



**Informe de Responsabilidad Social Corporativa
Enero - Diciembre 2009**

Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A.

Nuestra Banca

Bancamía es una entidad financiera creada a partir de trayectoria microcrediticia de las dos ONGs, la Corporación Mundial de la Mujer – Colombia (Bogotá) y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, que con 19 y 23 años respectivamente de experiencia exitosa en la atención de las necesidades de los microempresarios del sector de la microempresa de Colombia, decidieron unirse para fortalecer su gran proyecto de responsabilidad social y convertirse en Banco. En este proceso, la afinidad misional de la Fundación BBVA para las Microfinanzas, hizo viable la alianza de dichas entidades y la creación del Banco de las Microfinanzas – Bancamía S.A.

Bancamía abrió sus puertas en octubre de 2008 al público, como el primer establecimiento bancario dedicado exclusivamente a los servicios financieros para el sector de las microempresas, es una entidad sustentada en sólidos principios y basa su desarrollo en el conocimiento y acompañamiento de los microempresarios colombianos, con el objetivo de promover el desarrollo de sus grandes clientes, que con pequeños negocios, transforman la economía del país.

Nuestra Misión

Mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos.

Nuestra Visión

Facilitar el desarrollo productivo de los clientes en la base de la pirámide económica, a través de la provisión de productos y servicios financieros a su medida.

Nuestros Pilares

- **Facilitamos el crecimiento rentable y sostenible del cliente en el tiempo:** Escuchamos y comprendemos sus necesidades; acompañamos y ofrecemos un servicio integral; Nos comprometemos con el éxito del cliente; Construimos relaciones estables y de largo plazo con el cliente
- **Profesionales y colaboradores expertos y eficientes con vocación social:** Profesionales y colaboradores altamente productivos. Excelentes en la provisión de servicios, ágiles y eficientes. Son cercanos, generan confianza y creen en el cliente.

- **Auto sostenibilidad:** Obtenemos resultados económicos que soportan el desarrollo y la expansión de las actividades del Banco. Buscamos que cada cliente sea sostenible y de esa manera dinamizamos la misión. Somos una institución eficiente que hace uso óptimo de todos sus recursos con criterio de austeridad.

Nuestros Principios

- **Ética y responsabilidad social:** nuestro comportamiento está fundamentado en sólidos principios éticos y de responsabilidad social.
- **Orientación social:** somos una organización con fines sociales, dedicada a mejorar las condiciones de los sectores que no tienen acceso al mercado financiero tradicional a nivel nacional. Esto requiere de las personas que trabajan con Bancamía vocación hacia lo social. No prestamos sólo servicios financieros, transformamos vidas.
- **Generación de riqueza:** sin excedentes económicos no puede haber resultados sociales. Buscamos producirlos orientando nuestras actividades dentro de sanos parámetros económicos, sin olvidar que para Bancamía las utilidades son un medio.
- **Pasión y excelencia:** nos apasiona servir a los demás y trabajar en equipo para lograr la excelencia en todo lo que hacemos, buscando satisfacer en forma integral las necesidades de nuestros clientes.

Posicionamiento

El slogan “**Cree en mí**” identifica a Bancamía y la posiciona como una institución financiera líder en la Banca Relacional, soportada en el desarrollo de una banca fundamentada en conocer sus clientes y sus necesidades.

Bajo este concepto, Bancamía es líder en servicio, financiación, cobertura y atención a la población de bajos ingresos, comprometida que cree y trabaja en la transformación de un país que como Colombia, pasa de los sueños a las grandes realidades.

Código de Gobierno Corporativo

El Código de Gobierno Corporativo de Bancamía, da a conocer los lineamientos que enmarcan la dinámica institucional en función de la sociedad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que se pueda establecer y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a la realidad social.

En tal sentido, en este documento se recopila de manera clara y concreta cada una de las directrices establecidas, para orientar la estructura y la dinámica institucional, buscando proteger los intereses de las accionistas, de los clientes y de los trabajadores del Banco.

De otra parte, el sistema de Gobierno Corporativo del Banco cuenta con normas de conducta internas contenidas en el Código de Conducta , que consagran los postulados y principios éticos que deben regir las actuaciones de sus directivos, administradores y empleados.

Código de Conducta y Ética

El Código de Conducta y Ética de Bancamía, consigan las normas de comportamiento, actuaciones, reglas y normas adicionales en busca de fomentar las actitudes y comportamientos más adecuados para el crecimiento y fortalecimiento del Banco, el cual es adoptado y cumplido por la totalidad de sus directivos y empleados.

Este documento consigan el eje de las actitudes y comportamientos que promueve el Banco, como es la integridad corporativa, es decir, la dedicada apuesta por ser y comportarse de manera, honesta e intachable. Desde el convencimiento que sin ella no sería posible contar con la confianza de los clientes y restantes grupos de interés con los que se relaciona el Banco, así como las sociedades en que opera.

Compromiso de Reinversión de Utilidades.

Los accionistas del Banco, asumieron el compromiso de retener el 80% de las utilidades susceptibles de distribución generadas en cada ejercicio, desde la fecha de constitución del Banco, con el fin de fortalecerlo patrimonialmente y así, generar mayor disponibilidad de recursos, para ofrecer soluciones a los empresarios de la microempresa y a sus familias, lo anterior constituye una clara materialización de la responsabilidad que Bancamía y sus accionistas tienen con la población de menores ingresos.

Promesa de valor de la Banca orientada a las microfinanzas.

- Respeto y aceptación - Una relación duradera y cercana entre la entidad y el cliente (Banca Relacional).
- Oportunidad de inclusión al sistema financiera formal, liberándolo del alto costo que ofrecen las fuentes informales de crédito (Usura).
- Cobertura – Canales que permitan al Banco llegar a donde está el cliente y le faciliten la utilización de los servicios.

- Respuesta oportuna - Agilidad en el proceso de crédito y en la prestación de servicios.
- Procesos y trámites simples, sencillos y amigables.
- Costos adecuados y justos.
- Productos innovadores y acordes a las necesidades de los clientes y de sus negocios.
- En el caso de las mujeres, al aumentar el nivel económico y proporcionar acceso a los recursos el microcrédito.
- Permanencia – Obtenida a partir de la sostenibilidad de la institución.

Área Interna

1. Desarrollo de Personal

Gestión por Competencias

Para el desarrollo estratégico de la gestión de Bancamía se cuenta con un equipo humano altamente comprometido, con altos principios éticos y con las competencias organizacionales y las habilidades técnicas necesarias para el logro de las metas de cada cargo. Es así que con el objetivo de atraer, seleccionar y desarrollar el mejor talento humano, se diseñó un sistema de gestión basado en competencias organizacionales que ofrece las mejores alternativas para la selección de los colaboradores del Banco y su crecimiento profesional y personal. Las competencias organizacionales que busca gestionar en el talento humano de Bancamía, desde el proceso de selección y durante la vida laboral del colaborador, son:

- Relaciones Interpersonales
- Trabajo en Equipo
- Sensibilidad social
- Orientación de Servicio al cliente
- Innovación
- Iniciativa
- Flexibilidad
- Razonamiento conceptual
- Comunicación

De igual manera, para garantizar una alta predictibilidad y mejora del proceso de selección, se aplican pruebas de competencias, se hacen entrevistas a profundidad de incidentes críticos (para medir las competencias) y se tienen informes psicológicos, donde se compara las competencias y el perfil del candidato contra el perfil del cargo, logrando tener una alta confiabilidad.

Formación y Capacitación

Para el 2009 Bancamía impartió 3.571 horas de formación en diferentes temáticas como: manejo de Cobis y manejo de Palm, administración de cartera, levantamiento de información, servicio al cliente, tecnología microcrediticia, SARLAFT, banca relacional, continuidad del negocio, inducción corporativa, nociones básicas bancarias, servicio al cliente, cadena de valor, promoción, contacto y cierre, procesos y calidad, trabajo de campo, matemática financiera, análisis de crédito, documentación de crédito,

normalización de cartera, microseguros, lineamientos jurídicos, crédito rural, ofimática y manejo de faltas disciplinarias. Al finalizar el 2009 el banco capacitó un total 1.090 funcionarios, equivalente al 70% de la planta de personal.

Adicionalmente, Bancamía desarrolló el proyecto de diseño de la estrategia de capacitación para la fuerza comercial e inducción general al banco, donde se estructuró el entrenamiento de la tecnología y metodología crediticia, el análisis de reglamentación, el análisis y evaluación del microcrédito y estableció la estrategia general de capacitación del banco a través de facilitadores a nivel nacional.

Cultura Organizacional

Bancamía lanzó el programa de renovación cultural en Bancamía con el objetivo de Fortalecer **la Cultura Bancamía** con énfasis en los pilares de: *Banca relacional, vocación de servicio social, trabajo en equipo y eficiencia organizacional*. Dentro de las estrategias del programa, el taller se enfocó en la sensibilización en valores al 100% del personal de las oficinas de red y la dirección general de Bancamía con el fin de reconocer y socializar los valores de integridad, vocación de servicio social, orientación a la excelencia, trabajo en equipo, honestidad y honradez, y los pilares de la cultura deseada para el banco.

1. Servicios al Personal

Salud Ocupacional

En el último año, se realizó la primera convocatoria de brigadistas a nivel nacional con el fin de capacitar personas responsables por guiar, orientar y atender en caso de emergencias, así como prevenir riesgos y accidentes relacionados con las funciones. En total se seleccionaron 158 brigadistas en todo el país. Se conformó el comité de emergencias de Bancamía especificando la responsabilidad de cada uno de los integrantes del comité, así como el campo de acción del mismo.

Se realizó el primer simulacro de evacuación en la dirección general de Bancamía logrando una participación de 212 colaboradores, más la participación del 100% de proveedores y consultores que se encontraban en el edificio en la fecha designada.

Bancamía ha iniciado el levantamiento de Panoramas de riesgos, planes de evacuación y simulacros de evacuación de las oficinas de red a nivel nacional logrando un cubrimiento de 99 oficinas, 96% de las oficinas a nivel nacional.

Así mismo, el Banco brindó asesorías de pausas activas con el apoyo de una enfermera a nivel de la dirección general y las oficinas de Bogotá. Se instaló el software de pausas activas en el 100% de los equipos de cómputo en la dirección general para hacer campañas de prevención de enfermedades profesionales.

Área Externa

Relaciones

1. Clientes

Bancamía y sus colaboradores, trabajan en función del servicio a sus clientes, hombres y mujeres microempresarios, luchadores por naturaleza que con sus negocios generan un alto porcentaje de empleo en Colombia.

Los microempresarios del sector informal de la economía, quienes hoy son nuestros clientes son emprendedores, hombre y mujeres que requieren permanentemente alto capital de trabajo y quienes respaldan el crédito que obtienen con su negocio.

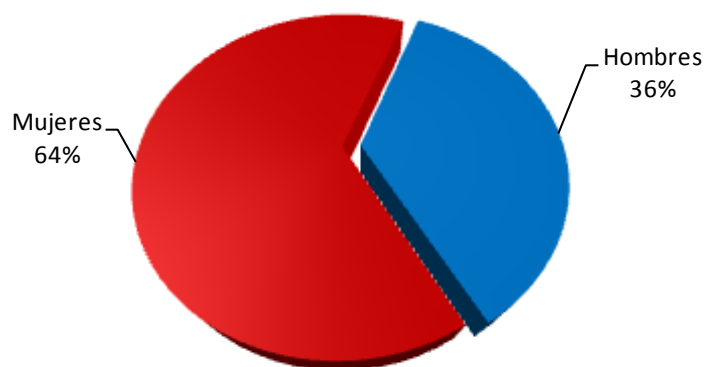
Bancamía cree y conoce a aquellos clientes que con grandes negocios, que no consiguen acceder al crédito y a otros servicios de la banca tradicional.

Buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, Bancamía cerró el 2009 con 103 oficinas y 2 puntos de atención, destacándose la apertura de 26 nuevas oficinas. Permitiendo al Banco hoy día, llegar a 20 departamentos, 450 municipios y 16 capitales, llegado así a los microempresarios de más de 466 poblaciones, con lo cual Bancamía cumple el compromiso de llegar a zonas geográficas distintas a las capitales de los departamentos Colombianos, haciendo más fácil el acceso al crédito.

Principales Cifras e Indicadores.

Al cierre de 2009, Bancamía cuenta con 285.769 clientes y 301.389 créditos vigentes.

Dentro de la población atendida se destaca que el 64% corresponde a mujeres, en su mayoría cabeza de familia.



Perfil del cliente Bancamía

- Emprendedores por naturaleza.
- Empresarios del sector informal de la microempresa.
- Respaldan el crédito con su negocio.
- Necesidad permanente de capital de trabajo.
- Por lo general no llevan registros contables.
- Prefieren los créditos rápidos, fáciles, de corto plazo.
- Aprecian la atención personalizada, fundamento de la banca relacional.

Distribución por Edades

Del total de la base de clientes, el Banco ha colocado sus recursos a empresarios de todas las edades, incluidos aquellos pertenecientes a la tercera edad, como se observa en la tabla.

Distribución por Edades	
< 30 años	17%
31 - 50	56%
51 - 60	19%
> 60 años	8%

Sector Económico

También es necesario destacar como la financiación otorgada por el Banco, ha sido direccionada a todos los sectores microempresariales, como se observa en la tabla.

Sector Económico	
Comercio	53%
Servicios	28%
Productor	13%
Rural	6%

Monto del Crédito

Resultado de la orientación eminentemente social de Bancamía, un 79% del total de créditos otorgados fue por un monto de hasta tres millones de pesos o menos (\$3.000.000), como se observa en la tabla.

Monto del Crédito	
Hasta 600	8%
601 - 1.000	16%
1.001 - 1.500	26%
1.501 - 3.000	30%
3.001 - 5.000	13%
5.001 - 12.422	8%
12.422 - Más	1%

En cuanto a Infraestructura, el propósito fundamental es garantizar que todas las operaciones se realicen dentro de los parámetros de seguridad exigidos por la industria bancaria y a la vez, consolidar el modelo técnico y operativo como

apoyo fundamental en la estrategia comercial diseñada por el Banco, para llegar al sitio natural de los clientes a bajos costos transaccionales.

Con el objetivo de cubrir nuevos espacios en el mercado, en octubre del 2009 se logró la puesta en producción del "*Core Bancario Cobis Etapa I*" con alcance en producto del activo, para lograr así ampliar la oferta de productos y servicios a los clientes.

En cuanto a planes comerciales y consientes de la necesidad de ampliar la oferta de productos y servicios a los microempresarios de Colombia, para el 2010 Bancamía se propone incursionar en los CDTs y Cuenta de Ahorros y fortalecer el Crédito Rural y Crédito Pyme.

De otra parte con el ánimo de fortalecer la relación con los clientes, en las oficinas de Bancamía se llevan a cabo tomas de zonas, que permiten un mayor acercamiento entre el Banco y los clientes generando un canal de comunicación cercano y confiable para conocer las necesidades de los microempresario y para ofrecerles herramientas que les permita seguir creciendo de forma sostenible.

La fuerza comercial de Bancamía, se destacan por su dedicación y profesionalismo, tanto en los procesos como en la gestión de los resultados. En relación con los clientes, asumen la ineludible responsabilidad de comprobar su voluntad y capacidad de hacer frente a las obligaciones que adquieren. En este sentido la fuerza comercial del Banco, debe conocerlos muy bien para ofrecer una ayuda proporcionada que puedan afrontar y les permita crecer.

2. Proveedores

Bancamía mantiene con los proveedores un trato justo, basado en la igualdad de oportunidades y en la objetividad, así como respeto a las instituciones y los mercados con los que se relaciona, se debe mantener en todo momento la transparencia y el espíritu de colaboración necesarios.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un registro único de proveedores que permite tener información confiable y consolidada acerca de los servicios, calidad y costos del servicio que prestan a las diferentes áreas del Banco.

3. Programas Especiales

a. En Materia Ambiental

Capacitación virtual sobre análisis de riesgos ambientales y sociales (ARAS)

Bancamía se encuentra trabajando en la creación de un sistema de gestión social y medioambiental, y para el efecto designó al oficial de cumplimiento (SEMS Officer) como responsable de la formulación de políticas, estructuración de campañas de sensibilización dirigidas a la red comercial sobre el alcance del sistema, elaboración y divulgación del manual de administración del sistema de gestión.

Con miras a la implantación de la cultura de protección ambiental, Bancamía forma parte del programa ambiental de las Naciones Unidas y en desarrollo de tal membresía, ha participado a través de funcionarios de la alta dirección en los eventos de capacitación dispuestos por dicha organización, tales como "Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales" (ARAS).

b. En Materia Social

Programa de Cadena de Valor



Durante el segundo periodo del 2009, se desarrolló un programa especial para aumentar la productividad de los pequeños productores de leche en zonas remotas de Cundinamarca y Boyacá.

Mediante este programa, Bancamía será pionera en desarrollar un esquema de financiación a través de cadenas de valor, que ofrece créditos a los pequeños productores de leche de zonas rurales remotas, la etapa piloto del programa fue lanzada en el mes de marzo del 2010, para esta etapa el programa está dirigido a los productores de leche ubicados en las zonas de cobertura de las oficinas de Bancamía en Ubate y Sogamoso.

Este programa constituye no solo una herramienta, para mejorar la calidad de vida y la productividad de los negocios de los productores de leche a través de los préstamos, también ofrece una oportunidad para que, los productores establezcan un historial crediticio y se relacionarse con una institución financiera formal y no recurran a los prestados informales.

Bancamía tiene como objetivo, extender el programa a otras regiones, al sector lechero en general y eventualmente a otras industrias colombianas.

Expomía - La Exposición de Productos y Servicios de los Clientes de Bancamía

Con el objetivo de consolidar canales de comunicación y cercanía con los clientes y Microempresarios en general, Bancamía desarrollo Expomía, donde se reúne la mejor muestra de los productos y servicios de los microempresarios colombianos.



Con el desarrollo de esta feria, Bancamía busca:

- Generar un ambiente que permita a nuestros clientes comercializar sus productos entre el público cercano a Bancamía.
- Fortalecer los lazos de banca relacional con nuestros clientes.
- Destacar y reconocer el esfuerzo y la capacidad emprendedora de los clientes para mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

Infomía - Asistencia Prelegal

Con el fin que los clientes contarán de forma gratuita por un periodo único de 6 meses con un servicio de asistencia legal para la solución de inquietudes de tipo jurídico, Bancamía contrató la firma Prelegal Assist S.A. en el periodo comprendido entre diciembre de 2008 y mayo de 2009.

Por medio de la firma Prelegal Assist, los clientes de Bancamía contaron con:

- Asesoría legal de primera calidad.
- Acceso a un abogado especializado que atenderá sus consultas vía telefónica en diversas áreas del derecho.
- El cliente podrá consultar cualquier tipo de problema legal que esté dentro de las áreas de especialidad.

La Ruta del progreso

Con el propósito de fortalecer la relación del banco con sus clientes, consolidar su progreso y aumentar el emprendimientos de los grandes microempresarios con pequeños negocios de Colombia, Bancamía creó la Ruta del progreso.

Desde el mes de Noviembre de 2009, Bancamía y su Ruta del Progreso está viajando por toda



Colombia para darle un gran cambio de imagen y de vida a sus clientes y a todos los microempresarios. A partir de ahora sus ganas de crecer son apoyadas por la Banca de los que no tiene banco.

Banca de las Oportunidades

Bancamía participa activamente dentro de la política de largo plazo del Gobierno Nacional, con la cual se promueve reducir la pobreza, la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.



En el primer trimestre del 2010, por medio de los eventos de la Banca de las Oportunidades, Bancamía entregó \$ 39.372.050, a 21 microempresarios Colombianos con ganas de crecer.