

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Bancamía es un banco con sentido social que en su misión y visión establece el compromiso de contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental del país.

La misión de Bancamía incluye el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes, y el valor social que aporta se expresa principalmente en la inclusión de población de la base de la pirámide económica al sector financiero formal.

De este modo, **todos los productos financieros ofrecidos por Bancamía tienen un contenido social**. Adicionalmente, Bancamía tiene relación con diversos grupos de interés, con los cuales asume compromisos de creación de valor y de contribución a sus objetivos.

1. Relación de Bancamía con sus grupos de interés

Bancamía mantiene relaciones con grupos de interés tanto externos como internos. La siguiente gráfica muestra los grupos de interés identificados, siendo los colaboradores y los accionistas grupos de interés internos. A través de sus acciones, el banco pretende generar valor para todos nuestros grupos de interés y para Bancamía.

Gráfica 1. Principales grupos de interés de BANCAMÍA S.A.



A continuación se detallan las contribuciones que Bancamía pretende realizar a dichos grupos.

1.1. Grupos de interés externos

- **Clientes:** Ofrecer servicios financieros adaptados a sus necesidades. Bancamía tiene en cuenta las condiciones socio-económicas del mercado objetivo con el fin de ofrecer productos ajustados a sus necesidades comprometiéndose con su éxito.
- **Comunidad:** Aumentar la cobertura del Banco tanto en términos de presencia geográfica como en volumen de población atendida. Bancamía contribuye activamente al desarrollo socio-económico de las comunidades en que presta sus servicios de manera que éstos conduzcan a generar actividades productivas en las zonas en que los clientes tienen su negocio.
- **Proveedores:** Hacer partícipes a nuestros proveedores de los beneficios y crecimiento del Banco al estimular el dinamismo de sus actividades.
- **Instituciones microfinancieras (IMFs):** Contribuir al fortalecimiento de la industria microfinanciera en Colombia y compartir experiencias con otras instituciones a fin de promover las mejores prácticas en la industria de las microfinanzas.
- **Gobierno:** Influir en las políticas públicas encaminadas a la inclusión financiera, al desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, a la reducción de la pobreza, a la reducción de la tasa de desempleo, y a las metas de crecimiento económico, entre otras.
- **Regulador:** Dar cumplimiento a las normas que rigen el sector y acatar las instrucciones y recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.2. Grupos de interés internos

- **Colaboradores:** Realizar una gestión del talento humano basada en un enfoque de competencias y desarrollo integral del equipo humano.
- **Accionistas:** Crecer de manera sostenible y aportar positivamente al desarrollo misional de nuestros accionistas.

Parte del valor creado por Bancamía de forma directa puede ser cuantificado en términos monetarios. Esto puede verse en la Tabla siguiente, en la cual se exponen los valores destinados a cuatro grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y Gobierno.

Tabla 1. Creación de valor directo

Grupo de interés	Creación de valor directo	Año 2010*
Colaboradores	Gastos de personal	\$62.211
Clientes	Intereses pagados	\$545
Proveedores	Gastos de administración	\$27.548
Gobierno	Contribuciones e impuestos	\$5.998

*Cifras en millones de pesos

2. Evaluación de resultados

Siguiendo la metodología del triple resultado (triple bottom line, de John Elkington), el aporte de Bancamía puede ser abordado en tres dimensiones: económica, social y ambiental. La información que se presenta en este documento corresponde a las actividades realizadas por Bancamía en el año 2010.

1.1. Dimensión económica

En la dimensión económica, Bancamía ha realizado importantes aportes a la sociedad. Como entidad financiera, ha canalizado recursos para el emprendimiento de proyectos productivos y la creación y consolidación de microempresas, lo cual, aporta al crecimiento económico, tiene efectos en la reducción de la tasa de desempleo, aumento del ingreso per cápita, redistribución del ingreso y en general genera un mayor bienestar para la población.

- **Creación de riqueza:**

Bancamía contribuye de manera importante a la creación de riqueza mediante la prestación de servicios financieros. Los 341.100 clientes atendidos pertenecen a sectores en la base de la pirámide económica, lo que realza su impacto en la creación de riqueza en un país como Colombia, cuyo nivel de pobreza estimado es de 45,5%.

- **Continuidad en la empresa y crecimiento sostenido**

El equipo humano de Bancamía trabaja por la continuidad de la empresa y su sostenibilidad en el tiempo. En este sentido, los resultados de 2010 son prometedores. La cartera de créditos creció 29,6%, el volumen de clientes aumentó 19,4% y las utilidades fueron de \$16.110 millones. Por acuerdo de sus accionistas las utilidades de los años anteriores se han reinvertido.

- **Generación de empleo**

La actividad microfinanciera de Bancamía tiene una incidencia positiva en la tasa de desempleo, ya que nuestros clientes generan su propia actividad productiva y de esta manera no presionan el mercado laboral (menos personas buscando empleo y más personas ocupadas). Bancamía ha generado 1.647 empleos directos.

- **Generación de valor en la captación**

Ahorramía, la cuenta de ahorros ofrecida por Bancamía, es consistente con su estrategia de comercialización de productos a bajo costo para facilitar el acceso de personas en la base de la pirámide económica.

Esta cuenta de ahorros es un mecanismo efectivo de bancarización ya que su estructura de precios y costos hace que los clientes sean beneficiados con un producto financiero de valor agregado.

Del mismo modo, el producto *Rentamía* (CDT), ofrece tasas de interés muy competitivas y el monto mínimo de apertura es de solamente \$50.000.

1.2. Dimensión Social

Impacto social externo

- **Banca relacional**

Bancamía fundamenta su actividad en un esquema de banca relacional, esto es, en el establecimiento de relaciones a largo plazo con sus clientes. En el marco de este esquema, se brinda un acompañamiento a los clientes en materia financiera y se realizan visitas a sus negocios y viviendas, a fin de conocer de cerca sus condiciones y posibilidades productivas y financieras, así como conocer de sus expectativas de crecimiento y apoyarlos en este propósito. Nuestra banca, 100% relacional, monitorea y asesora cada cliente permanentemente lo cual genera cercanía productiva y acompañamiento, derivándose adicionalmente un mejor indicador de calidad de cartera de microcrédito frente a otras modalidades del microcrédito.

- **Inclusión financiera**

Uno de los grandes aportes de valor a la sociedad, es la labor que realiza Bancamía en la inclusión financiera de clientes que se encuentran por debajo del umbral de pobreza. En 2010 logramos acercar nuestra atención financiera a 23.886 personas cuyo nivel de ingresos los catalogaba por debajo de la línea de pobreza (Ingresos inferiores a \$US 2 por día), de los cuales 23.830 (99%) vivía con menos de US\$ 1,25 diarios.

Tabla 2. Clientes atendidos que se encuentran por debajo de la línea de pobreza en 2010

Ingreso diario	Número de clientes
< 1,25 USD	23.830
1 - 2 USD	56
Umbral de pobreza (< 2 USD)	23.886

- **Atención a sectores sociales desfavorecidos**

En el año 2010, la participación de los clientes de los estratos socio-económicos 1, 2 y 3 fue de 98,86% sobre el total de la base de clientes. Esta es una clara evidencia del trabajo de Bancamía en pro del mejoramiento del nivel de vida de las personas de menores ingresos. Los créditos otorgados se orientan a financiar actividades productivas que conduzcan al desarrollo productivo de los clientes.

Al clasificar nuestros clientes por rangos de ingresos, encontramos que solamente un 33,41% de ellos tenían ingresos equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales vigentes, correspondiendo éstos a personas con microempresas que han tenido un crecimiento en tamaño e ingresos.

El 10,69% de los clientes percibía ingresos inferiores a 1 salario mínimo (\$515.000) y 13,67% entre 1 y 2 salarios mínimos. A estos clientes se les otorgó financiación para sus proyectos de negocio, con acompañamiento y asistencia en la identificación de costos e ingresos de sus negocios.

Tabla 3. Clasificación de los clientes por rango de ingresos

Rango de ingresos	Cantidad de clientes	Proporción
<1 S.M.L.M.V	37.089	10,69%
1-2 S.M.L.M.V	82.155	23,67%
2-3 S.M.L.M.V	67.751	19,52%
3-4 S.M.L.M.V	44.141	12,72%
4-5 S.M.L.M.V	29.457	8,49%
5-6 S.M.L.M.V	21.663	6,24%
>6 S.M.L.M.V	64.848	18,68%

- **Nuevos productos y servicios**

En diciembre de 2010 se lanzó el producto *Ahorramía*, una cuenta de ahorros diseñada especialmente para el perfil de nuestros clientes y en menos de un mes se abrieron 1.121 cuentas, acumulando un saldo de \$301 millones. Teniendo en cuenta que el crédito promedio otorgado por Bancamía es de \$2,3 millones, puede afirmarse que los depósitos de los ahorradores sirvieron para apoyar los proyectos de al menos 131 clientes.

Otro producto creado en 2010 fue *Rentamía*, Depósito a Término Fijo (CDT). A 31 de diciembre de 2010 se tenían 1.233 CDTs con un saldo de \$31.241 millones.

- **Cultura financiera**

Además del aporte a la inclusión financiera y la bancarización, Bancamía ha promovido la educación financiera entre los clientes a través del acompañamiento de los ejecutivos de microfinanzas y de la información difundida en torno a los derechos y deberes de los clientes como consumidores financieros.

Impacto social interno

El desarrollo humano y profesional de los colaboradores así como su vida familiar es objetivo prioritario de Bancamía. El marco de referencia de la gestión de talento humano se traduce en un máximo interés en las personas y en los resultados.

Durante 2010 se llevaron a cabo importantes adelantos en materia de gestión del talento humano y administración de personal, las cuales se detallan a continuación:

- **Selección de personal**

Se tuvo como objetivo el ingreso del mejor talento a Bancamía asegurando el cumplimiento y ajuste de los perfiles definidos para la Red Comercial y la Dirección General. En promedio por cada persona seleccionada se analizaron 7 personas, para un total de 2800 hojas de vida evaluadas, con su respectiva aplicación de pruebas. Durante el año 2010 se vincularon 566 personas.

Dentro del plan de carrera se promovieron 214 personas al interior de la organización, el 13% del total de colaboradores, apoyando con ello su crecimiento personal, laboral y profesional al interior del banco.

- **Clima organizacional**

La valoración del Clima Organizacional, se constituyó en un paso muy importante al permitirnos conocer la percepción de los colaboradores frente a la relación con sus líderes, sus compañeros de trabajo y frente a la organización. La evaluación se llevó a cabo con el acompañamiento del Instituto *Great Place to Work*, y ha dado origen a planes y estrategias encaminados a seguir construyendo en Bancamía un gran lugar para trabajar, en donde los colaboradores entregan todo su profesionalismo para el cumplimiento del propósito organizacional y a su vez alcanzan los proyectos de vida que se han trazado para sí mismos y sus familias.

- **Salud ocupacional**

En materia de Salud Ocupacional, se cumplió a cabalidad con las estipulaciones y normatividad exigida de acuerdo con la circular 038, así como con la normatividad establecida por el Ministerio de la Protección Social. Dado el incremento del número de colaboradores se actualizó el COPASO en el mes de octubre, se definió el programa y la política de salud ocupacional, se elaboró el plan de emergencias y se capacitó a las brigadas de emergencias (entrenamiento de 182 personas a nivel nacional).

- **Formación**

Dentro del programa de formación establecido para el año 2010, se impartieron 6161 horas de formación en diferentes temáticas como: manejo de COBIS, manejo de *palm*, administración de cartera, levantamiento de la información, tecnología microcrediticia, SARLAFT, banca relacional, continuidad del negocio, normalización de cartera; navegación en la red interna "Intramía", crédito rural, matemáticas financieras, política de crédito; SARO, seguridad bancaria, talento humano, técnicas de auditoría, operaciones de canje, promoción 1 y 2, seguridad física, seguridad de la información, CDT, ahorros, y otros temas establecidos en el modelo de inducción y formación, cubriendo al 100% de la planta personal.

Finalmente, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los colaboradores de Bancamía y con la materialización del Plan de Beneficios del Banco, durante el año 2011 los colaboradores se beneficiarán de crédito educativo y el subsidio que lo complementa, crédito hipotecario, auxilio de visiometría y pólizas de seguros, entre otros.

1.3. Dimensión Ambiental

Participación de Bancamía en el Programa UNEP-FI.

En desarrollo de su responsabilidad social corporativa, Bancamía suscribió en febrero de 2010 su membresía al "Programa Medioambiental de Naciones Unidas - Iniciativa

Financiera" (UNEP-FI por sus siglas en Inglés, United Nations Environment Programme – Finance Initiative).

El UNEP-FI está estructurado como una alianza global entre el Programa Medioambiental de Naciones Unidas y el sector financiero. Más de 190 instituciones financieras a nivel global, incluyendo bancos, aseguradoras y administradores de fondos, trabajan junto con Naciones Unidas para identificar y gestionar iniciativas de carácter regional que permitan a estas entidades asumir un papel activo en el cuidado del medio ambiente y en minimizar el impacto ambiental y social derivado de sus actividades como financiadoras de proyectos con potenciales o reales impactos en el cambio climático.

Como miembro de UNEP-FI, durante 2010 Bancamía participó con colaboradores de las áreas de Riesgos y Financiera en cursos virtuales sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) y sobre Ecoeficiencia Corporativa en Instituciones Financieras (ECIF), con el objeto de incorporar a la gestión de riesgos y de recursos físicos algunos elementos relevantes relacionados con el manejo responsable de impacto medioambiental.

La membresía de UNEP-FI apoya el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa de Bancamía en la medida en que facilita el acceso a programas, proyectos, eventos y actividades en que el tema es debatido en sus fundamentos y conceptos, se comparten experiencias exitosas y se crean sinergias para la estructuración de proyectos regionales de minimización del impacto medioambiental. Es así como Bancamía planea para 2011 la realización de un evento en Colombia para el sector microfinanciero y la participación en un proyecto regional, junto con otras dos entidades financieras colombianas, sobre temas relacionados con el impacto medioambiental asociado a la financiación de proyectos y actividades desarrollados por empresarios de la microempresa.