión general: Al 31 de diciembre de 2021, se registra provisión general para la modalidad de vivienda, equivalente al 1% de esta cartera.

Provisión individual: Sin perjuicio de la provisión general, las provisiones individuales para la protección de los créditos calificados en todas las categorías de riesgo ("A", "B", "C", "D" y "E") tendrán como mínimo los siguientes porcentajes:

Calificación de crédito	Porcentaje mínimo de provisión sobre la parte garantizada	Porcentaje mínimo de provisión sobre la parte no garantizada
A	1%	1%
B	3,2%	100%
C	10%	100%
D	20%	100%
E	30%	100%

Si durante dos (2) años consecutivos el crédito ha permanecido en la categoría "E", el porcentaje de provisión sobre la parte garantizada se elevará a sesenta por ciento (60%). Si transcurre un año adicional en estas condiciones, el porcentaje de provisión sobre la parte garantizada se elevará a cien por ciento (100%), a menos que se demuestre suficientemente la existencia de factores objetivos que evidencien la recuperación del crédito y las gestiones realizadas para el cobro del mismo, en este caso identificando el empleo de la vía judicial o extrajudicial, e indicando el estado del respectivo proceso.

## Provisiones adicionales

El Banco constituirá provisiones adicionales a las requeridas normativamente, a fin de compensar, al menos en parte, las que deberían constituirse en períodos de deterioro en la calidad crediticia. Para tal efecto, en el ejercicio anual de presupuesto, la Junta Directiva aprobará el indicador de cobertura objetivo para alcanzar al cierre de cada año y en sus revisiones periódicas podrá ajustar dicho indicador de cobertura.

Para obtener el valor del stock total de las provisiones adicionales, se seleccionarán los clientes con peor calificación y mayor exposición.

Sin perjuicio de lo anterior, a criterio de la Vicepresidencia de Riesgos el orden de aplicación podrá ser modificado, dando prioridad a deudores que por situaciones exógenas puntuales pudieren derivar en mayores niveles de pérdidas de cartera (Deudores afectados por fenómenos climáticos, paros, etc.). En este caso la Vicepresidencia informará al Comité de Riesgos el resultado de la reasignación y el análisis que soporta la decisión.

## **Provisiones generales adicionales por pandemia COVID-19**

A partir del mes de marzo de 2020 las provisiones adicionales se constituyen de acuerdo con el análisis y estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores, los periodos de gracia y demás medidas adoptadas en virtud de las Circulares 007, 014 y 022 de 2020. A partir del mes de noviembre del año 2020 las provisiones adicionales en su totalidad son registradas en la cuenta 149830 "Provisión general adicional", en cumplimiento de la Circular Externa 022 emitida por la Superfinanciera. Para el cierre de diciembre de 2021, Bancamía cuenta con \$14.215 de provisiones adicionales constituidas.

En cuanto a provisiones de intereses, de acuerdo con la instrucción décima de la Circular 022 de 2020, se constituye la provisión general de intereses en la cuenta 1691 de los intereses causados no recaudados de clientes con obligaciones aliviadas a partir del cierre de julio de 2020; para el cierre de diciembre de 2021 esta provisión fue de \$23.

## **Reglas de alineamiento**

Bancamía deberá realizar el alineamiento de las calificaciones de sus deudores atendiendo los siguientes criterios:

Previo al proceso de constitución de provisiones y homologación de calificaciones, el Banco mensualmente y para cada deudor, realiza el proceso de

alineamiento interno, para lo cual lleva a la categoría de mayor riesgo los créditos de la misma modalidad otorgados a éste, salvo que demuestre a la Superintendencia Financiera de Colombia la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

## Política de garantías

El propósito de las garantías es el de atenuar el riesgo y proporcionar una fuente alternativa de reembolso del préstamo, el Banco no basa sus decisiones de crédito en el monto y/o clase de las garantías ofrecidas, pues entiende que la fuente de pago del préstamo o financiación la provee la posibilidad de generación de fondos de la microempresa, sea esta persona natural o jurídica.

El Banco cuenta con póliza de seguro de deudores con una compañía de seguros legalmente establecida, para cubrir el saldo insoluto de la deuda en casos de incapacidad total o permanente y de fallecimiento del titular del crédito, cuyo costo es asumido por el cliente.

Se consideran garantías admisibles; la prenda abierta sin tenencia debidamente registrada, hipoteca abierta en primer grado sin límite de cuantía sobre la vivienda o cualquier otro bien raíz del cliente o su(s) codeudor(es), así como las garantías de instituciones especializadas en sistemas de garantía, tales como el Fondo Nacional de Garantías (FNG) o las concedidas en desarrollo del acuerdo suscrito por Bancamía con el Gobierno de los Estados Unidos a través de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés).

Las garantías hipotecarias deberán contar con pólizas de seguros por la parte destructible, estableciendo como beneficiario al Banco, las cuales permanecerán constantemente actualizadas. En cuanto a los bienes muebles, se aceptará únicamente prenda abierta sin tenencia sobre vehículos (pignoración), siempre y cuando la propiedad del vehículo ofrecido en prenda sea en su totalidad del cliente o de su codeudor, y no podrá tener procesos vigentes de embargo.

Las garantías prendarias sobre vehículos deben estar amparadas en todo momento con pólizas de seguros contra todo riesgo expedida por una aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se establezca como beneficiario a el Banco. El valor de realización de las garantías admisibles sobre bienes muebles o inmuebles, corresponderá al que indique el avalúo técnico del bien dado en garantía al momento del otorgamiento del crédito, el cual sólo podrá ser ajustado mediante un nuevo avalúo o la aplicación de índices o metodologías aprobadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se consideran garantías no admisibles; la hipoteca en segundo grado, los títulos valores de contenido crediticio, los semovientes en el caso de créditos rurales y en general, todas aquellas seguridades que no ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, para lo cual se tendrán en cuenta los criterios que defina la normatividad vigente con el fin de verificar la admisibilidad de las mismas.

La valoración de garantías para provisiones se realiza mediante el numeral 2.1.4.1 del anexo 1 del Capítulo II de la CBCF:

Para garantías USAID:

Tiempo de Mora del Crédito	Porcentaje
0 a 12 meses	70%
Más de 12 meses a 24 meses	50%
Más de 24 meses	0%

Para garantías FNG y FAG:

Tiempo de Mora del Crédito	Porcentaje
0 a 12 meses	100%
Más de 12 meses a 24 meses	100%
Más de 24 meses	0%

## Suspensión de causación de intereses y otros conceptos

El Banco dejará de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, cuando un crédito presente la mora indicada en el siguiente cuadro:

Modalidad de crédito	Mora superior a
Comercial	3 meses
Microcrédito	1 mes
Consumo	2 meses
Vivienda	2 meses

Por lo tanto, no afectan el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectúa en cuentas contingentes. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá ordenar la suspensión de la causación de estos ingresos cuando un crédito haya sido reestructurado más de una vez.

Adicionalmente cuando se deba suspender la causación de rendimientos, se provisiona la totalidad de lo pendiente por recaudar correspondiente a dichos conceptos. Una vez se pongan al día podrán volver a causar. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se llevará en cuentas contingentes.

Aquellos créditos que entren en mora y que alguna vez hayan dejado de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, dejarán de causar dichos ingresos desde el primer día de mora. Una vez se pongan al día podrán volver a causar. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se llevará en cuentas contingentes.

En aquellos casos en que, como producto de acuerdos de reestructuración o cualquier otra modalidad de acuerdo, se contemple la capitalización de

intereses que se encuentren registrados en cuentas contingentes o de los saldos de cartera castigada incluido capital, intereses y otros conceptos, se contabiliza como abono diferido en el código 290805 y su amortización al estado de resultados se hará en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados.

**e. Otras cuentas por cobrar:** Corresponde a los saldos de deudores a favor del Banco, incluidas las cuentas comerciales y no comerciales u otros deudores en moneda nacional originadas en el desarrollo de su objeto social y en otras actividades que generan derechos y representen flujos de efectivo futuros y cuyos cobros son fijos o determinables, excepto las cuentas por cobrar a clientes (Cartera de crédito) y otros activos no financieros.

Los deudores representan derechos de cobro originados en el desarrollo de las actividades financieras, económicas y sociales del Banco tales como, sin ser taxativas:

- Recaudo de corresponsales bancarios.
- Cuentas por cobrar a aseguradoras.
- Remesas.
- Cuentas por cobrar a empleados.
- Cuentas por cobrar a EPS y parafiscales.
- Deudores varios.

*Reconocimiento:* El Banco debe reconocer "cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar" como un activo si cumple con las siguientes condiciones:

- Es un recurso controlado por el Banco como resultado de sucesos pasados.
- El Banco espera obtener en el futuro, beneficios económicos.

Los anticipos entregados a terceros o empleados del Banco no son clasificados como activos financieros. Sin embargo, como consecuencia del incumplimiento en la entrega del bien o servicio, las partidas deberán ser reclasificadas como un activo financiero y se reconocerá una cuenta por cobrar y su respectivo deterioro.

*Medición Inicial:* Las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar se miden inicialmente a precio de transacción.

*Medición Posterior:* La medición de las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar que no contienen componente de financiación significativo (vencimientos menores a un año) se medirán a valor razonable. (valor de la transacción) menos su deterioro. Las ganancias y pérdidas se reconocen en el resultado del periodo.

De otro lado, para las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar que contienen un componente de financiación significativo (vencimiento superior a un año) se ajusta el precio de transacción por el valor temporal del dinero, reconociendo un ingreso o gasto financiero a lo largo de la financiación.

Para determinar si las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar o activos contractuales, contienen componente de financiación significativo, se deberá analizar de acuerdo a lo estipulado en la política de Ingresos procedentes de contratos con clientes.

*Deterioro y bajas de cuentas por Cobrar:* El Banco aplica el enfoque simplificado para la estimación del deterioro, el cual es igual a la pérdida crediticia esperada durante el tiempo de vida del activo para todas las cuentas

comerciales y otras cuentas por cobrar que cumplen con la definición de activos financieros.

Mensualmente se calcula y contabiliza las pérdidas crediticias esperadas aplicando las tasas de provisión. Así mismo, el área de Riesgo de Crédito anualmente revisa las tasas de provisión asignadas para reflejar las condiciones actuales y pronósticos de condiciones futuras.

En caso de que haya un cambio significativo en las tasas de provisión asignadas anteriormente, el cambio se contabilizará como un cambio en una estimación contable.

*Estimación de las pérdidas crediticias esperadas:* El Banco mide las pérdidas crediticias esperadas de las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar de forma que refleje:

- Probabilidad ponderada.
- Valor temporal del dinero.
- Información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

*Baja en cuentas:* El Banco da de baja las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar cuando:

- Expiran los derechos contractuales sobre flujos de efectivo del activo y
- La probabilidad de recuperación de estos activos es remota (menos del 5%).

La baja de rubros se considera como el último recurso para realizar la normalización de las mismas.

**f. Propiedades y equipos:** Son activos tangibles que posee Bancamía para uso directo o indirecto en la prestación de los servicios bancarios, para propósitos administrativos y se esperan usar por más de un período.

*Reconocimiento y Medición:* Los activos de propiedad y equipo del Banco son reconocidos inicialmente al costo, el cual incluye todos los costos necesarios para conseguir que el activo esté listo para el uso.

Los descuentos por pronto pago serán tratados como menor valor del costo de adquisición. En el momento en que se obtiene el descuento por pronto pago no se reconocen como ingreso financiero, sino que se llevan como menor valor del activo.

Los terrenos y los edificios de propiedad del Banco son activos separados y su contabilización también se efectúa por separado, incluso si han sido adquiridos de forma conjunta, los terrenos no son sujeto de depreciación.

El Banco no reconoce como propiedades y equipo los costos derivados de un mantenimiento diario de los activos, este tipo de mantenimientos son reconocidos en la utilidad o pérdida cuando se realice.

Las mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento que realice el Banco se reconoce como activo en propiedad y equipo si generan beneficios económicos futuros y su costo puede determinarse con fiabilidad.

Los edificios y terrenos son contabilizados posteriormente por el método de revaluación (valor razonable de nivel 2), los demás activos serán contabilizados mediante el método del costo.

*Revaluación de terrenos y edificios:* Las revaluaciones sobre los bienes inmuebles del Banco se realizan por un evaluador experto y con periodicidad

anual, o con una periodicidad inferior en caso de requerirlo, por cambios significativos. Lo anterior con el fin de asegurar que el valor en libros al final del período no difiera significativamente del valor razonable del período en que se informa.

Al revaluarse un bien inmueble del Banco, se realiza revaluación sobre el grupo de bienes que pertenece a la misma clase de activos.

Al revaluarse bienes inmuebles (edificios y terrenos), la depreciación acumulada en la fecha de revaluación es eliminada contra el valor en libros bruto del activo y el valor neto resultante se compara hasta alcanzar el valor revaluado del activo.

Como consecuencia de la revaluación, el incremento se lleva a una cuenta de superávit de revaluación en el patrimonio versus el activo revaluado, el incremento se reconoce en el resultado del período en la medida que suponga una reversión de una disminución por devaluación del mismo activo como producto de avalúos anteriores. La disminución se reconoce en el resultado del período llevándose a la cuenta correspondiente de deterioro en el valor de los activos versus el activo revaluado. Por otra parte, la disminución se registra directamente al patrimonio contra cualquier superávit de revaluación reconocido previamente en relación con el mismo activo, en la medida en que tal disminución no exceda el saldo de la cuenta de superávit de revaluación.

El superávit de revaluación de los edificios y terrenos incluido en el patrimonio puede ser transferido directamente a la cuenta de resultados acumulados cuando se produzca la baja en cuentas del activo. Esto puede implicar la transferencia total del superávit, si el Banco realiza el activo. No obstante, parte del superávit podría transferirse a la cuenta de resultados acumulados a medida que el activo sea utilizado por el Banco, en este caso, el valor del superávit transferido sería igual a la diferencia entre la depreciación calculada según el valor revaluado del activo y la calculada según su

costo original. El Banco realiza la transferencia de superávit de revaluación, neto de impuestos diferidos a resultados acumulados anualmente ya que los edificios son utilizados por el Banco.

*Depreciaciones:* El método de depreciación a utilizar por el Banco en las propiedades y equipo es el de línea recta tanto para los activos bajo el modelo del costo como para los medidos por el modelo de revaluación.

Las vidas útiles y valor residual determinados por categoría de activos de propiedades y equipo son las siguientes:

Descripción	Agrupación	Vida útil en años	Valor Residual
Terrenos	Terrenos	N/A	N/A
Edificios	Edificios	100	20%
Equipos de oficina	Equipos de oficina	4	0%
Maquinaria y Equipo	Maquinaria y Equipo	5	5%
Muebles y Enseres	Enseres y accesorios	5	0%
Vehículos	Vehículos	5	20%
Dispositivos eléctricos de seguridad	Otros activos materiales	5	0%
Cerraduras de Seguridad	Otros activos materiales	5	0%
Equipos metal mecánicos	Otros activos materiales	10	5%
Equipo de cómputo de mesa	Equipo informático	4	0%
Equipos servidores y de comunicación	Equipo de redes y comunicación	5	0%
Equipos de cómputo portátiles	Equipo informático	4	0%
Tabletas e impresoras	Equipo de redes y comunicación	1	0%
Impresoras multifuncionales laser	Equipo informático	2	0%
Mejora a propiedades tomadas en arrendamiento	Mejoras en propiedades ajenas	Vida útil del contrato	0%

El Banco contempla los siguientes ítems para la determinación de la vida útil de los activos:

- La utilización prevista del activo.
- El desgaste físico esperado, el cual dependerá de la frecuencia de uso del activo.
- La obsolescencia técnica o comercial procedente de los cambios internos o tecnológicos.

Deterioro de propiedades y equipos: El Banco basado en las sustentaciones por grupo homogéneo, no aplica deterioro sobre los bienes muebles, ya que en los casos en los cuales se presente un deterioro significativo se procede a dar de baja el activo. Por lo anterior solo serán sujetos al reconocimiento y medición de deterioro los bienes inmuebles. El Banco evaluará al final de cada periodo si existe algún indicio de deterioro del valor de los bienes inmuebles, si existe este indicio, el Banco estimará el valor recuperable de los activos. A través de la evaluación de indicadores tanto internos como externos, se determinan si existen indicios que generen el deterioro de los bienes inmuebles, en caso que estos indicadores no demuestren indicios el Banco no realizará la prueba de deterioro.

Baja de propiedades y equipos: El Banco dará de baja de sus estados financieros el valor neto contable de un activo cuando:

- Por su disposición (venta, pérdida, obsolescencia, donación); o
- Cuando no se espere obtener beneficios económicos futuros por su uso o venta.

La pérdida o ganancia surgida al dar de baja un activo de propiedades y equipo se incluye en el resultado del período en que el activo sea dado de baja. Las ganancias no se clasificarán como ingresos de actividades ordinarias.

Al dar de baja un activo de propiedades y equipo, propiedad de inversión o activo no corriente mantenido para la venta, la pérdida o ganancia se determina como la diferencia entre el valor neto que se obtenga por su disposición y el valor neto contable del elemento.

**g. Arrendamientos:** Los arrendamientos en términos en los cuales el Banco asume sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad arrendada durante su vida útil económica, se clasifican como arrendamientos financieros. A partir del reconocimiento inicial, el activo arrendado se reconoce al menor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento.

Al calcular el valor presente de los pagos mínimos por el arrendamiento, se tomará la tasa de interés implícita en el contrato de arrendamiento, siempre que sea practicable determinarla; de lo contrario se usará la tasa de interés incremental de los préstamos de la entidad.

En el reconocimiento inicial adicionalmente se reconoce un pasivo por el mismo valor por el que se reconoce el activo.

Posterior al reconocimiento inicial, el activo es contabilizado de acuerdo con la política contable aplicable a este, referente a la depreciación el activo se deprecia por el menor entre el plazo del contrato de arrendamiento y la vida útil de los activos que se posean en el Banco.

Referente al pasivo, posteriormente cada una de las cuotas del arrendamiento se dividirá en dos partes que representan, respectivamente, las cargas financieras y la amortización de la deuda.

El Banco adicionalmente presenta contratos de arrendamientos que por sus características no se clasifican como arrendamientos financieros debido a que no existe una transferencia sustancial de riesgos y ventajas de la propiedad arrendada, razón por la cual dichos arrendamientos se clasifican

como arrendamientos operativos, los cuales se reconocen directamente en el resultado del periodo.

*Deterioro:* Si existiera algún indicio de deterioro del valor del activo, el importe recuperable se estimará para el activo individualmente. Si no fuera posible estimar el importe recuperable al activo individual, el Banco determinará el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo, la cual es la Cartera en General para el caso del Banco.

El importe recuperable de un activo individual no podrá ser determinado cuando:

- El valor en uso del activo no pueda estimarse como próximo a su valor razonable menos los costos de disposición.
- El activo no genere entradas de efectivo que sean en buena medida independientes de las producidas por otros activos.

En estos casos, el valor de uso y, por tanto, el importe recuperable, podrán determinarse solo a partir de la unidad generadora de efectivo.

Las unidades generadoras de efectivo se identificarán de forma uniforme de un periodo a otro, y estarán formadas por el mismo activo o tipos de activos, salvo que se justifique un cambio.

***h. Impuesto a las ganancias:*** El gasto por impuesto a las ganancias comprende el impuesto sobre la renta y complementarios del periodo a pagar y el resultado de los impuestos diferidos.

Los impuestos corrientes y diferidos se reconocen como ingreso o gasto y se incluyen en el resultado, excepto cuando se relacionan con partidas en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, caso en el cual, el

impuesto corriente o diferido también se reconoce en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, respectivamente.

El Banco adoptó la alternativa que permitió el Decreto 1311 del 20 de octubre de 2021, de reconocer contablemente con cargo a los resultados acumulados en el patrimonio y solo por el año 2021, la variación en el impuesto de renta diferido derivada del aumento de la tarifa del impuesto de renta, según lo establecido en la Ley de Inversión Social 2155 de 2021.

*“Impuestos corrientes:* El impuesto corriente es la cantidad a pagar o a recuperar por el impuesto de renta y complementarios corriente, se calcula con base en las leyes tributarias promulgadas a la fecha del estado de situación financiera. La Administración evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones de impuestos, respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación y, en caso necesario, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

Para determinar la provisión de impuesto de renta y complementarios, el Banco hace su cálculo a partir del mayor valor entre la utilidad gravable o la renta presuntiva (rentabilidad mínima sobre el patrimonio líquido del año anterior que la ley presume para establecer el impuesto sobre las ganancias).

El Banco solo compensa los activos y pasivos por impuestos a las ganancias corrientes, si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto, o bien, realizar los activos y liquidar las deudas simultáneamente.

*Impuestos diferidos:* El impuesto diferido se reconoce utilizando el método del pasivo, determinado sobre las diferencias temporarias entre las bases fiscales y el importe en libros de los activos y pasivos incluidos en los estados financieros.

Los pasivos por impuesto diferido son los importes a pagar en el futuro por concepto de impuesto a las ganancias relacionadas con las diferencias temporarias imponibles, mientras que los activos por impuesto diferido son los importes a recuperar por concepto de impuesto a las ganancias debido a la existencia de diferencias temporarias deducibles, bases imponibles negativas compensables o deducciones pendientes de aplicación. Se entiende por diferencia temporaria la existente entre el valor en libros de los activos y pasivos y su base fiscal.

#### *Reconocimiento de diferencias temporarias imponibles*

Los pasivos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias imponibles se reconocen en todos los casos, excepto que:

- Surjan del reconocimiento inicial de la plusvalía o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y la fecha de la transacción no afecta el resultado contable ni la base imponible fiscal;
- Correspondan a diferencias asociadas con inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos sobre las que el Banco tenga la

capacidad de controlar el momento de su reversión y no fuese probable que se produzca su reversión en un futuro previsible.

#### *Reconocimiento de diferencias temporarias deducibles*

Los activos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias deducibles se reconocen siempre que resulte probable que existan ganancias fiscales futuras suficientes para su compensación, excepto en aquellos casos en las que las diferencias surjan del reconocimiento inicial de activos o pasivos en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta el resultado contable ni la base imponible fiscal.

Los activos por impuestos diferidos que no cumplen con las condiciones anteriores no son reconocidos en el estado de situación financiera. El Banco reconsidera al cierre del ejercicio, si se cumplen con las condiciones para reconocer los activos por impuestos diferidos que previamente no habían sido reconocidos.

Las oportunidades de planificación fiscal, solo se consideran en la evaluación de la recuperación de los activos por impuestos diferidos, si el Banco tiene la intención de adoptarlas o es probable que las vaya a adoptar.

### *Medición*

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden empleando las tasas fiscales que apliquen en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa aprobada o que se encuentra a punto de aprobarse, y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que el Banco espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

El Banco revisa en la fecha de cierre del ejercicio, el importe en libros de los activos por impuestos diferidos, con el objeto de reducir dicho valor, en la medida en que no es probable que vayan a existir suficientes bases imponibles positivas futuras para compensarlos.

Los activos y pasivos no monetarios del Banco se miden en términos de su moneda funcional. Si las pérdidas o ganancias fiscales se calculan en una moneda distinta, las variaciones por tasa de cambio dan lugar a diferencias temporarias y al reconocimiento de un pasivo o de un activo por impuestos diferidos y el efecto resultante se cargará o abonará a los resultados del período.

### *Compensación y clasificación*

El Banco solo compensa los activos y pasivos por impuesto a las ganancias diferidos, si existe un derecho legal de compensación frente a las autoridades.

des fiscales y dichos activos y pasivos corresponden a la misma autoridad fiscal, y al mismo sujeto pasivo, o bien, a diferentes sujetos pasivos que pretenden liquidar o realizar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto o realizar los activos y liquidar los pasivos simultáneamente, en cada uno de los ejercicios futuros en los que se espera liquidar o recuperar importes significativos de activos o pasivos por impuestos diferidos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen en el estado de situación financiera como activos o pasivos no corrientes, independientemente de la fecha esperada de realización o liquidación.

#### *Gravámenes contingentes*

El reconocimiento medición y revelación de los gravámenes contingentes se hace con aplicación a lo establecido en la NIC 37 y la CINIIF 21.

***i. Activos intangibles distintos de la plusvalía:*** Corresponden principalmente a los programas de computador los cuales se miden inicialmente por el costo incurrido en la adquisición o en su fase de desarrollo interno.

Reconocimiento y medición: Los activos intangibles que posea el Banco se miden al costo. En caso de que el activo no cumpla, con los lineamientos para ser clasificado como intangible, se reconoce como gasto del período.

Los costos incurridos en los programas para computador que se encuentran en fase de desarrollo son capitalizados teniendo en cuenta las siguientes evaluaciones realizadas por el Banco:

- Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible de forma que pueda estar disponible para su utilización.
- La intención de completar el activo intangible para usarlo. Su capacidad para utilizar el activo intangible.

- La forma en que el activo intangible vaya a generar probables beneficios económicos en el futuro. Entre otras cosas, el Banco debe demostrar cómo va a ser utilizado internamente.
- La disponibilidad de recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar el activo intangible.  
Su capacidad para medir, de forma fiable, el desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo.

*Amortizaciones:* Posterior a su reconocimiento inicial dichos activos son amortizados por el método de línea recta durante su vida útil estimada. Para el Banco sus activos intangibles no tienen valor residual, debido a que no cumplen las condiciones de un compromiso de venta con un tercero y no tienen un mercado activo al final de la vida útil del activo.

Las vidas útiles son las siguientes:

Categoría	Vida útil
Licencias Equipo de Cómputo	5 años
Licencias – Software	10 años
Core Bancario-Bantotal	20 años

En caso que el activo intangible no se encuentre en las categorías definidas, como, por ejemplo, el caso de un software especializado, se consulta al área experta de tecnología, quienes, con el apoyo del proveedor experto, sustentarán técnicamente la vida útil del activo.

*Deterioro:* El Banco evalúa al final de cada período si existe algún indicio de deterioro del valor de otros intangibles distintos a la plusvalía, si existe este indicio, el Banco estima el valor recuperable de los activos.

**j. Plusvalía:** La plusvalía se mide inicialmente y posteriormente al costo menos las pérdidas por deterioro acumuladas.

Dicha plusvalía no se amortiza, pero es sujeta anualmente a evaluación por deterioro, para lo cual cuenta con una valoración por un experto independiente del valor de las líneas de negocio que se encuentran relacionadas con la plusvalía. Con base en dicha valoración se determina si existe algún deterioro, el cual en caso de existir se registra con cargo a resultados; posteriores recuperaciones en la valoración del Banco no reversan los deterioros previamente registrados.

**k. Pasivos financieros:** Los pasivos financieros se reconocen en el estado de situación financiera, cuando el Banco se convierte en deudor como parte de un contrato celebrado con un acreedor y como consecuencia de ello tiene la obligación legal de pagarlo.

Los pasivos financieros se registran inicialmente por su valor razonable que es normalmente el precio de la transacción, es decir, el valor razonable de la contraprestación pagada.

Los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de los pasivos financieros, se incluyen posteriormente en el cálculo del costo amortizado utilizando el método del interés efectivo y amortizado a través de resultados durante la vida del instrumento.

Dichos pasivos financieros son medidos a su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva determinada en el momento inicial, con cargo a resultados como gastos financieros, excepto los pasivos financieros que su medición posterior es a valor razonable.

El Banco da de baja un pasivo financiero cuando la obligación contraída en el contrato o acuerdo haya sido pagada, cancelada o haya expirado.

**I. Instrumentos Financieros a valor razonable:** La Administración efectúa control periódico alrededor de las mediciones de valores razonables, lo cual incluye la revisión y actualización de precios suministrados por proveedores, insumos no observables y ajustes de valoración, así, como los niveles de jerarquía en los cuales deben clasificarse tales valorizaciones.

El valor razonable es categorizado en las diferentes jerarquías de valor razonable, considerando los inputs usados en las técnicas de valoración, así:

- Nivel 1: Precios cotizados (no-ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede tener acceso a la fecha de medición.
- Nivel 2: Datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir, precios) o indirectamente (es decir, derivados de los precios).
- Nivel 3: Datos para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables (variables no observables).

El valor razonable de los activos y pasivos financieros Nivel 1 que se negocian en mercados activos, se basa en precios suministrados por un proveedor de precios oficial (PRECIA S.A) autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, dicho proveedor ha sido autorizado previo cumplimiento de las normas aplicables a los proveedores de precios para valoración en Colombia, incluyendo su objeto, reglamento de funcionamiento, proceso de aprobación de metodologías de valoración e infraestructura tecnológica requerida, entre otros aspectos.

Para valorar los instrumentos financieros no cotizados en mercados activos, el Banco utiliza modelos basados generalmente en métodos y técnicas de valoración estandarizados en el sector financiero. Algunos datos de dichos modelos no son observables en el mercado, por lo tanto, se estiman con base en supuestos.

Si las variables consideradas para medir el valor razonable de un activo o pasivo financiero pueden clasificarse en niveles distintos de la jerarquía del valor razonable, entonces la medición del valor razonable se clasifica en su totalidad en el mismo nivel de la jerarquía del valor razonable que la variable de nivel más bajo que sea significativa para la medición total.

La estructura del Banco para el manejo de las respectivas valoraciones, es la siguiente:

a) **Back Office:** Es el área encargada de procesar los datos entregados por el proveedor de precios PRECIA S.A y la Fiduciaria, con el fin de ejecutar la valoración diaria en el respectivo sistema (Nivel 2- Inversiones y Fondos de Inversiones Colectiva).

b) **Financiera:** Es el área encargada de valorar los pasivos financieros bajo modelos no observables en el mercado (Nivel 3).

**m. Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar:** El Banco reconoce las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar como un pasivo al cumplirse las condiciones de ser; una obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados y por la cual se espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Si cumple las anteriores condiciones el Banco reconoce el pasivo por el valor nominal de la transacción que constituye el valor razonable.

La medición se debe realizar de forma mensual por el valor adeudado (cantidad a pagar en el momento de reconocer el pasivo).

**n. Beneficios a los empleados:** Constituye un pasivo cuando el empleado ha prestado servicios a cambio de los cuales se le crea el derecho de recibir pagos en el futuro; y un gasto cuando la entidad ha consumido el beneficio económico procedente del servicio prestado por el empleado a cambio de los beneficios en cuestión.

## *Tratamiento por tipo de beneficio*

*A corto plazo:* Corresponden aquellos que se van a liquidar totalmente antes de doce meses después del final del período anual sobre el que se informa.

*A largo plazo:* Corresponden a los pagos que se esperan liquidar totalmente después de los doce meses posteriores al cierre del período en los que los empleados han prestado sus servicios, como la prima de antigüedad.

*Por terminación:* El suceso que da lugar a terminación de la obligación es la finalización del vínculo laboral.

*Post-empleo:* Beneficios por retiro (por ejemplo pensiones y pagos únicos por retiro) y otros beneficios post-empleo, tales como los seguros de vida y los beneficios de atención médica posteriores al empleo.

## *Reconocimiento*

*Corto plazo:* Cuando un empleado haya prestado sus servicios al Banco durante el período contable, se reconoce el valor (sin descontar) de los beneficios a corto plazo que Bancamía ha de pagar por tales servicios:

- Como un pasivo (gasto acumulado o devengado), después de deducir cualquier valor ya pagado. En caso que el valor ya pagado sea superior al valor sin descontar de los beneficios, el Banco reconoce ese exceso como un activo (pago anticipado de un gasto), en la medida en que el pago anticipado se vaya a presentar.
- Como un gasto, a menos que otra NIIF requiera o permita la inclusión de los beneficios en el costo de un activo.

*Largo plazo:* El Banco otorga a sus empleados beneficios asociados a su tiempo de servicio, como lo son la prima de antigüedad. Los costos espe-

rados de estos beneficios se devengan durante el período de empleo. Las ganancias y pérdidas actuariales que surgen de los ajustes por la experiencia y de cambios en los supuestos actuariales, se cargan o abonan en el resultado del período en el que surgen. Estas obligaciones se valorizan anualmente por actuarios independientes, a fin de cumplir con los requerimientos de la NIC 19 "Beneficios a los empleados" respecto a los beneficios a largo plazo.

*Por terminación:* El Banco reconoce un pasivo y un gasto por beneficios de terminación en la primera de las siguientes fechas:

- Cuando el Banco ya no pueda retirar la oferta de estos beneficios.
- El momento en que el Banco reconozca los costos por una reestructuración e involucre el pago de los beneficios por terminación.

*Post-Empleo:* El Banco reconocerá a sus trabajadores una bonificación de \$6.5 al momento en el que el trabajador se retire de la empresa por motivos de jubilación pensional; dicho monto incrementará anualmente según convención. Las ganancias y pérdidas actuariales que surgen de los ajustes por la experiencia y de cambios en los supuestos actuariales, se cargan o abonan en el resultado del período en el que surgen. Estas obligaciones se avalúan anualmente por actuarios independientes, a fin de cumplir con los requerimientos de la NIC 19 "Beneficios a los empleados" respecto a los beneficios post-empleo.

***o. Provisiones, activos y pasivos contingentes:***

*Provisiones:* El Banco reconoce una provisión si cumple con las siguientes condiciones:

- i. Tener una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado;

- ii. Es probable que tenga que desprenderse de recursos, que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación; y
- iii. Puede hacerse una estimación fiable del valor de la obligación.

El valor reconocido como provisión es el mejor estimado, al cierre del periodo de los estados financieros sobre el que se está informando, del desembolso necesario para cancelar la obligación presente.

Las provisiones son objeto de revisión al final de cada período sobre el que se informa, y se ajustan para reflejar en cada momento la mejor estimación.

*Pasivo contingente:* Es una obligación que surge de eventos pasados y cuya existencia está confirmada por la ocurrencia de hechos futuros y que no están todos bajo el control del Banco. A pesar de ser consecuencia de un evento pasado no se reconoce debido a que no es probable una salida de recursos que incorpore beneficios futuros y/o su monto no puede ser medido fiablemente. En caso de existir, se revela en los estados financieros.

*Activo contingente:* Surgen por hechos inesperados o no planificados de los cuales nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. No se reconocerá en los estados financieros un activo contingente, basado en que tendría que reflejar un ingreso que quizá nunca sea objeto de realización. Para este caso solo se revela en notas si es probable la entrada de beneficios económicos; sin embargo, si la realización del ingreso es casi cierta de este, activo contingente, se procede a su reconocimiento en los estados financieros del período en el que dicho cambio haya tenido lugar.

Los litigios y demandas a los cuales está expuesto el Banco son administrados por las áreas de: Legal, Tributario y Laboral, los procesos son de carácter laboral, civil, penal, tributario y administrativo. El Banco considera que un suceso pasado ha dado lugar a una obligación presente si, teniendo en cuenta toda la evidencia disponible a la fecha sobre la que se informa, es probable que exista una obligación presente, independiente de los hechos

futuros. Se entiende que, si la ocurrencia de un evento es más probable que improbable, se registra provisión. Las obligaciones posibles que surgen de eventos pasados y cuya existencia será confirmada solamente por la ocurrencia o no ocurrencia de uno a más eventos futuros inciertos, no se reconocen en el estado de situación financiera, pero se revelan como pasivos contingentes; la ocurrencia o no ocurrencia de hechos que se estimen como remotos no se registran ni se revelan. El Banco involucra el juicio profesional de los abogados especialistas internos y externos para determinar la posibilidad de ocurrencia de una obligación presente. En la estimación de la provisión por los litigios y demandas, la Administración considera supuestos como, sin limitarse a, estado actual del respectivo proceso, el juicio profesional de los abogados a cargo, tasa de inflación, tasación de los abogados, duración estimada del litigio o demanda, e información estadística de procesos con características similares.

**p. Patrimonio:** El valor del capital se registra por el monto de las acciones nominales equivalentes adquiridas.

Para reconocer el aumento o disminución del capital debe contarse con la escritura pública que constituye o modifica la composición accionaria del Banco, tras aprobación de Junta Directiva.

Diferencias por exceso o defecto entre el valor de las acciones recompradas y su valor nominal, o entre el valor nominal de las acciones y el monto pagado por ellas, generará una prima (descuento) de emisión.

- i. *Reserva legal:* Por disposiciones legales, los establecimientos de crédito deben constituir una reserva legal que ascenderá por lo menos al cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito, formada con diez por ciento (10%) de las utilidades líquidas de cada ejercicio.
- ii. *Otro Resultado Integral ORI:* El ORI comprende partidas de ingresos y gastos derivados de cambios en el superávit de revaluación.

iii. *Patrimonio adecuado*: De acuerdo a lo estipulado en el numeral 2 del Capítulo XIII – 16 de la Circular 100 de 1995, el Banco está destinado al cumplimiento del patrimonio adecuado con el objeto de mantener niveles adecuados del capital de buena calidad que permitan absorber pérdidas inesperadas procedentes de la materialización de los riesgos a los cuales se está expuesto, el patrimonio adecuado del Banco debe ser mínimo el 9% del total de activos ponderados por el nivel de riesgo.

El capital aportado, las capitalizaciones de reservas, acreencias y utilidades, y las reducciones de capital, se reconocen en el rubro de capital cuando se ha completado de forma legal, incluyendo la inscripción en el registro público correspondiente.

Capital Financiero: El Banco adoptó este concepto para preparar sus Estados Financieros, sus características principales son:

- Dinero invertido como activo neto o patrimonio neto.
- El Banco obtiene ganancia cuando el valor de los activos netos al principio del período es mayor al valor de los mismos al final, pero sin tener en cuenta los aportes de los socios o propietarios, o las distribuciones de utilidades realizadas en el mismo período.
- Los aumentos en los precios de los activos en el periodo, a los que se denomina convencionalmente resultado por tenencia, son ganancias, sin embargo, el Banco no puede reconocer como realizado hasta que los activos sean intercambios por medio de una transacción.

**q. Ingresos:** Los ingresos procedentes de la colocación de cartera e inversiones se reconocerán de acuerdo a:

- Los capítulos I y II de la Circular Básica Contable Financiera de 1995 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes diferentes a la colocación de cartera e inversiones, se reconocen bajo los siguientes estándares de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), donde se enmarcan el tratamiento contable para su identificación, medición y reconocimiento.

- Marco Conceptual para la Información Financiera.
- NIIF 15: Ingresos Procedentes de Contratos con Clientes.

El Banco reconoce como ingresos en el período, los provenientes del giro de la actividad económica básicamente por intereses y comisiones por servicios financieros tanto de productos activos como de productos pasivos, los cuales se sujetan a los términos y condiciones de los respectivos contratos.

El Banco reconoce ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes cuando:

- Las partes del contrato han aprobado el contrato y se comprometen a cumplir con sus respectivas obligaciones;
- El Banco puede identificar los derechos de cada parte con respecto a los bienes o servicios a transferir;
- El Banco puede identificar las condiciones de pago con respecto a los bienes o servicios a transferir;
- El contrato tiene fundamento comercial, y
- El Banco recaude la contraprestación a la que tendrá derecho a cambio de los bienes o servicios que se transferirán al cliente.

El Banco reconoce los ingresos de actividades ordinarias cuando las obligaciones de desempeño que dan origen el contrato hayan sido satisfechas

en su totalidad de acuerdo a lo establecido por las partes. De presentarse un descuento sobre un contrato que cuenta con más de una obligación de desempeño, este será aplicado proporcionalmente a las mismas.

De otra parte, cuando un contrato no se cumpla con los criterios mencionados, y el Banco reciba la contraprestación del cliente, el Banco reconocerá la contraprestación como ingresos de actividades ordinarias solo si:

- El Banco no tiene obligaciones pendientes de transferir bienes o servicios a los clientes y toda, o sustancialmente toda, la contraprestación prometida por el cliente se haya recibido por la entidad y no sea reembolsable;
- Se haya terminado el contrato y la contraprestación recibida del cliente no sea reembolsable.

El Banco reconoce la contraprestación recibida como un pasivo hasta que ocurra uno de los sucesos de las condiciones mencionadas anteriormente. Dependiendo de los hechos y circunstancias relacionados con el contrato, el pasivo reconocido representa la obligación del Banco de transferir bienes o servicios en el futuro o reembolsar la contraprestación recibida. En cualquier caso, el pasivo se medirá al importe de la contraprestación recibida del cliente.

El Banco reconoce como un activo los costos incrementales de celebrar un contrato con un cliente, siempre y cuando esperen recuperarlos. Los costos de obtener un contrato en los que se incurra independientemente de si se obtiene o no el contrato, se reconocen como un gasto cuando tengan lugar, a menos que sean explícitamente imputables al cliente, con independencia de si se ha obtenido o no dicho contrato.

Sí el contrato presenta cambios que incrementan su alcance y su precio debido a la incorporación de bienes o servicios, este deberá ser contabilizado de forma separada.

*Determinación del Componente Financiero Significativo:* El Banco evalúa si un contrato contiene un componente de financiamiento significativo si recibe consideración de más de un año, antes o después de que transfiera bienes o servicios al cliente (por ejemplo, en la contraprestación se prepaga o se paga después de que se proporcionan los bienes o servicios).

Para determinar si un componente de financiamiento es significativo, el Banco considera varios factores, incluidos, entre otros, los siguientes:

- La diferencia, si la hubiera, entre el importe de la contraprestación acordada y el precio de venta en efectivo de los bienes o servicios comprometidos;
- El efecto combinado de:
  - i. El periodo de tiempo esperado entre el momento en que la entidad transfiere los bienes o servicios comprometidos con cliente y el momento en que el cliente paga por dichos bienes o servicios; y
  - ii. Las tasas de interés dominantes en el mercado correspondiente.

El Banco aplica una solución práctica, donde si las otras cuentas por cobrar y activos contractuales tienen vencimientos de menos de un año, se entiende que no tiene componente financiero significativo, por lo que, no se procede el ajuste del valor a recibir.

Sin embargo, para determinar si los futuros contratos tienen o no tienen componente de financiación significativa, el Banco deberá aplicar el juicio profesional, de acuerdo a lo establecido en esta política contable.

De presentarse un descuento sobre un contrato que cuenta con más de una obligación de desempeño, este será aplicado proporcionalmente a las mismas.

*Reconocimiento de ingresos por cuentas por cobrar a clientes – Cartera:* Los ingresos percibidos por la colocación de cartera, derivados del uso por

parte de terceros de este activo del Banco que produce pago de intereses y comisiones, se reconocen utilizando el método de la tasa de interés efectiva, siempre y cuando sea probable que el Banco reciba estos ingresos asociados a la operación y los pueda medir de forma fiable.

Los ingresos se reconocerán sólo cuando los beneficios económicos asociados a la operación fluyan al Banco. No obstante, cuando surja alguna incertidumbre sobre el grado de recuperabilidad de un saldo ya incluido en los ingresos, la cantidad incobrable o la cantidad respecto a la cual el cobro ha dejado de ser probable se procede a reconocerlo como un gasto, en lugar de ajustar el valor del ingreso originalmente reconocido.

Los ingresos por rendimientos financieros y otros conceptos se reconocen en el momento en que se causan, excepto los originados cuando se realiza la suspensión de la causación de los intereses de cartera de préstamos cuando un crédito presente la siguiente mora:

Modalidad de crédito	Mora superior a
Comercial	3 meses
Microcrédito	1 mes
Consumo	2 meses
Vivienda	2 meses

*Reconocimiento de ingresos por inversiones:* Los ingresos provenientes de rendimientos por inversiones se deben reconocer sólo cuando sea probable que los beneficios económicos asociados con la transacción fluyan al Banco. No obstante, cuando surge alguna incertidumbre sobre el grado de recuperabilidad de un saldo ya incluido entre los ingresos de actividades ordinarias, la cantidad incobrable o la cantidad respecto a la cual el cobro ha dejado de ser probable se procede a reconocerlo como un gasto, en lugar de ajustar el valor del ingreso originalmente reconocido.

*Reconocimiento de Otros Ingresos:* Los ingresos provenientes de otras actividades se reconocerán en la categoría de otros ingresos, de forma separada y solo cuando los beneficios económicos sean recibidos por parte del Banco y serán agrupados en el resultado de periodo de forma separada si así se requiere.

*Medición:* El Banco medirá los ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes, cuando la obligación de desempeño se satisfaga, y determinará a su vez el importe del precio de la transacción incluyendo todo o parte de la contraprestación variable en la medida que sea altamente probable que no se presente una reversión significativa en el ingreso.

Cuando un contrato presente cambios en el precio de la transacción se deberá asignar el cambio a las obligaciones de desempeño que no fueron total o parcialmente satisfechas de forma inmediata después de la modificación y que su reconocimiento no se haya realizado de forma separada.

*Metodología de Amortización y Deterioro del valor:* Un activo reconocido de acuerdo al reconocimiento de los costos incrementales de la obtención de un contrato siempre y cuando la entidad espere recuperar los mismos y los costos de cumplir un contrato con un cliente que no se enmarquen en normas diferentes a la NIIF 15, se amortizarán de forma sistemática y se actualizarán para reflejar los cambios significativos con la transferencia de los bienes y servicios. De presentarse un cambio en la estimación la contabilización del mismo se realizará de forma prospectiva de acuerdo a lo establecido en la NIC 8 Políticas contables, cambios en la estimación contable y errores.

El reconocimiento del deterioro se realizará al resultado del periodo a medida que el activo supere el importe pendiente de la contraprestación que el Banco espera recibir por la prestación del servicio o la venta del bien o el valor del activo supere los costos relacionados directamente con la provisión y que no se hayan reconocido como gasto.

El Banco reconocerá una reversión del deterioro en el resultado del periodo o partes del mismo cuando las condiciones del deterioro se hayan mejorado o dejado de existir.

**r. Segmentos de operación:** Un segmento de operación, es un componente del Banco:

- Que desarrolla actividades de negocio de las que puede obtener ingresos de las actividades ordinarias e incurrir en gastos (incluidos los ingresos de las actividades ordinarias y los gastos por transacciones con otros componentes de la misma entidad),
- Cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la Alta Dirección en la toma de decisiones de operación del Banco, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento; y
- Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada.

Otros factores para la identificación de los segmentos de operación son:

- Naturaleza de las actividades de negocio de cada componente.
- La existencia de gestores responsables.
- La información presentada a la Alta Dirección.

Otros criterios de identificación, que pueden evidenciar las características de los segmentos son:

- Criterios de Agregación
- Umbrales Cuantitativos

Por la naturaleza y objeto del Banco, la cartera de microcrédito representa el 91% del total de la cartera, por lo cual la Administración del Banco toma decisiones con base en el resultado y gestión de la misma. Por lo anterior, este es considerado el único segmento Banco.

**s. Normas emitidas no efectivas:**

**I. Normas y enmiendas aplicables a partir del 1 de enero de 2023**

A continuación, se relacionan las enmiendas emitidas por el IASB durante los años 2019 y 2020 que fueron adoptadas mediante el Decreto 938 de 2021 y entrarán en vigencia a partir del 1 de enero 2023, siendo voluntaria su aplicación anticipada siempre y cuando la norma lo permita. En el análisis realizado, no se evidencia impacto significativo de estas enmiendas e interpretaciones en los estados financieros del Banco.

Norma	Tema	Detalle
NIIF 9 – Instrumentos financieros, NIC 39 – Instrumentos financieros: reconocimiento y medición; y NIIF 7 – Instrumentos financieros: información a revelar	Reforma de la Tasa de interés de Referencia (modificaciones a las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7.	Se adicionan los párrafos 6.8.1 a 6.8.12 de la NIIF 9, respecto de las excepciones temporales a la aplicación de los requerimientos específicos de la contabilidad de coberturas. Se incorporan los párrafos 102A a 102N y 108G, a la NIC 39, respecto de las excepciones temporales a la aplicación de los requerimientos específicos de la contabilidad de coberturas. Se incorporan los párrafos 24H sobre incertidumbre que surge de la reforma de la tasa de interés de referencia, 44DE y 44DF (fecha de vigencia y transición). La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2020 y se permite su aplicación anticipada (aunque no se espera un impacto importante para las entidades colombianas) y sus requerimientos se aplicarán de forma retroactiva solo a las relaciones de cobertura que existían al comienzo del periodo sobre el que se informa en el que la entidad aplica por primera vez dichos requerimientos.

Norma	Tema	Detalle
<p>NIIF 9 – Instrumentos financieros NIC 39 – Instrumentos financieros: reconocimiento y medición NIIF 7 – Instrumentos financieros: información a revelar. NIIF 4 – Contratos de seguro NIIF 16 – Arrendamientos</p>	<p>Reforma de la Tasa de Interés de Referencia</p>	<p>Se adicionan los párrafos 5.4.5 a 5.4.9 Cambios en la base para la determinación de los flujos de efectivo contractuales como resultado de la reforma de la tasa de interés de referencia (medición al costo amortizado), 6.8.13 Finalización de la aplicación de la excepción temporal en contabilidad de coberturas, 6.9.1 a 6.9.13 Excepciones temporales adicionales que surgen de la reforma de la tasa de interés de referencia, 7.1.10 Fecha de vigencia, y 7.2.43 a 7.2.46 Transición para la reforma de la tasa de interés de referencia Fase 2, de la NIIF 9. Se modifica el párrafo 102M Finalización de la aplicación de la excepción temporal en contabilidad de coberturas, se adicionan los párrafos 102O a 102Z3 Excepciones temporales adicionales que surgen de la reforma de la tasa de interés de referencia y 108H a 108K Fecha de vigencia y transición, y se añaden nuevos encabezamientos, de la NIC 39. Se añaden los párrafos 24I, 24J Información a revelar adicional relacionada con la reforma de la tasa de interés de referencia, 44GG y 44HH Fecha de vigencia y transición, y se añaden nuevos encabezamientos, de la NIIF 7. Se añaden los párrafos 20R y 20S Cambios en la base para la determinación de los flujos de efectivo contractuales como resultado de la reforma de la tasa de interés de referencia, y los párrafos 50 y 51 Fecha de vigencia y transición, y se añaden nuevos encabezamientos, de la NIIF 4. Se modifican los párrafos 104 a 106 Excepción temporal que surge de la reforma de la tasa de interés de referencia, y se añaden los párrafos C20C y C20D Reforma de la tasa de interés de referencia fase 2, de la NIIF 16. Se permite su aplicación anticipada.</p>
<p>NIC 16 – Propiedades, planta y equipo</p>	<p>Se modifica en relación con productos obtenidos antes del uso previsto.</p>	<p>La modificación trata sobre los costos atribuibles directamente a la adquisición del activo (que hacen parte del elemento de PPYE) y se refieren a “los costos de comprobación de que el activo funciona adecuadamente (es decir, si el desempeño técnico y físico del activo es tal que puede usarse en la producción o el suministro de bienes o servicios, para arrendar a terceros o para propósitos administrativos)”. El párrafo 20A expresa que la producción de inventarios, mientras el elemento de PPYE se encuentra en las condiciones previstas por la gerencia, al momento de venderse, afectará el resultado del periodo, junto con su costo correspondiente. La enmienda aplica a partir de</p>

Norma	Tema	Detalle
		<p>enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada. Cualquier efecto sobre su aplicación se realizará de forma retroactiva, pero solo a los elementos de PPYE que son llevados al lugar y condiciones necesarias para que puedan operar de la forma prevista por la gerencia a partir del comienzo del primer periodo presentado en los estados financieros en los que la entidad aplique por primera vez las modificaciones. Se reconocerá el efecto acumulado de la aplicación inicial de las modificaciones como un ajuste al saldo de apertura de las ganancias acumuladas (u otro componente de patrimonio según proceda) al comienzo del primer periodo presentado.</p>
<p>NIC 37 – Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.</p>	<p>Contratos Onerosos — Costo del Cumplimiento de un Contrato.</p>	<p>Se aclara que el costo del cumplimiento de un contrato comprende los costos directamente relacionados con el contrato (los costos de mano de obra directa y materiales, y la asignación de costos relacionados directamente con el contrato). La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada. El efecto de la aplicación de la enmienda no reexpresará la información comparativa. En su lugar, se reconocerá el efecto acumulado de la aplicación inicial de las modificaciones como un ajuste al saldo de apertura de las ganancias acumuladas u otro componente del patrimonio, según proceda, en la fecha de aplicación inicial.</p>
<p>NIC 1 – Presentación de estados financieros</p>	<p>Se realizan modificaciones relacionadas con las clasificaciones de pasivos como corrientes o no corrientes.</p>	<p>Dicha enmienda fue emitida en enero de 2020 y posteriormente modificada en julio de 2020. Modifica el requerimiento para clasificar un pasivo como corriente, al establecer que un pasivo se clasifica como corriente cuando “no tiene el derecho al final del periodo sobre el que se informa de aplazar la liquidación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa”. Aclara en el adicionado párrafo 72A que “el derecho de una entidad a diferir la liquidación de un pasivo por al menos doce meses después del periodo sobre el que se informa debe ser sustancial y, como ilustran los párrafos 73 a 75, debe existir al final del periodo sobre el que se informa”. Se permite su aplicación anticipada. El efecto de la aplicación sobre la información comparativa se realizará de forma retroactiva.</p>

Norma	Tema	Detalle
Mejoras Anuales a las Normas NIIF 2018–2020	Modificaciones a la NIIF 1 - Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 9 - Instrumentos financieros y NIC 41 – Agricultura.	Modificación a la NIIF 1. Subsidiaria que adopta por primera vez las NIIF. Se adiciona el párrafo D13A de la NIIF 1, incorporando una exención sobre las subsidiarias que adopten la NIIF por primera vez y tome como saldos en estado de situación financiera de apertura los importes en libros incluidos en los estados financieros de la controladora (literal a del párrafo D16 de NIIF 1) para que pueda medir las diferencias en cambio por conversión acumuladas por el importe en libros de dicha partida en los estados financieros consolidados de la controladora (también aplica a asociadas y negocios conjuntos). Modificación a la NIIF 9. Comisiones en la “prueba del 10%” respecto de la baja en cuenta de pasivos financieros. Se adiciona un texto al párrafo B3.3.6 y de adiciona el B3.3.6A, es especial para aclarar el reconocimiento de las comisiones pagadas (al resultado si se trata de una cancelación del pasivo, o como menor valor del pasivo si no se trata como una cancelación). Modificación a la NIC 41. Los impuestos en las mediciones a valor razonable. Se elimina la frase “ni flujos por impuestos” del párrafo 22 de NIC 41, la razón de lo anterior se debe a que “antes de Mejoras Anuales a las Normas NIIF 2018-2020, la NIC 41 había requerido que una entidad utilizase los flujos de efectivo antes de impuestos al medir el valor razonable, pero no requería el uso de una tasa de descuento antes de impuestos para descontar esos flujos de efectivo”. De esta forma se alinean los requerimientos de la NIC 41 con los de la NIIF 13. La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada.

## 6. MADURACIÓN DE ACTIVOS Y VENCIMIENTOS DE PASIVOS

Para la maduración de la cartera de créditos se tiene en cuenta la amortización periódica de capital de cada obligación, según lo pactado contrac-

tualmente con el cliente. Al cierre del 2021 el plazo promedio fue de 31,16 meses para la terminación de los contratos, mientras que al cierre de diciembre de 2020 el plazo promedio fue de 33,64 meses. La disminución corresponde a créditos nuevos realizados durante el 2021 dado que en su mayoría fueron desembolsados a plazos iguales o inferiores a 36 meses.

El plazo promedio de las obligaciones financieras bajo leasing para cierre del año 2021 fue de 13,25 meses, mientras que para las demás Obligaciones Financieras fue de 13,12 meses. Para el año 2020, este plazo fue de 31,53 para leasing y demás Obligaciones Financieras fue de 29,05 meses respectivamente, para la terminación de los contratos.

El plazo promedio de los CDT's vigentes al 31 de diciembre de 2021 era de 5,15 meses con una maduración desde esa fecha al vencimiento de 3,82 meses. Para el año 2020 el plazo promedio fue de 5,05 meses con una maduración desde esa fecha al vencimiento de 2,6 meses.

Para el mes de junio de 2021, Bancamía realizó emisión de Bonos ordinarios por \$120.541 a un plazo de 24 meses.

Con respecto a las cuentas de ahorro no se refleja plazo de vencimiento, por ser un pasivo a la vista.

## 7. TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

La composición de los activos y pasivos en moneda extranjera equivalentes a dólares de los Estados Unidos de América son los siguientes:

<b>Dólares</b>		<b>2021</b>	<b>2020</b>
Activos:			
Efectivo y equivalente al efectivo (1)	USD	13.296	45.907
Otros activos (2)		4.636.583	5.806.796
<b>Total activos en moneda extranjera</b>	<b>USD</b>	<b>4.649.879</b>	<b>5.852.703</b>
Pasivos:			
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar (3)		112.235	-
Provisión gastos recurrentes (4)		193.722	63.432
<b>Total pasivos en moneda extranjera</b>		<b>305.957</b>	<b>63.432</b>
<b>Activos (pasivos) netos en moneda extranjera</b>	<b>USD</b>	<b>4.343.922</b>	<b>5.789.271</b>

(1) Corresponde al saldo para cada uno de los cortes, de la cuenta corriente que tenemos en Bancolombia Puerto Rico.

(2) El saldo de otros activos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 corresponde principalmente a licencias y programas de computador software.

(3) El saldo de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar al 31 de diciembre de 2021 corresponde a obligaciones con proveedores del exterior.

(4) Corresponde a las provisiones que realiza el Banco sobre los gastos administrativos y operativos en los que incurrió con proveedores del exterior durante el año y que al cierre del ejercicio no han sido facturados.

Los saldos y las operaciones en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2021 y 2020 han sido re-expresados, utilizando la tasa de cambio dólar a pesos de \$3.981,16 y \$3.432,50 USD/PESO respectivamente.

El ingreso por diferencia en cambio al 31 de diciembre de 2021 y de 2020 fue de \$114 y \$146 respectivamente y la pérdida por diferencia en cambio fue de (\$172) y (\$223) respectivamente para una pérdida generada por diferencia en cambio de (\$58) en 2021 y (\$77) en 2020.

## 8. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

Los saldos de efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Bancos y otras entidades financieras (1)	\$	50.192	140.356
Caja		49.513	51.969
Banco de la República (2)		44.585	79.285
Participaciones en fondos de inversión colectiva		1	2
<b>Total efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>\$</b>	<b>144.291</b>	<b>271.612</b>

(1) La variación presentada se debe al giro normal del negocio que involucra pagos a proveedores, pagos de impuestos, pagos de comisiones a los fondos de garantías, registros de transacciones como compra y venta de efectivo, divisas, compensación de cheques, etc.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se registran 83 y 109 partidas conciliatorias en Bancos por \$194 y \$225 respectivamente, como se muestra a continuación:

Antigüedad	2021		2020	
	No. de partidas	Valor	No. de partidas	Valor
0 a 15 días	76	\$ 143	93	\$ 177
16 a 30 días	6	50	12	41
31 a 60 días	1	1	4	7

(2) La variación obedece principalmente a los compromisos de operaciones de canje, pago de obligaciones financieras, cancelación de Certificados de depósitos a término CDT, pagos de compromisos de repo, entre otras.

De acuerdo con la Resolución Externa No. 05 de junio 20 de 2008, y modificada mediante la Resolución Externa No. 09 del 14 de abril de 2020 del Banco de la República, se debe mantener el equivalente al 8% sobre las exigibilidades citadas en el artículo 1, literal (a) y el equivalente al 3,5% sobre los depósitos recibidos de clientes a término menores de 18 meses (literal b), como encaje ordinario, representados en depósitos en el Banco de la República o como efectivo en caja. El saldo a mantener en encaje al 31 de diciembre de 2021 y 2020 era de \$37.902 y \$33.421, respectivamente.

En virtud del contrato de garantía con Servibanca (Cajeros Automáticos), se debe garantizar un saldo en la cuenta del Banco GNB Sudameris por \$1.000. El restante del efectivo y equivalentes al efectivo tienen total disponibilidad.

El detalle de la calidad crediticia determinada por agentes calificadoros de riesgo independientes, de las principales instituciones financieras en los cuales el Banco mantiene fondos en efectivo, se muestra a continuación:

	2021	2020
Grado de inversión	\$ 50.192	140.356
Banco de la República	44.585	79.285
<b>Total</b>	<b>\$ 94.777</b>	<b>219.641</b>

## 9. OPERACIONES MERCADO MONETARIO

Los saldos de las operaciones de mercado monetario al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se detallan a continuación:

	2021	2020
Fondos Interbancarios Bancos	\$ 46.000	
Intereses Fondos Interbancarios Vendidos	6	
<b>Total Operaciones de mercado monetario</b>	<b>\$ 46.006</b>	

Al cierre de diciembre de 2021 se realizan tres operaciones interbancarias; dos por un valor nominal de \$17.000 y una por valor nominal de \$12.000 efectuadas con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA, Banco Popular S.A y el Banco de Occidente S.A.; se reconocen intereses por \$6.

La tasa promedio de las operaciones interbancarias al 31 de diciembre de 2021 fue de 2,07% y el plazo promedio fue de 5 días calendario.

## 10. INVERSIONES

Los saldos de las inversiones a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

	2021	2020
Títulos de Desarrollo Agropecuario TDA'S (1)	\$ 13 .899	11.578
Títulos de Tesorería - TES (2)	9.874	-
Títulos de Solidaridad – TDS (3)	9.369	9.493
<b>Total inversiones</b>	<b>\$ 33.142</b>	<b>21.071</b>

(1) Se presenta incremento en los TDA'S por aumento en la colocación de la cartera sustitutiva bajo las líneas de Finagro, la cual al 31 de diciembre de 2021 es de \$78.824, y en 2020 de \$17.339. A continuación, se detalla la evolución de los títulos de desarrollo agropecuario a corte 31 de diciembre de 2021 y 2020:

TDA Indexado			2021	2020
CLASE	A	IBR	\$ 8.738	4.394
CLASE	A	DTF	5.161	7.184
<b>Total</b>			<b>\$ 13.899</b>	<b>11.578</b>

De acuerdo con la Resolución Externa No. 06 del 26 de julio de 2019 de la Junta Directiva del Banco de la República, a partir del tercer trimestre del 2019, Finagro reglamenta la inversión en Títulos de Desarrollo Agropecuario - TDA'S en dos modalidades (indexado en DTF e IBR).

(2) El 08 de junio de 2021 se adquirió un TES por valor nominal de \$10.000, con vencimiento al 07 junio del 2022.

(3) A raíz de la emergencia sanitaria COVID-19, el Gobierno Nacional promulgó en mayo de 2020 el Decreto 685 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, donde confiere atribuciones al Ministerio para prorrogar por un año más la constitución de la Inversión obligatoria temporal en Títulos de Deuda Pública Interna denominados Títulos de Solidaridad – TDS. Por lo anterior, los vencimientos previstos para el 28 de mayo y 13 de julio de 2021 por \$9.278 valor nominal, fueron prorrogados por un año más quedando su vencimiento para el 28 de mayo y 13 de julio del 2022.

Al cierre del 2021 y 2020 no existen restricciones jurídicas o económicas sobre las inversiones que pudieran afectar la titularidad de estas.

## 11. CARTERA DE CRÉDITOS, NETA

Los saldos de cartera de créditos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Cartera microcrédito	\$	1.498.384	1.343.739
Cartera comercial		122.324	104.481
Cartera de vivienda		16.563	13.038
Cartera de consumo		8.206	17.205
<b>Total Cartera Bruta</b>		<b>1.645.477</b>	<b>1.478.463</b>
Provisión para cartera de créditos		(70.571)	(67.905)
Provisión General Adicional		(14.215)	(31.271)
Provisión general		(15.149)	(13.568)
Provisión contracíclica		(1.997)	(1.799)
<b>Total provisión</b>		<b>(101.932)</b>	<b>(114.543)</b>
<b>Total Cartera de Crédito</b>	\$	<b>1.543.545</b>	<b>1.363.920</b>

El detalle de la cartera de crédito por modalidad y tipo de garantía es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

Calificación	Nº Créditos		Valor capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Valor garantía	Provisión capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
<b>Microcrédito Garantía idónea</b>								
A	103.591	\$	390.711	15.974	406.685	269.651	3.907	1.188
B	5.715		26.618	2.843	29.461	18.370	676	1.286
C	4.066		17.635	2.648	20.283	12.171	1.229	2.024
D	3.885		16.562	2.861	19.423	11.430	2.846	2.548
E	7.187		39.628	7.575	47.203	27.350	15.723	7.575
Subtotal Otras Gtías	124.444	\$	491.154	31.901	523.055	338.972	24.381	14.621
A	223.368		925.054	37.810	962.864	-	9.251	2.812
B	9.827		30.700	3.285	33.985	-	982	1.485
C	6.814		18.522	2.777	21.299	-	3.703	2.124
D	5.841		15.318	2.641	17.959	-	7.659	2.352
E	8.317		17.636	3.372	21.008	-	17.636	3.371
Subtotal Total Microcrédito	254.167	\$	1.007.230	49.885	1.057.115	-	39.231	12.144
<b>Comercial Garantía Idónea</b>								
A	1.240		23.010	510	23.520	16.237	311	17
B	98		2.340	194	2.534	1.651	117	60
C	75		1.497	174	1.671	1.056	119	136
D	147		3.686	591	4.277	2.601	1.461	569
E	9		223	39	262	157	120	39
Subtotal Otras Gtías	1.569	\$	30.756	1.508	32.264	21.702	2.128	821
A	3.951		85.502	1.898	87.400	-	2.478	62
B	202		2.867	239	3.106	-	268	73
C	95		1.309	152	1.461	-	223	119
D	214		1.767	283	2.050	-	1.05	273
E	23		123	22	145	-	95	22
Subtotal Comercial Consumo	4.485	\$	91.568	2.594	94.162	-	4.114	549
<b>Consumo Vivienda Garantía Idónea</b>								
A	2.304		7.209	136	7.345	-	117	2
B	98		394	21	415	-	35	2
C	86		181	17	198	-	26	6
D	77		239	34	273	-	188	28
E	68		183	28	211	-	177	27
Subtotal Total Consumo Vivienda	2.633	\$	8.206	236	8.442	-	543	65
<b>Total</b>								
	<b>2.633</b>	<b>\$</b>	<b>8.206</b>	<b>236</b>	<b>8.442</b>	<b>-</b>	<b>543</b>	<b>65</b>

Al 31 de diciembre de 2021

Calificación	Nº Créditos	Valor capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Valor garantía	Provisión capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
<b>Microcrédito Garantía idónea</b>							
A	246	16.366	18	16.384	34.459	164	1
B	3	136	1	137	286	4	2
C	1	61	2	63	128	6	2
Subtotal	250	\$ 16.563	21	16.584	34.873	174	5
<b>Total Vivienda</b>	<b>250</b>	<b>\$ 16.563</b>	<b>21</b>	<b>16.584</b>	<b>34.873</b>	<b>174</b>	<b>5</b>
Total Cartera	<b>387.548</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>86.145</b>	<b>1.731.622</b>	<b>395.547</b>	<b>70.571</b>	<b>28.205</b>
	-	-	-	-	-	15.149	-
Provisión General Adicional	-	-	-	-	-	14.215	-
Provisión Contracíclica	-	-	-	-	-	1.997	54
Provisión General Intereses	-	-	-	-	-	-	23
<b>Total</b>	<b>387.548</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>86.145</b>	<b>1.731.622</b>	<b>395.547</b>	<b>101.932</b>	<b>28.282</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Calificación	Nº Créditos	Valor capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Valor garantía	Provisión capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
<b>Microcrédito Garantía idónea</b>							
A	96.028	\$ 504.862	46.83	551.692	324.294	5.049	5.192
B	3.504	17.07	3.66	20.73	10.965	453	1.535
C	822	3.924	781	4.705	2.521	390	490
D	464	1.673	328	2.001	1.074	436	278
E	1.509	8.256	1.453	9.709	5.303	4.315	1.453
Subtotal	102.327	\$ 535.785	53.052	588.837	344.157	10.643	8.948

Otras Garantías

Calificación	Nº Créditos		Valor capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Valor garantía	Provisión capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
A	96.028	\$	504.862	46.83	551.692	324.294	5.049	5.192
B	3.504		17.07	3.66	20.73	10.965	453	1.535
C	822		3.924	781	4.705	2.521	390	490
D	464		1.673	328	2.001	1.074	436	278
E	1.509		8.256	1.453	9.709	5.303	4.315	1.453
Subtotal	102.327	\$	535.785	53.052	588.837	344.157	10.643	8.948
Otras Garantías								
A	230.498	\$	668.598	62.075	730.673	-	6.686	6.882
B	32.903		73.834	15.81	89.644	-	2.458	6.634
C	13.153		21.029	4.193	25.222	-	4.18	2.63
D	7.682		13.67	2.682	16.352	-	6.835	2.269
E	19.371		30.823	5.432	36.255	-	30.823	5.433
Subtotal	303.607	\$	807.954	90.192	898.146	-	50.982	23.848
<b>Total Microcrédito Comercial</b>	<b>405.934</b>	<b>\$</b>	<b>1.343.739</b>	<b>143.244</b>	<b>1.486.983</b>	<b>344.157</b>	<b>61.625</b>	<b>32.796</b>
Garantía Idónea								
A	1.443	\$	32.533	1.891	34.424	20.93	506	105
B	82		2.187	284	2.471	1.407	128	77
C	41		859	109	968	552	97	61
D	96		2.12	213	2.333	1.364	919	187
E	11		262	24	286	169	140	24
Subtotal	1.673	\$	37.961	2.521	40.482	24.422	1.79	454
Otras Garantías								
A	3.944		58.561	3.406	61.967	-	1.698	190
B	424		4.318	560	4.878	-	440	152
C	162		1.53	194	1.724	-	262	111
D	216		2.015	203	2.218	-	1.206	177
E	35		96	9	105	-	89	9
Subtotal	4.781	\$	66.520	4.372	70.892	-	3.695	639
<b>Total Comercial Consumo</b>	<b>6.454</b>	<b>\$</b>	<b>104.481</b>	<b>6.893</b>	<b>111.374</b>	<b>24.422</b>	<b>5.485</b>	<b>1.093</b>
Otras Garantías								

Calificación	Nº Créditos		Valor capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Valor garantía	Provisión capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
A	4.559	\$	15.667	606	16.273	-	248	13
B	279		1.112	115	1.227	-	155	20
C	58		175	21	196	-	30	4
D	37		77	5	82	-	58	4
E	53		174	23	197	-	173	23
Subtotal	4.986	\$	17.205	770	17.975	-	664	64
<b>Total Consumo Vivienda</b>	<b>4.986</b>	<b>\$</b>	<b>17.205</b>	<b>770</b>	<b>17.975</b>	<b>-</b>	<b>664</b>	<b>64</b>
Garantía Idónea								
A	204	\$	12.913	23	12.936	27.008	129	6
B	2		50	2	52	106	1	2
Subtotal	206	\$	12.963	25	12.988	27.114	130	8
Otras Garantías								
A	1		75	-	75	-	1	-
Subtotal	1		75	-	75	-	1	-
<b>Total Vivienda</b>	<b>207</b>		<b>13.038</b>	<b>25</b>	<b>13.063</b>	<b>27.114</b>	<b>131</b>	<b>8</b>
<b>Total Cartera</b>	<b>417.581</b>	<b>\$</b>	<b>1.478.463</b>	<b>150.932</b>	<b>1.629.395</b>	<b>395.693</b>	<b>67.905</b>	<b>33.961</b>
"Provisión General								
Vivienda y Micro"	-		-	-	-	-	13.568	-
Provisión General Adicional	-		-	-	-	-	31.271	-
Provisión Contracíclica	-		-	-	-	-	1.799	120
Provisión General Intereses	-		-	-	-	-	-	14.681
<b>Total</b>	<b>417.581</b>	<b>\$</b>	<b>1.478.463</b>	<b>150.932</b>	<b>1.629.395</b>	<b>395.693</b>	<b>114.543</b>	<b>48.762</b>

De acuerdo con el Modelo de Referencia de la Cartera Comercial (MRC) y Consumo (MRCO), las provisiones asignadas a la cartera de créditos clasificada bajo estas modalidades se descomponen en provisión individual, provisión contra-cíclica y provisión total individual, tal como se presenta a continuación:

Al 31 de diciembre de 2021

Modalidad	Nº Créditos		Saldo total	Valor garantía	Provisión total	Provisión individual	Provisión contracíclica
Comercial	6.054	\$	122.324	21.702	8.064	6.242	1.822
Consumo	2.633		8.206	-	718	543	175
<b>Total</b>	<b>8.687</b>	<b>\$</b>	<b>130.530</b>	<b>21.702</b>	<b>8.782</b>	<b>6.785</b>	<b>1.997</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Modalidad	Nº Créditos		Saldo total	Valor garantía	Provisión total	Provisión individual	Provisión contracíclica
Comercial	6.454	\$	104.481	24.422	6.974	5.485	1.489
Consumo	4.986		17.205	-	974	664	310
<b>Total</b>	<b>11.440</b>	<b>\$</b>	<b>121.686</b>	<b>24.422</b>	<b>7.948</b>	<b>6.149</b>	<b>1.799</b>

La cartera de crédito por maduración es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

Modalidades		0 a 1 año	1 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total cartera de créditos
Microcrédito	\$	983.619	514.534	231	-	1.498.384
Comercial		73.652	48.653	19	-	122.324
Vivienda		6.585	8.88	1098	-	16.563
Consumo		1.666	6.539	1	-	8.206
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>1.065.522</b>	<b>578.606</b>	<b>1.349</b>	<b>-</b>	<b>1.645.477</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Modalidades		0 a 1 año	1 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total cartera de créditos
Microcrédito		764.919	578.683	137	-	1.343.739
Comercial		42.989	61.482	10	-	104.481
Consumo		661	16.544	0	-	17.205
Vivienda		4.635	7.73	673	-	13.038
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>813.204</b>	<b>664.439</b>	<b>820</b>	<b>-</b>	<b>1.478.463</b>

La cartera de crédito por rangos de mora es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

		Cartera de créditos vigentes (sin mora)	De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	De 91 a 150 días	De 151 a 180 días	Mayor a 180 días	Total cartera de créditos
Microcrédito	\$	1.314.023	90.072	16.676	19.378	33.726	8.39	16.119	1.498.384
Comercial		110.581	4.775	693	1.054	1.357	810	3.054	122.324
Vivienda		15.851	433	83	117	19	60	0	16.563
Consumo		7.325	510	87	134	79	0	71	8.206
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>1.447.780</b>	<b>95.79</b>	<b>17.539</b>	<b>20.683</b>	<b>35.181</b>	<b>9.26</b>	<b>19.244</b>	<b>1.645.477</b>

Al 31 de diciembre de 2020

		Cartera de créditos vigentes (sin mora)	De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	De 91 a 150 días	De 151 a 180 días	Mayor a 180 días	Total cartera de créditos
Microcrédito	\$	1.195.660	89.942	14.353	8.481	22.68	3.468	9.155	1.343.739
Comercial		93	6.19	750	415	1.597	268	2.261	104.481
Consumo		16.185	728	98	3	90	60	41	17.205
Vivienda		12.643	345	0	28	22	0	0	13.038
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>1.317.488</b>	<b>97.205</b>	<b>15.201</b>	<b>8.927</b>	<b>24.389</b>	<b>3.796</b>	<b>11.457</b>	<b>1.478.463</b>

La cartera de crédito por zona geográfica es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

Zona Geográfica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Antioquia	57.537	\$ 284.151	13.261	297.412	54.936	11.525	4.067
Arauca	3.652	14.304	857	15.161	3.037	666	316
Atlántico	8.163	30.148	2.59	32.738	8.891	2.158	1.476
Bogotá	41.701	245	11.624	256.624	83.253	9.757	4.121
Bolívar	14.025	52.365	3.355	55.72	13.969	3.356	1.54
Boyacá	13.609	68.836	3.314	72.15	13.051	2.758	909
Caldas	10.909	42.958	2.017	44.975	9.042	1.625	532

Zona Geográfica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Antioquia	57.537	\$ 284.151	13.261	297.412	54.936	11.525	4.067
Arauca	3.652	14.304	857	15.161	3.037	666	316
Atlántico	8.163	30.148	2.59	32.738	8.891	2.158	1.476
Bogotá	41.701	245	11.624	256.624	83.253	9.757	4.121
Bolívar	14.025	52.365	3.355	55.72	13.969	3.356	1.54
Boyacá	13.609	68.836	3.314	72.15	13.051	2.758	909
Caldas	10.909	42.958	2.017	44.975	9.042	1.625	532
Caquetá	7.06	23.502	1.126	24.628	5.641	809	317
Casanare	5.025	22.737	1.2	23.937	5.717	893	389
Cauca	9.078	31.843	1.612	33.455	8.033	1.136	440
Cesar	10.789	40.198	1.984	42.182	9.845	1.834	663
Chocó	2.926	16.896	790	17.686	3.58	711	233
Córdoba	29.84	95.1	6.034	101.134	23.097	4.726	2.294
Cundinamarca	28.314	119.604	5.297	124.901	24.231	4.313	1.453
Guainía	1.103	6.903	413	7.316	2.181	400	201
Guaviare	2.518	14.266	571	14.837	3.003	396	110
Huila	9.864	32.178	2.824	35.002	7.921	1.347	659
La Guajira	6.937	19.51	1.234	20.744	5.064	1.261	544
Magdalena	13.531	46.521	2.846	49.367	12.327	2.366	1.132
Meta	5.198	25.122	1.176	26.298	4.841	862	341
N. de Santander	11.529	41.187	1.958	43.145	8.673	1.48	468
Nariño	11.496	46.822	2.569	49.391	10.891	2.057	754
Putumayo	8.445	36.394	1.67	38.064	7.994	1.444	476
Quindío	3.941	16.414	719	17.133	3.257	617	206
Risaralda	4.104	16.545	664	17.209	3.71	504	186
San Andrés	37	193	2	195	-	2	-
Santander	13.103	51.091	2.727	53.818	11.414	1.949	642
Sucre	13.566	43.798	2.7	46.498	10.13	2.203	881
Tolima	11.745	44.542	3.014	47.556	11.323	1.728	776
Valle del Cauca	26.629	112.05	5.839	117.889	25.266	5.612	2.054
Vaupés	1.174	4.299	158	4.457	1.229	76	25
<b>Total cartera</b>	<b>387.548</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>86.145</b>	<b>1.731.622</b>	<b>395.547</b>	<b>70.571</b>	<b>28.205</b>
Provisión General vivienda y Micro-crédito	-	-	-	-	-	15.149	-
Provisión General Adicional	-	-	-	-	-	14.215	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	1.997	54
Provisión General Intereses	-	-	-	-	-	-	23
<b>Total</b>	<b>387.548</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>86.145</b>	<b>1.731.622</b>	<b>395.547</b>	<b>101.932</b>	<b>28.282</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Zona Geográfica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Antioquia	64.278	\$ 260.286	23.656	283.942	64.902	10.759	4.656
Arauca	3.887	12.776	1.448	14.224	3.144	803	455
Atlántico	9.004	29.652	3.648	33.3	8.331	1.504	964
Bogotá	48.654	228.493	22.87	251.363	74.966	9.989	5.034
Bolívar	14.243	47.327	5.303	52.63	13.576	2.127	1.31
Boyacá	14.993	59.935	5.983	65.918	12.636	3.058	1.411
Caldas	11.462	35.283	3.605	38.888	8.342	1.696	533
Caquetá	7.048	20.116	1.896	22.012	5.627	778	418
Casanare	5.186	20.223	2.113	22.336	5.264	887	525
Cauca	8.926	27.553	2.514	30.067	8.759	993	441
Cesar	11.791	39.591	4.261	43.852	10.647	1.733	1.078
Chocó	3.258	14.307	1.388	15.695	3.315	591	375
Córdoba	32.401	82.223	9.633	91.856	20.431	4.423	2.47
Cundinamarca	31.739	107.933	10.681	118.614	25.989	5.128	2.621
Guainía	1.227	7.069	766	7.835	2.181	314	237
Guaviare	2.763	11.661	1.112	12.773	2.655	751	343
Huila	9.911	26.613	3.348	29.961	6.591	1.284	564
La Guajira	6.86	21.327	2.389	23.716	5.746	1.242	623
Magdalena	14.35	42.949	4.621	47.57	12.091	1.858	1.061
Meta	4.851	19.686	2.011	21.697	4.748	979	598
Norte de Santander	12.7	37.095	3.538	40.633	8.718	1.874	794
Nariño	11.262	40.687	4.211	44.898	11.28	1.82	837
Putumayo	8.752	30.727	3.049	33.776	8.303	1.335	659
Quindío	4.491	15.232	1.55	16.782	3.492	671	251
Risaralda	4.447	14.03	1.355	15.385	3.486	676	233
Santander	13.285	43.812	4.495	48.307	11.687	1.802	862
Sucre	13.646	36.469	4.143	40.612	8.848	1.581	893
Tolima	11.644	38.522	4.125	42.647	10.641	1.627	761
Valle del Cauca	29.48	102.863	10.988	113.851	27.998	5.54	2.938
Vaupés	1.042	4.023	232	4.255	1.299	82	16
<b>Total cartera</b>	<b>417.581</b>	<b>\$ 1.478.463</b>	<b>150.932</b>	<b>1.629.395</b>	<b>395.693</b>	<b>67.905</b>	<b>33.961</b>
Provisión General Vivienda y Microcrédito	-	-	-	-	-	13.568	-
Provisión General Adicional	-	-	-	-	-	31.271	-
Provisión Contracíclica	-	-	-	-	-	1.799	120
Provisión General intereses	-	-	-	-	-	-	14.681
<b>Total</b>	<b>417.581</b>	<b>\$ 1.478.463</b>	<b>150.932</b>	<b>1.629.395</b>	<b>395.693</b>	<b>114.543</b>	<b>48.762</b>

Al 31 de diciembre de 2021

Actividad Económica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Acabado de productos textiles	657	\$ 3.148	172	3.320	965	186	64
Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados	6.614	36.419	1.419	37.838	5.249	1.097	335
Comercio al por mayor de prendas de vestir	11.025	45.759	2.339	48.098	9.866	1.777	830
Comercio al por mayor de productos alimenticios	6.336	30.492	1.596	32.088	6.519	1.498	638
Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral)	6.601	29.691	1.676	31.367	7.186	1.555	698
Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios	2.935	19.499	835	20.334	3.480	979	267
Comercio al por menor en establecimientos no especializados	37.414	194.155	8.916	203.071	39.234	8.028	3.032
Confección de prendas de vestir. Excepto prendas de piel	10.863	46.967	2.355	49.322	10.310	1.980	745
Cría de ganado bovino y bufalino	15.453	67.384	4.133	71.517	16.227	2.833	1.173
Cría de ganado porcino	17.369	43.079	2.848	45.927	12.232	2.106	1.047
Cultivo de café	16.182	46.933	4.268	51.201	12.813	1.951	849
Elaboración de otros productos alimenticios	4.382	15.099	808	15.907	3.450	752	297
Elaboración de productos de panadería	3.579	21.381	962	22.343	5.016	860	350
Expendio a la mesa de comidas preparadas	14.852	66.191	3.366	69.557	15.261	3.288	1.193
Otras actividades de servicios personales	4.054	15.140	812	15.952	3.389	594	277
Otros	193.221	812.797	42.129	854.926	212.166	34.629	14.055
Otros cultivos permanentes	6.529	21.474	1.280	22.754	5.158	1.080	333
Otros tipos de comercio al por menor no realizado en establecimientos	10.657	33.938	1.506	35.444	6.459	930	380
Peluquería y otros tratamientos de belleza	12.019	46.566	2.445	49.011	9.921	2.001	852
Transporte de carga por carretera	3.142	24.120	872	24.992	4.972	865	210
Transporte de pasajeros	3.664	25.245	1.408	26.653	5.674	1.582	580
<b>Total Cartera</b>	<b>387.548</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>86.145</b>	<b>1.731.622</b>	<b>395.547</b>	<b>70.571</b>	<b>28.205</b>
Provisión General vivienda y Micro	-	-	-	-	-	15.149	-
Provisión General Adicional	-	-	-	-	-	14.215	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	1.997	54
Provisión General Intereses	-	-	-	-	-	-	23
<b>Total</b>	<b>387.548</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>86.145</b>	<b>1.731.622</b>	<b>395.547</b>	<b>101.932</b>	<b>28.282</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Actividad Económica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Acabado de productos textiles	1.862	\$ 5.082	526	5.608	990	376	163
Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados	9.564	41.139	3.347	44.486	7.083	1.678	645
Comercio al por mayor de prendas de vestir	8.820	32.565	3.499	36.064	8.879	1.194	799
Comercio al por mayor de productos alimenticios	6.360	24.430	2.486	26.916	6.296	1.196	731
Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral)	6.536	24.803	2.690	27.493	6.633	1.280	684
Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios	4.369	20.610	1.996	22.606	4.050	1.135	568
Comercio al por menor en establecimientos no especializados	40.604	164.058	16.041	180.099	39.458	8.831	3.989
Confección de prendas de vestir excepto prendas de piel	11.741	41.837	4.364	46.201	10.519	1.697	878
Cría de ganado bovino y bufalino	17.491	54.579	5.840	60.419	12.041	3.057	1.477
Cría de ganado porcino	17.282	33.520	3.827	37.347	8.829	1.881	1.018
Cultivo de café	16.886	37.263	4.714	41.977	8.635	2.072	896
Elaboración de otros productos alimenticios	5.136	14.851	1.540	16.391	3.401	570	298
Elaboración de productos de panadería	3.789	18.488	1.777	20.265	4.704	842	412
Expendio a la mesa de comidas preparadas	14.674	56.179	6.483	62.662	14.303	3.145	1.682
Explotación mixta (agrícola y pecuaria)	9.924	25.838	2.961	28.799	5.701	1.488	723
Otras actividades de servicios personales	4.705	13.863	1.595	15.458	3.529	691	410
Otros	197.800	732.408	73.052	805.460	217.818	30.557	15.531
Otros cultivos permanentes	7.577	18.482	1.980	20.462	4.089	1.150	452
Otros tipos de comercio al por menor no realizado en establecimientos	11.621	30.625	2.895	33.520	7.912	912	464
Peluquería y otros tratamientos de belleza	12.068	39.801	4.326	44.127	9.993	1.482	978
Transporte de carga por carretera	3.755	20.587	1.668	22.255	4.443	1.163	314
Transporte de pasajeros	5.017	27.455	3.325	30.780	6.387	1.508	849
<b>Total cartera</b>	<b>417.581</b>	<b>\$ 1.478.463</b>	<b>150.932</b>	<b>1.629.395</b>	<b>395.693</b>	<b>67.905</b>	<b>33.961</b>
Provisión General Vivienda y Micro	-	-	-	-	-	13.568	-
Provisión General Adicional	-	-	-	-	-	31.271	-
Provisión Contracíclica	-	-	-	-	-	1.799	120
Provisión General intereses	-	-	-	-	-	-	14.681
<b>Total</b>	<b>417.581</b>	<b>\$ 1.478.463</b>	<b>150.932</b>	<b>1.629.395</b>	<b>395.693</b>	<b>114.543</b>	<b>48.762</b>

A continuación, se presenta el detalle de los créditos que hacen parte de la cartera reestructurada:

Al 31 de diciembre de 2021

Modalidad	Nº Créditos	Capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
Comercial	81	\$ 1.152	133	1.285	526	202	67
Microcrédito	6.279	22.181	4.508	26.689	8.963	4.662	2.808
<b>total Cartera</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>4.864</b>	<b>2.875</b>
Provisión General	-	-	-	-	-	222	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	18	2
<b>Total Cartera Reestructurada</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>5.104</b>	<b>2.877</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Modalidad	Nº Créditos	Capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
Comercial	141	\$ 2.427	495	2.922	385	630	126
Microcrédito	4.941	16.545	4.377	20.922	970	3.400	1.356
<b>Total Cartera</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.030</b>	<b>1.482</b>
Provisión General	-	-	-	-	-	165	-
Provisión Contracíclica	-	-	-	-	-	44	-
Provisión General intereses	-	-	-	-	-	-	546
<b>Total cartera Reestructurada</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.239</b>	<b>2.028</b>

El detalle de la cartera de créditos reestructurada por modalidad y calificación era el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

Modalidad	Nº Créditos	Capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
<b>Microcrédito</b>							
A	236	\$ 1.137	117	1.254	688	11	22
B	1.807	6.606	1.044	7.650	3.013	181	472
C	2.067	7.737	1.642	9.379	3.279	900	929
D	996	3.632	974	4.606	1.279	1.192	654
E	1.173	3.069	731	3.800	704	2.378	731
<b>Total Microcrédito</b>	<b>6.279</b>	<b>\$ 22.181</b>	<b>4.508</b>	<b>26.689</b>	<b>8.963</b>	<b>4.662</b>	<b>2.808</b>
<b>Comercial</b>							

Modalidad	Nº Créditos	Capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
A	2	\$ 65	2	67	23	1	-
B	22	317	29	346	209	14	7
C	27	490	67	557	247	53	29
D	30	280	35	315	47	134	31
<b>Total comercial</b>	<b>81</b>	<b>\$ 1.152</b>	<b>133</b>	<b>1.285</b>	<b>526</b>	<b>202</b>	<b>67</b>
<b>Total Cartera</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>4.864</b>	<b>2.875</b>
Provisión General	-	-	-	-	-	222	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	18	2
<b>Total Cartera Reestructurada</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>5.104</b>	<b>2.877</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Modalidad	Nº Créditos	Capital	Intereses y Otros Conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión Intereses y Otros Conceptos
<b>Microcrédito</b>							
A	2.431	\$ 7.591	1.413	9.004	238	76	366
B	1.120	3.594	931	4.525	71	114	327
C	508	1.549	406	1.955	6	299	222
D	159	554	152	706	30	258	94
E	723	3.257	1.475	4.732	565	2.653	347
<b>Total Microcrédito</b>	<b>4.941</b>	<b>\$ 16.545</b>	<b>4.377</b>	<b>20.922</b>	<b>970</b>	<b>3.400</b>	<b>1.356</b>
<b>Comercial</b>							
A	58	1.005	125	1.130	119	26	30
B	27	331	49	380	37	31	7
C	11	135	18	153	4	24	4
D	34	780	240	1.020	159	450	76
E	11	176	63	239	66	9	9
<b>Total Comercial</b>	<b>141</b>	<b>\$ 2.427</b>	<b>495</b>	<b>2.922</b>	<b>385</b>	<b>630</b>	<b>126</b>
<b>Total Cartera</b>	<b>5.082</b>	<b>18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.030</b>	<b>1.482</b>
Provisión General	-	-	-	-	-	165	-
Provisión Contracíclica	-	-	-	-	-	44	-
Provisión General intereses	-	-	-	-	-	-	546
<b>Total cartera Reestructurada</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.239</b>	<b>2.028</b>

El detalle de la cartera de créditos reestructurada por zona geográfica es la siguiente:  
Al 31 de diciembre de 2021

Departamento	No. Operación	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Antioquia	882	3.432	614	4.046	1.302	758	391
Arauca	82	247	53	300	85	58	49
Atlántico	230	886	207	1.093	387	168	127
Bogotá	509	2.887	569	3.456	1.306	460	343
Bolívar	308	1.252	310	1.562	531	340	198
Boyacá	135	529	94	623	186	122	72
Caldas	131	457	90	547	189	100	50
Caquetá	140	414	84	498	166	87	58
Casanare	97	410	71	481	141	101	47
Cauca	131	446	75	521	220	67	49
Cesar	235	780	164	944	307	166	95
Chocó	62	381	61	442	124	64	35
Córdoba	815	2.252	563	2.815	942	443	323
Cundinamarca	252	896	150	1.046	384	173	93
Guainía	32	184	32	216	49	29	22
Guaviare	15	50	10	60	22	9	5
Huila	61	166	40	206	64	50	26
La Guajira	204	543	117	660	247	120	65
Magdalena	323	1.020	213	1.233	435	239	138
Meta	79	269	54	323	66	62	39
N. De Santander	96	242	43	285	77	49	34
Nariño	161	723	136	859	280	158	84
Putumayo	86	288	62	350	114	70	35
Quindío	78	284	44	328	74	68	31
Risaralda	42	183	30	213	113	19	22
Santander	146	462	82	544	204	107	45
Sucre	337	846	183	1.029	313	259	104
Tolima	136	525	113	638	208	106	80
Valle Del Cauca	544	2.269	376	2.645	950	408	214
Vaupés	11		10	1	11	3	4
<b>Total cartera</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>4.864</b>	<b>2.875</b>
Provisión General Adicional	-	-	-	-	-	222	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	18	2
<b>Total</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>5.104</b>	<b>2.877</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Zona geográfica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Antioquia	975	\$ 3.790	891	4.681	283	645	219
Arauca	36	151	38	189	1	19	16
Atlántico	205	601	159	760	16	143	59
Bogotá	709	3.562	810	4.372	156	756	291
Bolívar	107	474	139	613	67	154	43
Boyacá	178	541	129	670	28	114	56
Caldas	150	496	134	630	72	122	18
Caquetá	46	99	25	124	0	15	14
Casanare	50	141	40	181	5	33	10
Cauca	32	62	15	77	0	5	7
Cesar	111	530	129	659	59	123	32
Chocó	25	234	48	282	13	75	22
Córdoba	297	1.041	385	1.426	59	315	85
Cundinamarca	403	1.421	287	1.708	59	319	95
Guainía	4	13	5	18	0	9	4
Guaviare	37	101	17	118	0	29	4
Huila	195	603	225	828	49	103	35
La Guajira	28	226	107	333	48	88	23
Magdalena	119	401	87	488	34	56	27
Meta	77	185	54	239	0	44	25
Norte de Santander	191	454	112	566	6	104	51
Nariño	46	228	68	296	48	65	11
Putumayo	37	107	25	132	0	30	10
Quindío	35	88	19	107	0	15	9
Risaralda	32	106	22	128	0	7	2
Santander	167	488	139	627	46	86	45
Sucre	199	599	157	756	13	106	62
Tolima	233	717	172	889	13	110	65
Valle Del Cauca	358	1.513	434	1.947	280	340	142
<b>Total Cartera</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.030</b>	<b>1.482</b>
Provisión General	-	-	-	-	-	165	-
Provisión Contracíclica	-	-	-	-	-	44	-
Provisión General intereses	-	-	-	-	-	-	546
<b>Total cartera Reestructurada</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.239</b>	<b>2.028</b>

El detalle de la cartera de créditos reestructurada por actividad económica es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

Actividad	No. Operación	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Acabado de productos textiles	16	\$ 74	9	83	34	9	4
Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados	42	227	37	264	78	57	28
Comercio al por mayor de prendas de vestir	190	653	144	797	256	159	95
Comercio al por mayor de productos alimenticios	136	637	114	751	218	125	60
Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral)	195	780	181	961	333	170	98
Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios	42	242	40	282	111	51	21
Comercio al por menor en establecimientos no especializados	591	2.762	495	3257	1.034	535	316
Confección de prendas de vestir. Excepto prendas de piel	156	697	127	824	251	152	75
Cría de ganado bovino y bufalino	194	737	158	895	291	151	89
Cría de ganado porcino	384	937	223	1160	382	171	130
Cultivo de café	68	185	42	227	61	62	27
Elaboración de otros productos alimenticios	92	228	57	285	94	53	30
Elaboración de productos de panadería	48	179	34	213	68	27	23
Expendio a la mesa de comidas preparadas	255	1.053	192	1245	438	195	119
Otras actividades de servicios personales	79	245	57	302	130	49	38
Otros	3.355	11.624	2.342	13966	4.887	2.397	1.471
Otros cultivos permanentes	98	246	48	294	61	63	31
Otros tipos de comercio al por menor no realizado en establecimientos	121	427	78	505	198	82	48
Peluquería y otros tratamientos de belleza	193	752	162	914	365	133	100
Transporte de carga por carretera	42	278	38	316	87	107	23
Transporte de pasajeros	63	370	63	433	112	116	49
<b>Saldo Total reestructurado</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>4.864</b>	<b>2.875</b>
Provisión General	-	-	-	-	-	222	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	18	2
<b>Total</b>	<b>6.360</b>	<b>\$ 23.333</b>	<b>4.641</b>	<b>27.974</b>	<b>9.489</b>	<b>5.104</b>	<b>2.877</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Actividad Económica	No. Créditos	Capital	Interés y otros conceptos	Saldo Total	Garantía	Provisión Capital	Provisión interés y otros conceptos
Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados	106	\$ 539	92	631	23	73	22
Alojamiento en aparta-hoteles	77	411	76	487	56	76	29
Comercio al por mayor de productos alimenticios	72	425	120	545	83	54	70
Comercio al por menor de bebidas y productos del tabaco	45	204	61	265	23	51	18
Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral)	86	393	128	521	61	137	14
Comercio al por menor de leche productos lácteos y huevos	37	77	20	97	0	6	10
Comercio al por menor de otros artículos electrodomésticos en establecimiento	48	144	59	203	11	42	6
Comercio al por menor de otros productos en puestos de venta	31	99	22	121	5	20	5
Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios	110	513	162	675	59	113	22
Comercio al por menor en establecimientos no especializados	658	3032	786	3818	271	837	229
Confección de prendas de vestir excepto prendas de piel	173	622	116	738	24	95	41
Cría de ganado bovino y bufalino	145	435	108	543	0	99	46
Cultivo de café	299	789	281	1070	13	137	64
Elaboración de otros productos alimenticios	74	226	46	272	1	16	14
Elaboración de productos de panadería	80	370	117	487	70	94	30
Expendio a la mesa de comidas preparadas	199	775	199	974	61	152	61
Explotación mixta (agrícola y pecuaria)	109	276	71	347	0	39	26
Otros	2242	8158	2002	10160	510	1662	642
Otros cultivos permanentes	139	280	73	353	1	78	29
Otros tipos de comercio al por menor no realizado en estable	131	352	79	431	15	42	24
Peluquería y otros tratamientos de belleza	142	392	97	489	9	20	43
Transporte de pasajeros	79	460	157	617	59	187	37
<b>Total cartera</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.030</b>	<b>1.482</b>
Provisión general	-	-	-	-	-	165	-
Provisión contracíclica	-	-	-	-	-	44	-
Prov General Intereses	-	-	-	-	-	-	546
<b>Total cartera reestructurada</b>	<b>5.082</b>	<b>\$ 18.972</b>	<b>4.872</b>	<b>23.844</b>	<b>1.355</b>	<b>4.239</b>	<b>2.028</b>

Durante el año 2021 y 2020 se efectuaron castigos que involucraron 40.952 y 28.898 créditos respectivamente que registraban los siguientes saldos:

		2021	2020
Capital	\$	130.552	69.346
Intereses, comisiones y seguros		38.172	6.756
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>168.724</b>	<b>76.102</b>

El incremento se presenta debido a la afectación de la emergencia sanitaria, donde en el 2021 se observa el vencimiento de alivios otorgados en el 2020, que involucra un deterioro de cartera que estaba contemplado por dicha afectación.

**Provisión cartera de crédito** – El movimiento de la provisión de cartera de crédito fue el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2021

Concepto		Microcrédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
Saldo inicial provisión	\$	103.749	9.206	1.326	262	114.543
Reintegro provisión individual		-31.408	-3.326	-461	-29	-35.224
Reintegro provisión general		-163	-	-	-	-163
Reintegro provisión general adicional		-36.913	-3.611	-598	-	-41.122
Reintegro provisión contracíclica		-	-752	-220	-	-972
Provisión individual		156.338	10.955	1.384	71	168.748
Provisión general		1.709	-	-	36	1.745
Provisión general adicional		21.376	2.375	316	-	24.067
Provisión contracíclica		-	1.223	85	-	1.308
Castigos		-122.496	-7.012	-1.044	-	-130.552
Siniestro "Seguros de Créditos Emisores" (*)		-446	-	-	-	-446
<b>Saldo final provisión</b>	<b>\$</b>	<b>91.746</b>	<b>9.058</b>	<b>788</b>	<b>340</b>	<b>101.932</b>

(\*) Este concepto corresponde a los créditos reconocidos como siniestros de la póliza suscrita en el 2021 con la Compañía Mundial de Seguros S.A por concepto de "Seguros Créditos Emisores".

Al 31 de diciembre de 2020

Concepto		Microcrédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
Saldo inicial provisión	\$	68.341	4.312	1.045	235	73.933
Reintegro provisión individual		-23.316	-1.752	-560	-47	-25.675
Reintegro provisión general		-1.251	-	-	-3	-1.254
Reintegro provisión contracíclica		-	-472	-160	-	-632
Provisión individual		96.249	6.559	839	48	103.695
Provisión general Adicional		28.688	2.231	352	-	31.271
Provisión general		1.684	-	-	29	1.713
Provisión contracíclica		-	744	94	-	838
Castigos		-66.646	-2.416	-284	-	-69.346
<b>Saldo final provisión</b>	<b>\$</b>	<b>103.749</b>	<b>9.206</b>	<b>1.326</b>	<b>262</b>	<b>114.543</b>

## 12. CUENTAS COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETA

Los saldos de las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Intereses (1)	\$	70.464	129.950
Comisión Ley Mipyme (2)		9.499	11.764
Pagos por cuenta de clientes (3)		6.182	9.218
<b>Cuentas por cobrar intereses y otros conceptos de cartera de créditos</b>		<b>86.145</b>	<b>150.932</b>
Diversas (4)		7.199	1.949
Cuentas por cobrar aseguradoras (5)		2.094	1.588
Cuentas por cobrar corresponsales bancarios		1.462	1.266
Cuenta por cobrar empleados (6)		769	2.286
Cuentas por cobrar EPS y parafiscales (7)		527	1.099
Cuentas por cobrar remesas (8)		17	55
<b>Otras cuentas por cobrar</b>	<b>\$</b>	<b>12.068</b>	<b>8.243</b>
<b>Subtotal</b>	<b>\$</b>	<b>98.213</b>	<b>159.175</b>

	2021	2020
Deterioro intereses y otros conceptos de cartera de créditos (9)	-28.259	-34.081
Deterioro otras cuentas por cobrar (10)	-936	-1.687
Provisión general de intereses (11)	-23	-14.681
<b>Total deterioro</b>	<b>-29.218</b>	<b>-50.449</b>
<b>Total cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar</b>	<b>68.995</b>	<b>108.726</b>

(1) La disminución en este rubro corresponde principalmente a que en 2021 hubo un mayor recaudo debido a pagos y abonos realizados por los clientes; mientras que en 2020 se realizó aplicación de alivios derivados de las circulares emitidas por la SFC.

Por otra parte, el incremento en la mora mayor a 30 días generó suspensión de la causación y adicionalmente como estrategia del Banco se otorgaron créditos con tasas inferiores o igual al 10%.

(2) La disminución corresponde principalmente a la activación de normalizaciones mediante líneas crédito que no cobran este concepto, implementadas por la mesa de negociaciones especiales.

(3) La disminución obedece principalmente a la reducción en la colocación de los créditos con garantía FNG, como consecuencia del cierre del programa de garantías unidos por Colombia del FNG.

(4) Su variación se da principalmente por la aplicación anticipada de los reconocimientos de garantías de créditos respaldados por el FNG para los créditos que presentan mora mayor a 180 días y cumplen con todas las condiciones para ser castigados y reconocidos por parte del Fondo. Esta aplicación se realizó para los castigos de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 donde se efectúa un proceso operativo para anticipar estos reconocimientos en el Banco, aplicando la parte reconocida del crédito y generando una cuenta por cobrar al FNG. Lo anterior, con el fin de

castigar el saldo no garantizado de estos clientes por el incumplimiento de sus obligaciones.

(5) Su variación se da principalmente a mayor colocación de créditos con microseguros y a la inclusión de dos nuevas pólizas durante el año 2021: Póliza de Maternidad Protegida y Póliza de Accidentes Personales.

(6) Debido a la mensualización de la nómina a partir del mes de octubre de 2020 y con el fin de facilitar el manejo de los compromisos del colaborador; el Banco otorgó por única vez un anticipo (préstamo) a los colaboradores, al cual se podía acceder de forma voluntaria si cumplía los requisitos. Este préstamo tiene un plazo máximo de 24 meses, el cual para el cierre del año 2021 disminuyó por el pago de estas cuantías por parte de los colaboradores.

(7) Durante el año 2021 se ha realizado mayor gestión sobre los recobros a las EPS especialmente sobre el recobro de incapacidades, razón por la cual se presenta una disminución de los valores a cobrar por este concepto. Para el cierre del año 2021 se castigaron las cuentas por cobrar de las cajas de compensación e ICBF por \$11, debido a su incobrabilidad como resultado de la gestión realizada.

(8) Su variación se presenta por la disminución de operaciones de remesas durante el año 2021, puesto el número de clientes que hace uso de las remesas para Bancamía es mínimo dado que en su gran mayoría tiene convenio con otras entidades financieras.

(9) La disminución en el deterioro de intereses y otros conceptos de cartera es proporcional a la disminución de las cuentas por cobrar de estos conceptos, puesto que ha existido un mayor recaudo debido a pagos y abonos realizados por los clientes.

(10) Su variación se da principalmente por la disminución en las cuentas por cobrar a empleados y las cuentas por cobrar a EPS y Parafiscales, lo cual gene-

ra que el deterioro para estas cuentas por cobrar también disminuya al cierre del año 2021.

(11) Esta provisión en su gran mayoría fue liberada durante el año 2021, conforme al recaudo generado sobre estos intereses. Esta provisión fue constituida en cumplimiento de la circular externa 022 emitida por la Superfinanciera en el mes de junio de 2020. A partir del mes de julio de dicho año se constituyó una provisión general de intereses, sobre los intereses causados no recaudados.

Las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2021 y 2020 fueron analizadas de acuerdo con el tiempo de vencimiento y se determinó que en un alto porcentaje son recuperables en un periodo inferior a los 12 meses.

El siguiente es el saldo de las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar mostrando los vencimientos:

Al 31 de diciembre de 2021

	Hasta 1 Mes	De 1 a 3 Meses	3 a 6 Meses	De 6 Meses a 1 Año	Más de 1 año	Saldo
Intereses	\$ -	70.464	-	-	-	70.464
Comisión Ley Mi pyme	-	9.499	-	-	-	9.499
Pagos por cuenta de clientes	-	6.182	-	-	-	6.182
Diversas	637	6.145	-	-	417	7.199
Cuentas por cobrar aseguradoras	-	2.094	-	-	-	2.094
Cuentas por cobrar corresponsales bancarios	1.462	-	-	-	-	1.462
Cuentas por cobrar a empleados	84	165	231	289	-	769
Cuentas por cobrar EPS y parafiscales	44	132	263	88	-	527
Cuentas por cobrar remesas	17	-	-	-	-	17
<b>Total General</b>	<b>\$ 2.244</b>	<b>94.681</b>	<b>494</b>	<b>377</b>	<b>417</b>	<b>98.213</b>

Al 31 de diciembre 2020

	Hasta 1 Mes	De 1 a 3 Meses	3 a 6 Meses	De 6 Meses a 1 Año	Más de 1 año	Saldo
Intereses	\$ -	129.950	-	-	-	129.950
Comisión Ley Mi pyme	-	11.764	-	-	-	11.764
Pagos por cuenta de clientes	-	9.218	-	-	-	9.218
Cuenta por cobrar empleados	-	-	-	-	2.286	2.286
Diversas	677	855	-	417	-	1.949
Cuentas por cobrar aseguradoras	-	1.588	-	-	-	1.588
Cuentas por cobrar corresponsales bancarios	1.252	14	-	-	-	1.266
Cuentas por cobrar EPS y parafiscales	180	252	247	270	150	1.099
Cuentas por cobrar remesas	55	-	-	-	-	55
<b>Total General</b>	<b>\$ 2.164</b>	<b>153.641</b>	<b>247</b>	<b>687</b>	<b>2.436</b>	<b>159.175</b>

Los movimientos del deterioro de las cuentas por cobrar por conceptos de intereses y otros conceptos de cartera de créditos y provisión general de intereses para el año 2021 y 2020 fueron los siguientes:

Al 31 de diciembre 2021

	Microcrédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
Saldo Inicial	\$ 47.041	1.567	145	9	48.762
Reintegro deterioro pagos por cuenta de clientes individual	-30.161	-730	-44	-16	-30.951
Reintegro deterioro pagos por cuenta de clientes contracíclica	-	-128	-29	-	-157
Reintegro deterioro pagos por cuenta de clientes general	-38.713	-710	-198	-	-39.621
Deterioro pagos por cuenta de clientes individual	60.991	2.263	237	12	63.503
Deterioro pagos por cuenta de clientes contracíclica	-	75	16	-	91
Provisión General de Intereses	24.490	338	135	-	24.963
Castigos	-36.724	-1.256	-192	-	-38.172
Siniestro "Seguros créditos Emisores" (*)	-136	-	-	-	-136
<b>Total</b>	<b>\$ 26.788</b>	<b>1.419</b>	<b>70</b>	<b>5</b>	<b>28.282</b>

(\*) Este concepto corresponde a los créditos reconocidos como siniestros de la póliza suscrita en el 2021 con la Compañía Mundial de Seguros S.A por concepto de "Seguros Créditos Emisores".

Al 31 de diciembre 2020

	Microcrédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
Saldo Inicial	\$ 5.011	230	24	-	5.265
Reintegro deterioro pagos por cuenta de clientes individual	-9.390	-210	-19	-	-9.619
Reintegro deterioro pagos por cuenta de clientes contracíclica	-	-51	-10	-	-61
Deterioro pagos por cuenta de clientes individual	43.672	1.326	94	9	45.101
Deterioro pagos por cuenta de clientes contracíclica	-	129	22	-	151
Castigos	-6.499	-228	-29	-	-6.756
Total deterioro intereses y otros conceptos de cartera de créditos	32.794	1.196	82	9	34.081
Reintegro deterioro pagos por cuenta de clientes general	-	-	-	-	-
Provisión general de intereses	14.247	371	63	-	14.681
<b>Total provisión general de intereses</b>	<b>14.247</b>	<b>371</b>	<b>63</b>	<b>-</b>	<b>14.681</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 47.041</b>	<b>1.567</b>	<b>145</b>	<b>9</b>	<b>48.762</b>

Los movimientos del deterioro de las otras cuentas por cobrar durante el 2021 y 2020 fueron los siguientes:

Al 31 de diciembre 2021

Detalle	Saldo Final 2020	Deterioro	Recuperación	Castigo	Saldo Final 2021
Cuentas por cobrar EPS y cajas de compensación	\$ 922	126	-779	-11	258
Diversas	638	79	-163	-30	524
Cuentas por cobrar corresponsales bancarios	94	121	-103	-	112
Cuentas por cobrar aseguradoras	32	42	-32	-	42
Cuentas por cobrar remesas	1	-	-1	-	-
<b>Total</b>	<b>\$ 1.687</b>	<b>368</b>	<b>-1.078</b>	<b>-41</b>	<b>936</b>

Al 31 de diciembre 2020

Detalle	Saldo Final 2019	Deterioro	Recuperación	Castigo	Saldo Final 2020
Cuentas por cobrar EPS y cajas de compensación	\$ 1.334	127	-364	-75	922
Diversas	44	631	-21	-16	638
Cuentas por cobrar corresponsales bancarios	165	95	-166	-	94
Cuentas por cobrar aseguradoras	35	30	-33	-	32
<b>Cuentas por cobrar remesas</b>	2	1	-2	-	1
<b>Total</b>	<b>\$ 1.580</b>	<b>884</b>	<b>-586</b>	<b>-191</b>	<b>1.687</b>

## 13. GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

Los saldos de los gastos pagados por anticipado a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

	2021	2020
Gastos de mantenimiento (1)	\$ 2.196	2.419
Otros (2)	734	692
Seguros (3)	422	823
Garantía USAID (4)	194	236
<b>Total gastos pagados por anticipado</b>	<b>\$ 3.546</b>	<b>4.170</b>

(1) La variación obedece principalmente a la culminación de amortizaciones para mantenimientos de licencias y software de aplicativos como Linux, correo

institucional y Global Suit. Para el año 2021 el Banco generó nuevos mantenimientos de las licencias de Genexus, Hosting, Linux, Oracle y Adobe.

(2) El Banco renovó la suscripción anual de la plataforma tecnológica para el manejo de actividades de la Secretaría General del Banco, el servicio de SOC para seguridad de la información y compra del acceso a los recursos de Hosting con el proveedor Astex, así mismo renovó la licencias de PAM y de las bases de datos Infolaft para el manejo de los temas de SARLAFT, la suscripción a la licencia Cornerstone Learning para capacitación de los colaboradores del Banco y la membresía con Colombia FINTECH.

(3) Durante el primer semestre del año 2021 se culminó la amortización de las pólizas renovadas durante el año 2020 y finalizó la amortización de la comisión Asumida del FNG.

(4) La variación se da por incremento en la colocación de garantías USAID durante el año 2021 y la firma de una nueva enmienda al contrato por \$194 generada en el mes de diciembre del 2021.

El siguiente es el movimiento de los gastos pagados por anticipado en el año 2021:

		Mantenimiento	Otros	Seguros	Garantía USAID	Total
Saldo inicial	\$	2.419	692	823	236	4.170
Adiciones		3.910	1.134	755	250	6.049
Ajustes del período		-	-	-10	-56	-66
Amortizaciones		-4.133	-1.092	-1.146	-236	-6.607
<b>Saldo diciembre 2021</b>	<b>\$</b>	<b>2.196</b>	<b>734</b>	<b>422</b>	<b>194</b>	<b>3.546</b>

El siguiente es el movimiento de los gastos pagados por anticipado en el año 2020:

		Manteni- miento	Otros	Seguros	Garantía USAID	Arrenda- mientos	Total
Saldo inicial	\$	3.148	720	284	221	2	4.375
Adiciones		3.712	1.072	1.237	104	-	6.125
Ajustes del período		72	-1	145	-	-	216
Amortizaciones		-4.513	-1.099	-843	-89	-2	-6.546
<b>Saldo diciembre 2020</b>	<b>\$</b>	<b>2.419</b>	<b>692</b>	<b>823</b>	<b>236</b>	<b>-</b>	<b>4.170</b>

## 14. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Los saldos de los otros activos no financieros al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Cuentas por cobrar tesoro nacional (1)	\$	10.907	9.255
Cuentas abandonadas ICETEX (2)		2.554	1.541
Autorretenciones (3)		1.504	1.294
Anticipos a contratos y proveedores		486	499
Anticipo impuesto de industria y comercio		333	334
Anticipos laborales		76	54
<b>Total otros activos no financieros</b>	<b>\$</b>	<b>15.860</b>	<b>12.977</b>

(1) La variación obedece a que durante el año 2021 se han trasladado más recursos al Tesoro Nacional por concepto de cuentas de ahorro inactivas.

(2) La variación obedece principalmente al traslado de los recursos monetarios al ICETEX por su tiempo de inactividad y cuantía; dando cumplimiento a la Ley 1777 de 2016 y Decreto Reglamentario 953 del 2016.

(3) El incremento corresponde principalmente a que en el año 2021 hay más municipios a los cuales se les debe liquidar este tipo de anticipo. En 2021 el Banco declaró en 78 municipios mientras que el año 2020 se declaró en 66 municipios.

## 15. PROPIEDADES Y EQUIPOS

Los saldos de las propiedades y equipos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

	2021	2020
<b><i>Propiedades y equipos bajo el modelo de costo:</i></b>		
Mejoras en propiedades ajenas (1)	24.532	22.158
Equipo informático (2)	14.744	12.707
Equipo de redes y comunicación (3)	14.130	13.463
Maquinaria y equipo (4)	13.001	11.425
Enseres y accesorios (5)	6.563	5.851
Equipo de oficina (6)	5.551	5.033
Otros activos materiales	2.558	2.558
Vehículos	216	216
<b>Total valor en libros bruto</b>	<b>81.295</b>	<b>73.411</b>
Depreciación acumulada propiedades y equipos	-43.876	-38.954
Amortización acumulada mejoras en propiedades ajenas	-21.406	-20.088
<b>Total propiedades y equipo ,neto bajo el modelo de costo</b>	<b>16.013</b>	<b>14.369</b>
<b><i>Propiedades bajo el modelo de revaluación</i></b>		
Edificios (7)	38.090	36.954
Terrenos	12.356	11.891
<b>Total propiedades bajo el modelo de revaluación</b>	<b>50.446</b>	<b>48.845</b>
<b>Total propiedades y equipos</b>	<b>66.459</b>	<b>63.214</b>

(1) La variación en el concepto de mejoras en propiedades ajenas se da principalmente por la realización de remodelaciones, traslados y ampliaciones de 17 oficinas del Banco, además de las adecuaciones de nuevos locales para la apertura de 8 nuevas oficinas.

(2) Su incremento corresponde a la compra de 141 computadores portátiles, 160 computadores de escritorio y 397 impresoras asignados a la correspondencia propia del Banco.

(3) El aumento que se presenta en los equipos de redes y comunicación se da principalmente por la compra de 1 servidor por \$640 que será usado para la migración de información de los servidores antiguos del Banco.

(4) Su variación se debe principalmente a la compra de 45 sistemas de aires acondicionados, 23 tableros eléctricos y 22 UPS, esto por aperturas y traslados de oficinas del Banco durante el año 2021.

(5) Su variación corresponde principalmente a la compra de 20 archivadores rodantes por \$272 y la adquisición de puestos de trabajo, cajoneras y gabinetes por \$238, para las remodelaciones, traslados y aperturas de oficinas incluidas en el plan de reconversión y de expansión del Banco.

(6) Su variación se debe principalmente a la compra de elementos para dotación de nuevas oficinas por \$77 además de las compras de sillas, televisores, escritorios, contadoras de monedas y contadoras de billetes para las adecuaciones de los traslados de las oficinas del Banco generadas durante el 2021.

(7) Su variación corresponde principalmente al reconocimiento de valorizaciones del año 2021, presentando mayor valorización los edificios en leasing.

La composición y el movimiento de las propiedades y equipos al 31 de diciembre de 2021 comprenden lo siguiente:

Propiedades y equipos	Valor en libros diciembre 2020	Adiciones	Depreciación	Bajas	Revaluación	Valor en libros diciembre 2021
Edificios	\$ 36.954	-	-332	-	1.468	38.090
Terrenos	11.891	-	-	-	465	12.356
Equipo de redes y comunicación	4.566	669	-1.444	-	-	3.791
Maquinaria y equipo	3.167	1.576	-1.135	-	-	3.608
Mejoras	2.070	2.372	-1.317	-	-	3.125
Equipo informático	1.734	2.040	-1.102	-	-	2.673
Equipo de oficina	1.306	519	-599	-	-	1.226
Enseres y accesorios	1.010	712	-530	-	-	1.192
Otros activos materiales	415	-	-92	-	-	323
Vehículos	101	-	-26	-	-	75
<b>Total propiedades y equipos</b>	<b>\$ 63.214</b>	<b>7.888</b>	<b>-6.577</b>	<b>-</b>	<b>1.933</b>	<b>66.459</b>

Durante el año 2021 y 2020 se presentaron bajas en propiedades y equipos que se encontraban totalmente depreciados. El costo de estos activos es de \$5 y de \$811 respectivamente. A continuación, se muestra el detalle:

Propiedades y equipos	2021	2020
Equipo informático	\$ 2	365
Equipo de oficina	-	188
Equipo de redes y comunicación	3	84
Vehículos	-	66
Maquinaria y equipo	-	55
Enseres y accesorios	-	53
<b>Total propiedades y equipos</b>	<b>\$ 5</b>	<b>811</b>

La composición y el movimiento de las propiedades y equipos al 31 de diciembre de 2020 comprenden lo siguiente:

Propiedades y equipos		Valor en libros diciembre 2019	Adiciones	Depreciación	Bajas	Revaluación	Otros cambios	Valor en libros diciembre 2020
Edificios	\$	36.216	-	-325	-	1.063	-	36.954
Terrenos		11.512	-	-	-	379	-	11.891
Equipo de redes y comunicación		3.830	2.828	-2.091	-1	-	-	4.566
Maquinaria y equipo		4.008	593	-1.425	-9	-	-	3.167
Mejoras en propiedades ajenas		1.910	1.518	-1.357	-	-	-1	2.070
Equipo informático		3.040	1.083	-2.388	-1	-	-	1.734
Equipo de oficina		1.559	551	-804	-	-	-	1.306
Enseres y accesorios		1.424	301	-715	-	-	-	1.010
Otros activos materiales		431	169	-185	-	-	-	415
Vehículos	\$	166	-	-28	-37	-	-	101
<b>Total propiedades y equipos</b>	<b>\$</b>	<b>64.096</b>	<b>7.043</b>	<b>-9.318</b>	<b>-48</b>	<b>1.442</b>	<b>-1</b>	<b>63.214</b>

Revaluación de terrenos y edificios – El Banco reconoce los terrenos y edificios por el modelo de revaluación, el cual está basado en el valor de mercado mediante una tasación que se efectuó por tasadores calificados profesionalmente (Empresa Los Rosales Constructora Inmobiliaria S.A.S., NIT: 900.441.334-1).

La fecha efectiva de la más reciente revaluación fue el 31 de diciembre 2021. La fecha efectiva de la revaluación anterior fue en 31 de diciembre 2020.

Si los terrenos y edificios se midieran utilizando el modelo del costo, el valor en libros sería para edificios \$23.003 (2020 \$23.652) y para terrenos \$ 4.228 (2020 \$4.228).

El impacto en los estados financieros de las revaluaciones producto de los avales en edificios y terrenos al 31 de diciembre de 2021, fue de \$1.933, el cual se resume a continuación:

Propiedad		Valor en libros	Valor Avalúo	Revaluación	Valor revaluado
Edificio Local Manizales	\$	974	996	22	996
Edificio CAO		714	758	44	758
Edificio Administrativo Medellín		576	648	72	648
Edificio Kennedy		445	433	-12	433
Edificio Molinos		411	415	4	415
Edificio Arauca		323	345	22	345
Edificio Venecia		220	233	13	233
Edificio Bosa Centro		183	197	14	197
<b>Sub-total Edificios</b>		<b>3.846</b>	<b>4.025</b>	<b>179</b>	<b>4.025</b>
Edificio Bancamía		32.776	34.065	1.289	34.065
<b>Sub-total Edificios en Leasing</b>		<b>32.776</b>	<b>34.065</b>	<b>1.289</b>	<b>34.065</b>
<b>Total Edificios</b>	\$	<b>36.622</b>	<b>38.090</b>	<b>1.468</b>	<b>38.090</b>
Terreno Medellín Centro		779	781	2	781
Terreno Kennedy		480	512	32	512
Terreno Arauca		355	355	-	355
Terreno Molinos		302	316	14	316
Terreno Bosa Centro		262	268	6	268
Terreno Venecia		230	243	13	243
Terreno San Javier		25	30	5	30
<b>Sub-total Terrenos</b>		<b>2.433</b>	<b>2.505</b>	<b>72</b>	<b>2.505</b>
Terreno Bancamía		9.458	9.851	393	9.851
<b>Sub-total Terrenos en Leasing</b>		<b>9.458</b>	<b>9.851</b>	<b>393</b>	<b>9.851</b>
<b>Total Terrenos</b>	\$	<b>11.891</b>	<b>12.356</b>	<b>465</b>	<b>12.356</b>
<b>Total Terreno Y Edificios</b>	\$	<b>48.513</b>	<b>50.446</b>	<b>1.933</b>	<b>50.446</b>

El impacto en los estados financieros de las revaluaciones producto de los av-lúos en edificios y terrenos al 31 de diciembre de 2020, fue de \$1.442, el cual se resume a continuación:

Propiedad		Valor en libros	Valor Avalúo	Revaluación	Valor revaluado
Edificio Local Manizales	\$	775	983	208	983
Edificio CAO		538	720	182	720
Edificio Administrativo Medellín		631	581	-50	581
Edificio Kennedy		478	449	-29	449
Edificio Molinos		397	415	18	415
Edificio Arauca		327	326	-1	326
Edificio Venecia		219	221	2	221
Edificio Bosa Centro		143	185	42	185
<b>Sub-total Edificios</b>		<b>3.508</b>	<b>3.880</b>	<b>372</b>	<b>3.880</b>
Edificio Bancamía		32.383	33.074	691	33.074
<b>Sub-total Edificios en Leasing</b>		<b>32.383</b>	<b>33.074</b>	<b>691</b>	<b>33.074</b>
<b>Total Edificios</b>	<b>\$</b>	<b>35.891</b>	<b>36.954</b>	<b>1.063</b>	<b>36.954</b>
Terreno Medellín Centro		719	779	60	779
Terreno Kennedy Leasing		444	480	36	480
Terreno Arauca		334	355	21	355
Terreno Molinos		270	302	32	302
Terreno Bosa Centro		300	262	-38	262
Terreno Venecia		230	230	-	230
Terreno San Javier		44	25	-19	25
<b>Sub-total Terrenos</b>		<b>2.341</b>	<b>2.433</b>	<b>92</b>	<b>2.433</b>
Terreno Bancamía		9.171	9.458	287	9.458
<b>Sub-total Terrenos en Leasing</b>		<b>9.171</b>	<b>9.458</b>	<b>287</b>	<b>9.458</b>
<b>Total Terrenos</b>	<b>\$</b>	<b>11.512</b>	<b>11.891</b>	<b>379</b>	<b>11.891</b>
<b>Total Terreno Y Edificios</b>	<b>\$</b>	<b>47.403</b>	<b>48.845</b>	<b>1.442</b>	<b>48.845</b>

A continuación, se muestra el movimiento del ORI, reflejando la afectación al superávit por revaluación que se presenta en otros resultados integrales después de impuestos al 31 de diciembre 2021 y 2020, así como la actualización del impuesto diferido:

		Edificios y terrenos
<b>Saldo 31 de diciembre 2020</b>	<b>\$</b>	<b>13.348</b>
Incremento por revaluación		1.945
Disminución por revaluación		-12
<b>Revaluación terreno y edificios</b>		<b>1.933</b>
Transferencia a superávit de revaluación a resultados acumulados, neto de impuesto		-211
Impuesto diferido (i)		-2.791
<b>Movimiento del superávit del periodo</b>		<b>-1.069</b>
<b>Saldo 31 de diciembre 2021</b>	<b>\$</b>	<b>12.279</b>

(i) Ver detalle de esta actualización del impuesto diferido en la nota 37 literal C.

		Edificios y terrenos
<b>Saldo 31 de diciembre 2019</b>	<b>\$</b>	<b>12.554</b>
Incremento por revaluación		1.577
Disminución por revaluación		-135
<b>Revaluación terreno y edificios</b>		<b>1.442</b>
Transferencia a superávit de revaluación a resultados acumulados, neto de impuesto		-342
Impuesto diferido		-306
<b>Movimiento del superávit del periodo</b>		<b>794</b>
<b>Saldo 31 de diciembre 2020</b>	<b>\$</b>	<b>13.348</b>

La siguiente tabla muestra la técnica de valoración y consideraciones para medir el valor razonable de los edificios y terrenos al 31 de diciembre 2021 y 2020.

Activos	Nivel	Técnica de Valoración	Consideraciones
<b>Activos medidos a valor razonable</b>			
Edificios y terrenos	2	Se utilizaron las metodologías de comparación de mercado (enfoque de mercado y capitalización de ingresos (enfoque de ingresos)).	<p><b>Comparación de mercado:</b> Se investiga la oferta y demanda de inmuebles similares; en el análisis, se consideran entre otros los siguientes factores: localización específica, extensión superficial, topografía, destinación económica, reglamentación urbanística aplicable, adecuaciones, servicios e infraestructura. En la aplicación de este método, se procedió a realizar una investigación sobre oferta de inmuebles en venta con características similares o en alguna medida comparables con las del inmueble.</p> <p><b>Capitalización de ingresos:</b> Las propiedades generadoras de ingresos son compradas típicamente por su potencial de producción. El inversionista contempla que recibirá un ingreso o anualidad por las rentas que genere la propiedad y al final del término de su inversión, espera generar ingresos con la reventa. A esto se le conoce como el principio de anticipación. Es por esta razón que los métodos de capitalización, técnicas y procedimientos, deben considerar los beneficios futuros de la propiedad y traerlos a un valor presente. Ello requiere que se proyecten los beneficios futuros o que se utilice una tasa de capitalización que implícitamente represente este efecto.</p> <p>Los inputs en las tasaciones son factores técnicos determinados para la aplicación de cada una de las metodologías valuatorias. Para las metodologías aplicadas en la valoración de los inmuebles (Estudio de mercado en venta y capitalización de ingresos por rentas). Se consideraron los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Reducción de precio de contado</li> <li>· Factor de fuente</li> <li>· Factor de localización</li> <li>· Tamaño</li> <li>· Topografía</li> <li>· Ubicación</li> </ul>

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el importe en libros de las propiedades que posterior a su reconocimiento se miden bajo el modelo del costo, no difiere significativamente de su valor razonable.

El Banco no tiene activos que se encuentren temporalmente fuera de servicio.

Al corte del 31 de diciembre de 2021, existen activos en uso que están completamente depreciados; su importe en libros bruto asciende a \$34.212, para el 2020 los activos en uso totalmente depreciados eran de \$24.189.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el Banco no posee restricción sobre las propiedades y equipos.

Las propiedades y equipos no tuvieron cambio en sus vidas útiles ni en su método de depreciación al cierre del año 2021.

## 16. ACTIVOS POR DERECHO DE USO

Los saldos de los activos por derecho de uso al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

	2021	2020
Derecho de uso Arrendamientos – Locales (1)	\$ 40.159	36.824
Derecho de uso Arrendamientos - Cajeros Automáticos (2)	2.405	2.341
Depreciación acumulada derechos de uso (3)	-30.989	-22.926
Deterioro de Activos por derecho de uso Locales (4)	-232	-110
<b>Total activos por derecho de uso</b>	<b>\$ 11.343</b>	<b>16.129</b>

(1) Durante el año 2021, se realizó el ajuste incremental a 242 contratos de arrendamiento debido a condiciones contractuales ya sea por el porcentaje de IPC o por modificaciones; también se tomaron en arrendamiento 11 nuevos locales con el fin de realizar el plan de reconversión de estas oficinas para mejorar la imagen, atención y servicio al cliente del Banco, además de la firma de 10 nuevos contratos para la apertura de nuevas oficinas en los municipios de San Andrés Isla, Belén (Boyacá), Cachingos (Huila), Malambo (Atlántico), Fundadores Villavicencio (Meta), Puerto Carreño (Vichada), Leticia (Amazonas), Istmina (Choco), La Pintada (Antioquia) y Parque de la Caña (Valle del Cauca) en cumplimiento al plan de expansión para el 2021; así mismo se realizó la baja a 14 contratos de arrendamiento por cierre de oficinas y traslados de las mismas.

(2) Durante el año 2021, se realizó el ajuste incremental sobre el contrato de arrendamiento de cajeros automáticos, adicionalmente se registró la baja sobre el ítem del cajero automático que se encontraba ubicado en las oficinas de la Dirección General del Banco.

(3) La depreciación de los activos por derecho de uso se registra mensualmente hasta el final del plazo del arrendamiento. El valor de \$30.989 corresponde a la depreciación acumulada menos las bajas de contratos de arrendamientos de locales y cajeros automáticos al 31 de diciembre de 2021.

(4) En el mes de diciembre de 2021 se realizó la medición del deterioro para los activos por derecho de uso, tomando como indicador el ingreso financiero de la cartera por cada unidad generadora de efectivo, es decir, por cada oficina de Banco, este indicador se comparó con el mismo del año anterior y se determinó que 22 oficinas presentan deterioro por \$128 además de la recuperación de \$6 correspondiente a 9 oficinas que presentaron deterioro en el año 2020 para un total acumulado de \$232.

A continuación, se presenta el movimiento de los activos por derecho de uso al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Al 31 de diciembre de 2021

Activo por derecho de uso		Valor en libros Diciembre 2020	Adiciones	Depreciación	Deterioro	Bajas	Otros cambios	Valor en libros diciembre 2021
Locales	\$	14.993	8.768	-10.661	-122	-2.218	-1	10.759
Cajeros Automáticos		1.136	102	-619	-	-35	-	584
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>16.129</b>	<b>8.870</b>	<b>-11.280</b>	<b>-122</b>	<b>-2.253</b>	<b>-1</b>	<b>11.343</b>

Al 31 de diciembre de 2020

Activo por derecho de uso		Valor en libros Diciembre 2019	Adiciones	Depreciación	Deterioro	Bajas	Otros cambios	Valor en libros diciembre 2020
Locales	\$	17.305	10.960	-11.859	-110	-1.297	-6	14.993
Cajeros Automáticos		246	1.507	-617	-	-	-	1.136
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>17.551</b>	<b>12.467</b>	<b>-12.476</b>	<b>-110</b>	<b>-1.297</b>	<b>-6</b>	<b>16.129</b>

## 17. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS A PLUSVALÍA

Los saldos de los activos intangibles distintos a plusvalía a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Programas para computador Bantotal (1)	\$	47.483	47.483
Programas para computadores (software) (2)		15.859	13.057
Programas para computadores Proyectos (3)		6.104	5.913
<b>Total activos intangibles (bruto)</b>		<b>69.446</b>	<b>66.453</b>
Amortización programas para computadores software		-12.260	-11.664
Amortización programas para computador Bantotal		-12.268	-9.893
Amortización programas para computadores proyectos		-2.279	-1.827
<b>Total amortización acumulada</b>		<b>-26.807</b>	<b>-23.384</b>
<b>Total activos intangibles distintos de la plusvalía</b>	\$	<b>42.639</b>	<b>43.069</b>

(1) Al 31 de diciembre 2021, el activo intangible más significativo es el Core Bancario de Bancamía "proyecto Bantotal", el cual tiene una vida útil restante de 178 meses y un valor neto en libros de \$35.214.

(2) Durante el año 2021 el Banco adquirió y renovó licencias de McAfee, licencia Cisco, licencia Advance Security y licencias de Oracle, a fin de mantener la infraestructura tecnológica del Banco.

(3) Su variación se da principalmente por la compra de licencias con el fin de facilitar el desarrollo de proyectos tecnológicos del Banco. Durante el año 2021 se adquirieron licencias para el desarrollo de los proyectos Banca Móvil, proyecto de movilidad y agenda comercial, proyecto de la Mesa de Riesgos y desarrollo de los RPA para las áreas de impuestos y auditoría.

El movimiento de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:

		Saldo inicial	Adiciones	Amortizaciones	Otros cambios	Saldo final neto
Programas para computador proyecto Bantotal	\$	37.590	-	-2.376	-	35.214
Programas para computadores proyectos		4.086	191	-451	-	3.826
Programas para computadores (software)		1.393	2.802	-597	1	3.599
<b>Total activos intangibles distintos a la plusvalía</b>	<b>\$</b>	<b>43.069</b>	<b>2.993</b>	<b>-3.424</b>	<b>1</b>	<b>42.639</b>

El movimiento de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

		Saldo inicial	Adiciones	Amortizaciones	Otros cambios	Saldo final neto
Programas para computador proyecto Bantotal	\$	39.963	-	-2.375	2	37.590
Programas para computadores (software)		1.516	632	-754	-1	1.393
Programas para computadores proyectos		3.029	1.398	-262	-79	4.086
<b>Total activos intangibles distintos a la plusvalía</b>	<b>\$</b>	<b>44.508</b>	<b>2.030</b>	<b>-3.391</b>	<b>-78</b>	<b>43.069</b>

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el Banco no posee restricción sobre los activos intangibles.

Los activos intangibles no tuvieron cambio en sus vidas útiles ni en su método de amortización. Al cierre del año 2021, no se presentó deterioro para este grupo de activos.

## 18. PLUSVALÍA

Los saldos de la plusvalía a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Crédito mercantil	\$	31.314	31.314
<b>Total plusvalía</b>	<b>\$</b>	<b>31.314</b>	<b>31.314</b>

La plusvalía registrada por el Banco en sus estados financieros corresponde al valor adicional pagado por la línea de negocio asociada a los establecimientos de comercio de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia (CMM-C) y Corporación Mundial de la Mujer Medellín (CMM-M) adquiridos por el Banco el día 10 de octubre de 2008 (momento 0) compuesto principalmente por el portafolio de cartera de microcrédito, y marginalmente, crédito comercial otorgado a microempresarios. Dicha línea de negocio era la única desarrollada a través de los establecimientos de comercio adquiridos. En la adopción por primera vez el Banco acogió la exención de registrar la plusvalía por su valor en libros al 1 de enero de 2014.

#### *Prueba de Deterioro del Valor de Plusvalía*

El valor recuperable de una Unidad Generadora de Efectivo (UGE) se calcula como el mayor entre su valor razonable menos los costos de disposición y su valor en uso. Para el caso del Banco, no es posible medir el valor razonable menos los costos de disposición, por la inexistencia de bases para realizar una estimación fiable del precio que se podría obtener, por lo tanto, el Banco utiliza el Valor en Uso de la UGE como su valor recuperable.

El proveedor especializado externo, Génesis Banca de Inversión S.A.S., seleccionado por Bancamía, para realizar un estudio técnico con el fin de actualizar el valor del crédito mercantil adquirido y realizar las correspondientes actualizaciones anuales, realizó el estudio técnico de valoración de la plusvalía siguiendo los lineamientos de la NIC 36 "Deterioro del Valor de los Activos". En dicho informe se estima el valor en uso a 30 de junio de 2021, asociado al cálculo del flujo de la unidad generadora de efectivo, la cual para el Banco es la cartera, concluyéndose que el valor recuperable supera el valor en libros, por lo cual puede afirmarse que no se evidencian indicios de deterioro.

La proyección se realiza a un periodo de diez (10) años y seis (6) meses, contados a partir de junio 30 de 2021. La razón para seleccionar este periodo se sustenta en proyectar un número de años, no demasiado extenso para que sean más ajustados a la posible realidad y sí lo suficientemente largo para considerar que el flujo a partir de esa fecha va a ser estable.

En cuanto a las fuentes externas de la información, en la valoración realizada para la estimación de los supuestos macroeconómicos de 2021 y 2022 se consideraron los reportes del Banco de la República (BR) de los resultados de la Encuesta Mensual de Analistas Económicos (informe Política monetaria) e informes macroeconómicos del Bancolombia. Al largo plazo se consideró un entorno macroeconómico estable.

Las proyecciones se realizaron con una inflación colombiana alrededor del 2,8% en el 2021, que incrementa hasta el 3% en el 2022, una tasa DTF anual del orden del 2,1% en 2021 y 3,7% para 2022, creciente para los años posteriores, una tasa IBR estimada de 2,0% para el cierre de 2021 y 3,7% para 2022, que se estima presente un comportamiento creciente para años posteriores.

A partir de una tasa de descuento calculada por el modelo CAPM (Capital Asset Pricing Model), se calcula el valor presente del flujo de utilidades disponibles para el accionista de cada una de las líneas incorporadas, producto de la adquisición de la CMM-M y de la CMM-C; cartera microcrédito y cartera comercial. Para ello se parte de los planes de negocios del Banco para las líneas de negocio identificadas, en particular los parámetros de crecimiento de cada una de ellas. Esta metodología permite capturar el valor generado a través del tiempo por los negocios que se adquirieron.

La actividad del Banco se concentra principalmente en el mercado de microcrédito, Bancamía ha desarrollado una tecnología de estudio, control y manejo de las operaciones de crédito, que le da una estabilidad al manejo del riesgo involucrado, por lo cual no se evidencia que cambios externos puedan afectar sustancialmente su evolución futura.

En la tasa de descuento utilizada para descontar los flujos a valor presente, se evidenció un incremento de +100pbs frente al estudio del año anterior, por lo que la tasa se ubicó en 12,03% (COP) frente al 11,03% (COP). Del estudio de las fuentes internas de información, se incluyeron el análisis financiero histórico, el pronóstico financiero del año 2021 y el plan de negocios de mediano plazo de la entidad 2021-2023.

El valor recuperable calculado en el modelo de proyección es el producto de la suma del valor presente de los flujos de efectivo anuales, más el valor presente del valor terminal (valor del flujo neto de efectivo que se recibiría al final del período de proyección), el cual en conjunto asciende a \$640.916, que se compara con el valor en libros del patrimonio a 30 de junio de 2021 que asciende a \$419.507 obteniendo así un excedente de \$221.409. Dado lo anterior no existe afectación sobre el Crédito Mercantil adquirido del Banco.

## 19. PASIVOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO

Los saldos de los pasivos financieros a costo amortizado al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se detallan así:

		2021	2020
Certificados de depósitos a término (1)	\$	577.703	637.363
Depósitos de ahorro (2)		176.670	183.834
Títulos de inversión en circulación (3)		120.020	-
Depósitos de Bajo Monto (4)		41.838	-
Exigibilidades Por Servicios (5)		14.866	6.088
Intereses por pagar depósitos a término (1)		7.120	11.313
Cuentas Canceladas		647	693
<b>Total depósitos y exigibilidades</b>	<b>\$</b>	<b>938.864</b>	<b>839.291</b>
Operaciones de reporto y REPO (6)		-	40.638
<b>Total pasivos financieros a costo amortizado</b>	<b>\$</b>	<b>938.864</b>	<b>879.929</b>

(1) Los capitales de los certificados de depósito a término e intereses se desglosan en los siguientes rubros, de acuerdo con su duración contractual:

Al 31 de diciembre de 2021

		Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo capital	Intereses por pagar	Total
Emitidos a menos de 6 meses	\$	119.774	-	-	119.774	464	120.238
Emitidos igual a 6 meses y menor a 12 meses		264.239	-	-	264.239	2.354	266.593
Emitido igual a 12 meses y menor a 18 meses		-	162.627	-	162.627	2.790	165.417
Emitidos igual o superior a 18 meses		-	-	31.063	31.063	1.512	32.575
<b>Total Certificados de Depósito a Término</b>	<b>\$</b>	<b>384.013</b>	<b>162.627</b>	<b>31.063</b>	<b>577.703</b>	<b>7.120</b>	<b>584.823</b>

De acuerdo con su duración contractual los Certificados de Depósito a Término se distribuyen de la siguiente forma:

Al 31 de diciembre de 2020

		Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo capital	Intereses por pagar	Total
Emitidos a menos de 6 meses	\$	114.869	-	-	114.869	583	115.452
Emitidos igual a 6 meses y menor a 12 meses		219.579	-	-	219.579	3.060	222.639
Emitido igual a 12 meses y menor a 18 meses		-	190.546	-	190.546	5.101	195.647
Emitidos igual o superior a 18 meses		-	-	112.369	112.369	2.569	114.938
<b>Total Certificados de Depósito a Término</b>	<b>\$</b>	<b>334.448</b>	<b>190.546</b>	<b>112.369</b>	<b>637.363</b>	<b>11.313</b>	<b>648.676</b>

Durante el año 2021 se presentó disminución en la emisión de CDT´s de Tesorería obedeciendo a la estrategia de fondeo planteada por la Tesorería, por efecto de colocación de bonos. Para los CDT'S de la red de oficinas se presenta disminución por la baja de tasa de interés en dicho producto. Los intereses causados por CDT'S al 31 de diciembre 2021 y 2020 fueron de \$26.790 y \$36.585 respectivamente.

(2) Los depósitos de ahorro se desglosan en los siguientes rubros:

		2021	2020
Depósitos ordinarios activos (a)	\$	147.380	159.914
Depósitos ordinarios inactivos (b)		29.290	23.920
<b>Total Depósitos de Ahorros</b>	<b>\$</b>	<b>176.670</b>	<b>183.834</b>

(a) Durante el año 2021, se presentó una disminución por efectos de la reclasificación de los clientes del Programa de Ingreso solidario al rubro de Depósitos de bajo monto y cancelación de cuentas de ahorro del Programa Bogotá Solidaria, cerrando el año con 1.317.019 clientes con productos de ahorros mientras que en el año 2020 se cerró con 1.449.420 observando una disminución de 9,1%.

(b) Al 31 de diciembre de 2021, de los depósitos ordinarios inactivos, según normativa vigente se trasladaron a la Dirección del Tesoro Nacional \$10.329 y al ICETEX \$2.402, y \$16.559 corresponden a cuentas de ahorro inactivas que no cumplen con los montos ni plazos establecidos por la ley para ser trasladadas. Mientras que, en el 2020, fueron trasladados a la DTN \$9.833 y al ICETEX \$1.522 y los recursos que no cumplían los montos ni plazos fueron \$12.565.

(3) El saldo corresponde a la subasta de Bonos realizada el día 22 de junio de 2021 por \$120.541, con fecha de cumplimiento el día 22 de junio de 2023; se

establecen a dos años a una tasa variable (tasa adjudicada 1,98% E.A. sujeta al IPC); se reconocen intereses por \$211 y amortización de los costos asociados a la colocación del título por \$(732). Adicionalmente, el 22 de septiembre y el 22 de diciembre de 2021 se realizaron los pagos de intereses por \$1.592 y \$1.910, respectivamente.

Se registran 30 operaciones a nombre de 30 tenedores de bonos, quienes pueden venderlos en el mercado secundario a un tercero.

(4) De acuerdo a la Circular Externa 043 del 2020 emitida por la Superintendencia Financiera, las cuentas de ahorro de trámite simplificado (CATS) debían ser reclasificadas a Depósitos de bajo monto durante el primer semestre del año 2021. Por lo anterior, Bancamía reclasificó las cuentas de ahorro denominadas Platamía a Depósitos de bajo monto. Al 31 de diciembre de 2021 el saldo es de \$41.838, con un total de 295.988 clientes.

(5) La variación corresponde a los cheques de gerencia emitidos pendientes de cobro en cada uno de los cortes. Para diciembre de 2021 había 146 cheques emitidos por \$14.866 y al 31 de diciembre de 2020 había 95 cheques por \$6.088.

(6) Con base a la emergencia económica promulgada por el Gobierno Nacional y a raíz de la pandemia que atraviesa el País, el Banco realizó operaciones de expansión transitoria (REPO) con garantía de deuda privada (pagarés desmaterializados) con el fin de obtener liquidez.

Por lo anterior, en los meses de agosto de 2020 y en enero de 2021 se reconocen operaciones de expansión transitoria (REPO), las cuales fueron canceladas en el mes de febrero y mayo de 2021, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2021, se muestran los vencimientos contractuales remanentes de la siguiente forma:

		Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	3 a 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 3 años	Saldo
Certificados de depósitos a término	\$	92.721	213.107	175.151	96.112	7.732	584.823
Depósitos de ahorro		-	176.670	-	-	-	176.670
Títulos de inversión en circulación		-	-	-	-	120.020	120.020
Depósitos Bajo Monto		-	41.838	-	-	-	41.838
Exigibilidades por servicios		-	-	14.866	-	-	14.866
Cuentas canceladas		-	647	-	-	-	647
<b>Total general</b>	<b>\$</b>	<b>92.721</b>	<b>432.262</b>	<b>190.017</b>	<b>96.112</b>	<b>127.752</b>	<b>938.864</b>

Al 31 de diciembre de 2020, se muestran los vencimientos contractuales remanentes de la siguiente forma:

		Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	3 a 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 3 años	Saldo
Certificados de depósitos a término	\$						
Depósitos de ahorro		107.482	201.222	161.972	155.494	22.506	648.676
Exigibilidades por servicios		-	183.834	-	-	-	183.834
Cuentas canceladas		-	-	6.088	-	-	6.088
Total general	\$	-	693	-	-	-	693
		<b>107.482</b>	<b>385.749</b>	<b>168.060</b>	<b>155.494</b>	<b>22.506</b>	<b>839.291</b>

## 20. OBLIGACIONES FINANCIERAS

Los saldos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Entidades del País (1)	\$	524.802	573.314
<b>Subtotal capital obligaciones financieras (2)</b>		<b>524.802</b>	<b>573.314</b>
Intereses por pagar		1.306	1.127
<b>Total obligaciones financieras</b>	<b>\$</b>	<b>526.108</b>	<b>574.441</b>

(1) Los créditos con entidades del país están conformados por obligaciones financieras y créditos de redescuento, así:

		2021	2020
Bancolombia	\$	107.222	70.833
BBVA Colombia S.A.		90.093	135.139
Banco de Occidente		77.944	48.611
Banco de Bogotá S.A.		76.000	46.489
Banco de Comercio Exterior "BANCOLDEX" S.A.		66.504	111.861
Banco Interamericano de Desarrollo		60.111	90.025
Finagro		38.110	49.997
BBVA Leasing Colombia S.A.		8.818	10.359
Banco Popular		-	10.000
<b>Total obligaciones financieras entidades del país</b>	<b>\$</b>	<b>524.802</b>	<b>573.314</b>

Los créditos con Bancos y otras obligaciones financieras incluyen saldos con vencimientos a corto plazo (hasta 12 meses), mediano (más de 12 hasta 36 meses) y largo plazo (más de 36 meses), así:

Al 31 de diciembre de 2021

Entidad	Tasa Promedio Ponderado %		Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo capital	Intereses por pagar	Saldo Total
Bancolombia	4,85%	\$	65.000	42.222	-	107.222	247	107.469
BBVA Colombia S.A.	4,40%		45.046	45.047	-	90.093	215	90.308
Banco de Occidente	5,08%		32.000	45.944	-	77.944	399	78.343
Banco de Bogotá S.A.	4,69%		32.471	43.529	-	76.000	73	76.073
Banco de Comercio Exterior "BANCOLDEX" S.A.	3,70%		41.386	25.118	-	66.504	95	66.599
Banco Interamericano de Desarrollo (a)	5,26%		30.007	30.104	-	60.111	127	60.238
Finagro	5,09%		6	38.104	-	38.110	94	38.204
BBVA Leasing Colombia S.A.	8,56%		1.677	7.141	-	8.818	56	8.874
<b>Total general</b>		<b>\$</b>	<b>247.593</b>	<b>277.209</b>	<b>-</b>	<b>524.802</b>	<b>1.306</b>	<b>526.108</b>

(a) Con base al contrato de préstamo con el BID, el Banco debe dar cumplimiento a los siguientes indicadores:

COVENANTS			
Banco Interamericano de Desarrollo – BID			
Descripción	Limite	31-dic-21 (%)	31-dic-20 (%)
1. Coeficiente de suficiencia de capital	> 15% en 2019 > 14% en 2020	28,1	17,7
2. IRLr a 30 días	> 120%	368	214
3. Coeficiente de cartera reestructurada / cartera total	< 5.5%	2,4	1,1
4. Indicador de reservas por pérdida a cartera vencida	> 100%	100	178,7
5. Indicador de cartera vencida	< 7%	6,2	4,5

Al 31 de diciembre de 2020

Entidad	Tasa Prome- dio Pon- derado %		Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo capital	Intere- ses por pagar	Saldo Total
BBVA Colombia S.A	4,40%	\$	45.046	90.093	-	135.139	323	135.462
Banco de Comercio Exte- rior "BANCOLDEX" S.A.	3,08%		79.864	30.747	1.250	111.861	121	111.982
Banco Interamericano de Desarrollo	3,66%		29.913	60.112	-	90.025	147	90.172
Bancolombia	3,54%		35.000	35.833	-	70.833	132	70.965
Finagro	2,65%		-	49.997	-	49.997	75	50.072
Banco de Occidente	4,04%		16.667	31.944	-	48.611	145	48.756
Banco de Bogotá S.A.	4,04%		29.406	17.083	-	46.489	92	46.581
BBVA Leasing Colombia S.A	7,56%		1.518	8.841	-	10.359	59	10.418
Banco Popular	4,04%		3.333	6.667	-	10.000	33	10.033
<b>Total general</b>		<b>\$</b>	<b>240.747</b>	<b>331.317</b>	<b>1.250</b>	<b>573.314</b>	<b>1.127</b>	<b>574.441</b>

Los intereses causados por obligaciones financieras durante los períodos 2021 y 2020 fueron de \$20.667 y \$29.756, respectivamente. La variación en los intereses causados por obligaciones financieras obedece a los desembolsos contratados durante el año 2021. La DTF para el cierre del año 2021 es de 3,08% y el 2020 fue de 1,93%.

(2) Durante el año 2021 y 2020 se presentó el siguiente movimiento de las obligaciones financieras.

		2021	2020
Saldo Inicial	\$	573.314	534.593
Nuevas obligaciones tomadas en el periodo		359.347	504.908
Pago de obligaciones financieras en el periodo		-408.096	-466.543
Amortización costo amortizado		237	356
<b>Saldo final capital obligaciones financieras</b>	<b>\$</b>	<b>524.802</b>	<b>573.314</b>

Las cuotas mínimas a pagar en los próximos años por concepto de arrendamiento financiero bajo leasing, se desglosan de la siguiente manera:

Plazo		2021	2020
Hasta un año	\$	2.485	2.485
Entre un año y 5 años		7.583	10.091
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>10.068</b>	<b>12.576</b>

Al 31 de diciembre 2021 y 2020, no existieron incumplimientos o infracciones en los acuerdos de préstamos.

En cumplimiento de la NIC 07 de los párrafos 44a y 44c se revela la conciliación de las actividades de financiación del flujo de efectivo:

**Conciliación entre cambios en los pasivos y flujos de efectivo surgidos de actividades de financiación:**

Concepto	Pasivo				Patrimonio		Total
		Obligaciones Financieras	Bonos	REPO	Pasivos por arrendamiento	Resultados acumulados	
Saldo al 31 de diciembre de 2020	\$	574.441	-	40.638	17.435	9.467	641.981
Cambios en los flujos de efectivo de financiación							
Cobros procedentes de obligaciones financieras		359.347	-	-	-	-	359.347

Concepto	Pasivo			Patrimonio			Total
	Obligaciones Financieras	Bonos	REPO	Pasivos por arrendamiento	Resultados acumulados		
Emisión de bonos	-	120.541	-	-	-	120.541	
Constitución REPO	-	-	80.000	-	-	80.000	
Pago REPO	-	-	-122.130	-	-	-122.130	
Pago de obligaciones financieras	-406.555	-	-	-	-	-406.555	
Dividendos ordinarios pagados en efectivo	-	-	-	-	-7.026	-7.026	
Pago por intereses de obligaciones financieras y bonos	-20.251	-3.502	-	-	-	-23.753	
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	-	-	-	-12.282	-	-12.282	
Pagos de pasivos por arrendamientos en leasing	-1.541	-	-	-	-	-1.541	
<b>Total cambios de flujos de efectivo de</b>	<b>-69.000</b>	<b>117.039</b>	<b>-42.130</b>	<b>-12.282</b>	<b>-7.026</b>	<b>-13.399</b>	
<b>Financiación</b>							
<b>Otros cambios</b>							
Costo amortizado	237	-732	-	-	-	-495	
Intereses causados	20.430	3.713	1.492	723	-	26.358	
Bajas de pasivos por arrendamientos	-	-	-	-2.683	-	-2.683	
Adiciones de pasivos por arrendamientos	-	-	-	8.870	-	8.870	
Otros cambios	-	-	-	563	4.468	5.031	
<b>Total de otros cambios relacionados con el pasivo</b>	<b>20.667</b>	<b>2.981</b>	<b>1.492</b>	<b>7.473</b>	<b>-</b>	<b>32.613</b>	
<b>Total de otros cambios relacionados con el patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.468</b>	<b>4.468</b>	
<b>Saldos al 31 de diciembre del 2021</b>	<b>\$ 526.108</b>	<b>120.020</b>	<b>-</b>	<b>12.626</b>	<b>6.909</b>	<b>665.663</b>	

## 21. CUENTAS COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Los saldos de cuentas comerciales y otras cuentas por pagar a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Obligaciones laborales (1)	\$	14.553	12.860
Diversas (2)		7.919	3.178
Cuentas por pagar seguros (3)		5.976	4.359
Proveedores y servicios por pagar (4)		4.813	2.492
Retenciones y aportes laborales (5)		2.857	2.536
Comisiones y honorarios (6)		2.045	4.549
<b>Total, cuentas comerciales y otras cuentas por pagar</b>	<b>\$</b>	<b>38.163</b>	<b>29.974</b>

Los saldos de las cuentas por pagar al 31 de diciembre del 2021 y 2020 presentan vencimientos a corto plazo (hasta un año).

Al 31 de diciembre de 2021

		Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	3 a 6 meses	De 6 meses a 1 año	Saldo 2021
Obligaciones laborales	\$	341	10.124	2.048	2.040	14.553
Diversas		3.085	3.201	62	1.570	7.918
Cuentas por pagar seguros		-	5.976	-	-	5.976
Proveedores y servicios por pagar		4.813	-	-	-	4.813
Retenciones y aportes laborales		2.857	-	-	-	2.857
Comisiones y honorarios		174	453	-	1.418	2.045
<b>Total General</b>	<b>\$</b>	<b>11.270</b>	<b>19.754</b>	<b>2.110</b>	<b>5.028</b>	<b>38.163</b>

Al 31 de diciembre de 2020

		Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	3 a 6 meses	De 6 meses a 1 año	Saldo 2021
Obligaciones laborales	\$	1.173	8.434	1.548	1.705	12.860
Comisiones y honorarios		-	226	216	4.107	4.549
Cuentas por pagar seguros		-	4.359	-	-	4.359
Diversas		1.016	127	5	2.030	3.178
Retenciones y aportes laborales		2.487	-	49	-	2.536
Proveedores y servicios por pagar		2.491	-	-	1	2.492
<b>Total General</b>	<b>\$</b>	<b>7.167</b>	<b>13.146</b>	<b>1.818</b>	<b>7.843</b>	<b>29.974</b>

(1) Corresponde a las obligaciones laborales pendientes por pagar y se compone de la siguiente manera:

		2021	2020
Cesantías	\$	8.137	7.660
Vacaciones		5.453	4.285
Intereses sobre cesantías		963	915
<b>Total obligaciones laborales</b>	<b>\$</b>	<b>14.553</b>	<b>12.860</b>

(2) Las principales variaciones corresponden a:

(a) Cuenta por pagar a los corresponsales bancarios de Red Posicionada IGT Colombia LTDA y Red Empresarial de Servicios S.A., por el incremento de los abonos de Ingreso solidario. Al cierre del 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020 el saldo fue de \$3.109 y \$442 respectivamente.

(b) Al cierre del 31 de diciembre de 2021 y 2020 existen valores por pagar por \$1.732 y \$1.060 respectivamente, a clientes que no tienen instrucción

de renovación en los CDT'S, por lo cuál este dinero está pendiente de reclamar por parte de los clientes.

(c) Cuenta por pagar al proveedor ACH Colombia S.A. y el incremento corresponde a las transferencias realizadas a otras entidades bancarias. Al cierre del 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020 el saldo fue de \$691 y \$166 respectivamente.

(d) Al cierre del 31 de diciembre de 2021 y 2020 existe una cuenta por pagar a favor de clientes por \$991 y \$362 respectivamente, por la causación de los intereses y comisiones mipyme de créditos que fueron desembolsados provenientes de renovaciones de créditos; donde fueron capitalizados los intereses y comisiones que estaban causados pendientes de pago y originados del crédito anterior.

(3) Las principales variaciones corresponden a:

(a) Aumento en la colocación de pólizas de seguros daños materiales, seguros exequias, seguro vida y de enfermedades graves.

(b) Implementación de los seguros de mujer lactante y accidentes personales en el mes de octubre de 2021.

(4) Corresponde a compras y servicios contratados que a la fecha de corte se encuentran pendientes de pago. Estos valores están soportados en órdenes de compra o contratos revisados y aprobados en los respectivos Comités de Compras.

(5) El saldo corresponde a todas aquellas obligaciones que posee el Banco a favor de entidades oficiales y privadas por aportes y descuentos realizados a los empleados.

(6) La variación principal se da por la disminución en la colocación de créditos con garantía del Fondo Nacional De Garantías – FNG, dado que los cupos del

FNG de las garantías Unidos por Colombia se agotaron en varios momentos del año. A partir del 30 de noviembre de 2021 cesa la colocación total de esta garantía.

El valor razonable de estas cuentas se aproxima al valor en libros al corte de 31 de diciembre de 2021 y 2020.

## 22. PASIVOS POR ARRENDAMIENTOS

Los saldos de los pasivos por arrendamientos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Pasivos por arrendamientos – Locales	\$	12.013	16.290
Pasivos por arrendamientos - Cajeros Automáticos		613	1.145
<b>Total pasivos por arrendamientos</b>	<b>\$</b>	<b>12.626</b>	<b>17.435</b>

Corresponde al reconocimiento del pasivo a cancelar por los contratos de arrendamientos reconocidos bajo la NIIF 16, calculado como el valor presente de los pagos por arrendamientos restantes descontados, usando la tasa incremental por préstamos del arrendatario. Durante el 2021 los pasivos por arrendamiento tuvieron las siguientes variaciones:

- Durante el año 2021, se realizó el ajuste incremental a 242 contratos de arrendamiento debido a condiciones contractuales ya sea por el porcentaje de IPC o por modificaciones; también se tomaron en arrendamiento 11

nuevos locales con el fin de realizar el plan de reconversión de estas oficinas para mejorar la imagen, atención y servicio al cliente del Banco.

- Se tomaron en arrendamiento 10 nuevos locales para la apertura de oficinas en los municipios de San Andrés Isla, Belén (Boyacá), Cachingos (Huila), Malambo (Atlántico), Fundadores Villavicencio (Meta), Puerto Carreño (Vichada), Leticia (Amazonas), Istmina (Choco), La Pintada (Antioquia) y Parque de la Caña (Valle del Cauca) en cumplimiento al plan de expansión para el 2021; así mismo se realizó la baja a 14 contratos de arrendamiento por cierre de oficinas y traslados de las mismas.
- Durante los primeros nueve meses del año 2021, se realizó el ajuste incremental sobre el contrato de arrendamiento de cajeros automáticos, adicionalmente se registró la baja sobre el ítem del cajero automático que se encontraba ubicado en las oficinas de dirección general
- Cargue mensual del costo financiero generado por los cánones de arrendamiento, de acuerdo con lo establecido en la norma.

A continuación, se detalla el movimiento del pasivo por arrendamiento:

<b>Al 31 de diciembre de 2021</b>		Locales	Cajeros	Total
<b>Saldo Inicial</b>	\$	16.290	1.145	17.435
Adiciones		8.768	102	8.870
Pago cánones de arrendamiento		-11.082	-637	-11.719
Bajas		-2.644	-39	-2.683
<b>Total Pasivo por Arrendamiento</b>		<b>11.332</b>	<b>571</b>	<b>11.903</b>
Costo Financiero		681	42	723
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>\$</b>	<b>12.013</b>	<b>613</b>	<b>12.626</b>

**Al 31 de diciembre de 2020**

		Locales	Cajeros	Total
<b>Saldo Inicial</b>	\$	17.542	255	17.797
Adiciones		10.960	1.507	12.467
Pago cánones de arrendamiento		-11.704	-656	-12.360
Bajas		-1.349	-	-1.349
<b>Total Pasivo por Arrendamiento</b>		<b>15.449</b>	<b>1.106</b>	<b>16.555</b>
Costo Financiero		841	39	880
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	\$	<b>16.290</b>	<b>1.145</b>	<b>17.435</b>

A continuación, se detalla el vencimiento de los pasivos por arrendamiento:

		Canon	Costo Financiero	Total Pasivo por Arrendamiento
Hasta un año	\$	7.650	-395	7.255
Entre uno y cinco años		5.473	-218	5.255
Más de cinco años		120	-4	116
<b>Total</b>	\$	<b>13.243</b>	<b>-617</b>	<b>12.626</b>

## 23. PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

Los saldos de provisiones por beneficios a los empleados al 31 de diciembre 2021 y 31 de diciembre 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Prima de antigüedad (1)	\$	4.606	3.592
Prima de vacaciones (2)		4.463	3.615
Bonificaciones no salariales (3)		2.020	910
Bonificaciones salariales (4)		1.000	400
Bonificación de retiro por pensión (5)		566	-
<b>Total provisiones por beneficios a los empleados</b>	<b>\$</b>	<b>12.655</b>	<b>8.517</b>

(1) Corresponde al beneficio que el Banco otorga a sus empleados asociado a su tiempo de servicio. El costo esperado de este beneficio se devenga durante el período de empleo. Las ganancias y pérdidas actuariales que surgen de los ajustes por la experiencia y de cambios en los supuestos actuariales, se cargan o abonan en el resultado del período en el que surgen. Esta obligación se valúa anualmente por actuarios independientes, razón por la cual el Banco, contrató a PricewaterhouseCoopers AG S.A.S. para realizar el cálculo de la prima de antigüedad, a fin de cumplir con los requerimientos de la NIC 19 "Beneficios a empleados" respecto a los beneficios a largo plazo. El estudio presenta el costo del beneficio basado en la adopción de la NIC 19.

Las bases actuariales tomadas para el cálculo son las siguientes:

**i. Moneda:** Todas las cantidades mostradas en el estudio están expresadas en pesos colombianos.

**ii. Registro de Datos:** Resumen de datos del personal:

Información de los Participantes Activos	2021	2020
Número	3.007	3.108
Edad Promedio	34.54	33.74
Servicios considerados promedio (Antigüedad promedio)	6.59	6.00

### iii. Resumen de Resultados

La siguiente tabla muestra el resumen de los principales resultados al 31 diciembre 2021 y 2020:

Activos / Pasivos	2021	2020
Cargo a resultados costo (Crédito)	603	613
Remediones otros beneficios de largo plazo	1.067	384
Costo total por beneficios definidos	1.670	997
Obligación por beneficios definidos	4.606	3.592
Valor de los activos del plan	N/A	N/A
Pasivo neto al final del año	4.606	3.592
Tasa de Descuento al fin del año	7,20%	4,00%

El Costo del beneficio definido para el año fiscal que finaliza el 31 de diciembre de 2021 no incluye ningún cargo/crédito por eventos especiales. La estimación del cargo a resultados para el año fiscal que finaliza el 31 de diciembre de 2022 es de \$804.

### iv. Información de las Cifras a Revelar

Conciliación de la Obligación por Beneficios Definidos	2021
1. Obligación por beneficios definidos al inicio del período	3.592
2. Costos de los servicios	
a) Costo de los servicios del período corriente	472
b) Costo de servicios pasados	-
3. Costo por intereses	131
4. Flujo de efectivo	
a) Beneficios del plan	656
5. Obligación por beneficios definidos al final del período	4.606

### v. Informe de la Valuación Actuarial a 31 de diciembre de 2021:

Montos reconocidos en el estado de la posición financiera	2021
1. Obligación por beneficios definidos	4.606
2. Situación financiera	4.606
<b>3. Pasivo (activo) neto</b>	<b>4.606</b>
<b>Componentes del Gastos Contable</b>	
1. Costos de los servicios	-
a) Costo de los servicios del período corriente	472
<b>Costo Total de los Servicio</b>	<b>472</b>
2. Costo neto por intereses	
a) Intereses sobre la obligación por beneficios definidos	131

Conciliación de la Obligación por Beneficios Definidos	2021
b) Costo de servicios pasados	-
3. Costo por intereses	131
4. Flujo de efectivo	
a) Beneficios del plan	656
5. Obligación por beneficios definidos al final del período	4.606

**v. Informe de la Valuación Actuarial a 31 de diciembre de 2021:**

Montos reconocidos en el estado de la posición financiera	2021
1. Obligación por beneficios definidos	4.606
2. Situación financiera	4.606
<b>3. Pasivo (activo) neto</b>	<b>4.606</b>
<b>Componentes del Gastos Contable</b>	
1. Costos de los servicios	-
a) Costo de los servicios del período corriente	472
<b>Costo Total de los Servicio</b>	<b>472</b>
2. Costo neto por intereses	
a) Intereses sobre la obligación por beneficios definidos	131
<b>Costo Neto Total por intereses</b>	<b>131</b>
3. Remediciones de otros beneficios de largo plazo	1.068
4. Gasto total reconocido en resultados (P&G)	1.670
<b>5. Gastos total por beneficios reconocidos en P&amp;G</b>	<b>1.670</b>
<b>Conciliación de los pasivos (activos) netos por beneficios definidos</b>	
1. Pasivos (activos) netos por beneficios definidos al inicio del período	3.592
2. Costo por beneficios definidos reconocidos en P&G	1.670
3. Flujos de efectivo	
Beneficios pagados directamente por la empresa	(656)
<b>4. Pasivo (activo) neto por beneficios definidos al final del período)</b>	<b>4.606</b>
<b>Hipótesis Utilizadas</b>	
1. Tasa de descuento	7,20%
2. Tasa de incremento del beneficio	5,00%
3. Tasa de inflación	3,00%

**vi. Costo por Beneficios definidos proyectados**

Componentes del costo por Beneficios Definidos Proyectados	2022
1. Costo por los servicios	
a) Costo por los servicios del período corriente	520
<b>Costo total por servicios</b>	<b>520</b>
2. Costo neto por intereses	
a) Gasto por intereses en obligación por beneficios definidos	284
<b>Costo total neto por intereses</b>	<b>284</b>
<b>3. Costos por beneficios definidos reconocidos en P&amp;G</b>	<b>804</b>
Costo total por beneficios definidos reconocidos en P&G	804

El Plan no tiene activos que deban ser reconocidos bajo la NIC 19.

**vii. Plan de Prima de Antigüedad:** Los empleados que sean elegibles al beneficio recibirán el pago de una bonificación al momento en que cumplan cierto tiempo de servicios continuos en la compañía de acuerdo a la siguiente tabla:

Antigüedad	Días de Salario
Al cumplimiento de los 5 años	780,00
Al cumplimiento de los 10 años	1.560,00
Al cumplimiento de los 15 años	2.340,00
Al cumplimiento de los 20 años	3.100,00
Al cumplimiento de los 25 años	3.850,00
Al cumplimiento de los 30 años	5.150,50
Provisión General Adicional	(14.215)
Provisión general	(15.149)
Provisión contracíclica	(1.997)
<b>Total provisión</b>	<b>(101.932)</b>
<b>Total Cartera de Crédito</b>	<b>1.543.545</b>

Se adquiere derecho a la prima de antigüedad cada vez que el trabajador cumpla periodos completos y continuos de cinco años de servicios. Esta prima no es constitutiva de salario para ningún efecto; Sin embargo, en caso de que el personal se retire antes de cumplir la prima de antigüedad recibirá la porción que se haya ganado del quinquenio a la fecha de retiro, siempre y cuando sea despedido sin justa causa.

**viii. Hipótesis Actuariales:** Las principales hipótesis económicas y demográficas utilizadas en la valuación actuarial se muestran en la siguiente tabla. Las hipótesis actuariales a la fecha de valuación son usadas para determinar el valor presente de las obligaciones al 31 de diciembre del 2021 y para estimar el costo por beneficios definidos del año 2022.

Fecha de Medición	2021	2020
Tasa de descuento	7.20%	5,25%
Inflación	5,00%	3,50%
Tasa de incremento del beneficio	3,00%	4,50%

Mortalidad: Las tablas utilizadas son las de Rentistas RV08 aprobada por la resolución N°1.555 de 30 de julio 2010.

Rotación: Tabla SOA 2003

### Tablas de Hipótesis Demográficas:

Mortalidad			Rotación	
Edad	Hombres	Mujeres	Tiempo de Servicio	Probabilidad
20	0,0006	0,0003	1	37,71%
30	0,0008	0,0005	5	19,63%
40	0,0016	0,0009	10	11,56%
50	0,0034	0,0019	15	8,62%
60	0,0077	0,0043	20	6,61%
70	0,0211	0,0114	25	4,99%
80	0,0537	0,0328		
90	0,1279	0,0957		
100	0,2940	0,2834		
110	1,0000	1,0000		

Nota: Las cifras de los futuros pagos de beneficios fueron calculadas usando los mismos parámetros de la valuación.

(2) La prima extralegal de vacaciones es un cálculo que se basa en los lineamientos estipulados por el Banco para incentivar a sus colaboradores a disfrutar de sus vacaciones y se estima en quince (15) días por año en valor sobre el sueldo básico para Régimen Legal y 10,5 días por año sobre el sueldo básico para Régimen Integral sin exceder de treinta (30) días por vacaciones acumuladas y se variación se presenta debido al aumento del pasivo vacacional de los colaboradores.

(3) Esta provisión corresponde a la bonificación extralegal para los colaboradores que no hacen parte del plan de incentivación comercial o de retribución variable. Para el año 2021 esta provisión es mayor debido a los mejores resultados que ha obtenido el Banco, para el año 2020 fue menor debido al impacto generado por la pandemia global COVID-19.

(4) Pasivo calculado sobre cumplimiento de metas de la red comercial. Para el año 2021 esta provisión es mayor debido a los mejores resultados que ha obtenido el Banco, para el año 2020 fue menor debido al impacto generado por la pandemia global COVID-19.

(5) A partir del año 2021 el Banco reconocerá a sus trabajadores una bonificación por pensión de \$6.5 en el momento en el que el trabajador se retire de la empresa por motivos de jubilación pensional, dicho monto incrementará anualmente según convención. Este beneficio se debe valorar anualmente por actuarios independientes, razón por la cual el Banco, contrató a PricewaterhouseCoopers AG S.A.S. para realizar el cálculo del bono de retiro, a fin de cumplir con los requerimientos de la NIC 19.

Las bases actuariales tomadas para el cálculo, son las siguientes:

**i. Moneda: Todas las cantidades mostradas en el estudio están expresadas en pesos colombianos.**

**ii. Registro de Datos: Resumen de datos del personal:**

Información de los Participantes Activos	2021	2020
Número		3.007
Edad Promedio		34.54
Servicios considerados promedio (Antigüedad promedio)		6.59

**iii. Hipótesis actuariales y Metodología**

**iv. Resumen de Resultados**

**iii. Hipótesis actuariales y Metodología**

1. Tasa de descuento	7.20%
3. Tasa de inflación	3,00%
2. Tasa de incremento del beneficio	3,00%

**Tablas de Mortalidad:** Las tablas utilizadas son las de Rentistas RV08 aprobada por la resolución N°1.555 de 30 de julio 2010:

Mortalidad		
Edad	Hombres	Mujeres
20	0,0006	0,0003
30	0,0008	0,0005
40	0,0016	0,0009
50	0,0034	0,0019
60	0,0077	0,0043
70	0,0211	0,0114
80	0,0537	0,0328
90	0,1279	0,0957
100	0,2940	0,2834
110	1,0000	1,0000

**Tabla de Rotación:** Se utilizó la 2003 SOA basic service table afectada por un factor de 2.354 para toda la población.

Rotación	
Tiempo de Servicio	Probabilidad
1	37,71%
5	19,63%
10	11,56%
15	8,62%
20	6,61%
25	4,99%

**Método de valoración actuarial:** Se utiliza para determinar el valor presente de las obligaciones el "Método de la unidad de Crédito Proyectada", éste contempla cada año de servicio como generador de una unidad de derecho a los beneficios.

#### iv. Resumen de Resultados

Cálculo de la reserva: Según la información suministrada y las bases técnicas consideradas para el cálculo, la estimación del valor actual de la reserva por concepto del plan de Bono de retiro al 31 de diciembre de 2021 es de \$566.

La siguiente tabla muestra el resumen de los principales resultados del 31 diciembre 2021:

#### Determinación de los costos de los beneficios para el año fiscal 2021, con fecha de corte 31 de diciembre de 2021

	2021	2020
<b>Componente de los costos de los beneficios</b>	-	-
1. Costo de Servicio del período actual	-	-
2. Costo por Intereses	-	-
3. Rendimiento esperado de los activos del plan de Bono de retiro	-	-
4. Amortización	-	-
a. Costo del servicio pasado no reconocido	-	-
b. (Ganancias)/pérdidas actuariales no reconocidas	-	-
5. Costo (ingreso) Neto de los beneficios en el período	-	-

	2021	2020
A. (Ganancias) o pérdidas acumuladas No reconocidas a enero 1 de 2021	-	-
B. (Ganancias) o pérdidas año fiscal 2021	-	-
1. Valor actual del beneficio a enero 1 de 2021	-	-
a. Costo por servicios pasados	-	-
b. Costo de Intereses	-	-
c. Costo de los servicios del período actual	-	-
d. Beneficios pagados	-	-
Valor actual del beneficio a diciembre 31 de 2021	566	-
2. Ganancias) o pérdidas en el rendimiento de las inversiones	-	-
3. Otras (Ganancias) o pérdidas	-	-
C. Subtotal (Ganancias) o pérdidas netas acumuladas a diciembre 31 de 2021	-	-
D. Amortización de (Ganancias) o pérdidas netas No reconocidas para 2021	-	-

**Determinación de los costos de los beneficios definidos proyectados a 2022.**

**2022**

**Componente de los costos de los beneficios**

1. Costo de Servicio	50
2. Costo por Intereses	42
3. Costo total por beneficios definidos	91

**Hipótesis utilizadas para determinar el costo por beneficios definidos**

1. Tasa de Descuento	8,96%
2. Tasa de Incremento del beneficio	3,00%
3. Tasa de Inflación	3,00%

● **Análisis de sensibilidad:**

Cualquier variación en la tasa de descuento o inflación genera cambios en el valor de la reserva y por consiguiente en los recursos que la empresa debe destinar para cubrir los flujos de efectivo futuros asociados al plan de Bono de retiro.

A continuación, se observan los resultados del análisis de sensibilidad realizado por PwC con cambios de 0,5% para la tasa de descuento e inflación.

**Variación tasa de descuento 2022**

<b>Inflación</b>	<b>8,46%</b>	<b>8,96%</b>	<b>9,46%</b>
2,50%	562	535	511
3,00%	594	566	539
3,50%	630	599	570

Existe una relación directa entre la tasa de inflación y el valor de la reserva, ya que a mayor inflación mayor es el valor de la reserva. Para el caso de la tasa de descuento la relación es inversa, a mayor tasa de descuento menor es el valor de la reserva.

● **Comentarios sobre los resultados:**

1. Cambios en los supuestos financieros.

Supuestos Económicos	2021
Tasa de descuento	8,96%
Tasa de inflación	3,00%
Tasa de incremento de la Bono de retiro	3,00%

## 24. PROVISIONES

Los saldos de las provisiones al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

	2021	2020
Provisión gastos recurrentes (1)	\$ 8.099	6.505
Multas, sanciones y litigios (2)	1.351	771
Provisión FOGAFIN (3)	1.219	1.181
<b>Total provisiones</b>	<b>\$ 10.669</b>	<b>8.457</b>

(1) Corresponde a las provisiones que realiza el Banco sobre los gastos administrativos y operativos en los que incurrió durante el año, que al cierre de año no fueron facturados. El Banco hace uso de estas provisiones durante los dos primeros meses del año siguiente.

(2) Las provisiones por litigios administrativos y judiciales, corresponden a procesos en contra del Banco. De acuerdo al análisis realizado por el Banco y con base a las asesorías jurídicas, los pagos que se realizarán por dichos procesos, no generarán pérdidas significativas superiores a las provisiones reconocidas al 31 de diciembre de 2021.

(3)Corresponde al reconocimiento que se realiza de manera mensual para el pago de prima por el seguro de depósitos, este pago se realiza de forma trimestral. El saldo al 31 de diciembre corresponde a los últimos dos trimestres del año, los cuales se pagarán dentro del primer semestre del siguiente año.

A continuación, se presenta el detalle de las provisiones constituidas para el año 2021 y 2020:

Detalle de provisiones al 31 de diciembre de 2021		Gastos recurrentes	Impuestos	FOGAFIN	Multas, sanciones y litigios
Saldo inicial	\$	6.505	-	1.181	771
Provisiones constituidas en el período		138.166	9.894	2.465	677
Provisiones utilizadas en el período		(86.799)	(8.843)	(2.427)	(3)
Provisiones reversadas en el período		(49.773)	(1.051)	-	(94)
<b>Saldo final</b>	<b>\$</b>	<b>8.099</b>	<b>-</b>	<b>1.219</b>	<b>1.351</b>

Detalle de provisiones al 31 de diciembre de 2020		Gastos recurrentes	Impuestos	FOGAFIN	Multas, sanciones y litigios
Saldo inicial	\$	6.259	-	1.097	760
Provisiones constituidas en el período		169.963	9.309	2.283	90
Provisiones utilizadas en el período		(75.582)	(3.176)	(2.199)	(79)
Provisiones reversadas en el período		(94.135)	(6.133)	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>\$</b>	<b>6.505</b>	<b>-</b>	<b>1.181</b>	<b>771</b>

## 25. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Los saldos de otros pasivos no financieros a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Impuesto de industria y comercio (1)	\$	3.337	3.085
Retenciones en la fuente (2)		2.592	2.328
Impuesto a las ventas por pagar (3)		2.559	1.756
Intereses en procesos de reestructuración (4)		836	1.345
Autorretención Renta Ley 1819 de 2016 (5)		515	391
Gravamen a los movimientos financieros - GMF (6)		457	136
Reintegros Fondos de Garantías, para aplicar a cartera (7)		172	364
Recaudos otros Bancos (8)		4	17
<b>Total otros pasivos no financieros</b>	<b>\$</b>	<b>10.472</b>	<b>9.422</b>

(1) Su variación se da principalmente porque en lo corrido del año 2021 se provisionó un mayor valor de impuesto de industria y comercio, debido a mayor volumen de negocio y apertura de nuevas oficinas del Banco a nivel nacional.

(2) El incremento corresponde a que el valor por concepto de retención en la fuente en función de las compras de bienes y/o servicios sujetos a retención, fue mayor en el mes de diciembre del año 2021, respecto al mismo periodo de 2020.

(3) Su variación se da porque el valor por concepto de impuesto a las ventas IVA, incrementó toda vez que se causó un mayor valor por IVA generado en el sexto bimestre de 2021.

(4) Este pasivo se amortiza al ingreso con los pagos realizados por los clientes, sobre los créditos que han sido normalizados. Puesto que para el 2020 el

recaudo de cartera fue menor, este pasivo no presentó disminución. Sin embargo, para el 2021 el recaudo aumentó, por lo que este pasivo disminuye. Así mismo, a partir de septiembre del año 2021 se reactivan las normalizaciones reglamentadas en la circular 026 emitida por la Superintendencia Financiera.

(5) La variación se presenta debido al incremento de los ingresos sujetos a autorretención en el mes de diciembre del 2021.

(6) Su variación se da principalmente por el incremento de transacciones sujetas a ser gravadas con el impuesto de GMF durante el mes de diciembre de 2021.

(7) Corresponde a los abonos realizados por USAID, el FNG y el FAG pendientes por aplicar a la cartera.

(8) La disminución presentada se da por gestión y depuración realizada durante el año 2021 sobre los recaudos en otros Bancos, pendientes de identificar.

## 26. CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO

Los saldos de capital suscrito y pagado a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Capital Autorizado	\$	195.000	195.000
Capital por suscribir		(8.958)	(8.958)
<b>Total capital suscrito y pagado</b>	<b>\$</b>	<b>186.042</b>	<b>186.042</b>

El capital emitido al 31 de diciembre de 2021 y 2020, estaba compuesto por 186.042.481.660 acciones ordinarias; con valor nominal de \$1 peso.

**Principales Accionistas del Banco** - La composición accionaria es la siguiente:

Accionista	Número de acciones 2021	Número de acciones 2020	Participación
Fundación Microfinanzas BBVA	94.647.747.132	94.647.747.132	50,874%
Corporación Mundial de la Mujer – Colombia	45.697.367.263	45.697.367.263	24,563%
Corporación Mundial de la Mujer – Medellín	45.697.367.263	45.697.367.263	24,563%
Javier Manuel Flores Moreno	1	1	0,0000%
Vicente Alejandro Lorca Salañer	1	1	0,0000%
<b>Total</b>	<b>186.042.481.660</b>	<b>186.042.481.660</b>	<b>100,0000%</b>

### Utilidad por Acción

El Banco presenta datos de la utilidad por acción básica, que se calculan dividiendo el resultado del ejercicio atribuible a los accionistas del Banco por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio.

Al 31 de diciembre 2021 y 2020, el Banco no mantiene instrumentos que ameriten presentar información de utilidad por acción diluida.

El siguiente cuadro resume la utilidad por acción básica por los años terminados al 31 de diciembre 2021 y 2020.

	2021	2020
Resultado del periodo	50.174	20.219
Promedio ponderado de las acciones ordinarias	186.042	186.042
<b>Utilidad por acción, básica</b>	<b>0,27</b>	<b>0,11</b>

## 27. RESERVAS

Los saldos de las reservas a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan a continuación:

		2021	2020
Reservas ocasionales (1)	\$	114.391	105.029
Reserva legal (2)		67.314	65.292
<b>Total reservas</b>	<b>\$</b>	<b>181.705</b>	<b>170.321</b>

(1) De acuerdo con el proyecto de distribución de utilidades del año 2020, la Asamblea General de Accionistas mediante acta No. 032 del 30 de marzo de 2021, aprobó la apropiación para la Reserva Ocasional por \$9.362.

(2) En la Asamblea General de Accionistas mediante acta No. 032 del 30 de marzo de 2021, se aprobó el incremento en la reserva legal por \$2.022.

## 28. INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN ACTIVIDADES ORDINARIAS

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se muestra a continuación:

		2021	2020
Intereses de cartera de crédito (1)	\$	481.315	460.130
Ingresos financieros operaciones del mercado monetario y otros intereses (2)		1.268	3.737
Ganancia por valoración de inversión a valor razonable de activos y/o pasivos financieros		899	940
<b>Total ingresos por intereses y valoración actividades ordinarias</b>	<b>\$</b>	<b>483.482</b>	<b>464.807</b>

(1) Los ingresos acumulados por intereses de cartera de crédito se desglosan en los siguientes rubros:

		2021	2020
<i>Intereses de cartera de crédito</i>			
Intereses corrientes cartera microcrédito (a)	\$	450.585	425.552
Intereses corrientes cartera comercial		23.451	24.352
Intereses Moratorios cartera microcrédito (a)		3.849	4.361
Intereses corrientes cartera consumo (b)		2.598	5.191
Intereses Corrientes cartera vivienda (c)		674	516
Intereses moratorios cartera comercial		139	131
Intereses moratorios cartera consumo (b)		19	27
<b>Total intereses cartera de crédito</b>	<b>\$</b>	<b>481.315</b>	<b>460.130</b>

a) El incremento en intereses corrientes de cartera microcrédito corresponde principalmente a colocación de créditos nuevos y a aplicación de alivios con corrimiento de cuota, lo que hace que los clientes queden al día. Con esta herramienta aplicada a un volumen importante de clientes, los intereses que se tenían causados en contingentes fueron reconocidos en el ingreso, incrementando el interés corriente y disminuyendo el interés de mora.

b) La cartera de consumo ha disminuido desde inicio de 2020, derivado de la pandemia, ya que producto de la crisis por la emergencia sanitaria las líneas de consumo se encontraban inhabilitadas, a partir del mes de octubre de 2021 se han venido activando gradualmente.

c) El incremento en los intereses de vivienda obedece al aumento en desembolsos de cartera hipotecaria a colaboradores.

(2) La disminución se presenta principalmente en los rendimientos de cuentas de ahorros, debido a la disminución de las tasas obtenidas en el 2021.

## 29. GASTOS POR INTERESES Y VALORACIÓN ACTIVIDADES ORDINARIAS

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se muestra a continuación:

		2021	2020
Intereses de depósitos y exigibilidades (1)	\$	29.973	39.785
Intereses de obligaciones financieras (2)		20.667	28.876
Intereses títulos de inversión (3)		3.941	-
Intereses operaciones repo cerradas (4)		1.493	1.043
Costos Financieros arrendamientos		723	880
Pérdida por valoración a valor razonable		697	502
<b>Total gastos por intereses y valoración actividades ordinarias</b>	<b>\$</b>	<b>57.494</b>	<b>71.086</b>

(1) Registra el valor de los intereses generados por el uso de recursos que recibe el Banco por las cuentas de ahorros y CDT's a nivel de la red de oficinas y los CDT's Institucionales y Corporativos. Se compone de la siguiente manera:

		2021	2020
<b>Gasto por intereses CDT'S:</b>			
CDT privado igual o superior a 12 meses	\$	11.815	21.189
CDT privado igual a 6 meses y menor a 12 meses		10.336	10.050
CDT privado menor a 6 meses		2.968	4.273
CDT oficial menor a 6 meses		816	756
CDT oficial igual o superior a 12 meses		491	181
CDT oficial igual a 6 meses y menor a 12 Meses		364	136
<b>Total Intereses CDT'S</b>		<b>26.790</b>	<b>36.585</b>
<i>Gastos por Intereses Cuentas de Ahorro</i>			
Intereses depósito ahorro privado		2.474	2.793
Intereses de ahorro privado inactivas		456	395
Intereses depósito ahorro oficial		150	11
Intereses bajo monto activo privado		103	-
Intereses de ahorro oficial inactivas		-	1
<b>Total intereses cuentas de ahorro</b>		<b>3.183</b>	<b>3.200</b>
<b>Total intereses depósitos y exigibilidades</b>	\$	<b>29.973</b>	<b>39.785</b>

(2) Registra el valor de los intereses causados por el uso de recursos recibidos mediante créditos otorgados por otros Bancos. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se discriminan de la siguiente manera:

Nombre Entidad Bancaria		2021	2020
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	\$	5.566	8.554
Bancolombia		4.050	4.187
Banco Interamericano de Desarrollo		2.801	5.038
Banco de Comercio Exterior de Colombia		2.665	6.736
Banco de Occidente S.A.		1.978	940
Banco de Bogotá S.A.		1.867	2.685
Finagro		1.326	347
Costo Am. Banco Interamericano de Desarrollo		237	356
Banco Popular S.A.		177	33
<b>Total Intereses Obligaciones Financieras</b>	\$	<b>20.667</b>	<b>28.876</b>

La variación que se presenta entre 2021 y 2020, se debe principalmente a que durante el año 2021 se tomaron menos obligaciones financieras con Bancos, lo que generó un menor gasto de interés.

(3) Corresponde a intereses por \$3.696 y costo amortizado por \$245; generados por la emisión de Bonos Ordinarios realizada el 22 de junio de 2021 por \$120.451.

(4) Corresponde al interés generado de operaciones de expansión transitoria (REPO) con respaldo de títulos valores de contenido crediticio provenientes de operaciones de cartera, los cuales fueron tomados con el Banco de la República para los periodos 2021 y 2020.

## 30. PROVISIONES DE CARTERA Y CUENTAS POR COBRAR, NETO.

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se muestra a continuación:

Provisiones de cartera		2021	2020
Provisión Cartera de Crédito (1)	\$	195.868	137.517
Provisión Cuentas por Cobrar (2)		88.557	59.933
<b>Total provisiones de cartera y cuentas por cobrar</b>		<b>284.425</b>	<b>197.450</b>
Reintegros de cartera de créditos			
Reintegro provisiones cartera de créditos (3)		-77.481	-27.561
Reintegro provisiones cuentas por cobrar (4)		-70.729	-9.680
<b>Total reintegros de cartera y cuentas por cobrar</b>		<b>-148.210</b>	<b>-37.241</b>
<b>Total provisiones de cartera y cuentas por cobrar neto</b>	\$	<b>136.215</b>	<b>160.209</b>

(1) La composición de los gastos de provisión de cartera de crédito es la siguiente:

		2021	2020
Provisión microcrédito individual (a)	\$	156.338	96.249
Provisión general adicional (b)		24.067	31.271
Provisión comercial individual (b)		10.955	6.559
Provisión microcrédito general		1.709	1.684
Provisión consumo individual (c)		1.384	839
Provisión comercial contracíclica (b)		1.223	744
Provisión consumo contracíclica (d)		85	94
Provisión vivienda individual (e)		71	48
Provisión vivienda general (e)		36	29
<b>Total provisiones cartera de crédito</b>	<b>\$</b>	<b>195.868</b>	<b>137.517</b>

a) El incremento en el gasto de provisión de microcrédito se debe principalmente al deterioro presentado en el 2021 frente a 2020 por \$35.915, lo cual genera un mayor gasto de provisión individual de \$60.089.

b) La variación se da por la materialización del deterioro producto de los alivios otorgados a créditos de cartera en 2020, en el que se incurrió en un mayor gasto de provisión individual; Generando así una utilización del stock de provisiones adicionales.

c) El aumento en el gasto de provisión es consecuencia del deterioro presentado en el 2021 de la cartera comercial frente a 2020 en un 29,2%, se genera un mayor gasto de provisión individual de \$4.396.

d) En el 2021 se presentó un deterioro del 30,6% en la cartera de consumo, razón por la cual se registra un incremento del gasto de provisiones.

e) El incremento observado en la provisión individual y general de cartera de vivienda corresponde al aumento del saldo de cartera que para el 2021 es de \$16.563 y 2020 de \$13.038.

(2) La composición de provisiones de cuentas por cobrar de cartera es la siguiente:

		2021	2020
Provisión individual Microcrédito intereses y otros conceptos (a)	\$	60.991	43.674
Provisión general Microcrédito intereses (a)		24.490	14.246
Provisión individual Comercial intereses y otros conceptos (a)		2.263	1.326
Provisión general Comercial intereses		338	371
Provisión individual Consumo intereses y otros conceptos (a)		237	93
Provisión general Consumo intereses (a)		135	63
Provisión contracíclica Comercial intereses y otros conceptos		75	130
Provisión contracíclica Consumo intereses y otros conceptos		16	22
<b>Total provisiones cartera de crédito</b>	<b>\$</b>	<b>88.557</b>	<b>59.933</b>

a) La variación en el gasto de provisiones de intereses y otros conceptos corresponde a créditos nuevos registrados en 2021 con la reactivación y a los periodos de gracia otorgados, donde los clientes no realizan pagos durante dicho periodo de tiempo del capital, comisiones e intereses; sin embargo, la causación de estos conceptos no se suspendió en las cuentas por cobrar relacionadas a cartera y por ende, de la provisión de estos conceptos.

b) El incremento en el gasto de provisiones de intereses y otros conceptos de la cartera de vivienda, corresponde al mayor stock de intereses, producto del aumento de saldo en esta cartera.

(3) La composición de reintegro de provisiones cartera de crédito es la siguiente:

		2021	2020
Reintegro provisión general adicional (a)	\$	41.122	-
Reintegro provisión microcrédito individual (b)		31.408	23.316
Reintegro provisión comercial individual (b)		3.326	1.752
Reintegro provisión comercial contracíclica (b)		752	472
Reintegro provisión consumo individual		461	560
Reintegro provisión consumo contracíclica		220	160
Reintegro provisión microcrédito general (b)		163	1.251
Reintegro provisión vivienda individual		29	47
Reintegro provisión vivienda general		-	3
<b>Total provisiones cartera de crédito</b>	<b>\$</b>	<b>77.481</b>	<b>27.561</b>

a) La variación observada en el reintegro de provisión general adicional, corresponde a la modificación de la metodología en el registro de las mismas, de acuerdo a circular externa No. 022 de la SFC de 2020, por lo que actualmente se genera de forma detallada, adicional por la reanudación de atención de obligaciones por los clientes.

b) El crecimiento en el reintegro de provisiones de la cartera de crédito corresponde principalmente a los clientes que presentan obligaciones con periodos de gracia, reanudan la atención de las obligaciones y disminuyen su nivel de riesgo.

(4) La composición del reintegro de provisiones de cuentas por cobrar de cartera es la siguiente:

		2021	2020
Reintegro provisión individual Comercial intereses y otros conceptos (c)		730	210
Reintegro provisión general Comercial intereses (a)		710	-
Reintegro provisión general Consumo intereses (a)		198	-
Reintegro provisión contracíclica Comercial intereses y otros conceptos (c)		128	-

		2021	2020
Reintegro provisión individual Consumo intereses y otros conceptos (d)		44	19
Reintegro provisión contracíclica Consumo intereses y otros conceptos (d)		29	10
Reintegro provisión individual vivienda intereses y otros conceptos		16	-
<b>Total provisiones cartera de crédito</b>	<b>\$</b>	<b>70.729</b>	<b>9.680</b>

a) La provisión general de intereses fue constituida desde el 2020 de acuerdo con la circular externa No. 022 de la SFC, por lo que para este periodo no se observa recuperación de la misma.

b) El aumento observado en el 2021 en el reintegro de provisiones es consecuencia de la recuperación en el stock de provisión general de intereses y principalmente por la disminución de intereses corrientes de \$56.110 para microcrédito por los pagos recibidos en lo transcurrido del 2021.

c) El aumento observado en el 2021 en el reintegro de provisiones es consecuencia de la recuperación en el stock de provisión general de intereses y por la disminución de intereses corrientes de \$2.745 para comercial.

d) El aumento observado en el 2021 en el reintegro es consecuencia de la recuperación en el stock de provisión general de intereses y por la disminución de intereses y por la disminución de intereses corrientes de \$527 para consumo.

## 31. INGRESOS POR COMISIONES Y OTROS SERVICIOS

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se muestra a continuación:

		2021	2020
Comisión Ley Mipyme (1)	\$	64.819	55.509
Otras comisiones (2)		23.830	15.207
Servicios bancarios (3)		60	123
Cuota de manejo de tarjeta débito (4)		76	112
<b>Total ingresos por comisiones y otros servicios</b>	<b>\$</b>	<b>88.785</b>	<b>70.951</b>

(1) El incremento obedece a la reactivación gradual de la colocación de créditos de cartera microcrédito.

(2) A continuación, se presenta el detalle de otras comisiones:

		2021	2020
Comisiones de pólizas de seguros (a)	\$	18.343	11.365
Comisión apertura de créditos (b)		2.525	1.858
Comisión dispersión Ingreso Solidario y Bogotá Solidaria (c)		2.159	1.398
Comisión garantía USAID (d)		479	183
Comisiones tarjeta debito (e)		261	214
Comisiones por pago de remesas (f)		28	68
Comisiones canales virtuales		21	21
Comisión cheques de gerencia		14	11
Comisión cuenta de ahorro (g)		-	86
Comisión por venta de efectivo		-	3
<b>Total otras comisiones</b>	<b>\$</b>	<b>23.830</b>	<b>15.207</b>

(a) La variación se debe principalmente al aumento en colocación de pólizas de seguros voluntarios especialmente por conceptos de exequias, cáncer, enfermedades graves y bolso protegido; adicional en 2020 la comisión fue menor debido a la baja colocación de pólizas y de créditos de cartera, derivado de la pandemia del COVID-19.

(b) El incremento obedece a la reactivación gradual de la colocación de créditos de cartera.

(c) Corresponde principalmente a las comisiones generadas por la dispersión del apoyo económico por concepto de Ingreso Solidario, que para el 2020 se inició en el segundo semestre y para el 2021 se generó durante todo el periodo, esto es entregado por el Estado con el fin de mitigar los impactos derivados de la emergencia sanitaria.

(d) La variación se debe a que en el primer semestre del 2021 la red comercial colocó la totalidad del cupo disponible otorgado por USAID.

(e) La variación es generada especialmente por el aumento en transacciones realizadas por los clientes y colaboradores para compras POS.

(f) La variación se presenta principalmente por la disminución en la cantidad de operaciones y en su valor, por lo que se percibe una baja en las comisiones por pago de remesas frente al 2020.

(g) La disminución se deriva a que el Banco no está realizando el cobro de la comisión nacional de cuenta de ahorro, con el fin de que los beneficiarios del programa Ingreso Solidario puedan retirar los recursos en cualquier oficina del Banco.

(3) La disminución se presenta debido a que no se están efectuando cobros de algunas comisiones, como pin invalido, excede monto límite, excede cantidad de transacciones entre otras, con el fin de no afectar los recursos de beneficiarios del programa Ingreso Solidario.

(4) La disminución se presenta en razón a que la colocación de tarjetas es limitada y a los colaboradores no se les realiza este cobro.

## 32. GASTOS POR COMISIONES Y OTROS SERVICIOS

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se muestra a continuación:

		2021	2020
Servicios red de oficinas (1)	\$	5.483	3.864
Servicios bancarios (2)		2.597	1.560
Otras comisiones (3)		1.764	938
<b>Total gastos por comisiones y otros servicios</b>	<b>\$</b>	<b>9.844</b>	<b>6.362</b>

(1) La variación corresponde al pago de comisiones realizado a los corresponsales bancarios:

(a) Red propia, los cuales entre el periodo de 2021 y 2020 se incrementaron en un 19%, pasando de 503 a 600 corresponsales.

(b) Red posicionada, los cuales entre el periodo de 2021 y 2020 se incrementaron en un 37%, pasando de 20.020 a 27.458 corresponsales.

(2) El incremento se debe principalmente a:

a) Pago del primer y segundo trimestre de la comisión por emisión de garantía al Banco BBVA Colombia S.A., correspondiente a la emisión de Bonos Ordinarios de Bancamía realizada el día 22 de junio de 2021 por \$120.541.

b) Comisiones pagadas a Bancos por convenios de recaudo.

c) Comisión por prepago de una obligación financiera adquirida con el Banco de Comercio Exterior de Colombia.

(3) En lo corrido del año 2021 se detectó una omisión en el cobro de comisiones FNG a los clientes por un error en la aplicación de alivios, razón por la cual el Banco decidió asumir el pago de estas comisiones.

## 33. OTROS INGRESOS

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se muestra a continuación:

		2021	2020
(1) Recuperación de cartera castigada	\$	19.460	9.213
(2) Ingresos diversos		5.944	4.615
(3) Subvención del Gobierno		938	456
Reintegro comisiones siniestro FNG		319	494
(4) Recuperaciones riesgo operativo		196	59
Diferencia en cambios		114	146
Arrendamientos		17	13
Otras certificaciones		11	13
Reversión de pérdida por deterioro		7	-
Venta propiedades y equipos		-	65
<b>Total otros ingresos</b>	<b>\$</b>	<b>27.006</b>	<b>15.074</b>

(1) La composición de recuperación de cartera castigada es la siguiente:

		2021	2020
Bienes castigados capital	\$	16.651	8.092
Bienes castigados comisiones		1.590	486
Bienes castigados intereses moratorios		522	295

	2021	2020
Bienes castigados intereses corrientes	296	122
Bienes castigados comisiones FNG	200	135
Bienes castigados seguros deudores	188	76
Bienes castigados otras cuentas por cobrar	13	7
<b>Total recuperación cartera castigada</b>	<b>\$ 19.460</b>	<b>9.213</b>

En el 2021 se dio inicio al esquema de vacunación, reduciendo los números de fallecidos y contagios, lo cual permitió una reactivación económica, favoreciendo así el recaudo de cartera castigada. Por otro lado, el número de clientes y saldo a capital castigado durante el 2021 registró un incremento del 50% y del 86% respectivamente con relación al 2020, lo cual aumenta la base de cartera castigada a gestionar.

(2) La composición de ingresos diversos es la siguiente:

	2021	2020
Recuperación provisión otros pasivos (a)	\$ 1.933	2.079
Recuperación provisiones otras cuentas por cobrar (b)	1.078	586
Recuperación seguros (c)	856	200
Ajustes arrendamientos NIIF 16 (d)	474	173
Recuperación pasivos diferidos	361	232
Reintegro celulares-empleados (e)	291	78
Recuperación impuestos (f)	238	213
Recuperación de gastos administrativos	207	448
Comisiones cajeros BBVA	135	165
Ingreso sanciones interbancarias ACH	85	51
Devolución garantía FNG	74	40
Flujo obtenido por venta de cartera (g)	65	-
Descuento por pronto pago	58	242
Incentivos Campañas Comerciales (h)	40	-
Otros	23	13
Reintegro gastos bancarios EMPROPAZ	18	12
Recuperación gestión de cobranzas	8	63
Reintegro mejoras a propiedades en Arriendo	-	20
<b>Total ingresos diversos</b>	<b>\$ 5.944</b>	<b>4.615</b>

(a) La composición de las recuperaciones de provisiones de otros pasivos se muestra a continuación:

		2021	2020
Recuperaciones provisiones gastos de personal	\$	1.180	1.410
Recuperaciones provisiones gastos recurrentes		739	659
Recuperación Provisiones Litigios		14	10
	\$	<b>1.933</b>	<b>2.079</b>

(b) El aumento más significativo corresponde a la recuperación de provisión de cuentas por cobrar a las Entidades Promotora de Salud - EPS, debido al pago de las incapacidades de años anteriores.

(c) Durante el año 2021, recibimos el pago de la indemnización de la póliza tomada por el Banco en el año 2020 con la aseguradora Compañía Mundial de Seguros, del seguro de crédito emisores, como consecuencia de los créditos que cumplieron las condiciones para ser reclamados a la aseguradora.

(d) El incremento corresponde al impacto de 26 bajas de contrato por arrendamientos bajo la NIIF 16, debido al cierre de oficinas y cambios de contratos por traslados a nuevos locales.

(e) Corresponde al reintegro que hacen los colaboradores que cuentan con línea corporativa, de los celulares adquiridos. La variación obedece a que en el año 2021 se realizaron aproximadamente 215 reposiciones de celulares de gama alta y media a cargo de los colaboradores, mientras que en el año 2020 solo se realizaron 50 reposiciones.

(f) La recuperación se da principalmente por el uso de la provisión del Impuesto de Industria y Comercio; en el año 2020 se provisionó un mayor valor por concepto de dicho impuesto lo que conllevó a realizar en el año 2021 una mayor recuperación.

(g) Pago realizado por el Patrimonio Autónomo FC - Cartera Bancamia - QNT /Brembo a Bancamía S.A. correspondiente al 25% del valor del flujo neto remanente, entendiéndose por flujo neto remanente los ingresos recibidos por el Patrimonio Autónomo descontando los pagos señalados en el Contrato de Fiducia Mercantil; obligación adquirida por el comprador en el proceso de venta de cartera realizada en el año 2019.

(h) Corresponde a un apoyo económico recibido por parte de la aseguradora Mapfre, para los lanzamientos de los seguros de Mi Maternidad Protegida y Accidentes personales con asistencias de salud.

(3) Los ingresos de subvención de gobierno corresponden al reintegro de gastos de personal y gastos generales que USAID le hace al Banco, en el marco del programa Empropaz. El incremento para el año 2021 se genera porque se creó "EMPROPAZ en línea", el cual requirió contratar los servicios de la compañía Cooperativa Multiactiva Sporos para realizar los módulos donde los participantes del programa podrán realizar su formación de forma virtual, el valor del contrato ascendió a \$345.

Emprendimientos Productivos para la Paz (EMPROPAZ): Es un programa liderado por Bancamía, en alianza con la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) en Colombia, junto a la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, en un compromiso compartido con la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA). El objetivo de Empropaz es crear un modelo de inclusión financiera para emprendedores rurales y urbanos para contribuir en el desarrollo social, económico y ambiental en 9 departamentos, a través de la capacitación especializada y el acompañamiento para generar capacidades emprendedoras que lleven al nacimiento eficiente de nuevos negocios, facilitándoles el acceso a productos y servicios financieros a la población excluida.

(4) En mayo del año 2021 se reconoció el reintegro realizado por parte de la aseguradora Mapfre, por reclamación de la póliza derivada del hurto presentado en la oficina de Montería.

## 34. GASTOS DE PERSONAL

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se detalla a continuación:

		2021	2020
Remuneraciones al Personal (1)	\$	120.867	108.149
Aportes Parafiscales		20.587	19.888
Primas (2)		13.901	13.888
Aportes a Fondos y contribuciones (3)		10.067	9.495
Otros beneficios (4)		7.439	9.175
Provisiones (5)		4.088	2.307
Auxilios		2.244	2.297
<b>Total gastos de personal</b>	<b>\$</b>	<b>179.193</b>	<b>165.199</b>

(1) El aumento reflejado en el año 2021 corresponde principalmente al pago de bonificaciones salariales según el cumplimiento de metas generadas por la reactivación económica para este periodo, así mismo, se generó una mayor contratación de ejecutivos de desarrollo productivo, gerentes de oficina y gerentes zonales.

(2) A continuación, el detalle de los gastos por primas:

		2021	2020
Prima legal	\$	8.767	8.475
Prima de vacaciones		4.528	5.392
Prima de antigüedad		606	21
<b>Total primas</b>	<b>\$</b>	<b>13.901</b>	<b>13.888</b>

(3) La variación corresponde a:

- Incremento en el gasto de cesantías e intereses de cesantías por \$480.
- Pago de la contribución sindical según negociación colectiva realizada en junio del presente año, la cual se lleva a cabo cada 2 años, por \$92.

(4) A continuación se presenta el detalle de los otros beneficios:

		2021	2020
Transporte Comercial	\$	6.577	3.966
Incentivos Campanas Empleados Red Comercial		562	4.962
Beneficio Por Incapacidad		202	247
Incentivación Grupal No Salarial		98	-
<b>Total otros beneficios</b>	<b>\$</b>	<b>7.439</b>	<b>9.175</b>

(5) El aumento corresponde a la bonificación extralegal para los colaboradores que no hacen parte del plan de incentivación comercial o de retribución variable. Para el año 2021 este gasto es mayor debido a los mejores resultados que ha obtenido el Banco, para el año 2020 fue menor debido al impacto generado por la pandemia global COVID-19.

## 35. OTROS GASTOS

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se detalla a continuación:

		2021	2020
Impuestos, tasas y contribuciones (1)	\$	19.412	17.288
Gastos de Cartera (2)		18.085	3.884
Honorarios (3)		9.773	8.054
Comunicaciones E Internet		5.688	6.432
Servicios públicos		5.549	5.290
Servicio de aseo y vigilancia		5.171	5.986
Reparación y mantenimiento (4)		4.009	3.763
Gastos Administrativos		3.172	5.368
Adecuación e instalación (5)		3.094	1.976
Otros		3.076	1.689
Gastos de viaje (6)		3.074	2.140
Seguros (7)		3.050	2.804
Publicidad y propaganda (8)		2.824	1.958
Procesamiento electrónico de datos (9)		2.534	1.880
Transporte (10)		1.788	3.096
Útiles y papelería		1.754	1.851
Contact Center-Call Center		1.385	1.424
Arrendamientos (11)		1.357	2.289
Consultas Centrales De Riesgos-Crédito		1.341	1.320
Elementos de Aseo y Cafetería		1.032	898
Pérdida por siniestros - riesgo operativo (12)		1.029	581
Mensajería y Fotocopias		850	743
Servicios temporales (13)		830	292
Gastos de Publicidad		827	453
Pagos al Exterior Por Asesorías		758	477
Almacenaje		746	694
Fideicomiso Fiducolombia Vacunas COVID-19		642	0
Litigio proceso administrativo jurídico arbitral		618	36
Deterioro otras cuentas por cobrar		368	884
<b>Total otros gastos</b>	<b>\$</b>	<b>103.836</b>	<b>83.550</b>

(1) El incremento es debido especialmente al aumento de las tarifas de los impuestos de ICA y alumbrado público unido con nuevas oficinas sobre las cuales recaen estos impuestos. Adicional, incrementó el gasto del GMF en función de las operaciones realizadas con Bancos. A continuación se muestra el detalle de Impuestos, tasas y contribuciones:

	2021	2020
IVA	6.184	5.871
GMF	5.686	4.498
Industria y comercio	4.302	3.932
Alumbrado público	1.687	1.347
Contribuciones y afiliaciones	693	588
Retención en la fuente asumida	422	638
Impuesto predial	299	296
Sobretasa bomberil	96	96
Tasa aeroportuaria	39	18
Impuesto de vehículos	2	4
Impuesto de timbre	2	-
<b>Total Gastos por impuestos tasas y contribuciones</b>	<b>\$ 19.412</b>	<b>17.288</b>

(2) El aumento corresponde principalmente a una mayor condonación de cartera realizada en 2021, como resultado de nuevas herramientas de negociación desarrolladas por el Banco en respuesta a la difícil situación económica del país derivada de la pandemia del COVID-19, las cuales implicaron importantes porcentajes de condonación; se otorgaron normalizaciones a créditos sin garantía FNG a través de una nueva operación, modificaciones sobre operaciones garantizadas con FNG y cancelaciones totales.

(3) La composición de gastos por honorarios se detalla a continuación:

		2021	2020
Otros Honorarios	\$	5.262	5.273
Cobranza Cartera Castigada (a)		3.518	1.638
Revisoría Fiscal Y Auditoria Externa		426	416
Junta Directiva		282	303
Asesorías Financieras (b)		191	330
Asesorías Jurídicas		94	94
<b>Total Gastos por Honorarios</b>	<b>\$</b>	<b>9.773</b>	<b>8.054</b>

(a) El aumento se debe especialmente a honorarios de cobranza de cartera castigada, ya que en 2021 con la reactivación gradual de la economía se generó un mayor recaudo de la cartera castigada, lo cual impactó incrementando el cobro de los honorarios por esta gestión. Mientras que en 2020 con las medidas tomadas por la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, hubo un menor recaudo generando menor gasto por honorarios en la gestión de cobranza.

(b) La disminución corresponde a que en 2021 se requirió un menor servicio en asesoría tributaria, adicional hubo cambio de asesor tributario lo que permite manejar el servicio mediante bolsa de horas.

(4) El incremento en el gasto de reparación y mantenimiento para el periodo de 2021 respecto al 2020, corresponde principalmente a que en 2021 se reconoció mayor gasto generado por concepto de mantenimiento de equipo de oficina y operación masterdebit por \$555 y \$253 respectivamente. La composición de gastos por reparación y mantenimiento es la siguiente:

		2021	2020
Equipo de Oficina	\$	1.547	992
Mantenimiento Operación Masterdebit		796	543
Equipo de Cómputo		709	832
Mantenimiento de Software		504	988
Equipos de seguridad		343	318

		2021	2020
Elementos Mantenimiento		50	38
Maquinaria y Equipo (Ascensores)		30	22
Muebles y Enseres		28	24
Vehículos		2	6
<b>Total Gastos por Seguros</b>	<b>\$</b>	<b>4.009</b>	<b>3.763</b>

(5) La composición de gastos por adecuación e instalación se detalla a continuación:

		2021	2020
Reparaciones Locativas	\$	2710	1672
Instalaciones Eléctricas		371	292
Arreglos Ornamentales		13	12
<b>Total Gastos por Adecuación e Instalación</b>	<b>\$</b>	<b>3.094</b>	<b>1.976</b>

(6) El incremento corresponde a que, con la reactivación de la economía, en 2021 se incrementaron las comisiones de viaje especialmente para la red de oficinas, respecto a 2020 que fueron muy bajas debido a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19.

(7) La composición de gastos por seguros es la siguiente:

		2021	2020
Seguro de Depósito	\$	2.343	2.092
Otros Seguros		313	337
Seguro de Vida Colectiva		84	150
Seguro exequial - Empleados		158	116
Multiriesgo		152	109
<b>Total reparación y mantenimiento</b>	<b>\$</b>	<b>3.050</b>	<b>2.804</b>

(8) El incremento en publicidad y propaganda corresponde principalmente a:

a) En 2021 se adelantó el proyecto de rediseño de la página web del Banco. Adicional, hubo un mayor gasto respecto a 2020 en las comunicaciones del proyecto Empropaz las cuales incluyen promoción, fotografías, videos, eventos, desarrollos web; entre otros.

b) Con la reactivación de la economía y flexibilización de las restricciones en 2021, el área de mercadeo realizó más pautas en medios de comunicación en ocasión de actividades promocionales con respecto a 2020.

c) Incremento en el gasto por redención de puntos plan referidos en 2021, debido a que en este año se generaron 12.752 clientes nuevos por referidos efectivos, mientras en 2020 fueron 3.637 referidos.

d) En 2021 se contrataron los servicios de la compañía Sporos para ejecutar los módulos del programa Empropaz en línea, permitiendo a los participantes realizar su formación de forma virtual.

(9) El incremento en procesamiento electrónico de datos, corresponde al reconocimiento realizado en 2021 por concepto de servicio en la nube AWS - Amazon Web Services, en 2020 se reconocía como arrendamiento.

(10) La disminución obedece principalmente a que los gastos de transporte generados por la Red Comercial del Banco, a partir de mayo de 2020, no se están reconociendo vía gastos diversos, sino que impactan directamente en el gasto de personal.

(11) La disminución en gastos por arrendamientos obedece principalmente a:

a) En 2021 se impactó un menor valor del gasto respecto a 2020, como consecuencia de ajustes realizados de la implementación de la NIIF 16 y adecuaciones en la desmantelación realizada a locales entregados.

- b) Servicios en la nube, que en 2020 se reconocían como arrendamientos, desde 2021 se registran como servicio de procesamiento de datos.
- c) En 2021 no se generó gasto por el servicio de alquiler de circuito cerrado de televisión, debido al cambio en la modalidad del contrato; toda vez que, a partir del mes de mayo de 2020, todos los equipos de CCTV de la red de oficinas pasaron a ser propiedad del Banco.

(12) El incremento en 2021 corresponde principalmente al riesgo operacional inherente a siniestros de cartera, generado por factores como diferencias en valores cobrados a clientes por garantías FNG, suplantaciones de identidades en créditos y errores en los planes de pago con origen de la maduración de alivios y PAD aplicados en 2020.

(13) El incremento corresponde a que en el año 2021 se realizó mayor contratación mediante empresa de servicios temporales, especialmente para cargos de cajeros de oficinas.

## 36. GASTOS DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de estas cuentas se detalla a continuación:

	2021	2020
Depreciación activos por derecho de uso (1)	\$ 11.280	12.475
Otras amortizaciones (2)	6.607	6.546
Depreciación y/o amortización propiedades y equipos (3)	6.577	9.318
Amortización de activos intangibles (4)	3.424	3.391
<b>Total gasto por depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>\$ 27.888</b>	<b>31.730</b>

(1) De acuerdo a lo indicado por la NIIF 16 - Arrendamientos se reconoce la depreciación de los activos por derechos de uso de los arrendamientos de locales y cajeros- Su variación en el gasto por depreciación radica principalmente por la baja de contratos debido a traslados y cierres de oficinas donde los cánones de los nuevos contratos disminuyen y por consiguiente se calcula un activo menor que depreciar, (Véase Nota 16), a continuación, el detalle de los gastos por depreciación de los activos por derecho de uso:

		2021	2020
Depreciación Arrendamientos – Locales	\$	10.661	11.859
Depreciación Arrendamientos Cajeros		619	616
<b>Total depreciación activos por derecho de uso</b>	<b>\$</b>	<b>11.280</b>	<b>12.475</b>

(2) Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el gasto por otras amortizaciones se detalla a continuación:

		2021	2020
Gasto de Mantenimiento	\$	4.133	4.513
Otros		1.092	1.099
Seguros		1.146	843
Garantía USAID		236	89
Arrendamientos		-	2
<b>Total otras amortizaciones</b>	<b>\$</b>	<b>6.607</b>	<b>6.546</b>

(3) Los valores correspondientes a cargos en el resultado por concepto de depreciación y/o amortización durante el ejercicio 2021 y 2020, se detallan a continuación:

	2021	2020
Propiedades bajo el modelo de la revaluación-Edificios (a)	\$ 333	325
<b>Subtotal</b>	<b>333</b>	<b>325</b>
Propiedades y equipos bajo el modelo del costo		
Equipo informático (b)	1.101	2.388
Equipo de redes y comunicación (c)	1.444	2.091
Mejoras a propiedades en arrendamiento	1.317	1.357
Maquinaria y equipo	1.135	1.425
Equipo de oficina (d)	599	804
Enseres y accesorios	530	715
Otros activos materiales	92	185
Vehículos	26	28
<b>Subtotal</b>	<b>6.244</b>	<b>8.993</b>
<b>Total depreciación y/o amortización propiedades y equipos</b>	<b>\$ 6.577</b>	<b>9.318</b>

a) De conformidad con las NIIF, los edificios en su medición posterior se reconocen por medio del modelo de revaluación. La depreciación acumulada en la fecha de revaluación al 31 de diciembre de 2021 fue eliminada contra el valor en libros bruto del activo, el valor neto resultante se comparó hasta alcanzar el valor revaluado del activo.

b) Su variación corresponde principalmente a la culminación de la vida útil de las Tablets, ya que su vida útil corresponde a 1 año y las últimas adquisiciones se realizaron a inicios del 2020.

c) Su disminución corresponde a la finalización del periodo de depreciación de algunos activos del grupo de redes y comunicaciones.

d) Su variación corresponde principalmente a la culminación de vidas útiles de activos de este grupo.

(4) Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el gasto por amortizaciones de activos intangibles se detalla a continuación:

		2021	2020
Programas para computador Bantotal	\$	2.376	2.375
Programas para computadores (software)		597	262
Programas para computadores Proyectos		451	754
<b>Total amortizaciones activos intangibles</b>	<b>\$</b>	<b>3.424</b>	<b>3.391</b>

## 37. IMPUESTO A LAS GANANCIAS

### a. Componentes del gasto por impuesto de renta:

Por los años que terminan el 31 de diciembre de 2021 y 2020, el detalle es el siguiente:

		2021	2020
Impuesto de renta del período corriente	\$	26.986	20.002
Ajuste impuesto corriente periodos anteriores		(637)	260
<b>Subtotal impuesto corriente</b>		<b>26.349</b>	<b>20.262</b>
Impuestos diferidos netos del período		8.280	(7.785)
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>34.629</b>	<b>12.477</b>

### b. Reconciliación de la tasa de impuestos de acuerdo con las disposiciones tributarias y la tasa efectiva:

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables al Banco estipulan que:

- Las tarifas de impuesto sobre la renta para el año 2021 corresponde a 34%.
- La Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021 establece las tarifas de renta del 35% para el año 2022 y siguientes. Adicionalmente, las entidades

Año	Puntos	Tarifa Local
2022	3	38%
2023	3	38%
2024	3	38%
2025	3	38%

financieras deberán liquidar puntos adicionales cuya renta gravable sea superior a 120.000 UVT desde el año 2022 al 2025, así:

- La Ley 2010 establece que para el año 2021 y siguientes la renta mínima (renta presuntiva) para determinar el impuesto sobre la renta será del 0%.
- El impuesto por ganancia ocasional está gravado a la tarifa del 10%.
- Se elimina la posibilidad de tomar el 100% del impuesto de industria y comercio (ICA) pagado como descuento del impuesto sobre la renta. Se mantiene el descuento del 50% del ICA pagado durante el año.
- La Ley 2010 de 2019, extiende la vigencia del beneficio de auditoría establecido en la auditoría anterior; para los periodos gravables 2020 y 2021, el beneficio de auditoría para los contribuyentes que incrementen su impuesto neto de renta del año gravable en relación con el impuesto neto de renta del año inmediatamente anterior por lo menos en un 30% o 20%. Con lo cual la declaración de renta quedará en firme dentro de los 6 o 12 meses siguientes a la fecha de su presentación respectivamente.
- Con la Ley 2155 se extiende la vigencia del beneficio de auditoría para los años gravables 2022 y 2023, el beneficio de auditoría para los contribuyentes que incrementen su impuesto neto de renta del año gravable en relación con el impuesto neto de renta del año inmediatamente anterior por lo menos en un 35% o 25%. Con lo cual la declaración de renta quedará en firme dentro de los 6 o 12 meses siguientes a la fecha de su presentación respectivamente.

El siguiente es el detalle de la reconciliación entre el gasto de impuesto sobre la renta calculado a las tarifas tributarias vigentes y el gasto de impuesto efectivamente registrado en el estado de resultados:

		2021	2020
Utilidad antes de impuestos	\$	<b>84.803</b>	<b>32.696</b>
Gasto teórico al 36% 2020 y 34% 2021		28.833	11.770
Gastos no deducibles		8.717	4.286
Ingresos no gravados		(77)	(289)
Ajustes periodos anteriores impuesto corriente		(637)	260
Ajustes periodos anteriores impuesto diferido		525	
Descuento por ICA e Inversión en TECV		(2.914)	(3.823)
Efecto en el impuesto diferido por tasas tributarias		182	273
<b>Total gasto de impuestos a las ganancias</b>		<b>34.629</b>	<b>12.477</b>
<b>Tasa efectiva</b>	\$	<b>40,83%</b>	<b>38,16%</b>

### c. Impuesto diferido por tipo de diferencia temporaria:

Las diferencias entre las bases de los activos y pasivos para propósitos de NIIF y las bases de los mismos para efectos fiscales dan lugar a diferencias temporarias que generan impuestos diferidos calculados y registrados al 31 de diciembre de 2021.

		Saldo 2020	Efecto en Resultados	Efecto en ORI	Efecto en patrimonio	Saldo 2021
Impuesto diferido activo						
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	\$	11.196	-5.608	-	-	5.588
Beneficios a empleados		2.896	1.913	-	-	4.809
Propiedades y equipos		2.587	-216	-	-	2.371
Activos intangibles distintos de la plusvalía		713	-110	-	-	603
NIIF 16		392	96	-	-	488
Inversiones		60	54	-	-	114
<b>Subtotal</b>		<b>17.844</b>	<b>-3.871</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13.973</b>
Impuesto diferido pasivo						
Otros Activos Intangibles		-18.374	-4.409	-	-2.291	-25.073
Terrenos y edificios		-7.928	-	-2.791	-	-10.719
<b>Subtotal</b>		<b>-26.302</b>	<b>-4.409</b>	<b>-2.791</b>	<b>-2.291</b>	<b>-35.792</b>
<b>Total neto</b>	\$	<b>-8.458</b>	<b>-8.280</b>	<b>-2.791</b>	<b>-2.291</b>	<b>-21.819</b>

	Saldo 2019	Efecto en Resultados	Efecto en ORI	Saldo 2020
<b>Impuesto diferido activo</b>				
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 1.066	10.130	-	11.196
Beneficios a empleados	3.498	(602)	-	2.896
Propiedades y equipos	1.863	724	-	2.587
Activos intangibles distintos de la plusvalía	1.334	(621)	-	713
NIIF 16	-	392	-	392
Inversiones	96	(36)	-	60
<b>Subtotal</b>	<b>7.857</b>	<b>9.987</b>	<b>-</b>	<b>17.844</b>
<b>Impuesto diferido pasivo</b>				
Otros Activos Intangibles	(16.099)	(2.275)	-	(18.374)
Terrenos y edificios	(7.621)	-	(306)	(7.928)
NIIF 16	(74)	74	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>(13.794)</b>	<b>(2.201)</b>	<b>(306)</b>	<b>(26.302)</b>
<b>Total neto</b>	<b>\$ (15.937)</b>	<b>7.785</b>	<b>(306)</b>	<b>(8.458)</b>

El Banco realizó la compensación de los impuestos diferidos activos y pasivos conforme con lo establecido en el párrafo 74 de la NIC 12, considerando la aplicación de las disposiciones tributarias vigentes en Colombia sobre el derecho legal de compensar activos y pasivos por impuestos corrientes.

Considerando el incremento en la tarifa en el impuesto básico de renta del 31% en el año 2021 al 35% aplicable a partir del año 2022, dispuesto por la Ley 2155 de 2021 (Ley de Inversión Social), de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1311 de 2021, el Banco optó por registrar la remediación del impuesto diferido en la cuenta de resultados acumulados de ejercicios anteriores del patrimonio, cuyo efecto fue un gasto que ascendió a \$2.291 y cuyo impacto se determinó así:

Tarifa %31 sin cambio ley 2155 de 2021			Tarifa %35 con ley 2155 de 2021			Efecto Cambio en tarifas b-a
Impuesto Diferido Activo	Pasivo por Impuestos Diferidos	Impuesto Diferido Neto a	Impuesto Diferido Activo	Pasivo por Impuestos Diferidos	Impuesto Diferido Neto Pasivo b	
\$ 13.004	20.055	6.561	15.240	24.092	8.852	\$ 2.291

#### d. Compensación de impuestos corrientes

El Banco realizó la compensación de los impuestos corrientes activos y pasivos conforme con lo establecido en el párrafo 71 de la NIC 12, considerando la aplicación de las disposiciones tributarias vigentes en Colombia sobre el derecho legal de compensar activos y pasivos por impuestos corrientes

A continuación, se presenta el detalle de la compensación de impuestos a las ganancias durante año 2021 y 2020:

		2021	2020
Retención en la Fuente	\$	27.873	24.287
Anticipo sobretasa		1.972	-
Saldo a favor del Impuesto de Renta y Complementarios		5.833	2.890
<b>Total activos por impuestos corrientes</b>		<b>35.678</b>	<b>27.177</b>
Pasivo por Impuestos de renta y complementarios		26.986	20.002
<b>Total pasivos por impuestos corrientes</b>		<b>26.986</b>	<b>20.002</b>
<b>Activo por impuesto corriente</b>	\$	<b>8.692</b>	<b>7.175</b>

#### e. Efecto de impuestos corrientes y diferidos en cada componente de otro resultado integral en el patrimonio

Los efectos de los impuestos diferidos en cada componente de otro resultado integral se detallan a continuación:

	Movimiento antes de impuestos	2021 Impuesto diferido	Neto	Movimiento antes de impuestos	2020 Impuesto diferido	Neto
Revaluación de edificios y terrenos	1.723	(2.791)	(1.068)	1.101	(306)	793

#### **f. Incertidumbres fiscales**

En aplicación de la CINIIF 23 vigente a partir del 1 de enero de 2020, el Banco determinó que al 31 de diciembre de 2021 y 2020 no presenta incertidumbres fiscales que le generen una provisión por dicho concepto, teniendo en cuenta que el proceso de impuestos de renta y complementarios se encuentra regulado bajo el marco tributario actual. Por consiguiente, no existen riesgos que puedan implicar una obligación fiscal adicional.

## **38. MANEJO DE CAPITAL ADECUADO**

En concordancia con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el cumplimiento del patrimonio adecuado y las relaciones mínimas de solvencia (Título 1 del Libro 1 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que lo modifiquen, deroguen o sustituyan) y velando por mantener una adecuada estructura de patrimonio que permita generar valor a los accionistas, el Banco ha establecido las siguientes premisas para el manejo del capital adecuado:

- La relación de Solvencia Total definida como la relación entre el Patrimonio Técnico y los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo Crediticio y de los Riesgos de Mercado y Operacional; no puede ser inferior al 9,0%.
- La relación de Solvencia Básica definida como la relación entre el Patrimonio Básico Ordinario Neto de Deduciones y los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo Crediticio y de los Riesgos de Mercado y Operacional; no puede ser inferior al 4,5%.

- La relación de Solvencia Básica Adicional definida como la relación entre el Patrimonio Básico Ordinario Neto de Deducciones más el Patrimonio Básico Adicional, y los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo Crediticio y de los Riesgos de Mercado y Operacional; no puede ser inferior al 6,0%.
- La relación de Apalancamiento definida como la relación entre el Patrimonio Básico Ordinario Neto de Deducciones más el Patrimonio Básico Adicional, y el apalancamiento; no puede ser inferior al 3,0%.
- Colchón de Conservación de Capital: definido como el 1,5% del valor de los Activos Ponderados por Nivel de Riesgos (APNR) y del riesgo de mercado y operacional, que debe mantenerse en el Patrimonio Básico Ordinario (PBO) en todo momento.
- Colchón Combinado: Definido como la suma del colchón de conservación de capital y el colchón para entidades con importancia sistémica.

A continuación, se presenta un resumen de los índices de solvencia del Banco al 31 de diciembre 2021 y 2020 (En millones de pesos):

Al 31 de diciembre de 2021 se registra un patrimonio técnico que asciende a \$350.193 y unos activos ponderados por nivel de riesgo por \$1.126.887, que en conjunto con el valor de Exposición por riesgo de mercado y operacional, dan como resultante una relación de solvencia total de 28,07%, Por su parte,

Concepto	2021	2020
<b>Patrimonio Técnico</b>	<b>350.193</b>	<b>254.644</b>
Patrimonio Básico Ordinario Neto de Deducciones	336.107	215.612
Patrimonio Adicional	14.086	39.032
<b>Activos Ponderados Por Nivel de Riesgo</b>	<b>1.126.887</b>	<b>1.632.285</b>
Activos Ponderados al 0%	-	-
Activos Ponderados del 20% al 49%	103.286	834
Activos Ponderados del 50% al 99%	712.650	6.454
Activos Ponderados al 100%	297.046	1.624.997
Activos Ponderados Mayor al 100% y Contingencias	13.905	-
Exposición por Riesgo de Mercado	361	270
Exposición por Riesgo Operacional	10.482	n.a.
Valor de apalancamiento	1.997.014	n.a.

Concepto	2021	2020
<b>Relación de Solvencia Básica (%)</b>	<b>26,95</b>	<b>13,18</b>
<b>Relación de Solvencia Básica Adicional (%)</b>	<b>26,95</b>	<b>n.a.</b>
<b>Relación de Solvencia Total (%)</b>	<b>28,07</b>	<b>15,57</b>
<b>Relación de Apalancamiento (%)</b>	<b>16,83</b>	<b>n.a.</b>
<b>Colchón Combinado (%)</b>	<b>22,45</b>	<b>n.a.</b>

el valor de apalancamiento asciende a \$1.997.014, originando una relación de apalancamiento de 16,83%. Estos resultados se encuentran alineados con lo reportado durante el 2021, en cumplimiento con los cambios normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia vigentes a partir del 1 de enero de 2021, en referencia al nuevo régimen de solvencia y otros requerimientos de patrimonio.

## 39. CONTINGENCIAS

**Procesos judiciales** - Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 existían en contra del Banco, 27 y 14 demandas respectivamente, entre las cuales se destacan las acciones populares que persiguen la construcción de rampas o de baños en nuestras oficinas para el uso de población en condición de discapacidad, así como los procesos relacionados con la aplicación de alivios financieros y el reconocimiento de pólizas de seguro. Las pretensiones de tales procesos sumaban aproximadamente \$1.014 para 2021 y \$701 para 2020. De conformidad con el concepto de los apoderados sobre la calificación de probable, eventual o remota de la respectiva contingencia y el desarrollo de cada proceso judicial, estaban provisionados para el cierre de 2021 \$1.124, mientras que para el cierre de 2020 \$549.

**Procesos laborales** – Así mismo, para el 31 de diciembre de 2021 y 2020, cursaban 16 y 12 procesos laborales ordinarios en contra del Banco, 1 acción administrativa laboral vigente y 1 proceso especial de levantamiento de fuero sindical que debido al resultado desfavorable generó unas costas que generaron un pasivo para el Banco. Las pretensiones de dichos procesos laborales para 2021 ascendían a un valor aproximado de \$550 y las provisiones a \$227; mientras que para 2020 ascendían a un valor aproximado de \$771, y las provisiones a \$221.

## 40. TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

---

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

Dentro de la definición de parte relacionada se incluye personas y/o familiares relacionados con la entidad; entidades que son miembros del mismo grupo (controladora y subsidiaria), y asociadas o negocios conjuntos de la entidad o de entidades del grupo.

Las partes relacionadas para el Banco son las siguientes:

- i. Accionistas con participación igual o superior al 20%: Incluyen los saldos y transacciones de accionistas con influencia significativa, es decir:
  - Fundación de Microfinanzas BBVA y (Controladora con 50,87% de participación en las acciones ordinarias).

- Corporación Mundial de la mujer Medellín (con 24,56% de participación de las acciones ordinarias).
- Corporación Mundial de la mujer Colombia (con 24,56% de participación de acciones ordinarias).

**ii.** Miembros de la Junta Directiva: Se incluyen los miembros de Junta Directiva.

**iii.** Personal clave: Son personas que participan en la planeación, dirección y control del Banco. Se incluye; presidente, vicepresidentes, y algunos colaboradores del Banco que cuentan con representación legal.

**iv.** Otros: Incluye los familiares cercanos de los administradores, y otras entidades controladas por la Fundación de Microfinanzas BBVA, al corte 31 de diciembre de 2021, se detalla a continuación:

Razón Social	País	Participación
Financiera Confianza S.A.A.	Perú	96,30%
Banco de Ahorro y Crédito Adopem	República Dominicana	71,37%
Emprende Microfinanzas S.A.	Chile	100%
Fondo Esperanza SpA	Chile	51%
Microserfin	Panamá	100%

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, no se efectuaron operaciones diferentes de las realizadas con otros terceros y las tasas de interés manejadas fueron las mismas que normalmente se pagan o cobran a terceros en condiciones similares de plazo, riesgo etc.

Durante el periodo terminado al 31 de diciembre 2021, se decretaron y pagaron dividendos a los accionistas por valor de \$9.313. En el año 2020 se pagaron dividendos a los accionistas por valor de \$18.070. Bancamía no tiene accionistas que posean participaciones entre 10% y 20% del capital del Banco.

Para el año 2021 y 2020 el dividendo por acción ordinaria es de \$0,05 y \$0,11 respectivamente.

Todas las transacciones con partes relacionadas se realizan a condiciones de mercado, los saldos más representativos al 31 de diciembre 2021 y 2020 con partes relacionadas, están incluidos en las siguientes cuentas del Banco.

Al 31 de diciembre de 2021

		Accionistas con participación superior al 20%	Junta Directiva	Personal Clave	Otros
<b>Activos:</b>					
Créditos a empleados	\$	-	-	760	-
Cuentas por cobrar a partes relacionadas		-	-	20	-
<b>Total activos</b>	<b>\$</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>780</b>	<b>-</b>
<b>Pasivos:</b>					
Pasivos financieros a costo amortizado	\$	8.538	110	1.186	770
Provisión beneficios a empleados		-	-	479	-
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$</b>	<b>8.538</b>	<b>110</b>	<b>1.665</b>	<b>770</b>
<b>Ingresos:</b>					
Intereses crédito a empleados	\$	-	-	28	-
Otros Ingresos		18	1	32	33
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>33</b>
<b>Gastos:</b>					
Intereses	\$	436	5	54	38
Provisión de cartera de crédito		-	-	7	-
Gasto por beneficios a empleados		-	-	4.965	-
Honorarios		-	282	-	-
Gastos de viaje		-	-	7	-
Provisión gastos de viaje		-	-	3	-
Otros gastos		11	2	13	-
<b>Total Gastos</b>	<b>\$</b>	<b>447</b>	<b>289</b>	<b>5.049</b>	<b>38</b>

Al 31 de diciembre de 2020

		Accionistas con participación superior al 20%	Junta Directiva	Personal Clave	Otros
<b>Activos:</b>					
Créditos a empleados	\$	-	-	167	-
Cuentas por cobrar a partes relacionadas		-	-	46	-
<b>Total activos</b>	<b>\$</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>213</b>	<b>-</b>
<b>Pasivos:</b>					
Pasivos financieros a costo amortizado	\$	10.740	90	1.248	724
Provisión beneficios a empleados		-	-	514	-
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$</b>	<b>10.740</b>	<b>90</b>	<b>1.762</b>	<b>724</b>
<b>Ingresos:</b>					
Intereses crédito a empleados	\$	-	-	9	-
Otros Ingresos		12	1	21	-
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>-</b>
<b>Gastos:</b>					
Intereses	\$	561	6	58	90
Gasto por beneficios a empleados		-	-	4.765	-
Honorarios		-	303	-	-
Gastos de viaje		13	-	4	-
Otros gastos		106	2	36	-
<b>Total Gastos</b>	<b>\$</b>	<b>680</b>	<b>311</b>	<b>4.863</b>	<b>90</b>

### Compensación del Personal Clave de la Gerencia:

La compensación recibida por el personal clave de la gerencia se compone de lo siguiente, por los periodos terminados al 31 de diciembre:

Concepto		2021	2020
Salarios	\$	3.586	3.394
Beneficios a corto plazo		1.379	1.371
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>4.965</b>	<b>4.765</b>

## 41. REVELACIÓN DEL RIESGO

En materia de administración de riesgos, Bancamía atiende adecuadamente las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Banco tiene implementado un completo sistema de administración de riesgos para cada uno de los frentes con el objetivo de mantener adecuadamente evaluado el riesgo de crédito, operacional, mercado y liquidez y SARLAFT, los cuales han sido diseñados atendiendo los parámetros normativos vigentes y estándares internacionales, con el fin de realizar una adecuada gestión de los mismos.

Bancamía cuenta con un Comité de Riesgos mensual en el que se revisan los asuntos concernientes a los riesgos financieros y no financieros conformado por tres miembros de Junta Directiva, el Vicepresidente de Riesgos y la Vicepresidencia Jurídica.

Desde el punto de vista administrativo, la gestión de riesgos del Banco está a cargo de la Vicepresidencia de Riesgos compuesta por: Gerencia de Riesgo de Crédito, Gerencia de Calidad de Cartera, Dirección de Riesgo Operacional y de Continuidad del negocio y la Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez.

A continuación, se incluye el análisis de los diferentes riesgos a los que está expuesto el Banco.

### RIESGO DE CRÉDITO SARC

#### **Información cualitativa**

El riesgo de crédito se define como la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.

Inherente a la actividad crediticia se encuentran sujetos riesgos, que específicamente dentro del contexto del riesgo de crédito, surgen de la posibilidad de incumplimiento de la obligación contraída por la contraparte. La exposición específica del Banco se manifiesta en el saldo en cartera del Banco.

La cartera de Bancamía está orientada a la concesión de préstamos de bajo monto con destino a financiar pequeños negocios (microempresas y pequeñas empresas) y proyectos de trabajo que permitan elevar los activos y en general mejorar las condiciones de vida de los prestatarios.

Cabe mencionar que el Banco ofrece créditos de Consumo y Vivienda a sus empleados, los cuales no representan una participación importante, pero sí se encuentran contemplados en la cartera total del Banco.

Es política del Banco, desarrollar la actividad financiera bajo un modelo de Banca Relacional, en el cual se pretende establecer relaciones de confianza de largo plazo con los clientes, basada en la ética, la transparencia de la información e incentivos por su puntualidad en el pago.

En la colocación de operaciones de crédito se da preferencia a los clientes que se encuentren en el sector de la microempresa, y en general a la población de bajos ingresos con limitado acceso a los servicios financieros.

### **Criterios para la Evaluación del Riesgo Crediticio**

El Banco, para cada una de las etapas de Riesgo de Crédito (Otorgamiento, Seguimiento, Control, y Recuperación), ha instaurado una serie de políticas, procedimientos, metodologías y en general lineamientos bajo los cuales evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio, con el fin de gestionarlo adecuadamente, teniendo en cuenta que dicho riesgo es inherente a su objeto principal el cual está orientado a la concesión de préstamos de bajo valor con destino a financiar pequeños negocios (microempresas y pequeñas empresas) y proyectos de trabajo que permitan elevar los activos y en general mejorar las condiciones de vida de los prestatarios.

Los lineamientos representan las decisiones de los Accionistas y de la Junta Directiva del Banco para gestionar el riesgo crediticio y son concordantes con los objetivos estratégicos del Banco, así como con los requerimientos normativos, toda vez que constituyen el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC).

La decisión de otorgar crédito se fundamenta en el análisis de información completa, actualizada y confiable. Esta información no consta solamente de los documentos suministrados por el cliente y codeudores, sino que en todos los casos se consulta su trayectoria con el sector financiero y real, además se evalúan aspectos cualitativos sobre el negocio y la calidad moral del cliente, refiriéndose ésta a la solvencia moral, integridad, honestidad, trayectoria comercial y reputación. Para tal efecto, siempre se consulta y evalúa la información proveniente de centrales de riesgos y de las demás fuentes de información comercial que disponga el Banco. Toda información recibida de clientes nuevos es cuidadosamente verificada para comprobar su veracidad. La información cuantitativa y cualitativa del negocio, del cliente y de su unidad familiar para clientes del segmento de microcrédito o clientes informales de otros segmentos; constituyen elementos básicos indispensables para evaluar y aprobar los créditos.

Los Ejecutivos de Desarrollo Productivo de Clientes y Ejecutivos Especializados Rurales son responsables de la calidad y confiabilidad de la información que soporta la solicitud del crédito. Por su parte el Comité o la instancia de decisión a quien corresponda la aprobación, verifica la calidad y la confiabilidad de los datos sobre los cuales basó su decisión de crédito. Es condición indispensable que el Ejecutivo de Desarrollo Productivo de Clientes o Ejecutivo Especializado Rural o quien maneje la relación con el cliente cuente con un adecuado nivel de conocimiento respecto del cliente, del proyecto y la operación financiera, por medio de entrevistas, visitas in-situ y documentación adicional, además es importante que el ejecutivo realice los cruces de información necesarios para tener una información real de la situación actual del microempresario.

Adicional a los criterios propios de la gestión de riesgo de crédito, el cliente es evaluado bajo el marco presentado en el manual SARLAFT del Banco:

- No se podrán conceder créditos a más de un cliente sobre el mismo negocio.
- Está prohibido el otorgamiento de créditos para compraventas, establecimientos nocturnos como casas de lenocinio, establecimientos dedicados a los juegos de azar.
- No se financia la compra de acciones, bonos u otros títulos valores con fines especulativos.
- No se otorgan créditos para cancelación de deudas vencidas directas con el sector financiero (incluye ONG's y Cooperativas).
- No se otorgan créditos a entes territoriales, empresas de economía mixta o entidades descentralizadas del estado.
- No se otorgan créditos a actividades o proyectos que impliquen el trabajo forzado y el empleo de menores de edad en condiciones de riesgo.
- No se otorgan créditos destinados a la financiación de actividades de minería.
- No se otorgarán créditos para financiar actividades sobre los cuales se establezca que tienen efectos ambientales o éticos negativos.

### **Evaluación y Recalificación de la Cartera de Créditos**

El Riesgo de la cartera de créditos se evalúa permanentemente, con el fin de identificar oportunamente comportamientos adversos que puedan llegar a comprometer su calidad, proponiendo los correctivos que resulten necesarios, realizándose conforme está escrito en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Esta responsabilidad comprende la evaluación y calificación de la cartera de créditos con una periodicidad mensual o menor si las señales de deterioro así lo ameritan, introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique cambios.

Para tal efecto, en la etapa de control y seguimiento, el Banco realiza reportes periódicos para el seguimiento de la cartera, identificando los determinantes que puedan colocar el riesgo de la cartera la administración del riesgo de crédito, con lo que se busca mitigar el deterioro de la calidad crediticia de los clientes. La Alta Dirección y la Junta Directiva son las instancias encargadas de realizar el seguimiento a la gestión del riesgo de crédito.

Bancamía tiene implementado un completo sistema de administración de riesgos para cada uno de los frentes atendiendo las normas vigentes y los diferentes estándares internacionales, en su política de crédito acoge las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto a la incorporación de la metodología para la estimación y seguimiento de riesgo de crédito apalancado en el Manual SARC.

Con el objetivo de mantener una adecuada administración del riesgo crediticio, Bancamía ha definido los límites de exposición y pérdida tolerada en las que deben enmarcarse las operaciones de crédito señaladas para créditos individualmente considerados.

Dentro de la gestión adecuada del riesgo, Bancamía cuenta con segmentaciones de clientes de acuerdo a su antigüedad, además cuenta con el modelo de originación el cual consiste en clasificar el grupo de riesgo del cliente según los puntos de corte basándose en las siguientes características: El puntaje de score el cual lo determina la central de riesgo (CIFIN), el riesgo de oficina (mínimo, bajo, medio, alto) que se clasifica según los indicadores que presente la oficina. Con base al resultado, se aplica la política de otorgamiento que determina la garantía para cada grupo. En cuanto a su proceso, se han establecido procedimientos de análisis de otorgamiento de crédito que acompañados con la información obtenida con el cliente y soportado en un modelo relacional,

permiten un profundo conocimiento de este, generando una atención eficiente a sus necesidades.

Finalmente, con la información previamente relacionada, se determina su capacidad de pago y monto a otorgar.

Durante el año 2021 Bancamía comenzó a trabajar en la reactivación económica, tomando las precauciones necesarias para mitigar el riesgo de crédito, tomando metodologías de otorgamiento, seguimiento, control, y ajustes en la política tales como: Puntos de corte para originación de grupo de riesgo, ajustes en los codeudores con tipo de contrato obra labor, y la adquisición de nuevos recursos para cada grupo de riesgo.

Sin desconocer el modelo de Microfinanzas, se cuenta con modelos de aseguramiento y recuperación de calidad de cartera. El primero, enfocado en elevar la calidad en la originación de la cartera asegurando la adecuada aplicación y adhesión a la política de crédito; el segundo, focalizado en generar políticas y estrategias que permitan maximizar la recuperación de la cartera y la correcta gestión por parte de los actores tanto internos como externos que intervienen en el proceso de recuperación.

### **Metodologías y Modelos de Riesgo de Crédito:**

Este proceso tiene como finalidad el estudio, diseño, desarrollo e implementación de metodologías, modelos y herramientas que permitan la adecuada gestión del riesgo de crédito, así como la sensibilización de los portafolios ante diversos escenarios económicos.

### **Información cuantitativa**

La máxima exposición al riesgo de crédito del Banco, es reflejada en el valor en libros de los activos financieros en el estado de situación financiera del Banco a 31 de diciembre 2021 y 2020:

Activos Financieros		2021	2020
Depósitos en Bancos diferentes de Banco de la República	\$	50.192	140.357
Participaciones en fondos de inversión colectiva		1	2
Inversiones		33.142	21.071
Cartera Microcrédito		1.406.637	1.239.989
Cartera Comercial		113.265	94.924
Cartera Vivienda		16.224	12.776
Cartera Consumo		7.419	16.231
<b>Total cartera de créditos</b>		<b>1.543.545</b>	<b>1.363.920</b>
Cuentas por cobrar intereses y otros conceptos de cartera de créditos		57.863	102.170
Cuentas por cobrar diferentes a cartera de créditos		11.132	6.556
Total activos financieros con riesgo de crédito		<b>1.612.540</b>	<b>1.472.646</b>
<b>Total máxima exposición al riesgo de crédito</b>	\$	<b>1.695.875</b>	<b>1.634.076</b>

El riesgo de exposición de efectivo y equivalentes de efectivo se observa en la nota 8.

### **Concentración de la cartera**

No hubo cambios significativos en la concentración de la cartera por las distintas zonas del país en las cuales Bancamía hace presencia; sin embargo, se evidencia crecimiento en diferentes zonas como zona sur, zona sucre y territorios nacionales.

Zona	2021	2020
Zona Territorios Nacionales	6,72%	6,34%
Zona Boyacá Casanare	6,45%	6,58%
Zona Sur	6,19%	5,87%
Zona Medellín Centro	6,03%	6,13%
Zona Cundinamarca	5,84%	5,94%

Zona	2021	2020
Zona Bogotá Sur	5,58%	5,88%
Zona Eje Cafetero	5,50%	5,24%
Zona Sur Occidente	5,40%	5,36%
Zona Bogotá Norte	4,71%	4,91%
Zona Huila Tolima	4,69%	4,71%
Zona Sucre	4,67%	4,35%
Zona Santander	4,62%	4,54%
Zona Medellín Sur	4,53%	4,69%
Zona Bogotá Centro	4,50%	4,71%
Zona Medellín Nor Oriente	4,38%	4,52%
Zona Oriente	4,34%	4,65%
Zona Urabá Bajo Sinú	4,13%	4,02%
Zona Bolívar	4,01%	4,16%
Zona Costa Norte	3,67%	3,67%
Zona Bajo Cauca Antioquia	2,99%	2,80%
Bienestar Social Empleados	1,05%	0,93%

Con respecto a la concentración por los distintos segmentos de la cartera, Bancamía, aumenta su participación en clientes agro en 7,87% y en clientes no agro del 1,13%, debido al plan de reactivación que ha contribuido también con el crecimiento en su cartera.

Segmento	2021	2020
No Agro	71,63%	79,34%
Agro	28,37%	20,66%

### **Composición de la cartera por calificación**

La calificación es una herramienta que permite clasificar los clientes de acuerdo a su nivel de riesgo, entre mejor sea la calificación menor es la probabilidad de incumplimiento; en este punto, es alentador que el 87,99% de la cartera en 2021 este calificada con A, lo que representa un aumento en relación al año anterior en esta calificación.

Bancamía ha establecido acuerdos con diferentes fondos de garantías como FNG, USAID y FAG, compromisos que han permitido que el 32,72% de la cartera esté respaldada por garantías idóneas. El siguiente cuadro enseña las garantías del total de la cartera al 31 de diciembre del 2021 y 2020.

Al 31 de diciembre de 2021

MODALIDAD DE CARTERA		TIPO DE GARANTÍA		
		Garantía Idónea	Sin Garantía	Total
Microcréditos	\$	491.154	1.007.230	1.498.384
Comerciales		30.756	91.568	122.324
Consumo		-	8.206	8.206
Vivienda		16.563	-	16.563
<b>Total valor bruto de cartera</b>	<b>\$</b>	<b>538.473</b>	<b>1.107.004</b>	<b>1.645.477</b>

Al 31 de diciembre de 2020

MODALIDAD DE CARTERA		TIPO DE GARANTÍA		
		Garantía Idónea	Sin Garantía	Total
Microcréditos	\$	535.785	807.954	1.343.739
Comerciales		37.961	66.520	104.481
Consumo		-	17.205	17.205
Vivienda		12.963	75	13.038
<b>Total valor bruto de cartera</b>	<b>\$</b>	<b>586.709</b>	<b>891.754</b>	<b>1.478.463</b>

### ***Composición de la cartera por edad de mora***

En el Control y Recuperación de la cartera, ocupa un lugar importante el modelo de banca relacional del Banco, donde el ejecutivo que acompañó el otorgamiento del crédito sigue en constante contacto con los clientes, realizando las labores de cobranza utilizando las diferentes herramientas de cobro, para garantizar una recuperación deseada que permita mantener un indicador de

cartera vencida adecuado al mercado y al objetivo del Banco. Al 31 de diciembre de 2021, la cartera con 0 días de mora esta con un 87,99% disminuyendo en relación con el año anterior debido a las consecuencias de la pandemia y a los diferentes acontecimientos que se presentaron en el transcurso del año que afectaron a los microempresarios. El siguiente cuadro es el resumen de la cartera total por edades de vencimiento al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

Al 31 de diciembre de 2020

FRANJA DE MORA	2021		2020	
	Saldo	%	Saldo	%
Sin mora	\$ 1.447.779	87,99	1.317.487	89,11
Hasta 30 días	95.791	5,82	97.206	6,57
De 31 hasta 60 días	17.539	1,06	15.201	1,03
De 61 hasta 90 días	20.683	1,26	8.927	0,6
De 91 hasta 120 días	21.062	1,28	7.264	0,5
De 121 hasta 150 días	14.119	0,86	17.125	1,16
De 151 hasta 180 días	9.260	0,56	3.796	0,26
Mayor de 181 días	19.244	1,17	11.457	0,77
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.645.477</b>	<b>100</b>	<b>1.478.463</b>	<b>100</b>

### ***Composición de la cartera por vencimiento y maduración***

En el año 2021 la cartera con vencimiento de seis meses participa en un 2,43%; así mismo, la cartera a 36 meses de vencimiento constituye el 22,86% de la cartera. Con relación a la maduración, el 41,02% de la cartera se desembolsó en los últimos 6 meses debido a la reactivación gradual de la colocación de cartera de créditos durante el año. A continuación, se encuentra el resumen del vencimiento y la maduración de la cartera al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

### Vencimiento de la cartera

VENCIMIENTO		2021		2020	
		Saldo	%	Saldo	%
Hasta seis meses	\$	40.030	2,43	41.310	2,79
Más de 6 hasta 12 meses		143.090	8,70	100.616	6,80
Más de 12 hasta 18 meses		208.859	12,69	156.122	10,56
Más de 18 hasta 24 meses		331.308	20,13	229.016	15,49
Más de 24 hasta 30 meses		266.381	16,19	175.001	11,84
Más de 30 hasta 36 meses		376.063	22,86	481.478	32,57
Más de 36 hasta 60 meses		234.474	14,25	246.700	16,69
Más de 60 meses		45.272	2,75	48.220	3,26
<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>1.645.477</b>	<b>100</b>	<b>1.478.463</b>	<b>100</b>

### Maduración de la cartera

MADURACIÓN		2021		2020	
		Saldo	%	Saldo	%
Hasta seis meses	\$	675.031	41,02	576.241	38,98
Más de 6 hasta 12 meses		346.823	21,08	236.962	16,03
Más de 12 hasta 18 meses		293.071	5,92	321.121	21,72
Más de 18 hasta 24 meses		97.373	7,35	186.485	12,61
Más de 24 hasta 30 meses		121.017	4,07	91.159	6,17
Más de 30 hasta 36 meses		66.958	2,66	44.502	3,01
Más de 36 hasta 60 meses		43.732	17,81	21.172	1,43
Más de 60 meses		1.472	0,09	821	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>1.645.477</b>	<b>100</b>	<b>1.478.463</b>	<b>100</b>

### **Provisiones para cartera de crédito**

El 2021 cierra con disminución del stock de provisiones del 11%, esto es debido al aumento de la cartera en calificación A.

MODALIDAD DE CRÉDITO		2021	2020
Microcréditos	\$	91.746	103.750
Comerciales		9.059	9.557
Consumo		788	974
Vivienda		339	262
<b>Total provisión de cartera</b>	<b>\$</b>	<b>101.932</b>	<b>114.543</b>

## RIESGO DE LIQUIDEZ

Se entiende por riesgo de liquidez la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad.

La gestión del riesgo de liquidez del Banco permite identificar y medir la exposición de las posiciones de balance relativas a dichos riesgos. Para apoyar las mediciones se establecen límites e indicadores que se recogen en el Marco de Apetito al Riesgo que incorporan indicadores Fundamentales, Regulatorios y de Gestión entre los que se encuentran IRLr30, IRr90 - Modelo interno, índice de activos líquidos de alta calidad, Coeficiente de Fondo Estable Neto y cupos de contraparte, sobre los cuales se realiza un continuo control y monitoreo.

El sistema para la administración de Riesgo de Liquidez se encuentra acorde a las disposiciones contenidas en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia y propenden por que el Banco mantenga niveles de riesgo aceptables y/o tolerables, en línea con los objetivos institucionales.

En materia de administración de Riesgo de Liquidez, se destacan las estimaciones de activos líquidos basadas en los movimientos propios del Banco a través de las proyecciones del flujo de caja, el cual se toma de insumo para proyectar el IRLr30 Bajo el modelo regulatorio y el IRLr90 Modelo interno que permiten al Banco mantener la liquidez necesaria para cubrir de manera efi-

ciente la demanda de recursos financieros sin afectar el normal funcionamiento de la operación y así lograr cumplir con los objetivos estratégicos.

Dentro de los mecanismos para enfrentar el riesgo de liquidez, el Banco dispone de un plan de contingencia, cuyo objetivo es preservar la estabilidad del recurso monetario en el corto, mediano y largo plazo. La estrategia de dicho plan de contingencia consiste en definir alertas cuantitativas para determinar cuándo existe una mayor probabilidad de materialización del Riesgo de Liquidez.

En caso de llegar a presentarse la activación de cualquiera de estas alertas se procederá de acuerdo con lo establecido dentro del proceso mismo dentro del cual se establecen, tanto las acciones que pueden llegar a disparar las alertas, como las medidas a tomar según sea el caso.

### **Información cuantitativa**

Bancamía gestiona el riesgo de liquidez de acuerdo con el modelo estándar establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y en concordancia con las reglas relativas a la administración del riesgo de liquidez a través de los principios básicos del sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL), el cual establece los parámetros mínimos prudenciales que deben supervisar las entidades en su operación para administrar eficientemente el riesgo de liquidez al que están expuestos.

Durante el año 2021, el Banco cumplió con los límites establecidos por la regulación en términos del IRL positivo y mayor a 100% para las bandas a 7 y 30 días, manteniendo niveles de activos líquidos de alta calidad por encima del límite regulatorio.

Al cierre del año 2021 Bancamía tenía \$174.547 en activos líquidos de alta calidad, representados en el disponible, TDAs, TDS, TCO y fondos de inversión en cartera colectiva.

Los activos líquidos, incluyen el disponible más las inversiones (negociables) ajustadas por un “haircut” de liquidez que calcula mensualmente el Banco de la República; dicho “haircut” refleja la prima que deberá pagar una entidad financiera por llevar a cabo operaciones en repo, interbancarios o simultáneas.

En la siguiente tabla se muestra la evolución del IRL mensual para las bandas de 7 y 30 días (regulatorio) en lo corrido del año 2021 y 2020.

Mes	Banda 1 a 7 días			Banda 1 a 30 días		
	IRLm	IRLr		IRLm	IRLr	
ene-21	\$	277.114	673%	\$	175.328	217%
feb-21		259.875	1935%		149.970	221%
mar-21		232.113	2104%		135.804	226%
abr-21		242.074	2390%		166.718	294%
may-21		216.842	2166%		123.716	219%
jun-21		248.823	2807%		182.554	342%
jul-21		198.590	2136%		139.789	304%
ago-21		218.796	1596%		135.274	238%
sep-21		152.469	1833%		110.270	316%
oct-21		229.479	2587%		176.787	386%
nov-21		182.530	1958%		122.434	275%
dic-21		164.770	1785%		127.082	368%

Mes	Banda 1 a 7 días			Banda 1 a 30 días		
	IRLm	IRLr		IRLm	IRLr	
ene-20	\$	183.439	1866%	\$	125.306	283%
feb-20		176.667	2371%		123.856	304%
mar-20		251.790	2473%		179.225	316%
abr-20		226.452	2078%		163.566	320%
may-20		263.271	1693%		167.923	250%
jun-20		288.186	4946%		179.696	257%
jul-20		264.002	2945%		234.609	707%
ago-20		288.805	2701%		229.402	425%

Mes	Banda 1 a 7 días		Banda 1 a 30 días	
	IRLm	IRLr	IRLm	IRLr
sep-20	264.689	3049%	159.256	239%
oct-20	233.940	3146%	95.996	166%
nov-20	245.752	2552%	156.347	257%
dic-20	273.718	1694%	154.981	214%

Como se observa a lo largo del año 2021, la estrategia de optimización de liquidez permitió mantener el indicador positivo y superior a los límites normativos. En el año 2020 se evidencia el comportamiento estable y satisfactorio que ha presentado la liquidez del Banco.

El resumen del análisis de liquidez al 31 de diciembre de 2021 y 2020, de acuerdo con lo establecido para tal efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia, es el siguiente:

31 de diciembre de 2021

Descripción	Saldo Total	1 a 7 días	1 a 30 días
<b>Activos</b>			
Efectivo	144.278		
Inversiones negociables	30.269		
Operaciones de mercado monetario		-	-
Cartera de créditos		70.495	103.598
<b>Total posiciones activas</b>	<b>174.547</b>	<b>70.495</b>	<b>103.598</b>
<b>Pasivos</b>			
CDT's		21.246	88.562
Depósitos de ahorro	218.509		
Créditos de Bancos		4.223	31.467
Cuentas por pagar		4.882	32.304
<b>Total pasivo</b>	<b>218.509</b>	<b>30.351</b>	<b>152.333</b>

Descripción	Saldo Total	1 a 7 días	1 a 30 días
Total requerimiento de liquidez neto estimado		9.777	47.465
<b>Activos ajustados por riesgo</b>			
Efectivo	144.278		
Total inversiones que conforman los activos líquidos	30.269		
Fondo de activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario	174.547		
Indicador de riesgo de liquidez (IRL)		164.770	127.082
<b>Razón Indicador de Riesgo de Liquidez (IRLr)</b>		<b>1785%</b>	<b>368%</b>

31 de diciembre 2020

Descripción	Saldo Total	1 a 7 días	1 a 30 días
<b>Activos</b>			
Efectivo	271.610		
Inversiones negociables	21.072		
Operaciones de mercado monetario		-	-
Cartera de créditos		29.823	70.161
<b>Total posiciones activas</b>	<b>292.682</b>	<b>29.823</b>	<b>70.161</b>
<b>Pasivos</b>			
CDT's		23.444	110.475
Depósitos de ahorro	183.834		
Créditos de Bancos		10.201	30.222
Cuentas por pagar		5.662	33.732
<b>Total pasivo</b>	<b>183.834</b>	<b>39.307</b>	<b>174.429</b>
Total requerimiento de liquidez neto estimado		17.170	135.907
<b>Activos ajustados por riesgo</b>			
Efectivo	271.576		
Total inversiones que conforman los activos líquidos	19.312		
Fondo de activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario	290.888		
<b>Indicador de riesgo de liquidez (IRL)</b>		<b>273.718</b>	<b>154.981</b>
<b>Razón Indicador de Riesgo de Liquidez (IRLr)</b>		<b>1694%</b>	<b>214%</b>

Los análisis de los vencimientos de los pasivos financieros no derivados mostrando los vencimientos contractuales remanentes se encuentran en las siguientes notas:

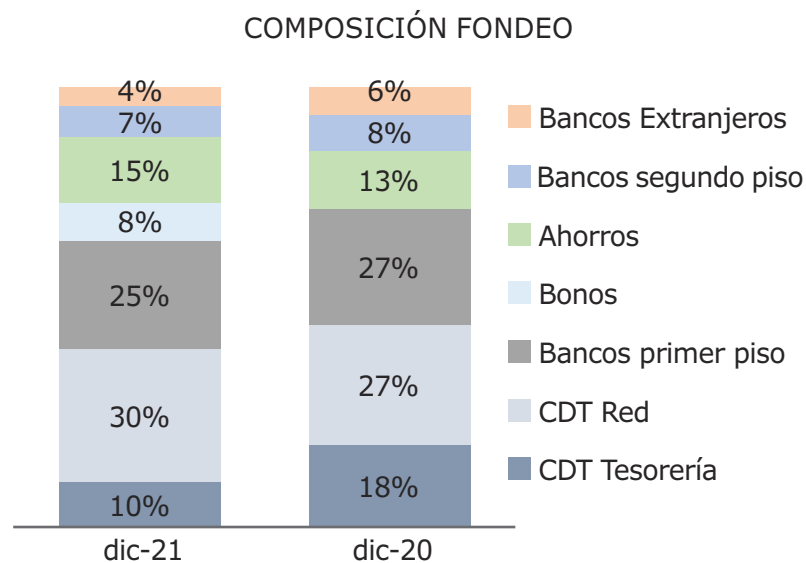
*Nota 19: Pasivos Financieros a costo amortizado.*

*Nota 20: Obligaciones Financieras.*

*Nota 21: Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar.*

*Nota 22: Pasivos por Arrendamientos.*

Bancamía está comprometida con la diversificación de sus fuentes de fondeo, por lo cual realizó una emisión de Bonos el 23 de junio del 2021 por \$120.541 a un plazo de 2 años con tasa del IPC+1.98%, trasladando la participación de deuda con el sector financiero hacia otras fuentes de fondeo de recursos de clientes tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



Finalmente, para robustecer el plan de contingencia de liquidez, Bancamía en el mes de julio adquirió un TCO como parte del fondeo estructural, lo que incrementa la base de los Activos Líquidos de la entidad. Adicionalmente, el Banco viene monitoreando y gestionado la liquidez a través de un seguimiento diario por parte del comité de liquidez que se lleva a cabo desde el inicio de la pandemia del COVID-19.

## RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado se entiende como la posibilidad para el Banco de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor del portafolio, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros, en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance.

El Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995 establece las "Reglas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado", las entidades deben desarrollar e implementar un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), que permita identificar, medir, controlar y monitorear este riesgo. Dicho sistema deberá permitir adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación del riesgo y cuando ello sea aplicable, determinar el monto de capital adecuado que guarde correspondencia con los niveles de riesgo de cada entidad.

El Banco ha establecido que el máximo valor esperado del riesgo del portafolio de inversiones no puede exceder el límite de pérdida establecido para el perfil de riesgo de la entidad, el cual se establece en función del patrimonio técnico calculado para el mes inmediatamente anterior.

La estructura del portafolio de inversiones se encuentra definida en títulos de desarrollo agropecuario (TDA), títulos de solidaridad (TDS), tes de corto plazo (TCO), efectivo en dólares e inversión en fondos de cartera colectiva.

## **Riesgo de mercado en TDA, TDS y TCO**

Los títulos de desarrollo agropecuario, los títulos de solidaridad y los TES de corto plazo, están expuestos a variaciones de la tasa de interés del mercado, que afectan diariamente su precio.

La identificación del riesgo de mercado de los títulos se hace bajo la base del monitoreo continuo de las tasas de interés de mercado y de los fundamentales del mercado.

La medición del riesgo tasa de interés, se lleva a cabo diariamente bajo el modelo regulatorio del valor en riesgo definido en el anexo 1, capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El valor en riesgo de tasa de interés se estima para cada título renta fija del portafolio, tomando como referencia el valor de la posición, la duración modificada y variaciones de tasa de interés que le corresponda de acuerdo con los factores definidos por normatividad.

Posteriormente, se conglomeran el riesgo tasa de interés tomando como referencia los lineamientos definidos en el numeral 2.1.2.1.1. "Cálculo componentes de exposición al riesgo tasa de interés" Anexo 1 Capítulo XXI – Circular Externa 100/1995 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **Metodología para la Medición del Riesgo de Mercado**

La metodología estandarizada se compone de tres (3) módulos los cuales se calculan diariamente de manera separada y son los siguientes:

1. Riesgo de tasa de interés.
2. Riesgo de tasa de cambio.
3. Riesgo en fondos de inversión colectiva.

### **Riesgo de Tasa de Interés:**

La exposición al riesgo de tasa de interés refleja el riesgo asociado a movimientos adversos en las tasas de interés del mercado. La metodología es la siguiente:

- Cálculo de la duración modificada.
- Cálculo de las sensibilidades frente a cambios en las tasas de interés
- Determinación exposición total.

### **Riesgo de Tasa de cambio**

La exposición al factor de riesgo de tasa de cambio se origina por las posiciones activas y pasivas en moneda extranjera, particularmente en dólares, que la Tesorería mantiene para el desarrollo de sus operaciones; en las cuales el Banco podría incurrir en pérdidas por movimientos adversos asociados a la fluctuación en el tipo de cambio de una divisa al momento de realizar la transacción de conversión a la moneda local. Para Bancamía, el riesgo por tasa de cambio no es relevante ya que la posición en moneda extranjera de la entidad no es significativa (no supera el 5% del total del activo).

### **Fondos de Inversión Colectiva**

La Tesorería realiza inversiones en Fondos de Inversión Colectiva Abiertos como mecanismo para mejorar la rentabilidad de los excedentes de liquidez del Banco, las cuales podrían registrar pérdidas asociadas a la volatilidad que pueda registrar el valor del fondo, producto de las variaciones en los valores de mercado de los activos financieros que componen el portafolio de inversiones del fondo, más adelante se incluye información relacionada con el Valor en Riesgo.

### **Sensibilidad por riesgo de tasa de interés**

De acuerdo con el perfil de Riesgo de Bancamía, no se mantendrán posiciones significativas ni especulativas al riesgo de mercado, las posiciones

corresponderán a las que demande el cumplimiento normativo. La sensibilidad de tasa de interés para el portafolio no es relevante, dado que su valor frente al patrimonio técnico es muy pequeño y no afecta ni compromete la solvencia de la entidad.

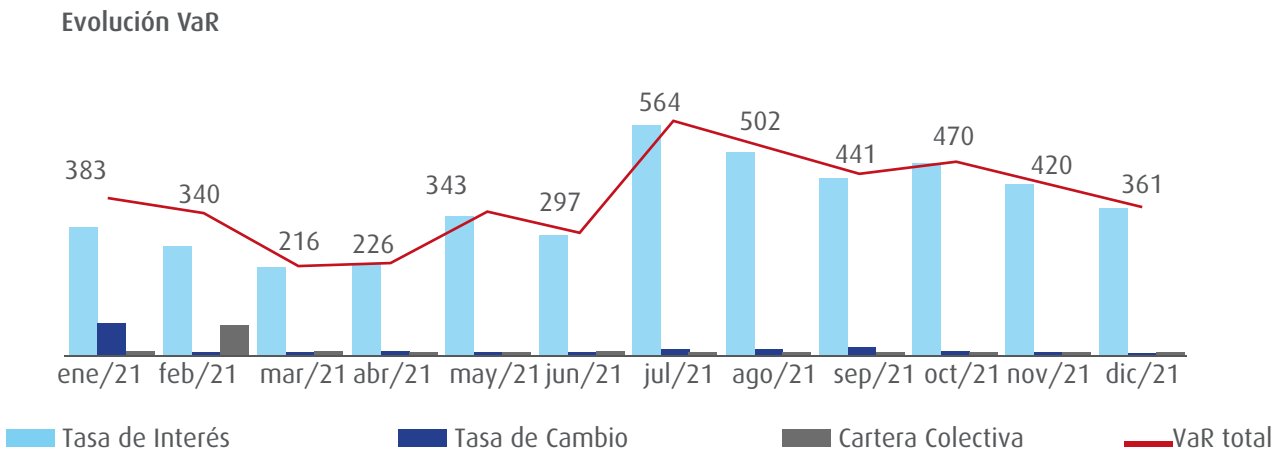
Detalle	Tasa E.A	Ingresos	+ 50 Pb	-50 Pb
Operaciones de mercado monetario	2,05%	324	403	244
Bancos	0,95%	945	1.444	446
Inversiones	0,43%	123	266	(20)
Cartera Neta	43,17%	544.560	552.035	537.084
<b>Total activos</b>	<b>31.38%</b>	<b>545.952</b>	<b>557.042</b>	<b>537.220</b>
Depósitos de ahorro	1,79%	3.188	4.075	2.284
Certificados de depósitos a término	4,40%	26.789	29.896	23.681
Títulos de Inversión en Circulación	7,00%	3.941	4.587	3.957
Obligaciones financieras	4,01%	20.667	23.291	18.042
<b>Total pasivos</b>	<b>2,88%</b>	<b>54.585</b>	<b>66.320</b>	<b>46.498</b>
<b>Margen de Intereses</b>		<b>491.367</b>	<b>490.722</b>	<b>490.722</b>

## Información Cuantitativa

El valor en riesgo diario calculado por módulos se resume de la siguiente manera:

Factor de Riesgo	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	171.20	333.91	555.78	354.27
Tasa de cambio	5.64	15.66	112.10	6.62
Carteras colectivas	0.00	19.61	570.72	0.04
<b>VaR Total</b>	<b>179.07</b>	<b>369.18</b>	<b>969.27</b>	<b>360.93</b>

La siguiente gráfica muestra la evolución del indicador valor en riesgo al cierre de cada mes del año 2021



En cuanto a la evolución del indicador de riesgo de mercado valor en riesgo, se observa que durante el año 2021 no se presentaron alertas ni sobrepasos a los límites internos.

En riesgo de mercado, se realizaron controles periódicos, dentro de los que se encuentra el monitoreo de las negociaciones por parte de la Tesorería, en aspectos como: Condiciones pactadas, operaciones poco convencionales o por fuera de mercado, operaciones con vinculados, entre otras; cupos de contraparte y límites.

En miras a fortalecer el plan de contingencia de liquidez, Bancamía realizó una inversión en un TES de corto plazo – TCO, lo que incrementó la base del portafolio, sin embargo, Bancamía no tiene una posición de riesgo en el portafolio de inversiones por lo que no presenta impactos significativos dada la duración de los títulos y el monto manejado.

## RIESGO OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El fortalecimiento del modelo de operación como respuesta ante la crisis, ha llevado al Banco a mantener la operación con estrategias resilientes bajo el direccionamiento estratégico del equipo de manejo de crisis conformado por la Alta Dirección del Banco y el despliegue táctico de las áreas de apoyo.

El uso de tecnologías de información para la ejecución de operaciones financieras en los canales y medios digitales, la generación de nuevos productos y servicios, y otras medidas tales como los protocolos de bioseguridad aplicados de manera permanente en nuestras instalaciones para proteger a nuestros colaboradores y clientes, el trabajo remoto de colaboradores y las medidas de apoyo a nuestros clientes, le han permitido al Banco continuar con la prestación de los servicios ofrecido a nuestros consumidores financieros.

Sumado a lo anterior, Bancamía ha continuado fortaleciendo el proceso de identificación de riesgos de los productos, servicios y canales que brinda a sus clientes, mediante el apoyo metodológico de la Dirección de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio y el concurso de los dueños de proceso como responsables de la actividad, lo que a su vez ha permitido identificar y valorar los riesgos, brindando al Banco un nivel de madurez en la gestión de los mismos, lo que se complementa con el mantenimiento y actualización del mapa de riesgos del Banco de acuerdo a la cadena de valor vigente.

Producto de esta gestión, en 2021 se hizo la evaluación del ciclo de riesgos, obteniendo como resultado el perfil de riesgo operacional del Banco en el cual se han implementado los controles que permiten inferir un grado de seguridad razonable en la operación.

Se mantuvo el seguimiento permanente del apetito de riesgo operacional lo que impulsó el establecimiento de planes de mitigación originados en la identificación de eventos de riesgo, los informes de los órganos de control y los cambios relevantes en los procesos, productos y canales, lo cual se refleja en el perfil de riesgo operacional de acuerdo con el Manual de Políticas del SARO y los requerimientos normativos.

Al cierre del 2021, el perfil de riesgo residual consolidado se encuentra en el nivel bajo, ubicándose en la zona de aceptabilidad definida por la Junta Directiva del Banco, con nueve riesgos por fuera de la zona de aceptabilidad, los cuales cuentan con planes de acción. El perfil incluye los riesgos y controles que se identificaron de acuerdo con la evaluación de los procesos y/o actividades tercerizadas clasificadas como críticas desde la gestión de riesgo operacional de

acuerdo a la Circular Externa 025 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, resaltando los siguientes aspectos que se desarrollaron para dar cumplimiento a la norma:

- Se actualizaron las políticas internas del Banco para evaluar los riesgos previamente a la contratación de procesos y/o actividades tercerizadas
- Se establecieron los criterios para determinar si la actividad y/o proceso a tercerizar se considera crítico desde la gestión de riesgo operacional.
- Se actualizaron los procesos internos para el monitoreo de los procesos y/o actividades tercerizadas clasificadas como críticos por parte de las tres líneas de defensa.
- Se incorporó en los procesos el Decreto 1421 de 2019 de Ministerio de Hacienda que reglamentó los requerimientos de patrimonio por riesgo operacional y la actualización de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) que estableció las instrucciones de cálculo del valor de la exposición por riesgo operacional (VeRO) y el formato de reporte.

Durante el año 2021, se reportaron 3.409 eventos de riesgos de los cuales 2.727 no presentan afectación a estados de resultados y 682 afectaron el estado de resultados en los rubros de riesgo operacional con una pérdida bruta de \$1.071. Sus eventos representativos corresponden a:

- Diferencias en el valor cobrado al cliente por concepto de la garantía colateral del Fondo Nacional de Garantías (FNG) como consecuencia de que el plan de pagos del crédito no está reflejando el valor pagado anticipadamente por Bancamía a dicha entidad por \$194;
- y Al efectuar cancelaciones de créditos se genera un error en la causación de la comisión MIPYME dejando valores pendientes por cancelar por \$112.

Adicionalmente, como parte del monitoreo del perfil de riesgos, para la vigencia del 2021 se realizó el testeo de 189 controles asociados a los protocolos para la atención de la emergencia sanitaria COVID-19, al ciclo de otorgamiento de crédito y a los procesos de selección de personal, evidenciando que los controles cuentan con una adecuada efectividad para la mitigación de los riesgos.

## **Principal iniciativa estratégica: Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos No Financieros (Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio, Seguridad y Ciberseguridad, SARLAFT, Normativo, Control Contable) y Procesos**

El Banco continuó en el 2021 fortaleciendo la gestión integral para la identificación de riesgos y controles sobre los procesos priorizados en el portafolio de acuerdo con el proyecto estratégico Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos No Financieros y Procesos.

El perfil consolidado del Portafolio se encuentra en un nivel residual bajo, ubicándose en la zona de aceptabilidad definida por la Junta Directiva del Banco. Para el periodo, se analizaron procesos y se evaluaron soluciones de defectos de control a nivel tecnológico para el frente de Cobros a Clientes, REC, Impuestos y Manejo de Recursos Públicos. Los principales resultados son los siguientes:

- Actualización y mejoras de 12 procesos de la cadena de valor.
- Creación de 2 guías para la elaboración de los reportes REC.
- Mejoras a incidentes y eventos de riesgo operacional a través de la solución y automatización de desviaciones de control
- Disminución de las actividades de tipo manual con la aplicación de reporting automatizado para el control y monitoreo de las actividades.

En relación con la Emergencia Sanitaria provocada por el COVID-19:

Como medida de respuesta ante otros incidentes de continuidad o eventos de crisis que se puedan presentar en el futuro, el Banco incorporó en el Plan de Manejo de Crisis las estrategias desarrolladas para la atención de la emergencia sanitaria COVID-19.

## **Otros temas gestionados para el fortalecimiento de la Continuidad del Negocio**

Durante el 2021, se actualizó la política de continuidad de negocio la cual enmarca los lineamientos para la ejecución del ciclo de gestión de la continuidad del Banco, incorporando buenas prácticas basadas en estándares internacionales y lineamientos para el seguimiento de los esquemas de continuidad de los proveedores críticos, así como también para el despliegue de sus estrategias ante incidentes o eventos de crisis.

Bajo el direccionamiento metodológico de la Dirección de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio se realizó en conjunto con la primera línea de defensa del Banco, la actualización del Análisis de Impacto del Negocio -BIA- para la identificación de los procesos críticos dando cubrimiento a los procesos de la cadena de valor del Banco, así como también la actualización del análisis de los riesgos, estrategias y planes de continuidad de negocio y de contingencia para la atención de incidentes de los procesos críticos, los cuales fueron probados en el centro alerno de operaciones CAO, con el objetivo de verificar su correcta activación y fortalecer las competencias de los equipos de recuperación y su capacidad de respuesta a través del entrenamiento.

Como parte de la optimización de la activación de las estrategias de continuidad de negocio y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, el Banco viene desarrollando el proyecto de migración de la infraestructura de contingencia del Core Bancario a la nube, el cual será puesto a prueba durante el primer trimestre del año 2022 con el fin de verificar que opere de acuerdo con lo planeado y dentro de los tiempos de recuperación definidos.

## CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de Bancamía adopta de manera transversal el modelo de las tres líneas de defensa y sus tres principios rectores de autocontrol, de autorregulación y de autogestión, apoyado en el direccionamiento y los lineamientos de la Junta Directiva y sus Comités de apoyo como máximos

órganos de administración del Banco y la gestión del negocio desarrollada por la Alta Gerencia para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Las acciones de mejoramiento y fortalecimiento del sistema de control interno desarrolladas durante el 2021 al interior del Banco le permiten proteger y crear valor mediante la gestión de riesgos, el establecimiento de medidas de control y el cumplimiento normativo, entre los principales aspectos relevantes se destacan:

- La evaluación externa y/o independiente al Sistema de Control Interno del Banco que se realizará por una firma consultora experta, tomando como referencia el marco de control interno COSO 2013 y los requerimientos de la Circular Básica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Los resultados de la evaluación se presentarán en el primer trimestre del 2022 a los máximos órganos de gobierno y permitirá identificar oportunidades de mejora para seguir fortaleciendo el Sistema de Control Interno y la gestión de riesgos en el Banco.
- La continuación al proyecto estratégico del Fortalecimiento de los Riesgos No Financieros (SARINF) y de Procesos, que permitió analizar desde los frentes de Cobros a Clientes, Reportes a Entes de Control, Impuestos y Manejo de Recursos Públicos, la identificación de nuevos riesgos y controles que robustecen la gestión integrada de riesgos en el Banco.
- La presentación del perfil de riesgo operacional consolidado del portafolio de riesgos con mayor impacto y criticidad potencial que se gestiona desde marco del proyecto SARINF.
- La implementación de la nueva normatividad de la SFC que impartió reglas relativas para la administración del Riesgo Operacional y el SARLAFT.
- La planeación desarrollada para el inicio del proceso de implementación del Sistema Integral De Administración de Riesgos (SIAR) en cumplimiento de los requisitos de la Circular Externa 018 de 2021 de Superintendencia Financiera de Colombia.

- El aprovechamiento de las sinergias de conocimiento para realizar los primeros avances en la integración del SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales) a las metodologías de los sistemas de riesgos no financieros del Banco como integrantes de la segunda línea de defensa.
- La definición de una metodología para la identificación de los riesgos estratégicos del Banco y el establecimiento de acciones de mitigación, en alineación con los principios estratégicos que guían el actuar del Banco y promueven el cumplimiento del propósito misional. El resultado de este ejercicio será un portafolio de riesgos estratégicos priorizado y valorado, el cual se efectuará durante el primer semestre del 2022.
- Las acciones permanentes de monitoreo con una visión consolidada de control interno que incluye los planes de acción generados por los diferentes órganos de control y que están a cargo de los Dueños de Proceso del Banco, como integrantes de la primera línea de defensa del control.
- El compromiso de promover y comunicar a todos los niveles del Banco una cultura de integridad y ética por la transparencia en el relacionamiento con sus grupos de interés.
- Por último, durante en el segundo semestre del 2022 se presentarán los resultados de la implementación del marco COSO-ERM 2017 (Gestión del Riesgo para la Estrategia y los Objetivos del Negocio) a la Junta Directiva y los comités de Auditoría y Riesgos.

En cuanto a la acción de la tercera línea de defensa, se resaltan las acciones de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en su ejercicio de evaluación independiente y objetiva a la gestión de los procesos, la efectividad de los controles, el cumplimiento de la normatividad y la gestión de los sistemas de riesgos financieros y no financieros implementados en el Banco.

## **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT)**

En cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano "E.O.S.F." (Decreto 663 de 1993) y las normas emitidas

por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT con el que cuenta Bancamía, viene adoptando medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de operaciones del Banco pueda ser utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas. El desarrollo de nuevas tecnologías e implementación de controles automáticos permitió profundizar en el conocimiento del cliente y del mercado, detectando a tiempo y previniendo posibles situaciones que deriven en lavado de activos o la financiación del terrorismo.

En 2021 el SARLAFT dirigió esfuerzos hacia un mayor conocimiento del cliente en los procesos de vinculación, actualización de datos, ampliación de sus fuentes de consulta, mejoramiento del modelo de consulta en las listas restrictivas, vinculantes, inhibitorias y de control, segmentación de los factores del riesgo LAFT; además que, se ajustaron los riesgos y controles frente a la implementación de la normativa Circular Externa 027 de 2020 (SARLAFT 4.0) y los desafíos de cara a la nueva realidad como consecuencia del COVID-19.

El SARLAFT 4.0 permitió profundizar en la gestión y administración de las etapas del sistema y mejorar el funcionamiento de sus mecanismos, conllevando a una constante actualización y mantenimiento de políticas, así como de los procesos que impactan de manera transversal otros procesos en el Banco.

El programa de capacitación en temas de SARLAFT fue dirigido a todos los colaboradores del Banco tanto de planta como de paso y se cumplieron dentro de los tiempos planeados para tal fin, dejando como constancia las respectivas evaluaciones y certificaciones.

Ahora bien, la valoración consolidada del riesgo residual de LAFT para el año 2021 se mantuvo en nivel bajo, aun cuando derivado de los eventos por consecuencia del COVID-19, se impactaron los riesgos, así como los cambios que trajo consigo la implementación del SARLAFT 4.0. Así las cosas, el Banco adelantó

estrategias e implementó iniciativas para fortalecer y automatizar con ayuda de nuevas herramientas tecnológicas, nuevos controles para prevenir hechos relacionados al lavado de activos y la financiación del terrorismo.

El aseguramiento y evaluación del cumplimiento de los mecanismos de control diseñados e implementados para un adecuado SARLAFT, siguen incluidos dentro de los procesos de Revisoría Fiscal y Auditoría Interna como programas específicos de verificación por parte de estos organismos; por lo que, las evaluaciones independientes realizadas han arrojado resultados positivos siendo atendidas al cien por ciento las recomendaciones que formulan los mismos.

## 42. VALOR RAZONABLE DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

La administración efectúa control periódico alrededor de las mediciones de valores razonables, lo cual incluye la revisión y actualización de precios suministrados por proveedores, insumos no observables y ajustes de valoración, así, como los niveles de jerarquía en los cuales deben clasificarse tales valorizaciones.

El valor razonable de los activos financieros que se negocian en mercados activos se basa en precios suministrados por un proveedor de precios oficial autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual los determina a través de promedios ponderados de transacciones ocurridas durante el día de negociación. Un mercado activo es un mercado en el cual las transacciones para activos o pasivos se llevan a cabo con la frecuencia y el volumen suficiente con el fin de proporcionar información de precios de manera continua.

Para valorar o medir instrumentos financieros no cotizados en mercados activos, el Banco utilizó modelos que se basan por lo general en métodos y técnicas de valoración generalmente estandarizados en el sector financiero. Algunos

insumos de estos modelos pueden no ser observables en el mercado y por lo tanto se estiman con base en suposiciones.

Para las mediciones de valor razonable de activos y pasivos, el Banco utiliza datos observables del mercado. El valor razonable es categorizado en las diferentes jerarquías de valor razonable, considerando los inputs usados en las técnicas de valoración, así:

Nivel 1: Precios cotizados (no-ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede tener acceso a la fecha de medición.

Nivel 2: Datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir, precios) o indirectamente (es decir, derivados de los precios).

Nivel 3: Datos para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables (variables no observables).

Si las variables usadas para medir el valor razonable de un activo o pasivo pueden clasificarse en niveles distintos de la jerarquía del valor razonable, entonces la medición del valor razonable se clasifica en su totalidad en el mismo nivel de la jerarquía del valor razonable que la variable de nivel más bajo que sea significativa para la medición total.

La estructura del Banco para el manejo de las respectivas valoraciones, es la siguiente:

- a) Back Office: Es el área encargada de procesar los datos entregados por el proveedor de precios PRECIA y la Fiduciaria, con el fin de ejecutar la valoración diaria en el respectivo sistema (Nivel 2- Inversiones y Fondo de Inversión Colectiva).
- b) Financiera: Es el área encargada de valorar los pasivos financieros bajo modelos no observables en el mercado (Nivel 3).

Al 31 de diciembre de 2021 frente al cierre del año 2020, no se han presentado transferencias entre los niveles de jerarquía del valor razonable y cambios de técnicas de valoración de los instrumentos financieros.

### **a. Instrumentos Financieros medidos a valor razonable sobre bases recurrentes**

El siguiente cuadro muestra el valor en libros y el valor razonable de los activos y pasivos financieros medidos al valor razonable sobre bases recurrentes a 31 de diciembre de 2021 y 2020, incluyendo los niveles de jerarquía.

Activos	31 de Diciembre de 2021			31 de Diciembre de 2020				
	Valor en libros	Estimación de valor razonable			Valor en libros	Estimación de valor razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Efectivo y equivalentes al efectivo-Participaciones en Fondos de Inversión Colectiva	1	-	1	-	1	-	1	-
Inversiones	<b>33.142</b>	-	<b>33.142</b>	-	<b>21.071</b>	-	<b>21.071</b>	-

### **b. Instrumentos financieros medidos a valor razonable sobre bases no recurrentes**

Al 31 de diciembre 2021 y 2020, el Banco no tiene activos y pasivos medidos a valor razonable sobre bases no recurrentes.

### **c. Instrumentos financieros no medidos a valor razonable**

El siguiente cuadro muestra el valor en libros y el valor razonable de los activos y pasivos financieros no medidos al valor razonable al 31 de diciembre de 2021 y 2020, incluyendo los niveles de jerarquía. Estos activos y pasivos financieros fueron registrados en libros a costo amortizado o al valor nominal y los valores razo-

nables fueron determinados únicamente para propósitos de revelación. No incluye información de valor razonable para activos y pasivos financieros no medidos a valor razonable, si el valor en libros es una aproximación del valor razonable, como lo son, las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, operaciones de mercado monetario, depósitos de ahorro, cuentas comerciales y otras cuentas por pagar:

Activos	31 de Diciembre de 2021			31 de Diciembre de 2020				
	Valor en libros	Estimación de valor razonable			Valor en libros	Estimación de valor razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cartera de Créditos	1.645.477	-	-	1.808.091	1.478.463	-	-	-
<b>Pasivos</b>								
Certificados de Depósito a término	<b>577.703</b>	-	-	587.408	637.363	-	-	656.749
Obligaciones Financieras	524.802	-	513.240	-	573.314	-	561.535	-
Títulos de inversiones en circulación	<b>119.809</b>	-	<b>118.919</b>	-	-	-	-	-

#### d. Técnicas de Valoración

La siguiente tabla muestra la técnica de valoración, supuestos realizados y los datos de entradas utilizadas para medir el valor razonable al 31 de diciembre 2021 y 2020:

Activos	Nivel	Técnica de Valoración y supuestos realizado	Datos de Entradas
<b>Instrumentos financieros medidos a valor razonable sobre bases recurrentes</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo - Participaciones FIC	2	Técnica con enfoque de mercado, Metodología según norma SFC Cap. XI – valoración fondos de inversión colectiva (valoración por valor de unidad diario)	Valor de la unidad dado por la Fiduciaria, saldo actual y rentabilidad.

Activos	Nivel	Técnica de Valoración y supuestos realizado	Datos de Entradas
Inversiones	2	Técnica con enfoque de mercado, valoración mediante promedios ponderados de transacciones ocurridas durante el día de negociación.	Precios suministrados por proveedor de precios PRECIA.
<b>Instrumentos financieros no medidos a valor razonable</b>			
Cartera de créditos	3	Técnica con enfoque de ingresos, el valor razonable fue determinado usando modelos de flujo de caja descontados a las tasas de interés promedio que ofrecen los Bancos para el otorgamiento de nuevos créditos teniendo en cuenta el riesgo de crédito y el tipo de producto de acuerdo a la información publicada por la SFC.	Saldo de cartera por producto, flujo de intereses, comisiones y tasa de media por tipo de cartera.
<b>Pasivos</b>			
<b>Instrumentos financieros no medidos a valor razonable</b>			
Certificados de depósitos a término	3	Técnica con enfoque de ingresos, para los depósitos a término con vencimientos superiores a 180 días, su valor razonable fue estimado usando Modelos de caja descontados a las tasas de interés ofrecidas por los Bancos de acuerdo con el período de vencimiento y las tasas publicadas en el Informe de Valoración Bancamía INFOVALMER. Los CDT's con vencimientos inferiores a 180 días, su valor razonable es igual a su valor en libros.	Saldo de capital de los CDT's más intereses proyectados, tasa pactada para producto y fecha de vencimiento por título.
Obligaciones financieras	2	Técnica con enfoque de ingresos, el valor razonable se obtuvo con el flujo de los créditos descontados de acuerdo a la tasa de colocación de créditos de tesorería reportada por la Superintendencia Financiera de Colombia.	Saldo de créditos por producto y curva del mercado por crédito.
Títulos de inversiones en circulación	2	Técnica con enfoque de Ingresos, el valor razonable de los bonos se calculó con base a los flujos esperados hasta junio de 2023, fecha de pago del último cupón descontado a tasa de bancos, dado que es la tasa de fondeo externa para Bancamía.	Tasa de interés de tesorería reportada por la SFC y flujos esperados

## 43. GOBIERNO CORPORATIVO

**Junta Directiva y Alta Gerencia:** La Junta Directiva y la Alta Gerencia del Banco son conscientes de su responsabilidad en el manejo de los riesgos que tiene el Banco en el desarrollo de la actividad financiera, por lo cual, determinan las políticas y estrategias generales y corporativas, incluidas las de responsabilidad social y las de expansión del Banco, además de hacer seguimiento del cumplimiento de las mismas, del presupuesto anual y del plan de negocio. De otra parte, también fijan las políticas de identificación y mitigación de riesgos, conocimiento y monitoreo periódico de los principales riesgos del Banco y participan activamente en el diseño y aprobación de los elementos de los sistemas de gestión de riesgos para su adecuada administración. Adicionalmente, están debidamente enterados de los procesos, estructura de negocios y naturaleza de las actividades, con el fin de que los mismos sean monitoreados y se les efectúe un tratamiento adecuado.

**Políticas y división de funciones:** La Junta Directiva y la Alta Gerencia definen las políticas de gestión de riesgos, así como los procedimientos para su monitoreo, gestión y control en función de las demás actividades del Banco. La Vicepresidencia de Riesgos se encarga de la identificación, estimación, monitoreo y control de los riesgos de Crédito, Operativo, de Mercado y Liquidez. La responsabilidad de la Alta Gerencia, la Vicepresidencia de Riesgos y la Junta Directiva, varía de acuerdo con las políticas, directrices, límites y distribución de las competencias establecidas en los respectivos Manuales de Administración de Riesgos. La Vicepresidencia de Servicios Jurídicos y Cumplimiento realiza la evaluación del riesgo normativo, y el Oficial de Cumplimiento SARLAFT tiene a su cargo la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

**Reportes a la Junta Directiva:** La información acerca de las posiciones en riesgo se reporta mensualmente de forma clara, concisa, ágil y precisa a la Jun-

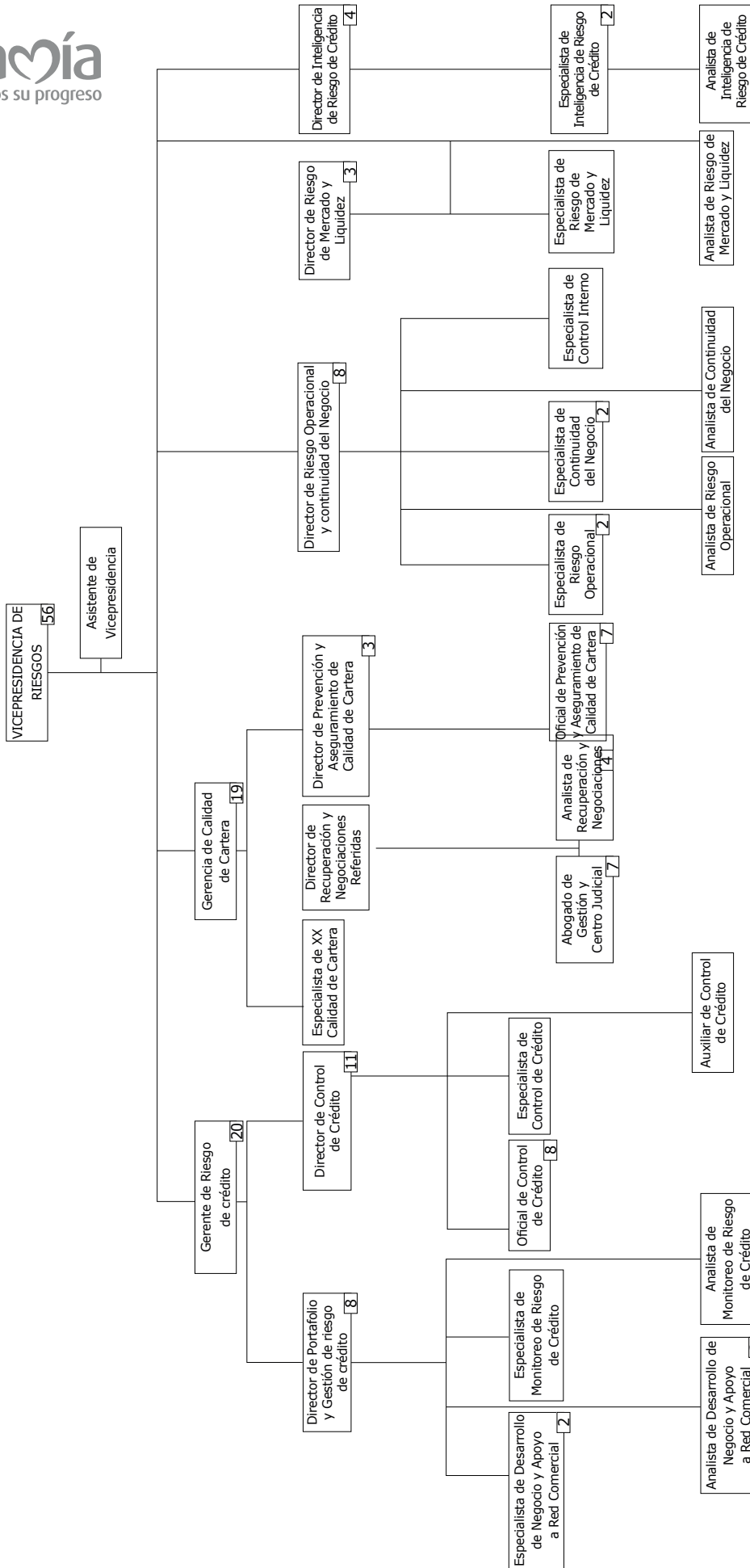
ta Directiva, previa revisión de la información por parte del Comité de Riesgos, indicando como mínimo las exposiciones por tipo de riesgo, por área de negocio y por portafolio. A la fecha, no se han reportado incumplimientos de los límites normativos, ni operaciones poco convencionales o por fuera de las condiciones de mercado.

Las operaciones con vinculados del Banco se han puesto en conocimiento de la Junta Directiva y han contado con su aprobación.

**Infraestructura tecnológica:** Las áreas de control y gestión de riesgos cuentan con la infraestructura tecnológica adecuada, la cual brinda la información y los resultados acorde con la naturaleza y volumen de operaciones del Banco. Existe un monitoreo de la gestión de riesgos de acuerdo con la complejidad de las operaciones realizadas.

**Metodologías para medición de riesgos:** Las políticas, procedimientos, mecanismos y sistemas de información existentes permiten identificar, medir y monitorear los diferentes tipos de riesgo: Liquidez, mercado, operacional, crédito, lavado de activos y financiación del terrorismo. De esta forma, es posible conocer las vulnerabilidades a las que está expuesto el Banco e implementar los controles para su mitigación.

**Estructura organizacional y recurso humano:** El Banco cuenta con una estructura organizacional y operativa que le permite asegurar la independencia entre el área de negocio, el área de control y la de contabilización, ofreciéndoles a los diferentes organismos decisorios del Banco los elementos técnicos y de juicio necesarios para una adecuada administración del riesgo. Los colaboradores adscritos a la Vicepresidencia de Riesgos cuentan con la experiencia y calificación requeridas para el cumplimiento de las funciones a ellos encomendadas. Su conformación se muestra a continuación:



**Verificación de operaciones:** Se cuenta con mecanismos de control adecuados para constatar que las operaciones se hicieron en las condiciones pactadas y a través de los medios de comunicación propios del Banco.

La contabilización de las operaciones se realiza de conformidad con las normas legales generales y especiales que regulan la materia. De esta forma se evita incurrir en errores que puedan significar pérdidas o utilidades equivocadas.

**Auditoría:** La Auditoría Interna está al tanto de las operaciones del Banco. Hace revisiones en forma periódica y sistemática, y genera informes con recomendaciones de mejoramiento y seguimiento en relación con el cumplimiento de límites, procesos, políticas y términos de operaciones realizadas.

## 44. CONTROLES DE LEY



Bancamía cumplió en los años 2021 y 2020 con los requerimientos de encaje, posición propia, capital mínimo, relación de solvencia e inversiones obligatorias.

## 45. SEGMENTOS DE OPERACIÓN



Un segmento de operación es un componente del Banco:

- Que desarrolla actividades de negocio de las que se puede obtener ingresos de las actividades ordinarias e incurrir en gastos (incluidos los ingresos de las actividades ordinarias y los gastos por transacciones con otros componentes del Banco).
- Cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la Alta Dirección en la toma de decisiones de operación del Banco, para decidir

- sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento; y
- Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada.

Otros factores para la identificación de los segmentos de operación son:

- Naturaleza de las actividades de negocio de cada componente.
- La existencia de gestores responsables.
- La información presentada a la Alta Dirección.

Descripción de los factores utilizados para la identificación de los segmentos

El negocio de Bancamía gira en torno a las actividades crediticias, que representan el 96% de los ingresos totales del Banco, en el que destaca la colocación de la cartera Microcrédito.

Por lo anterior, Bancamía cuenta con un único segmento de operación bajo el cual la Alta Dirección analiza el desempeño financiero de la operación del Banco, con base en la Cartera.

Así mismo, el Banco categoriza en este mismo segmento, los ingresos, gastos, activos y pasivos de las operaciones relacionadas con la captación de recursos a través de cuentas de ahorro, CDTS y la realización de operaciones de tesorería para la administración de la liquidez; ya que el Banco se fondea por las captaciones realizadas, los títulos de inversión en circulación y las obligaciones financieras.

El segmento de operación está compuesto por las siguientes modalidades:

**Cartera Microcrédito:** Son las operaciones de crédito donde concurren simultáneamente las siguientes condiciones: Todas las operaciones activas de crédito

a las cuales se refiere el artículo 39 de la ley 590 de 2000, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad y el saldo de endeudamiento del deudor no podrá exceder de ciento veinte (120) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito.

**Cartera Comercial:** Son todos aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los de vivienda, de consumo y microcrédito, Bancamía clasifica en esta modalidad las obligaciones otorgadas al segmento de Pequeñas Empresas, así como operaciones concedidas a microempresarios, pero que en virtud de su endeudamiento sistémico superior a 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes no pueden ser clasificadas como microcrédito.

**Cartera Consumo:** Son créditos que independientemente de su monto, se otorgan a personas cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

**Cartera Vivienda:** Son créditos otorgados a los colaboradores del Banco, destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual. Deben estar pactados en moneda legal y ser amparados con garantía hipotecaria en primer grado, constituida sobre la vivienda financiada. El plazo de amortización debe estar comprendido entre cinco (5) años como mínimo y treinta (30) años como máximo.

**Cuentas de Ahorro:** Son un depósito ordinario a la vista, en el cual los fondos depositados por el cliente tienen disponibilidad inmediata, generan rentabilidad durante un periodo determinado de acuerdo con variables como el monto ahorrado y las características propias del producto; las cuentas de ahorro se clasifican en depósitos de ahorro privado, depósitos de ahorro oficial y depósitos de ahorro de bajo monto.

**Certificados de depósito a término:** Son un título valor emitido por el Banco a un ahorrador que ha hecho un depósito de dinero con el propósito de constituir una inversión a un tiempo determinado, los cuales el Banco clasifica de acuerdo con su vencimiento.

**Obligaciones Financieras:** Son aquellas obligaciones que el Banco posee para el financiamiento de sus operaciones regulares del negocio y son diferentes a las obligaciones destinadas a la construcción o adquisición de un activo apto.

**Bonos Ordinarios:** son títulos que representan una deuda por parte de BancaMia como entidad emisora y como retorno o rendimiento se ofrecen intereses a una tasa indicada, de acuerdo con las condiciones de mercado al momento de realizar la colocación de los títulos.

Las operaciones del Banco que hacen parte del segmento de operación se realizan en las áreas geográficas nacionales de: Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima, Valle del cauca y Vaupés.

A continuación, se presenta la Información relacionada con los resultados del segmento de operación.

MODALIDAD DE CRÉDITO		2021	2020
Ingresos por intereses y valoración de actividades ordinarias	\$	483.481	464.807
Gastos por intereses y valoración de actividades ordinarias		(57.494)	(71.086)
<b>Ingreso neto por intereses y valoración</b>		<b>425.987</b>	<b>393.721</b>
Ingresos por comisiones y otros servicios		88.785	70.951
Gastos por comisiones y otros servicios		(9.844)	(6.362)
<b>Ingreso neto por comisiones y otros servicios</b>		<b>78.941</b>	<b>64.589</b>
Otros Ingresos de Actividades Ordinarias		27.006	15.074
Otros Gastos de Actividades Ordinarias		(283.030)	(248.751)

MODALIDAD DE CRÉDITO		2021	2020
<b>Ingreso (gastos) neto por comisiones y otros servicios</b>		<b>(256.024)</b>	<b>(233.676)</b>
Gastos de Depreciación y Amortización		(27.888)	(31.730)
Provisiones de cartera y cuentas por cobrar, neto		(136.215)	(160.209)
<b>Gastos neto por Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones</b>		<b>(164.103)</b>	<b>(191.939)</b>
<b>Utilidad antes de impuestos a las ganancias</b>		<b>84.803</b>	<b>32.696</b>
Gastos por impuestos a las ganancias		(34.629)	(12.477)
<b>Resultado Del Periodo</b>		<b>50.174</b>	<b>20.219</b>
<b>Activos</b>	\$	<b>2.015.832</b>	<b>1.943.377</b>
<b>Pasivos</b>	\$	<b>1.571.376</b>	<b>1.536.633</b>

La información y revelación de las actividades que componen el segmento general del Banco se podrá consultar en las notas del presente informe:

- Nota 28 Ingresos por intereses y valoración actividades ordinarias.
- Nota 29 Gastos por intereses y valoración actividades ordinarias.
- Nota 31 Ingresos por comisiones y otros servicios.
- Nota 32 Gastos por comisiones y otros servicios
- Nota 33 Otros ingresos.
- Nota 36 Gastos de Depreciación y Amortización.
- Nota 37 Impuesto a las ganancias.

## 46. IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

En la preparación de los estados financieros, se ha realizado el análisis del impacto que han tenido las medidas de mitigación frente al COVID-19 en la operación y en los resultados al 31 de diciembre de 2021 una vez declarada la Emergencia Sanitaria por la Organización Mundial de la Salud y por la Presidencia de la Republica.

El Banco en el 2020, aplicó la circular 022 de 2020 la cual daba instrucción sobre el manejo de clientes con periodos de gracia otorgados por las circulares 007 y 014 de 2020, además de la constitución de una provisión general de intereses para los intereses causados no recaudados de los créditos aliviados durante la vigencia de alivios y la circular 039 de 2020 en la que impartió instrucciones relacionadas con la extensión de la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD, y las medidas complementarias en materia de riesgo de crédito.

En lo corrido del año 2021 se aplicó la Circular Externa 012 de 2021 en la que se imparte instrucciones relacionadas con la extensión de la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD y de las medidas complementarias en materia de riesgo de crédito para el año en curso.

Para dar cumplimiento a la Circular Externa 022 de 2020 y posteriores, el Banco dispuso un Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) que permite establecer soluciones estructurales de pago mediante la redefinición de las condiciones de los créditos de aquellos deudores que tengan una afectación de sus ingresos o su capacidad de pago como consecuencia de la situación originada por el COVID-19, en condiciones de viabilidad financiera para el deudor.

Dentro de las alternativas de solución aplicadas durante el año 2021, están:

- Reducción en la cuota y ampliación del plazo del crédito.

- Incorporación de nuevos periodos de gracia (previo análisis).
- Negociaciones de reactivación: Clientes con posibilidad de reanudar el pago de sus créditos redefiniendo las condiciones de los mismos.
- Negociaciones de salida: Terminación de la relación, clientes sin capacidad de pago o de reactivación.
- Con el fin de atender los clientes que presentan mayor impacto en el flujo de caja, fue creada la línea de reactivación, con garantía FNG y cuenta con disminución de la tasa de interés.
- Plan Rescate: Clientes a los que se les otorga recursos adicionales con garantía FNG.
- Beneficio de condonación del 30% de la cuota por 4 meses, teniendo como condición el pago oportuno de las obligaciones; esta medida se ofreció a clientes en los que su plazo era mayor a 60 meses o clientes que en el primer contacto al ofrecer las medidas tradicionales han rechazado el PAD.
- Campañas para poner al día créditos que cerraron en la mora menor en los meses de enero y febrero de 2021.

Para llevar a cabo el programa expuesto anteriormente, Bancamía adoptó medidas diferenciales para cada uno de los 3 segmentos definidos en el programa, donde se revisa el nivel de afectación en su capacidad de pago, evaluando los siguientes puntos:

1. Criterios de Segmentación deudores.
2. Medidas para la redefinición de las condiciones de los créditos.
3. Evaluación del impacto financiero del PAD.

Al 31 de diciembre de 2021, el Banco contaba con una base de 87.182 operaciones de 81.945 clientes y un saldo a capital de \$394.049 que fueron objeto de análisis para otorgarles los alivios establecidos por el Banco. A continuación, se desglosa la base de operaciones:

En cuanto a los pasivos, durante el año 2021 no se han realizado cancelaciones anticipadas de títulos de Certificados de Depósito a Término (CDT) a causa de la pandemia.

	Operaciones	Clientes		Saldo Capital
Acepta el alivio	69.143	65.021	\$	322.394
Rechaza el alivio	10.971	10.273		30.507
No cumple con las políticas internas	3.413	3.302		17.427
No requiere el alivio	3.655	3.349		23.721
<b>TOTAL</b>	<b>87.182</b>	<b>81.945</b>	<b>\$</b>	<b>394.049</b>

Durante el año 2021, se realizó la apertura de 74.575 cuentas de ahorro Platamía para la dispersión del Programa Ingreso Solidario establecido en el Decreto Legislativo 518 de 2020, emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad en todo el territorio nacional, en el contexto del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Durante el 2021 se distribuyó \$484.520 producto de esta operación y el Banco ha generado ingresos por comisión de dispersión de Ingreso solidario por \$2.156.

Igualmente, durante el año 2021, se dispersaron beneficios por \$21 para cuatro usuarios del Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF) y \$6 para un usuario del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios (PAP).

Con respecto a los impactos del COVID-19 en la administración de riesgos del Banco se resume a continuación:

### ***Riesgo de Crédito***

En lo corrido del 2021, el Banco centró su estrategia en controlar el impacto del deterioro de la cartera a causa de la crisis sanitaria por COVID-19 por medio de aplicación de medidas PAD a los clientes que presentan afectación moderada en sus flujos de caja y de negociaciones especiales a los clientes con alta afectación en sus flujos de caja; asimismo, con el fin de mitigar los deterioros derivados de los vencimientos de los periodos de gracia se presentó un incremento en las provisiones individuales de capital como resultado de la actualización de la calificación trimestral de clientes. Adicionalmente, generó un stock de provisiones adicionales de \$14.215 al cierre de 2021, lo cual representa una disminución del 54,5% con respecto a diciembre 2020, debido al aumento de las provisiones normativas.

Sin desconocer el modelo de Microfinanzas, se cuenta con modelos de aseguramiento y recuperación de calidad de cartera. El primero, enfocado en elevar la calidad en la originación de la cartera asegurando la adecuada aplicación y adhesión a la política de crédito; el segundo, focalizado en generar políticas y estrategias que permitan maximizar la recuperación de la cartera y la correcta gestión por parte de los actores tanto internos como externos que intervienen en el proceso de recuperación.

### ***Riesgo de Mercado y Liquidez***

Bancamía para robustecer el plan de contingencia de liquidez, adquirió en el mes de julio un TCO como parte del fondeo estructural lo que incrementa la base de los Activos Líquidos de la entidad. Adicionalmente, como parte de la diversificación de sus fuentes de fondeo, Bancamía realizó una emisión de Bonos el día 23 de junio del 2021 por \$120,541, a un plazo de 2 años con tasa del IPC+1,98%, trasladando la participación de deuda con el sector financiero. Finalmente, el Banco viene monitoreando y gestionando la liquidez a través

de un seguimiento diario por parte del comité de liquidez que se lleva a cabo desde el inicio de la pandemia del COVID-19.

En el año 2021 Bancamía en miras a fortalecer el plan de contingencia de liquidez realizó una inversión en un TES de corto plazo – TCO, lo que incrementó la base del portafolio, sin embargo, Bancamía no tiene una posición de riesgo en el portafolio de inversiones por lo que no presenta impactos significativos dada la duración de los títulos y el monto manejado.

### ***Control Interno, Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio***

Durante 2021 se mantuvo la evaluación de los riesgos operacionales de los procesos de la cadena de valor bajo el direccionamiento metodológico del área de riesgos y el concurso de los dueños de proceso como responsables de la actividad, y de otra, la identificación y evaluación riesgos de procesos nuevos o con actualizaciones por iniciativas adelantadas o el mantenimiento de la cadena de valor, igualmente, se ha ejecutado la operación a través de estrategias resilientes bajo el direccionamiento estratégico del equipo de manejo de crisis conformado por la Alta Dirección del Banco y el despliegue táctico de las áreas de apoyo. Como resultado de esta gestión, se tiene el mapa de riesgo operacional con los controles de los procesos, lo cual permite inferir un grado de seguridad razonable en la operación.

Durante 2021 los eventos de riesgo operacional representaron una pérdida bruta por \$1.071 y los eventos representativos (COVID-19) corresponden a:

- Al efectuar operaciones de crédito se genera erradamente un mayor valor principalmente en la causación de la comisión MIPYME, cobrando IVA y reflejando mayores ingresos en la contabilidad por \$101.

El perfil de riesgo residual consolidado se mantiene en la zona de aceptabilidad definida por la Junta Directiva del Banco, con 9 riesgos por fuera de la zona de aceptabilidad, los cuales cuentan con planes de acción.

Como medida de respuesta ante otros incidentes de continuidad o eventos de crisis que se puedan presentar en el futuro, el Banco incorporó en el Plan de Manejo de Crisis las estrategias desarrolladas para la atención de la emergencia sanitaria COVID-19, dentro de las cuales se destacan el uso de tecnologías de información para la ejecución de operaciones financieras en los canales y medios digitales, los protocolos de bioseguridad aplicados de manera permanente en nuestras instalaciones para proteger a nuestros colaboradores y clientes, trabajo remoto de colaboradores y medidas de apoyo a nuestros clientes para dar continuidad a la prestación de los servicios ofrecido a nuestros consumidores financieros.

### ***Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)***

El enfoque para el año 2021, fue trabajar acciones que involucraran el mejoramiento y consolidación de nuevos controles alrededor del SARLAFT, lo que permitió dar cumplimiento a las etapas del sistema, mantener el perfil de riesgo en bajo, mejorar procesos de atención de solicitudes de otras áreas, así como la atención de los reportes y requerimientos presentados por los organismos internos y externos en materia de SARLAFT.

Con corte a diciembre de 2021, se evidencian cambios en los riesgos y controles en el SARLAFT, siendo atendidos estos riesgos y evaluados sus controles, presentando los resultados a la alta dirección y otras áreas de la Entidad en sesiones donde el área de SARLAFT tuvo participación.

En virtud de lo anterior, el SARLAFT de Bancamía durante el periodo en mención, continuó la gestión en los siguientes frentes:

- Mejora de los tiempos y la oportunidad de gestión de las alertas y operaciones inusuales.

- Actualización de los procesos, políticas y demás documentos como base de la implementación de la CE027/2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia. (SARLAFT 4.0), la cual empezó a regir desde el 2 de septiembre de 2021.
- Perfeccionamiento de controles tecnológicos para asegurar la obtención de soportes de origen de fondos en la apertura de productos de captación con base a las políticas de la entidad.
- Automatización del proceso de cargue de listas y cobertura con más fuentes de información para la validación de contrapartes con las que tiene relación el Banco.
- Seguimiento del proceso de segmentación SARLAFT, a través del desarrollo de la metodología integrada en el aplicativo Monitor Plus, denominada K-Prototype, que permite monitorear los cambios de segmento con base en su comportamiento transaccional, generar señales de alerta y establecer un nivel de riesgo que permita controlar y prevenir el riesgo de LA/FT/FPADM
- Seguimiento a la implementación de RPA SARLAFT- Robotic Process Automación para realizar consultas masivas de forma automática en las listas de Administración de Riesgos de LAFT a contrapartes y prospectos con los que tenga relación el Banco, al igual que monitorear los existentes como parte de los procesos de debida diligencia.
- Puesta en marcha del Modelo de Riesgo LA/FT/FPADM vinculación y monitoreo de contrapartes, que consiste en identificar, medir y controlar el riesgo de las contrapartes a vincular al Banco y monitorear las existentes a través de la definición de variables contenidas en los factores de riesgo y adelantar con ello una adecuada y efectiva gestión del riesgo.

Lo anterior ha permitido fortalecer el SARLAFT y agregar valor a la entidad en cuanto a:

- Mayor cobertura de fuentes de información para la validación de clientes y contrapartes, mejorando la gestión del riesgo de LA/FT, para los procesos de vinculación y monitoreo.
- Comprender los comportamientos de los clientes y contrapartes, focalizando los esfuerzos en función del Riesgo.
- Reducción tiempos de ejecución y respuesta de procesos al automatizar actividades.
- Monitorización efectiva de los clientes, contrapartes y las transacciones basadas en riesgo.
- Robustecimiento procesos de monitoreo y ejecución permanente
- Acompañamiento permanente a proyectos para el suministro de nuevos productos y servicios.
- Perfeccionamiento de sus políticas, procedimientos y procesos alrededor de la prevención del LA/FT.

## 47. APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los Estados Financieros han sido autorizados para su emisión por el Representante Legal y/o Junta Directiva el 28 de febrero de 2022. Estos Estados Financieros van a ser puestos a consideración del máximo órgano social, quien puede aprobarlos o modificarlos.

## 48. HECHOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL PERÍODO SOBRE EL QUE SE INFORMA

---

La administración del Banco ha evaluado los acontecimientos posteriores que ocurrieron entre el 1 de enero y el 28 de febrero de 2022, fecha que los estados financieros estaban disponibles para ser emitidos, y determinó que no han ocurrido acontecimientos posteriores que requieran el reconocimiento o la revelación de información adicional en estas declaraciones.