

Banca♥oía

Fundación
BBVA MicroFinanzas



Informe de
**Gestión
Sostenible
2020**

Tabla de Contenido

1	Carta de la Presidenta de la Junta Directiva _____	7
	Carta del Presidente Ejecutivo _____	9
	Acerca de Bancamía y su Informe de Gestión Sostenible _____	12
	1.1. BANCAMÍA _____	13
	1.2. INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2020 _____	14
	1.3. ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD Y LOS GRUPOS DE INTERÉS _____	14
	1.4. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA _____	17
2	Gobierno Corporativo _____	21
	2.1. GOBIERNO COPORATIVO BANCAMÍA _____	22
	2.2. SISTEMA DE CUMPLIMIENTO _____	28
	2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS _____	35
	2.4. SEGURIDAD _____	47
3	Generamos Valor Social _____	48
	3.1. CLIENTES BANCAMÍA _____	49
	3.2. INNOVACIÓN DIGITAL _____	67
	3.3. IMPACTO SOCIAL _____	74
	3.4. INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS _____	83
	3.5. TALENTO BANCAMÍA _____	95
	3.6. CRECIENDO CON LOS PROVEEDORES _____	108

4	Generamos Valor Económico _____	112
	4.1. ENTORNO MACRO ECONÓMICO _____	113
	4.2. SITUACIÓN FINANCIERA DE BANCAMÍA _____	114
	4.3. ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO _____	117
	4.4. VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO _____	118
	4.5. IMPACTO EN EL DESEMPEÑO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS CLIENTES _____	118

5	Generamos Valor Ambiental _____	124
	5.1. PRODUCTOS VERDES _____	125
	5.2. GESTIÓN AMBIENTAL _____	126

NOTA:
Para navegar sobre este informe puedes hacer clic sobre el menú superior y te llevará a cada capítulo.



Índice de Gráficas

Gráfica 1. _____ 13	Gráfica 19. _____ 40	Gráfica 38. _____ 61	Gráfica 57. _____ 105
Porcentaje Clientes Grupo FMBBVA	Activos Líquidos (en miles de millones \$COP)	Número de pólizas exequiales	Horas de formación
Gráfica 2. _____ 16	Gráfica 20. _____ 41	Gráfica 39. _____ 62	Gráfica 58. _____ 107
Proceso de materialidad y temas materiales Bancamía	Evolución Valor a Riesgo de Mercado (VAR)	Número de pólizas mi inversión protegida	Beneficios a trabajadores por género
Gráfica 3. _____ 17	Gráfica 21. _____ 50	Gráfica 40. _____ 63	Gráfica 59. _____ 118
Gráfica. 3 Alineación principios estratégicos, ODS y temas materiales	Total clientes vigentes	Mi siembra protegida	Valor económico generado, distribuido y retenido
Gráfica 4. _____ 19	Gráfica 22. _____ 50	Gráfica 41. _____ 65	Gráfica 60. _____ 118
Avance Indicadores de ODS Planteados para el 2020	Rangos de edad de los clientes vigentes	Red de Oficinas el 2020	Valor económico distribuido
Gráfica 5. _____ 22	Gráfica 23. _____ 50	Gráfica 42. _____ 67	Gráfica 61. _____ 125
Composición Accionaria	Participación por género de los clientes vigentes	Corresponsales Bancarios	Número de créditos colocados
Gráfica 6. _____ 23	Gráfica 24. _____ 51	Gráfica 43. _____ 69	Gráfica 62. _____ 126
Estructura Organizacional	Saldo total cartera Bancamía	Crecimiento Banca Móvil 2019 - 2020	Ecoeficiencia
Gráfica 7. _____ 23	Gráfica 25. _____ 51	Gráfica 44. _____ 70	Gráfica 63. _____ 127
Miembros de Junta Directiva	Saldo cartera Bancamía por sector y porcentaje	Cifras oficina virtual	Consumo de papel
Gráfica 8. _____ 25	Gráfica 26. _____ 52	Gráfica 45. _____ 70	Gráfica 64. _____ 128
Comités de Junta Directiva	Principales hitos	Cifras uso de la tarjeta débito	Consumo de energía eléctrica
Gráfica 9. _____ 28	Gráfica 27. _____ 56	Gráfica 46. _____ 71	Gráfica 65. _____ 128
Temas relevantes máximo órgano de gobierno	Evolución número cuentas de ahorro	En lo corrido del 2020 se lograron 50.021 transacciones.	Consumo agua
Gráfica 10. _____ 29	Gráfica 28. _____ 56	Gráfica 47. _____ 71	Gráfica 66. _____ 129
Cumplimiento normativo	Evolución cuentas de ahorro saldos puntuales	Nivel de Atención Lineamía	Materiales
Gráfica 11. _____ 29	Gráfica 29. _____ 57	Gráfica 48. _____ 77	Gráfica 67. _____ 131
Resultado normativo	Evolución cuentas de ahorro Platamía	Estrategia de Educación Financiera	Emisiones
Gráfica 12. _____ 30	Gráfica 30. _____ 57	Gráfica 49. _____ 77	
Valoración normativa 2020	Colaboradores vinculados mediante Cuentamía	Estrategia de Educación Financiera	
Gráfica 13. _____ 32	Gráfica 31. _____ 58	Gráfica 50. _____ 78	
SARINF	Cuenta de ahorros recaudadora	Talleres Educación Financiera	
Gráfica 14. _____ 33	Gráfica 32. _____ 58	Gráfica 51. _____ 80	
Enfoque SARLAFT 4.0	Cuenta de ahorros Ahorramía	Colaboradores formados en Educación Financiera	
Gráfica 15. _____ 33	Gráfica 33. _____ 58	Gráfica 52. _____ 82	
Metodología riesgo reputacional	Evolución persona jurídica	Talleres clientes mensual	
Gráfica 16. _____ 37	Gráfica 34. _____ 59	Gráfica 53. _____ 89	
Evolución colocación	Evolución cuenta soñando juntos	Comparativa 2019 y 2020	
Gráfica 17. _____ 37	Gráfica 35. _____ 60	Gráfica 54. _____ 89	
Cartera	Saldos de certificados	Cifras destacadas	
Gráfica 18. _____ 38	Gráfica 36. _____ 60	Gráfica 55. _____ 94	
Castigos	Participación de los Saldos	Ciclo completo cápsulas de Educación Financiera	
	Gráfica 37. _____ 61	Gráfica 56. _____ 105	
	Número de pólizas de vida	Evaluación de desempeño	

Índice de Tablas

Tabla 1. _____	27
Gestión de Conflicto de Intereses	
Tabla 2. _____	36
Acompañamiento a deudores	
Tabla 3. _____	53
Principales cifras	
Tabla 4. _____	97
Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por género.	
Tabla 5. _____	98
Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo	
Tabla 6. _____	98
Promedio de Edad y género	
Tabla 7. _____	99
Contratación por zona y género	
Tabla 8. _____	99
Tipo de contrato por género	
Tabla 9. _____	99
Contrataciones por género y promedio de edad	
Tabla 10. _____	100
Contratación por contratos de aprendizaje y meses del año	
Tabla 11. _____	100
Contrataciones por género y promedio de edad	
Tabla 12. _____	101
Promedio de edad de contratación por género	
Tabla 13. _____	101
Distribución de colaboradores por género, edad y línea de gobierno	
Tabla 14. _____	102
Promedio de edad de contratación por género	
Tabla 15. _____	103
Semilleros	
Tabla 16. _____	108
Licencias de maternidad y paternidad	

Tabla 17. _____	115
Situación Financiera de BancaMía	
Tabla 18. _____	117
Estado de Resultados Acumulado	
Tabla 19. _____	135
Tabla GRI	



Iniciativas externas



El 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 en siete corredores geográficos que cubren 195 municipios del país.



Acuerdo entre el sector financiero y el Gobierno Nacional, denominado Protocolo Verde, que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país, y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales.

Bancamía hacer parte de esta iniciativa y participa 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.



El Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA por sus siglas en inglés) trabaja en América Latina a fin de lograr una mayor comprensión de las causas e impactos del cambio climático en la economía y el bienestar humano.

La organización se esfuerza por fortalecer las capacidades locales y nacionales para hacer frente a los impactos del cambio climático; elaborar estrategias y políticas públicas de integración del cambio climático en la planificación para el desarrollo y la inversión; y la implementación de proyectos piloto para catalizar la acción sobre el cambio climático. Bancamía trabaja en conjunto con ONU Medio Ambiente, en el proyecto MEbA, enfocado en habilitar líneas de crédito verde para la implementación de medidas de adaptación al cambio climático.



Asomicrofinanzas: Bajo el 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.



Asobancaria: Bajo el rol de miembro y la activa participación de expertos en cada uno de los 17 comités temáticos liderados por la asociación, el Banco mantiene su compromiso de estar a la vanguardia en el desarrollo de soluciones de industria que aporten a la consecución de objetivos estratégicos del sector financiero colombiano.

Iniciativas externas



Comunidad Aequales: 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.

C.S.M

Consejo Superior de la Microempresa: Bancamía es miembro del Consejo Superior de la Microempresa, una instancia consultiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para la fijación de la política pública alrededor de los microempresarios y del microcrédito, la designación de Bancamía fue hecha por la asociación bancaria y entidades financieras de Colombia en el año 2011, por el reconocimiento a la labor realizada durante estos años.



Colombia Fintech: Bancamía es socio de Colombia Fintech desde 2019, con el objetivo de seguir consolidando la cultura de innovación y la participación activa en mesas de discusión sobre identidad digital, ciberseguridad y open banking.





• Carta de la Presidenta de la Junta Directiva

Hace 12 años le dieron vida a Bancamía dos ONG y una Fundación que se propusieron facilitar el acceso a productos y servicios financieros a microempresarios vulnerables, excluidos históricamente por sus condiciones sociales, económicas y geográficas, con el gran propósito de ayudarlos a mejorar su calidad de vida. Durante este tiempo, nuestro banco con sentido social ha demostrado con cifras reales, hechos contundentes, impactos medibles e historias visibles, que es posible acompañar el desarrollo de las personas más desfavorecidas para alejarlas de la pobreza, generando bienestar y posibilidades para su desarrollo.

En 2020, los estragos de la pandemia en la salud y vida de la población mundial han dejado fuertes impactos en lo económico y lo social, el desempleo, el comercio global, el turismo, la producción industrial y muchos otros indicadores que reflejan esos implacables efectos que, a todos, de una u otra manera, nos ha tocado.

Un desempleo del 15,9 %, superior en 5,4 al registrado en 2019, con una afectación más profunda en las mujeres, acompañado de

una caída en el PIB de -6,8 % en el 2020, son indicadores esperados en un mundo y un país confinados, que se detuvieron por varios meses. Pero no por eso dejan de ser retos en un periodo de reactivación, donde el esfuerzo de los sectores público y privado deben estar coordinados en busca de lograr ese sano equilibrio entre salud y desarrollo.

En este panorama, entidades como Bancamía mostraron desde el inicio de la emergencia sanitaria un trabajo de acompañamiento a los colaboradores con el fin de enfrentar los cambios en la forma de hacer su trabajo, con miras a seguir contribuyendo y atendiendo todos los protocolos de bioseguridad; así como con los clientes microempresarios que vieron afectados sus ingresos, se generaron soluciones para acompañarlos durante la crisis.

Quiero destacar cómo en el 2020 la digitalización alcanzada por el banco en los últimos años se convirtió en la gran herramienta para hacer inclusión financiera masiva en diferentes territorios del país, lo que permitió que miles de colombianos de menores ingresos recibieran las ayudas del Gobierno Nacional y la Alcaldía de Bogotá. Estos avances permitieron, además, que los clientes pudieran usar sus productos financieros a través de canales digitales de alto nivel, llevándoles la oficina hasta sus manos, lo que permitió poder operar sin riesgos en periodos de confinamiento.

Un tema de gran importancia es el apoyo a las mujeres, ya que es una realidad que han sido ellas las más afectadas por la pandemia. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), una de cada dos está perdiendo su empleo.

Asimismo, un informe de la Alta Consejería para la Equidad de la Mujer Colombiana evidencia que el panorama para las que viven en la informalidad es el más crítico dentro de los grupos poblacionales. El documento explica que en lo que a ellas se refiere, en el escenario base se espera un aumento en la pobreza de 3 puntos porcentuales, y en el entorno más pesimista, se esperarían más de 2.2 millones de pobres adicionales, es decir, un incremento del 9 %.

En Bancamía, del total de clientes que atendemos, el 54 % son mujeres. Desde la creación del banco, se ha trabajado para romper las brechas de género y brindar en igualdad de oportunidades el acceso a productos y servicios financieros que apoyen sus emprendimientos, acompañándolas también con educación financiera. Además, venimos avanzando en una estrategia que favorece el empoderamiento económico de las mujeres y la implementación de una cultura de equidad al interior de la organización.

En 2020 se marcó un importante avance en el proceso de tener una oferta de valor diferencial para las mujeres, que entiende sus realidades y necesidades. Así fue como Bancamía, entidad del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA, MAPFRE Colombia establecieron una alianza para poner en marcha un portafolio de seguros dirigido a ellas, con productos como el Seguro de Accidentes Personales con cobertura de Cáncer, Bolso Protegido, Enfermedades Graves y Asistencias, con amplias coberturas a un bajo costo. Desde la Junta Directiva trabajamos en equipo con todos los colaboradores de Bancamía, y de la mano del Presidente Ejecutivo, Miguel Ángel Charria Liévano, con el propósito de buscar estrategias y tomar decisiones en beneficio de la salud de nuestros equipos de trabajo y el apoyo a la situación de muchos clientes que han visto afectados sus ingresos, porque nos compromete salvaguardar la sostenibilidad del banco y el bienestar de los microempresarios, buscando ofrecer las mejores soluciones para ellos, apostándole a un futuro con mejores perspectivas.

Vale la pena destacar que nunca en la historia de la humanidad la ciencia avanzó tan rápidamente para poner a disposición de todos, una vacuna contra una enfermedad, como pasó antes de terminar el año, cuando varios laboratorios anunciaron resultados positivos en sus investigaciones contra la COVID-19, lo

que nos llena de esperanza para darle inicio a un 2021 de transición hacia una nueva realidad.

De la inmunización colectiva dependerá el ritmo de la reactivación que, en el caso de Bancamía, resulta prioritaria, porque son los microempresarios la fuerza productiva más grande del país y de su movilización también depende la generación de empleo, junto con la expansión del comercio.

Agradezco a todos los miembros de la Junta Directiva su importante guía en estos momentos, cuando la realidad nos invita a ser parte activa en los pasos a seguir para contribuir en el desarrollo económico, social y ambiental de una Colombia que, en medio de las diferencias y los desafíos, más allá de la emergencia sanitaria, merece seguir teniendo toda la atención nuestra, porque hoy ya somos un agente visible de desarrollo y de transformación social, con la responsabilidad de actuar.

Muchas gracias a todos los colaboradores de Bancamía y a su presidente, Miguel Charria, por su compromiso.

Margarita Correa Henao
Presidenta de la Junta Directiva de Bancamía



• Carta del Presidente Ejecutivo

En Bancamía hemos mantenido firme nuestra misión social de promover el desarrollo de los microempresarios vulnerables del país, y mucho más en este 2020 que todos recordaremos por lo desafiante que ha sido el confinamiento y continuar con la vida en medio de una pandemia que nos ha afectado a todos en Colombia y en el mundo, pero hemos contado con un equipo que ha sacado lo mejor de su humanidad y profesionalismo para que el banco pudiera mantener las puertas abiertas y seguir ofreciendo productos y servicios financieros a estas poblaciones vulnerables, quienes han encontrado un apoyo y han llevado esta crisis de una mejor manera.

Así, en un año retador para todos, marcamos nuestro trabajo en diferentes frentes que nos permitieron avanzar para acompañar un 2021 de transición y reactivación.

Acompañamos a colaboradores y clientes

Estar cerca a los colaboradores y velar por su protección ha sido un objetivo primordial en el que hemos trabajado con diferentes estrategias para cumplir los protocolos de

bioseguridad y entregar las herramientas de trabajo necesarias para ello, acompañándolos en su cuidado emocional, su salud y en el desarrollo de lo laboral.

Hemos trabajado con agilidad para estar al nivel de lo que ha exigido y seguirá exigiendo este momento. También hemos sabido aprender muy rápido para llegar en el tiempo indicado, porque nos compromete servir a quienes más nos necesitan, pasando con muy buena nota el cumplimiento de nuestra misión.

Ha sido fundamental el manejo financiero del banco, que ha garantizado la solvencia y liquidez durante el año, sumado a la gestión del riesgo que, como es costumbre en Bancamía, hemos manejado con prudencia y proactividad. Así, avanzamos con rapidez para entregar un paquete de alivios a los clientes que desde el primer momento del confinamiento estaban afectados. Con esto ofrecimos apoyo a más de 187.000 microempresarios con una cartera de \$860.4000 millones. Luego se diseñó y se puso en marcha el Programa de Acompañamiento a Deudores, PAD, del que se han beneficiado cerca de 212.652 clientes. Para ellos, el Banco hizo un gran esfuerzo por diseñar en el core Bancario nuevos sistemas de amortización que se adaptaran a la nueva realidad de cada cliente y no que el cliente tuviera que adaptarse a planes rígidos que

desconocieran la nueva situación económica de sus negocios. Estas soluciones iban desde el desembolso de nuevas operaciones de crédito, renovaciones con recursos frescos adicionales y periodos de gracia, hasta la ampliación de plazos, reducción de cuotas y pago por parte del banco de un porcentaje de algunas cuotas, entre otras.

Innovación para la inclusión

El 2020 fue el año de la consolidación de nuestra estrategia de transformación digital iniciada en 2018, ya que nuestros canales como Banca Móvil, Oficina Virtual y la aplicación de movilidad de nuestros asesores, en medio de la emergencia sanitaria, han sido de gran utilidad para todos, hemos logrado eficiencia para nuestros clientes y para el Banco, y hemos hecho tangible nuestra aspiración de llevar la oficina a las manos y negocios de nuestros clientes.

Con ello, hemos alcanzado a consolidar 171.100 usuarios digitales, creciendo en 191% respecto al año 2019 y, asimismo, estos clientes han realizado en 2020 una cifra histórica para el Banco en transacciones digitales, superando las 8.4 millones, lo que representa un incremento del 341%, comparado con el año anterior.

Junto a ello avanzamos para digitalizar la apertura de Cuentas de Ahorro como las de Trámite Simplificado (CATS) y Soñando Juntos, además de habilitar el nuevo canal de Whatsapp de BancaMía, que utiliza inteligencia artificial, a través del cual se gestionaron cerca de 40.000 clientes. Asimismo, en 2020 hicimos los primeros desembolsos de créditos 100% digitales de BancaMía, lo que se constituye en un avance importante dentro de las microfinanzas en Colombia.

La digitalización nos permitió también marcar otro hito en nuestro trabajo por la inclusión financiera, porque el banco fue uno de los operadores para la entrega de los subsidios Ingreso Solidario del Gobierno Nacional y de Bogotá Solidaria en Casa - Renta Básica de la Alcaldía de la capital. En un proceso que inició con la geolocalización, BancaMía ubicó a miles de beneficiarios, llegó hasta la puerta de sus casas y realizó allí mismo, a través de la aplicación de movilidad de nuestros asesores, la apertura de sus primeras cuentas de ahorro en el sistema financiero, para que posteriormente, a través de nuestras oficinas o corresponsales bancarios, los clientes pudieran acceder a esas ayudas.

De esta forma, en 2020 BancaMía logró incluir financieramente a cerca de 270.000 personas de bajos recursos: 69% mujeres, 92% de los estratos 1 y 2, 46% son amas de casa, 35% estudiantes, 20% viven en zonas rurales y el 44% a lo sumo tienen educación primaria.

Lo anterior también apoyado en el crecimiento en nuestra red de Corresponsalía: hoy tenemos 500 Corresponsales Bancarios propios y se habilitaron más de 11.100 puntos adicionales de la red Súper GIROS, para llegar a más de 21.600 corresponsales externos al servicio de los clientes en todo el país.

Por la equidad, la educación y el emprendimiento

La estrategia de equidad e inclusión de BancaMía avanza con grandes pasos para facilitar el empoderamiento económico de las mujeres y poblaciones vulnerables. En 2020 se lanzó un nuevo portafolio de seguros de MAPFRE con enfoque de género. También, hemos desarrollado alianzas que entregan valor a las mujeres, microempresarios, emprendedores, migrantes venezolanos y colombianos retornados, con importantes organizaciones del orden nacional y mundial como Fundación Bavaria con el programa Emprendedoras Bavaria, la Corporación Financiera Internacional (IFC) y USAID.

Presentamos los resultados de los dos primeros años del programa Empropaz que sigue consolidando su gran aporte en 76 poblaciones afectadas por la violencia y la pobreza, donde ya se atienden a miles de emprendedores y microempresarios con Finanzas Productivas y formación especializada para el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial. Y en 2020 marcamos un importante avance, al ampliarse el convenio con USAID para atender a emprendedores y microempresarios migrantes venezolanos, colombianos retornados y comunidades de acogida.



También demostramos que podemos ir más allá en el cumplimiento de nuestra misión y en equipo con BBVA Colombia y la Fundación Microfinanzas BBVA entregamos la beca ‘Transformando Realidades’ a 5 hijas de microempresarios del banco, quienes podrán iniciar en el 2021 su carrera universitaria y cambiar así la realidad de sus familias.

Todo esto nos sigue posicionando con fuerza en los grupos de interés, mostrando nuestro protagonismo en los medios de comunicación con más de 2.000 noticias publicadas en radio, prensa, TV y digital, destacando la gestión del banco, los logros alcanzados y el aporte en la vida de los microempresarios que atendemos, siendo invitados a importantes eventos de alcance nacional e internacional, siempre dándole un manejo estratégico a las comunicaciones, en busca de proteger nuestra reputación.

Avanzamos con prudencia

Cada momento de la pandemia y la atención de las medidas establecidas por las autoridades marcaron el trabajo del año 2020. Así establecimos el ritmo de nuestra gestión para avanzar en el cumplimiento de las metas propuestas como, por ejemplo, atender un mayor número de personas, logrando un crecimiento del 28% comparado con 2019,

para llegar a superar los 1.4 millones de clientes, de los cuales el 54% son mujeres, el 44% de los que tienen créditos viven en zonas rurales, el 47% a lo sumo tienen educación primaria y el 85% son vulnerables desde el punto de vista de sus ingresos.

Asimismo, y a pesar de la fuerte desaceleración de la actividad durante el segundo trimestre, finalizamos el año con un saldo de cartera que creció al 3,7%, llegando a los \$1,42 billones, lo que ratifica nuestro compromiso por seguir apoyando con crédito a los microempresarios en esta primera etapa de su reactivación.

En productos de captación el comportamiento fue muy destacado porque, contrario a lo que se podía esperar, en 2020 presentamos importantes crecimientos. En ahorros, crecimos 29% en el número de cuentas y un 39% en los saldos, lo que demuestra cómo una crisis hace más conscientes a las personas sobre la importancia del ahorro como primer recurso de subsistencia ante una eventualidad. Este resultado se encuentra explicado en una oferta de valor cada vez más consolidada en donde destacan productos como Platamía (CATs), la cuenta recaudadora y el sostenimiento de saldos de Ahorramía y la cuenta Soñando Juntos, esta última ahora en el mundo digital.

Por otra parte, fue sobresaliente el crecimiento de los CDTs originados en la Red de Oficinas que se expandieron en un 47%, logrando atraer recursos nuevos por más de \$211.000 millones y alcanzando una saludable tasa de renovación de clientes antiguos del 81%. Todo esto demuestra que ellos siguen viendo en Bancamía una entidad sólida para ahorrar e invertir.

Similar a lo ocurrido con la desaceleración en la colocación de créditos, en la venta de seguros se dio una contracción de -38%, con un importante repunte en los últimos meses del año. Sin embargo, es muy destacable que al cierre de 2020 se hayan alcanzado más de 460.000 microseguros vigentes, todos ellos destinados a proteger la vida, la familia y el patrimonio de los microempresarios.

Estabilidad y solvencia

Esta crisis ha tenido y seguirá teniendo efectos sobre los negocios de muchos microempresarios. En este sentido el Banco ha actuado prudentemente y por ello decidió desde el mes de marzo de 2020, constituir un fondo de provisiones suficiente para cubrir las pérdidas de cartera que probablemente se van a materializar, llegando a más de \$159.000 millones al cierre de 2020, lo que representa una cobertura de la cartera en mora de más del 178%.

Por su parte, Bancamía mantiene un nivel de solvencia alto, que cerró 2020 en 15.57%, muy superior al 9% exigido por la Superintendencia Financiera.

Quiero agradecer a la Junta Directiva y a los accionistas: la Fundación Microfinanzas BBVA, la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, por confiar en este equipo de la familia Bancamía, brindarnos su apoyo incondicional y acompañarnos con su experiencia y decisiones acertadas.

En el banco seguiremos trabajando con un alto compromiso para hacer más viva la misión, acompañando desde nuestra gestión a los más de 3.000 colaboradores y buscando entre todos seguir contribuyendo en el progreso de los más vulnerables, porque para nadie ha sido fácil enfrentar este duro momento que marca la historia de la humanidad por ese impacto en la vida y salud de la población mundial, pero que sabremos superar con fortaleza y solidaridad.

Miguel Ángel Charria Liévano
Presidente Ejecutivo de Bancamía

01

Acerca de Bancamía y del Informe de Gestión Sostenible



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

1.1 Bancamía

Bancamía S.A. es un establecimiento bancario especializado en Microfinanzas pionero en Colombia, pertenece al Grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA. Y 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 en el 2008.

El objetivo de Bancamía es promover el desarrollo productivo de los microempresarios quienes, con sus unidades de negocio, mejoran su calidad de vida y transforman la economía del país. Con ello, el propósito misional de Bancamía es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, expresado en su visión de contribuir al desarrollo produc-

tivo de los microempresarios, a través de las Finanzas Productivas, con una oferta de valor diseñada y adaptada a sus necesidades para apoyar al desarrollo económico y el crecimiento de la actividad productiva a través del acompañamiento y la inclusión financiera.

Por otro lado, la calificación de Riesgos, de acuerdo a la revisión periódica del Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. SCV "Calificadora BRC Standard & Poor's S&P Global", confirmó el 09 de julio de 2020, la calificación de deuda de largo plazo de 'AA-' y de deuda de corto plazo de 'BRC 1+' del Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. La Calificación BRC 1+ es la calificación más alta a corto plazo.

Gráfica. 1 Porcentaje Clientes Grupo FMBBVA





1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

1.3 Análisis de la materialidad y los grupos de interés

En 2020, Bancamía realizó una actualización del análisis de materialidad, con el fin de lograr la construcción de un informe de gestión sostenible que represente los esfuerzos y retos que trajo el 2020. Este proceso se dio a través de tres etapas que dieron como resultado la priorización de 11 temas materiales que fueron

identificados por medio de fuentes externas relacionadas con el sector e internas relacionadas con temas ambientales, económicos y sociales. (ver gráfico 2).

Bancamía cuenta con la identificación preliminar de grupos de interés, quienes han participado de los ejercicios de reporte anteriores:



1.2 Informe de Gestión Sostenible 2020

Como parte del compromiso que Bancamía ha adquirido con sus grupos de interés comparte con gran satisfacción el poder incidir de manera positiva en el mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes al cierre del 2020. Esto permitió, a través de su misión corporativa, seguir trabajando para contribuir al desarrollo productivo de emprendedores vulnerables del país y aportar así al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

informe se construyó conforme a la guía del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión 2016, opción esencial, apoyado en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros. Por otra parte, la información financiera de Bancamía fue preparada de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF – aprobadas en Colombia y demás disposiciones legales emitidas por las entidades de vigilancia y control. La información de carácter contable y financiera registrada en este Informe ha sido verificada y validada por la firma de Revisoría Fiscal KPMG.

En el décimo Informe Anual de Gestión Sostenible, Bancamía presenta los principales resultados de la entidad para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020, respondiendo a los retos presentados durante el año y resaltando los resultados y logros relacionados con los temas materiales. Este

Para ampliar la información sobre el informe escribir al correo electrónico gestion.sostenible@bancamia.com.co

Bancamía buscó mantener informados a los grupos de interés desde las diferentes áreas encargadas del relacionamiento, con el objetivo de fortalecer las relaciones de confianza, cercanía, mayor conocimiento de la gestión del banco, ampliación del mensaje, retroalimentación y construcción de una reputación que aporta al cumplimiento de la misión.

Durante el periodo de reporte, fue fundamental mantener las puertas abiertas por medio de un flujo de información constante hacia clientes, medios de comunicación, colaboradores y opinión pública en general, a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19. De esta forma, la página web, las redes sociales, comunicados de prensa, entrevistas a medios, la participación en eventos y la cercanía con los colaboradores marcaron una labor de comunicaciones, dirigida a mantener informados a los grupos de interés.



Gráfica. 2 Proceso de materialidad y temas materiales

Materialidad BANCAMÍA



Identificación del universo de temas relevantes:

A partir de un análisis del sector, se identificaron temas transversales que apoyaron la construcción de un universo preliminar de temas materiales conformado por 22 temas, que fueron confrontados con la propuesta de materialidad de Asobancaria y los procesos de gestión de Bancamía. Este proceso permitió dar una valoración sobre el nivel de impacto externo para cada uno de los temas.



Consulta con grupos de interés:

Se realizó una consulta preliminar del universo de temas materiales con los colaboradores de Bancamía a través de un taller, que permitió la inclusión de dos temas más y la valoración de los temas de acuerdo a lo más relevante para la gestión del Banco.



Priorización, definición de los temas materiales:

Una vez identificado el universo de 24 temas materiales, fueron valorados como de importancia alta, media o baja a partir de las expectativas de los grupos de interés y el nivel de impacto externo. Así, el criterio de priorización que se tuvo en cuenta fue que los temas hubiesen sido valorados como altos o medios ya, sea por grupos de interés o por impactos, dando como resultado un total de 11 temas materiales

Temas MATERIALES



- 1. Transparencia y lucha contra la corrupción.
- 2. Seguridad de la información



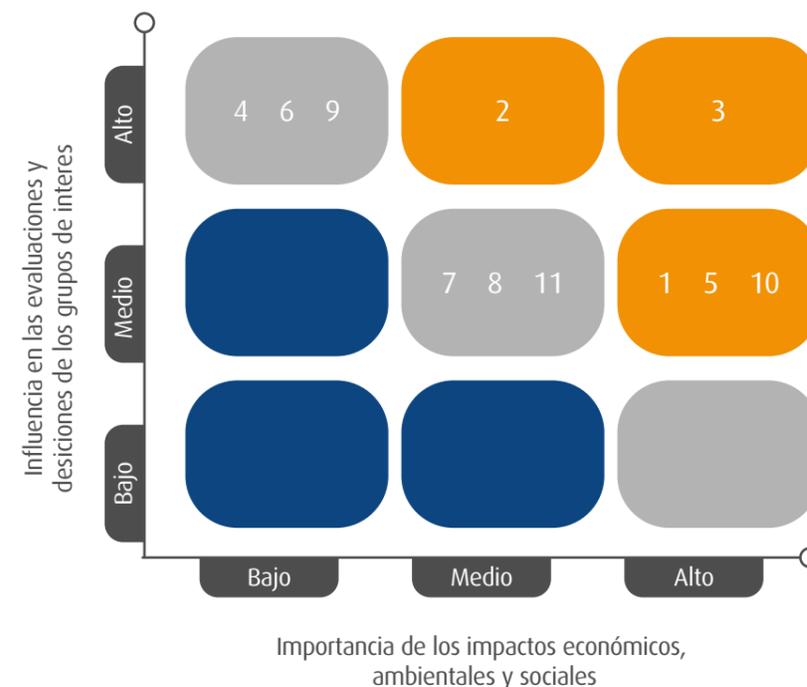
- 3. Consumidor financiero
- 4. Innovación en el portafolio de productos y canales
- 5. Gestión del talento humano.
- 6. Inclusión y acceso al sector financiero.
- 7. Gestión social y desarrollo de comunidades.
- 8. Creciendo con los proveedores.
- 9. Transformación digital e innovación.



- 10. Rentabilidad, crecimiento y estabilidad económica.



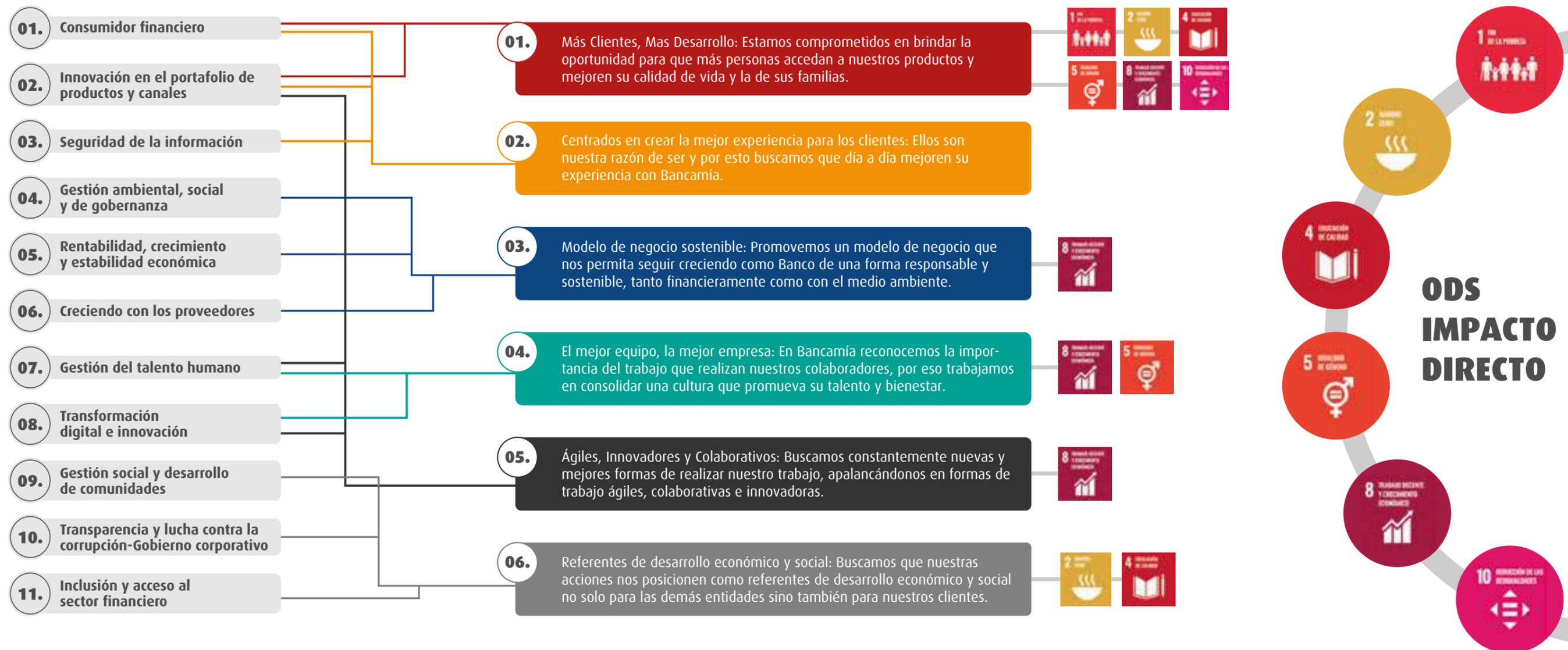
- 11. Gestión ambiental, social y de gobernanza.



1.4 Alineación estratégica

Durante el periodo de reporte, Bancamía estableció seis principios estratégicos que guían el actuar del Banco y promueven el cumplimiento del propósito misional que es “Mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos”. Estos principios se enfocan en la generación de valor a través de marcos de trabajo flexibles, adaptativos e innovadores. Esta propuesta le permite a Bancamía no solo alinearse a sus temas materiales, sino a la agenda de desarrollo global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Gráfica. 3 Alineación principios estratégicos, ODS y temas materiales



ODS IMPACTO INDIRECTO — 9, 11, 13, 15, 17

Es importante notar que la relación del propósito “Modelo de Negocio Sostenible” se da con los ODS de impacto indirecto.

Continuación Gráfica. 3 Alineación principios estratégicos y ODS temas materiales Bancamía



FIN DE LA POBREZA

1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.



HAMBRE CERO

2.3 Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas



EDUCACIÓN DE CALIDAD

4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.



IGUALDAD DE GÉNERO

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

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



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

10.2 De aquí a 2030, 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 u otra condición

Gráfica. 4 Avance Indicadores de ODS Planteados para el 2020



● 1.4.1. Planeación Estratégica y Agenda Única

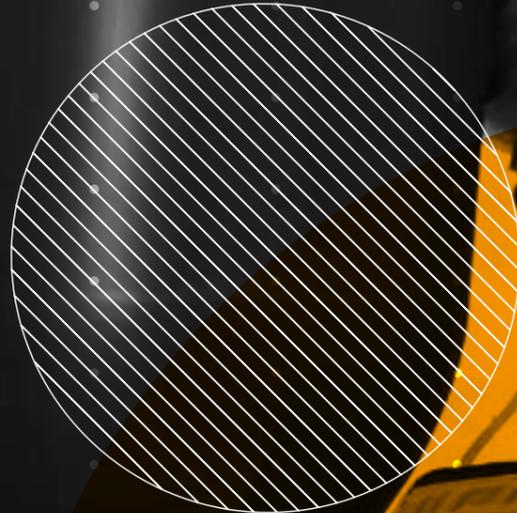
Bancamía realiza anualmente un proceso de Planeación Estratégica, basado en sus principios estratégicos, que comienza con el análisis del entorno, definición de los principales retos, estrategias y planes de acción a realizar, que permiten así actualizar el Marco Estratégico y definir la ruta de iniciativas a realizar durante el año. Cada cuatro meses se revisa esta estrategia en las sesiones de Planeación de Agenda Única Estratégica donde se busca refinar y actualizar de manera dinámica el portafolio de iniciativas y/o proyectos que apalancan el cumplimiento de la estrategia, a través de mecanismos de evaluación, selección y priorización que aseguren que los recursos y esfuerzos de implementación están alineados con las prioridades estratégicas del Banco.

Durante 2020, se gestionaron 45 iniciativas que apuntan al cumplimiento y fortalecimiento de cada uno de los retos y principios estratégicos en diferentes campos de acción como desarrollo de nuevos productos, mejora y control de procesos, sostenibilidad, innovación y digitalización de procesos entre otros.

Por otro lado, Bancamía enfrentó la situación de emergencia sanitaria que se vivió a nivel mundial, reorganizando su estrategia para adaptarse a la situación en Colombia, a las necesidades de microempresarios y colaboradores. Para ello, definió los siguientes lineamientos:

01. Colaboradores y clientes - BioSeguridad.
02. Gestión de Liquidez
03. Gestión del Riesgo de Crédito
04. Control de costos y gastos
05. Adecuación del modelo comercial





02

Nuestro Gobierno Corporativo



2.1 Gobierno Coporativo Bancamía

Bancamía cree que mantener un Gobierno Corporativo que refleje su misión es parte fundamental para crear valor a sus grupos de interés de forma sostenible y responsable. Por esta razón, propende por la aplicación de las mejores prácticas corporativas, las cuales

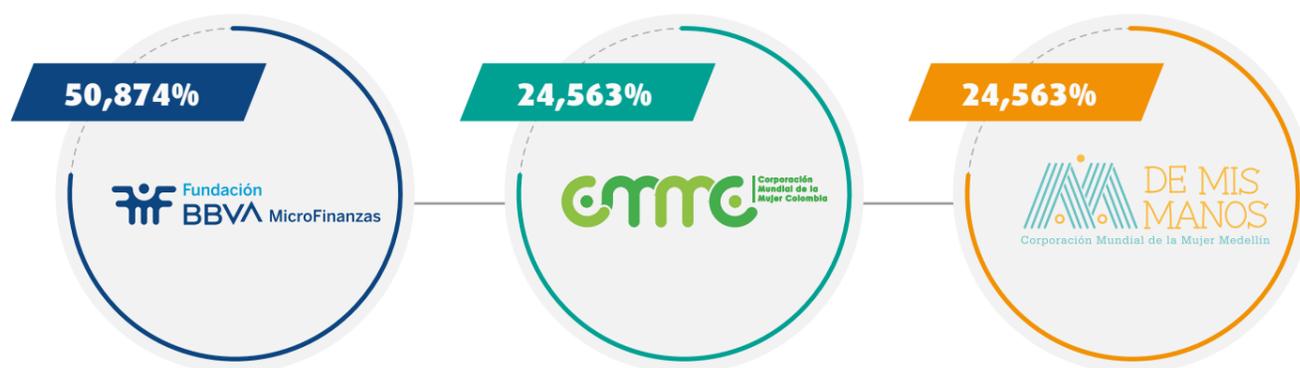
adopta en sus políticas, manuales y procedimientos. Estas regulan tanto el correcto funcionamiento de los órganos de gobierno, como las relaciones entre la Presidencia y el resto de la Alta Gerencia con la Junta Directiva, el Comité Directivo y los Accionistas.

2.1.1. Composición accionaria

Bancamía cuenta con cinco accionistas: Fundación Microfinanzas BBVA, Corporación Mundial de la Mujer Colombia, Corporación Mundial de la Mujer Medellín, Javier Manuel Flores

Moreno, Vicente Alejandro Lorca Sallañer. A continuación se relacionan aquellos accionistas que cuentan con participación significativa (superior al 10%).

Gráfica. 5 Composición Accionaria



La Fundación Microfinanzas BBVA es una entidad sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de personas vulnerables que cuentan con actividades productivas, a través de su metodología propia, las Finanzas Productivas. Es autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personería jurídica como en su gobierno y gestión; e invierte su dotación en la creación y consolidación de un grupo de entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno financiero para BBVA.

ánimo de lucro que trabaja acompañando a los emprendedores de menores ingresos, dándoles herramientas y asesoramiento directo, que les permiten generar oportunidades de negocio de las que pueden derivar ingresos dignos y sostenibles y, en algunos casos, acceder a mercados.

La Corporación Mundial de la Mujer Medellín es una Entidad privada sin ánimo de lucro que trabaja por el desarrollo y fortalecimiento de los microempresarios a través del proyecto "De Mis Manos", traducido en tiendas para la comercialización de los productos elaborados por sus beneficiarios, contribuyendo así a su crecimiento, consolidación y transformación social y empresarial.

La Corporación Mundial de la Mujer Colombia es una organización privada sin

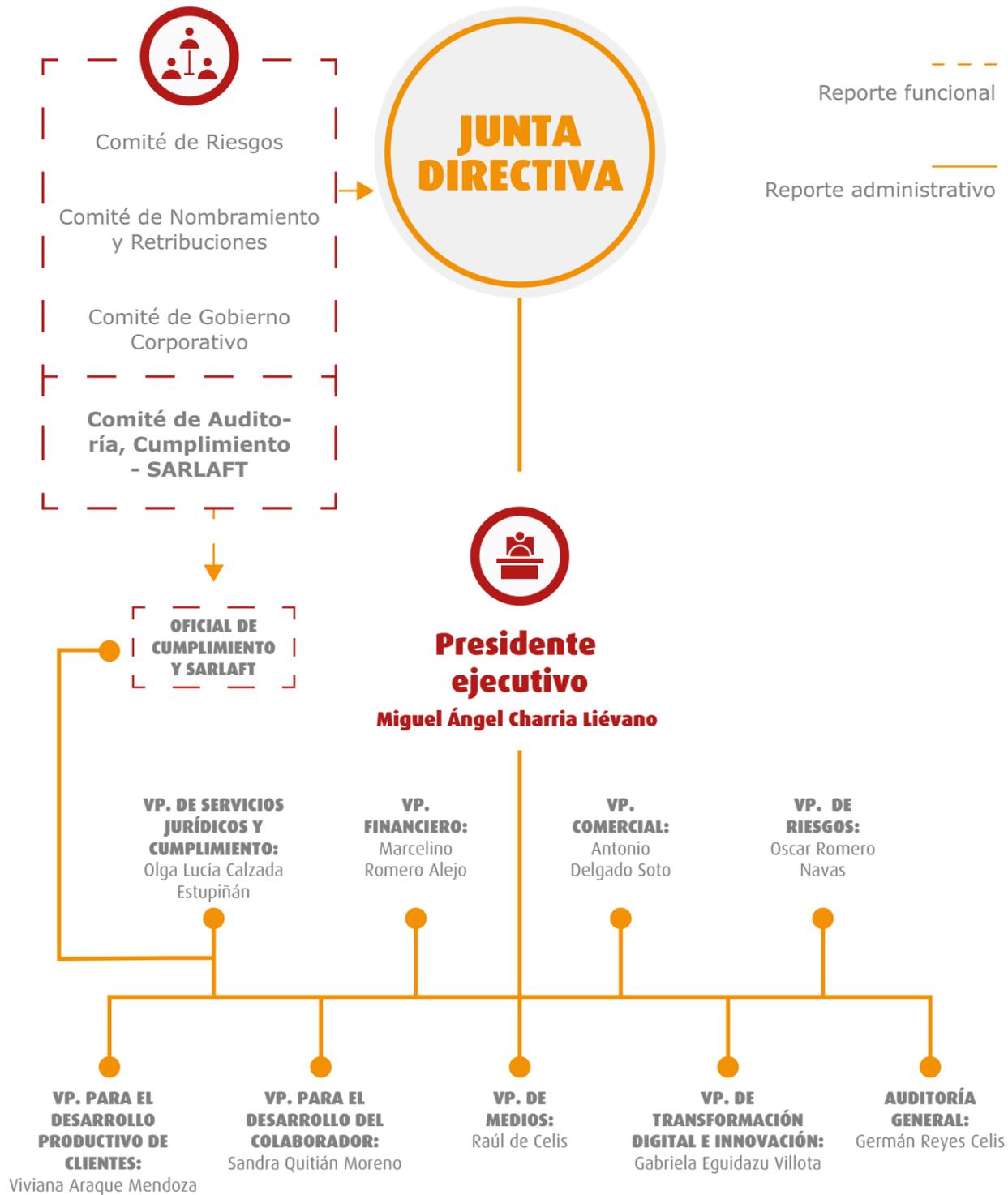
2.1.2 Estructura de Gobierno

La Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de Bancamía, conformada por siete miembros principales, sin suplentes, que delega el giro ordinario del negocio en la Alta Gerencia, concentrando su actividad en las fun-

ciones generales de estrategia, supervisión, gobierno y control. Dentro de sus competencias tiene la aprobación de políticas y directrices generales, así como los lineamientos para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Gráfica. 6 Estructura Organizacional



La asamblea General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2019 designó para el periodo abril 2019 - marzo 2021 a los siguientes miembros de Junta Directiva:

Gráfica. 7 Miembros de Junta Directiva



(*) Miembros independientes, en los términos establecidos en el artículo 44 de la Ley 964 de 2005. (Ley Mercado de Valores).



Junta directiva

Primera Línea de izquierda a derecha:

Miguel Angel Charria Liévano - Presidente Ejecutivo; Victoria Lucía Navarro Navas; Margarita Correa Henao; Catalina Martínez de Rozo;

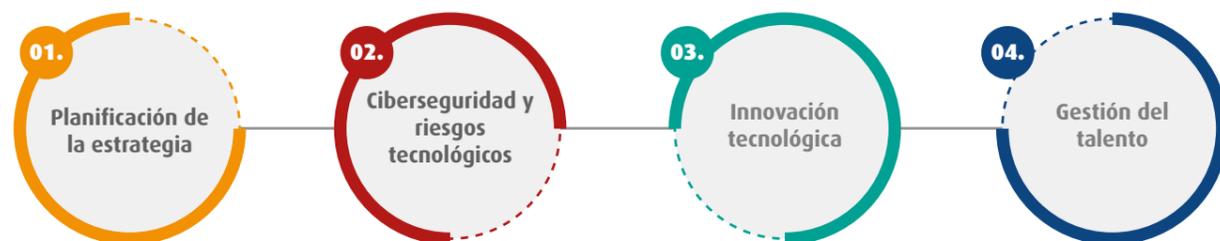
Segunda Línea de izquierda a derecha:

Pedro Saíz Ruíz; Javier Flores Moreno; Ignacio Rojas-Marcos Castelló; Jorge Cruz Díaz.

Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno

La Junta Directiva evalúa su desempeño anualmente, así como el desempeño de sus Comités de apoyo y de los miembros que la integran y de sus resultados surgen, de ser necesarios, planes de acción. Esta evaluación se hace a través de una plataforma externa con encuestas cuyo diligenciamiento se realiza de forma anónima, garantizando la confidencialidad y confiabilidad.

Durante el 2020 la Junta Directiva se ocupó de conocer con mayor detalle los siguientes temas y recibir de la Administración información sobre los mismos, teniendo en cuenta que fueron los que obtuvieron el mayor número de votos frente al total de temas propuestos:



Por otro lado, durante el año de reporte se desarrollaron las siguientes acciones:

- 1 Realización de sesiones adicionales a las trimestrales del Comité de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT para revisar, entre otros, temas de seguridad y ciberseguridad.
- 2 Realización de sesión adicional a las semestrales del Comité de Gobierno Corporativo para revisar evolución de contingencias y relacionamiento con grupos de interés, y temas de gestión social y medioambiental.
- 3 Revisión de proceso y resultados de la planeación estratégica por parte de la Junta durante dos de sus sesiones
- 4 Consenso con directores miembros de los comités sobre la duración máxima y estructura deseada de presentación de la información.

Comités de apoyo de la Junta Directiva

Gráfica. 8 comités de Junta Directiva



Alta Dirección

La Alta Gerencia de Bancamía está conformada por el Presidente y Vicepresidentes de área. Durante 2020 se presentaron las siguientes novedades en su conformación:

- Inicio de funciones de la persona designada por la Junta Directiva como Vicepresidente de Desarrollo del Colaborador.
- Nombramiento e inicio de funciones de la persona designada por la Junta Directiva como Vicepresidente de Desarrollo Productivo de Clientes.

● 2.1.3 Procedimientos del Gobierno Corporativo

Nominación y selección de la Junta Directiva

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 las cada uno de los órganos que participan en el proceso (Secretaría General, Comité de Nombramientos 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.

Delegación de autoridad

Bancamía 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 Vicepresi-

dentos de área rinden los informes de su gestión, evolución de la actividad y administración de los riesgos financieros y no financieros.

La alta dirección del Banco garantiza que la gestión desarrollada por los equipos esté orientada al cumplimiento de la misión social del Banco.

Administración y gestión de conflictos de Interés

Bancamía cuenta con el Manual de comunicación de operaciones vinculadas y conflictos de interés, dirigido a Accionistas Significativos, Directores y Administradores, el cual hace parte del sistema de Gobierno Corporativo de la Entidad y cuyo objeto es definir los principios rectores y estructurar el procedimiento para la prevención, conocimiento, administración y resolución de las situaciones generadoras de conflictos de interés.

En caso de presentarse situaciones potencialmente generadoras de conflictos de interés entre la sociedad y los accionistas, los miembros de la Junta Directiva o alguno de los miembros de la Alta Gerencia, será la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas, según el caso, quien conozca y resuelva los mismos.

Tabla 1 Gestión de Conflicto de Intereses

IDENTIFICACIÓN	GESTIÓN			
	COMUNICACIÓN			RESOLUCIÓN
 ACCIONISTAS	Operaciones vinculadas	Secretario General (es informado)	Comité de Auditoría Cumplimiento Normativo SARLAFT (recomienda)	Junta Directiva o Asamblea de Accionistas por excepción (resuelve)
	Situaciones que afecten a su condición de accionista	Secretario General (es informado)		Asamblea de Accionistas (resuelve)
 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA	Operaciones vinculadas	Secretario General (analiza)	Comité de Auditoría Cumplimiento Normativo SARLAFT (recomienda)	Junta Directiva (resuelve)
 ALTA DIRECCIÓN	Operaciones vinculadas	Integridad	Comité de Auditoría Cumplimiento Normativo SARLAFT (recomienda)	Junta Directiva (resuelve)

El Comité de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT asiste a la Junta Directiva en el cumplimiento de su función de supervisión y evaluación de la Arquitectura de Control de la Sociedad y en desarrollo de la misma evalúa e informa a la Junta

Directiva las situaciones de conflicto de interés en la que pueda verse inmerso un accionista, miembro de Junta Directiva, miembro de la Alta Dirección, haciendo las propuestas para el manejo de las mismas.

Mejoras Sistema de Gobierno Corporativo

Como parte del proceso de mejora continua, destacamos las siguientes acciones adoptadas por el Banco en el 2020:

- 01.** Puesta en funcionamiento de la nueva plataforma societaria "Diligent Boards", que permite a la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, y Comités de Apoyo contar con toda la información requerida (convocatoria, presentaciones, informes, actas) facilitando su consulta, y permitiendo trazabilidad sobre la misma.
- 02.** Realización de sesiones extraordinarias de los Comités de Riesgos, Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT y de Gobierno Corporativo, con foco en la revisión de los temas de gestión de la emergencia sanitaria, sus impactos y acciones implementadas para mitigar los efectos frente a los diferentes grupos de interés de la entidad.
- 03.** Expedición de la Política de Planeación Estratégica mediante la cual se actualizaron los procesos de planeación, identificando sus etapas e incorporando elementos diferenciadores
- 04.** Actualización de los reglamentos de funcionamiento de los comités de apoyo Junta Directiva, para homologar su contenido frente al tratamiento de asistentes permanentes en calidad de invitados, la actualización de la denominación de algunos cargos de la Entidad e incorporar las reglas establecidas sobre el desarrollo de las reuniones no presenciales.
- 05.** Adopción del Plan de Contingencia para Sucesión de la Junta Directiva, con el fin de garantizar la continuidad en el ejercicio de las funciones de la Junta Directiva ante la eventual falta definitiva o temporal de dos o más de sus miembros.
- 06.** Optimización del funcionamiento del Comité de Dirección, como instancia de la Administración encargada entre otros, del seguimiento de la estrategia, monitoreo del desempeño de la actividad, gestión de riesgos, relacionamiento con stakeholders y toma de decisiones en el marco de sus atribuciones

2.1.4 Aspectos Relevantes para el Órgano Superior de Gobierno

Durante 2020, la Junta directiva de Bancamía conoció los siguientes temas relevantes, que contribuyeron al adecuado cumplimiento de sus funciones, y, por ende, al fortalecimiento de la buena gobernanza:

Gráfica. 9 Temas relevantes máximo órgano de gobierno

01. Estrategia

- Plan transformación digital e impacto en eficiencia.
- Gestión Equidad e Inclusión.
- Plan estratégico, presupuesto 2021 y agenda única de proyectos



02. Funcionamiento Sistema de Gobierno Corporativo

- Informe anual de Gobierno con destino a la Asamblea.
- Resultados Encuesta Código País.
- Ejecución y cumplimiento Política
- Remuneración Junta Directiva.
- Gestión conflictos de intereses.
- Resultados Autoevaluación Junta Directiva.
- Documento SFC fortalecimiento Gobierno Corporativo.
- Gestión Canal Actitud Responsable.



03. Gestión Emergencia Sanitaria

- Acciones, medidas y protocolos adoptados por el Gobierno Nacional.
- Medidas prevención y atención adoptadas por Bancamía.
- Impacto Covid-19 en Colombia 2020-2021.
- Nuevas Líneas Estratégicas 2020.
- Novedades Entorno Regulatorio.
- Gestión continuidad del negocio.
- Sistema de Atención al Consumidor en el marco de la emergencia.



04. Gestión de Riesgos

- Informes Funcionamiento de los Sistemas de control interno y de Administración de Riesgos de Liquidez, de Mercado, de Crédito, Operacional y SARLAFT y actualización de políticas.
- Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos no Financieros.
- Gestión seguridad física, de la información y la Ciberseguridad.
- Gestión Órganos de Control.

2.2 Sistema de Cumplimiento

En Bancamía continuamos con la labor de orientar la totalidad de sus actuaciones en la promoción del desarrollo económico y social de nuestros clientes; razón por la cual, nuestros esfuerzos se guían por el cumplimiento y/o sujeción de nuestros principios corporativos, los cuales son determinantes al momento de definir la manera como se proyectan, en consideración a su vocación de servicio e impacto social en el país.

En este orden de ideas, Bancamía promueve una cultura de ética aplicada al interior de la organización, que se enfoca en el ámbito laboral de los colaboradores y por la transparencia en el relacionamiento con sus grupos de interés. Para ello, el banco cuenta con un Código de Conducta¹, mediante el cual se posiciona la integridad como una forma de entender y desarrollar sus negocios. Este código establece los lineamientos de comportamiento que deben seguir todos los colaboradores, administradores y demás niveles jerárquicos, bajo la adopción de parámetros como el respeto a las leyes y normas

aplicables, de manera íntegra, con la prudencia y profesionalismo que corresponde a una entidad con el impacto social de la actividad desarrollada por Bancamía.

Bajo el compromiso de promover una cultura ética organizacional Bancamía cuenta con su **CANAL DE ACTITUD RESPONSABLE** que permite informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales. <https://www.bancamia.com.co/sobrenosotros/denuncias>

Más allá del código de conducta, Bancamía cuenta con dependencias y procedimientos en temas de transparencia y lucha contra la corrupción², que incluyen su política anticorrupción, el Manual de Prevención de Conflictos de Interés 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 y aseguren la debida protección de nuestra integridad institucional.

¹ Para consultar el código de conducta o mayor información dirigirse al link: https://www.bancamia.com.co/uploads/default/institutional_informations/b53e989a006c28003b178b06b751a870.pdf (Valores).

² Para consultar la política anticorrupción dirigirse al link: https://www.bancamia.com.co/uploads/default/institutional_informations/879bab2916ec1af5b366d2d3b19a228a.pdf

● 2.2.1 Cumplimiento Normativo

El apego a las normas que regulan la actividad de Bancamía resulta ser un principio corporativo. Este proceso, inicia con mecanismos que aseguran la correcta divulgación de las normas aplicables a los dueños de proceso, el siguiente paso, busca asegurar que esas nuevas normas sean implementadas en Bancamía, fortaleciendo aspectos como la correcta interpretación de las mismas y el cumplimiento de los plazos estipulados, validando que los nuevos mandatos no se malinterpreten u omitan cuando

estos son materializados al interior de los procesos de la Entidad.

El cumplimiento normativo, además de constituirse como un principio Corporativo, ha representado una oportunidad para fortalecer nuestro portafolio de productos y servicios y ampliar nuestro alcance durante la emergencia sanitaria

Durante el 2020, Bancamía implementó una nueva normatividad, aportando elementos técnicos desde lo jurídico, minimizando los riesgos asociados y fortaleciendo nuestros productos y servicios. Estas actividades fueron reportadas a la alta gerencia del Banco, como es el caso del Comité de Auditoría, con una variación importante en la información entregada en esta oportunidad, en donde se relacionó el análisis y acompañamiento de implementación de normas referentes a la emergencia sanitaria de-

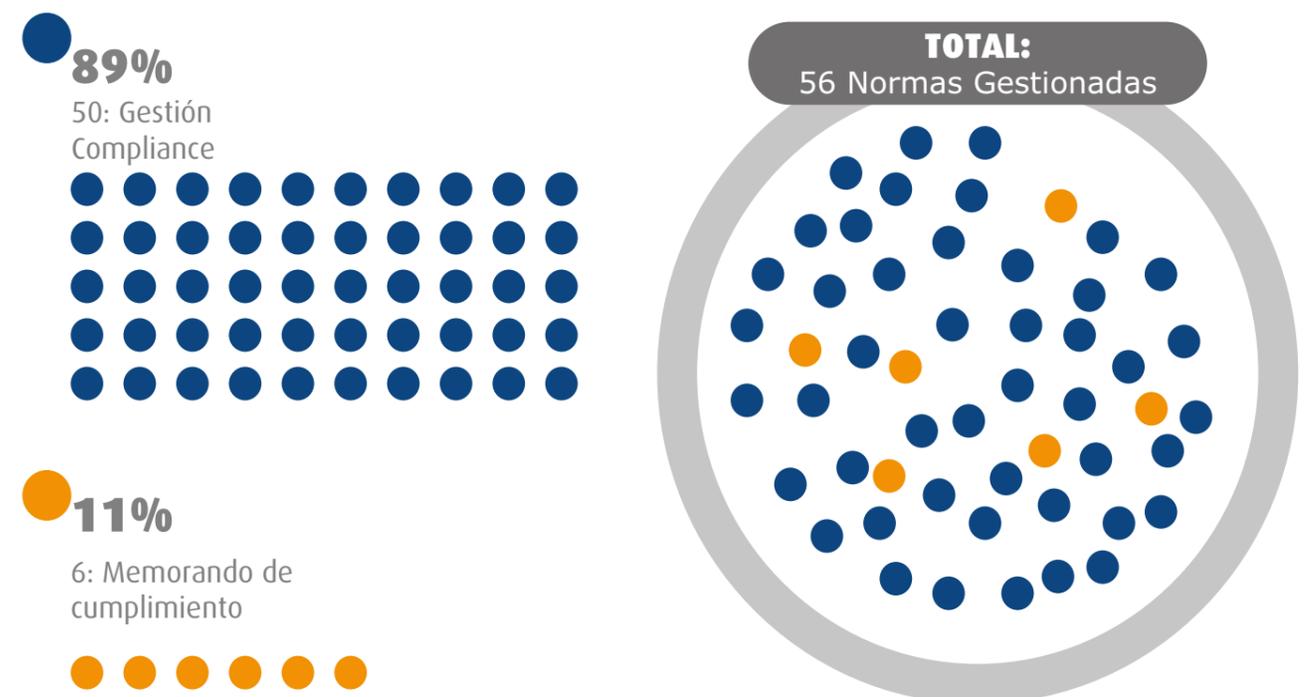
cretada por el Gobierno Nacional y las consecuentes medidas de bioseguridad aplicables al sector financiero.

Asimismo, durante el 2020 se realizó Gestión Normativa de 56 normas en total, que representaron un impacto en los procesos y políticas del Banco, lo que en últimas robustece nuestro propósito de contribuir de manera tangible al logro de los objetivos y a la mejora continua en el cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la Entidad.

Gráfica. 10 Cumplimiento normativo



Gráfica. 11 Resultado normativo





- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Igualmente, es importante destacar que se realizaron ajustes en la mencionada nueva guía metodológica de gestión de compliance y riesgo, relacionados con la medición del posible impacto de la norma, la actualización del proceso de monitoreo, la correcta medición, testeo de controles y monitoreo de los riesgos asociados al cumplimiento normativo, garantizando una cultura de cumplimiento al interior de

la Entidad y minimizando la posibilidad de sanciones por incumplimientos.

Las evaluaciones del perfil de riesgo normativo realizadas durante el 2020 a las normas que fueron objeto de gestión normativa, permitieron evidenciar un perfil consolidado de riesgo bajo, es decir, dentro del marco de apetito que en esta materia ha fijado nuestra Junta Directiva.

Riesgo normativo

Durante el 2020, Bancamía diseñó una nueva guía metodológica de gestión de compliance y riesgo normativo que le permitirá a partir del 2021 no solo incorporar de manera oportuna mejores elementos en la identificación de brechas que puedan generar incumplimientos, sino también, propiciar un ambiente de control en la gestión de un sistema de administración de riesgo normativo que

facilite la definición de procesos, políticas y estructuras necesarias para apoyar el cumplimiento normativo, acorde con el tamaño y volumen de la operación de Bancamía. Esta nueva guía metodológica involucra los procesos del Banco, sus órganos de administración y a todos los colaboradores, quienes deben conocer sus obligaciones y responsabilidades relacionadas con la Gestión normativa.

Gráfica. 12 Valoración normativa 2020



● 2.2.2 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo - SARLAFT

Durante el 2020, el sistema de prevención de riesgo de Bancamía operó de manera adecuada, dio cumplimiento ágil y oportuno a todos los reportes periódicos establecidos y requerimientos presentados por los organismos del estado y entidades reguladoras.

Bancamía continúa trabajando en la evolución y retos del sistema, el cual se ha venido orientando en los últimos años hacia la optimización de los modelos de segmentación de los factores del riesgo LAFT; conocimiento de clientes y contrapartes; procesos de vinculación: actualización y calidad de datos de los clientes; mejoramiento y optimización del modelo de listas para la validación de contrapartes; disminución de tiempos para la gestión de operaciones inusuales.

Como consecuencia del COVID-19 Bancamía adelantó medidas encaminadas a fortalecer y dinamizar los controles y procesos en aras de garantizar el funcionamiento normal durante la emergencia sanitaria y la adaptación a la nueva rea-

Atender oportunamente la evolución del sistema ha sido uno de los principales retos para prevenir y controlar adecuadamente los riesgos de LAFT, que bajo la nueva realidad nos han llevado a fortalecer los controles

lidad con el objetivo de prevenir y controlar los riesgos de LAFT, apalancando sus estrategias bajo los lineamientos de la normativa vigente.

Asimismo, el perfil de riesgo consolidado de LAFT de la entidad se ha mantenido estable y dentro de los niveles de exposición en bajo, gracias a la adecuada aplicación de los procesos y controles en cada uno de los factores de riesgo. También, se mantienen los resultados de cumplimiento satisfactorio, derivados de las evaluaciones realizadas tanto por parte de la Revisoría Fiscal como de la Auditoría Interna, y se conserva el seguimiento en la implementación de aquellas recomendaciones de mejora que permiten el ciclo normal de mantenimiento del citado sistema.





1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Gráfica. 13 SARINF



Por otro lado, se trabajó en un robustecimiento metodológico para la evaluación del riesgo LAFT, con foco en el establecimiento de sinergias con los demás sistemas de gestión de riesgos no financieros de la Entidad, denominado Sistema de Administra-

ción de Riesgos Integrales No Financieros - SARINF, como resultado se obtuvo un mejoramiento de indicadores de eficiencia de dichos sistemas, valoración ágil y oportuna de riesgos, controles, apoyo integral y constante a los dueños de procesos.



Bancamía continuó impartiendo los programas de sensibilización y capacitación a los colaboradores del Banco, tanto en la inducción como en procesos de refuerzo anual, enfocados a la prevención, detección y reporte frente al riesgo del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Además de las medidas anteriores, Bancamía trabajó en los desafíos y el proceso de implementación de las modificaciones al sistema según la normativa aplicable para el Banco en materia de SARLAFT (Circular Externa 027 de 2020 de la Superintendencia Financie-

ra), la cual tiene como objetivo la racionalización de los procedimientos de conocimiento del cliente para promover la inclusión financiera, la innovación tecnológica con un enfoque basado en riesgos y convergencia hacia estándares internacionales.

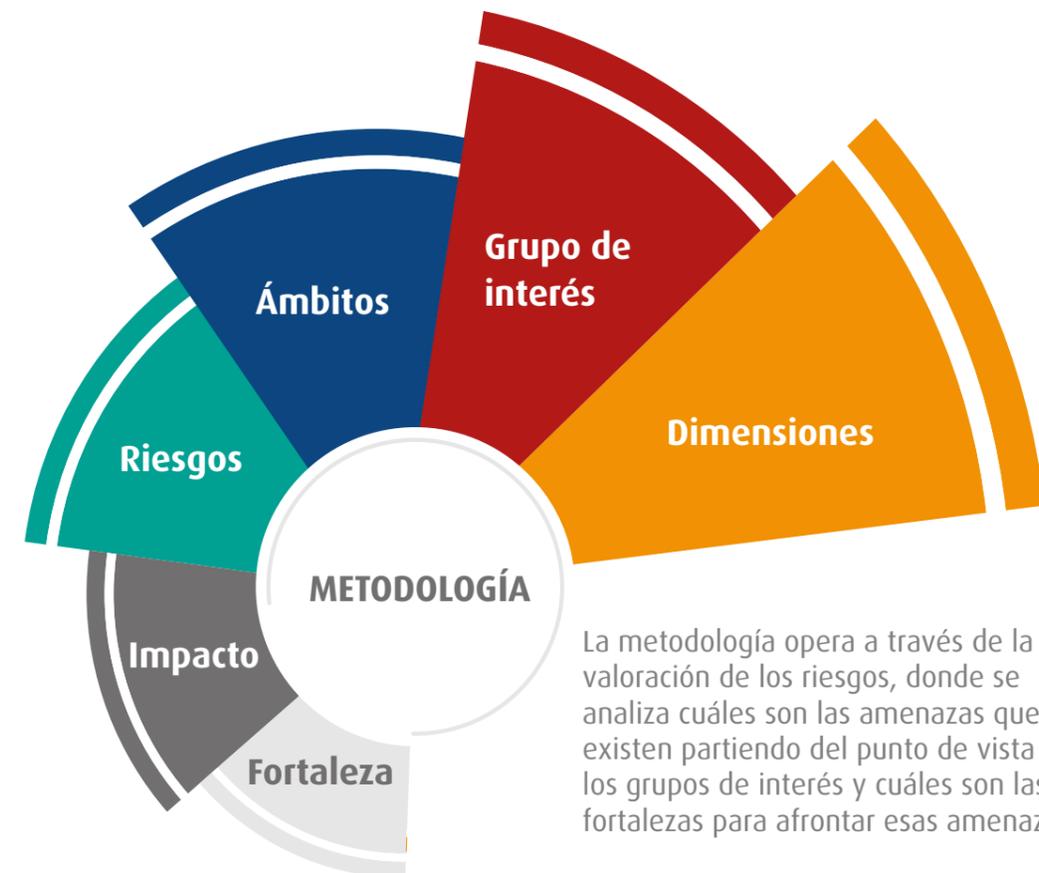
El uso de las nuevas tecnologías para promover la inclusión financiera exige innovar en la construcción de procedimientos que identifiquen y gestionen adecuadamente el riesgo

2.2.3 Gestión del Riesgo Reputacional

Durante el 2020, Bancamía continuó fortaleciendo la gestión del riesgo reputacional en el marco de la nueva metodología puesta en funcionamiento en el 2019 y diseñada junto a la FMBBVA. En esta línea Bancamía

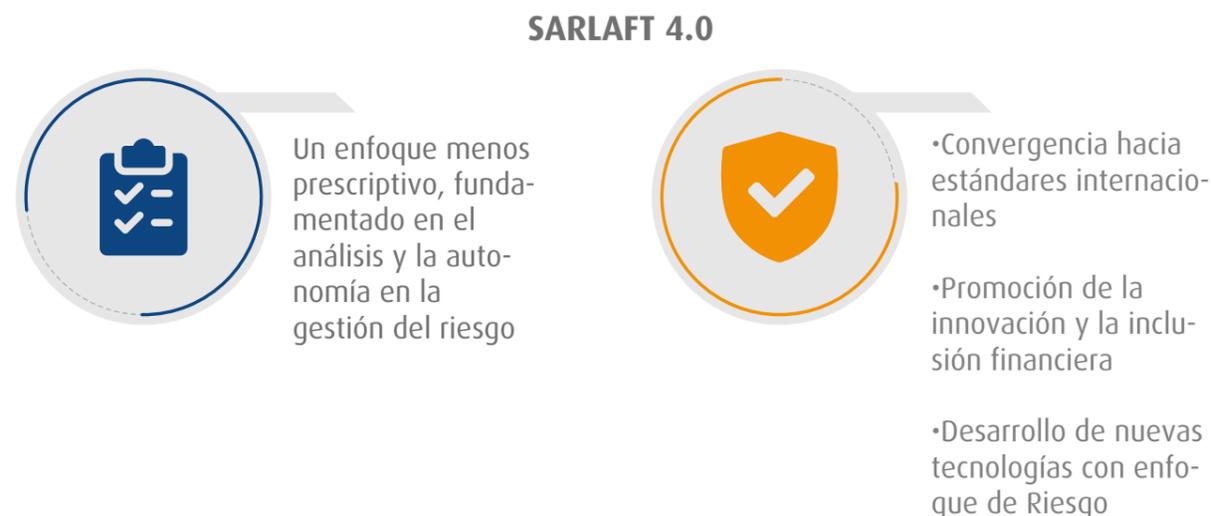
seguirá trabajando en conjunto para avanzar en las metodologías que ratifiquen el interés por mitigar la posibilidad de generar riesgos reputacionales, a través de la implementación de planes de acción concretos.

Gráfica. 15 Metodología riesgo reputacional



La metodología opera a través de la valoración de los riesgos, donde se analiza cuáles son las amenazas que existen partiendo del punto de vista de los grupos de interés y cuáles son las fortalezas para afrontar esas amenazas

Gráfica. 14 Enfoque SARLAFT 4.0





1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

● 2.2.4 Protección al Consumidor Financiero

La garantía de los derechos de los consumidores financieros es un aspecto fundamental en el desarrollo del objeto social de Bancamía. Por lo anterior, cuenta con un área especializada, encargada de velar por el cumplimiento de derechos en todos los procesos del Banco.

La Dirección de Integridad y Protección al Consumidor interviene de manera permanente en el proceso de diseño y estructuración de productos a través de un equipo interdisciplinario enfocado en el cumplimiento de la normatividad colombiana asociada, consolidando productos enfocados en las normas de protección al consumidor financiero y la incorporación de elementos complementarios como la venta responsable de productos, la adecuada información sobre los mismos, la oportuna atención de PQR (peticiones, quejas y reclamos) y la educación de nuestros clientes y colaboradores en la materia.

En razón de las normas dictadas por el Gobierno Nacional dentro del marco de la declaratoria de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, durante el 2020 y las medidas asumidas por Bancamía, fue necesario para la entidad redoblar los esfuerzos para poder implementar al interior del Banco los diferentes tipos de ayudas, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y proporcionando a los clientes toda la información necesaria para tomar decisiones oportunas e informadas, de acuerdo al grado de afectación de sus unidades productivas.

Con el fin de lograr los procesos asociados a productos durante la emergencia sanitaria, Bancamía desarrolló estrategias de comunicación que tenían como objetivo llegar a cada uno de los consumidores financieros de forma efectiva y eficiente. Lo que

llevó a la realización de diferentes esfuerzos, basados principalmente en una relación más cercana y duradera con nuestros clientes y usuarios, permitiendo de esta manera la entrega de información cierta, clara y veraz sobre los programas Ingreso Solidario, Bogotá Solidaria, alivios a deudores, entre otros. Sumado a lo anterior, la Entidad realizó visitas en

el lugar de residencia de los beneficiarios del programa Ingreso Solidario, contactándolos vía telefónica y a través del envío de mensajes de texto, permitiendo garantizar el alcance y/o cubrimiento de lugares de difícil acceso y bancarizando a personas de bajos recursos. Todo lo anterior, en cumplimiento de la visión y misión de la Entidad.

“La garantía de los derechos de nuestros consumidores financieros es un aspecto fundamental en el desarrollo del objeto social de Bancamía”



2.3 Sistema de Gestión de Riesgos

Durante el 2020, Bancamía adelantó 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 accio-

nes 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.

● 2.3.1 Riesgo de Crédito

En 2020 Bancamía direccionó 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 cuenta de la afectación en la capacidad de pago de los deudores a raíz de la situación provocada por el COVID-19.

Estas acciones implicaron la incorporación de nuevos instrumentos de re-

negociación de deuda con los clientes, sujetos a criterios de evaluación y requisitos diferentes a los que operan en condiciones regulares.

El entendimiento del nivel de afectación de nuestros clientes nos permitió definir los instrumentos de renegociación de deuda requeridos para cada caso a fin de mitigar los impactos en el deterioro de la cartera

01.

En marzo, se evidenciaron los primeros clientes con afectaciones a causa de la emergencia sanitaria, se inició la aplicación de las instrucciones de la circular externa 007 otorgando periodos de gracia de forma masiva.

02.

En abril con la expedición de la CE 014 se plantearon nuevas instrucciones entre las cuales se destaca la imposibilidad de capitalizar intereses y otros conceptos, se generaron los desarrollos necesarios para cumplir dichos lineamientos.

03.

En junio y julio a medida que se habilitaban más sectores de la economía, las disposiciones de la circular 022 en cuanto a la no capitalización de intereses se hizo extensiva a la colocación de créditos.

04.

En agosto se puso en marcha el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD, mediante el cual se dispuso de diferentes mecanismos de redefinición de las condiciones de los créditos acordes con los distintos niveles de afectación de los deudores y características de las obligaciones.

Los resultados de la gestión adelantada en las etapas de alivios iniciales y del Programa de Acompañamiento a Deudores, son:

Tabla 2 Acompañamiento a deudores

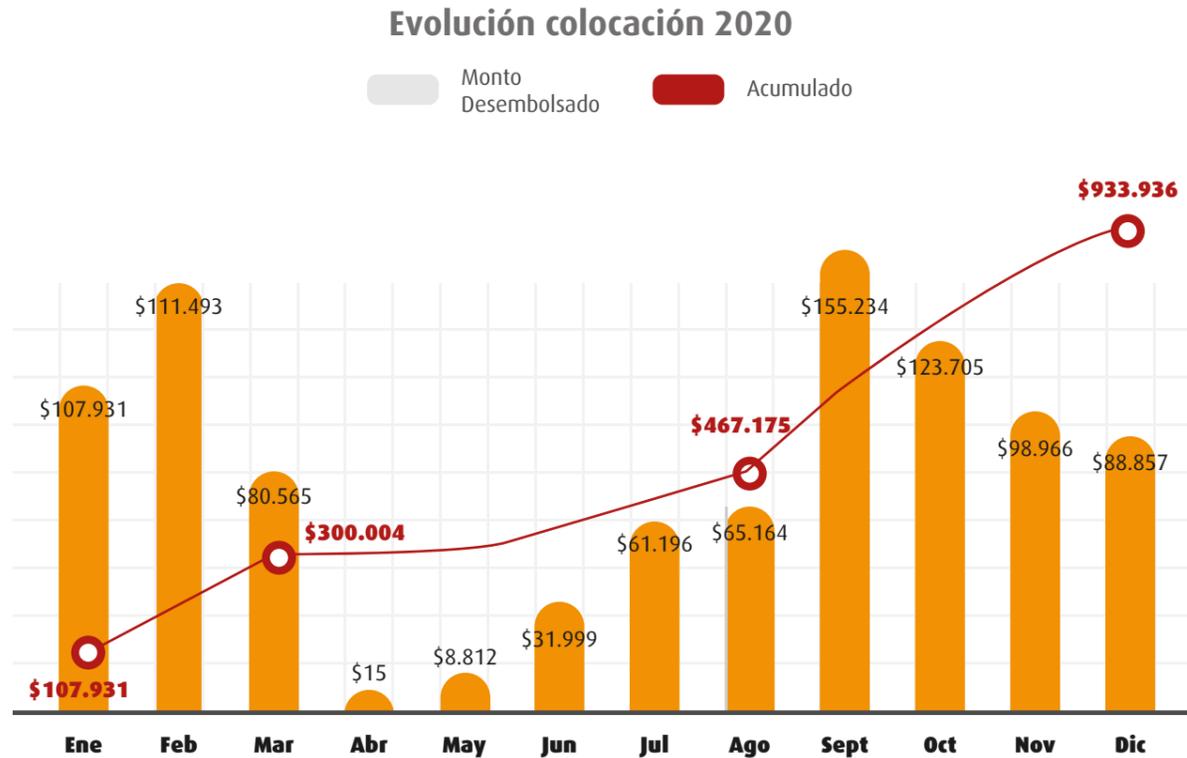
Atención al cliente	Circular Externa 007 Y 014	Circular Externa 022
Clientes	212.652	96.326
Saldos a capital	\$1.032.436 millones	\$488.687 millones
Porcentaje de cartera	68.2%	40.3%

Durante el 2020 las colocaciones por parte de Bancamía se dieron principalmente con cliente vigentes, orientando la gestión a colectivos previamente seleccionados por el área de riesgos. 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.



Gráfica. 16 Evolución colocación



La dinámica de colocaciones inició en el mes de mayo haciendo uso de las garantías dispuestas por el Gobierno Nacional, en medio de algunas restricciones de movilidad para ciertos sectores del país donde el banco tuvo que poner a disposición mecanismos de visitas virtuales para la colocación de créditos.

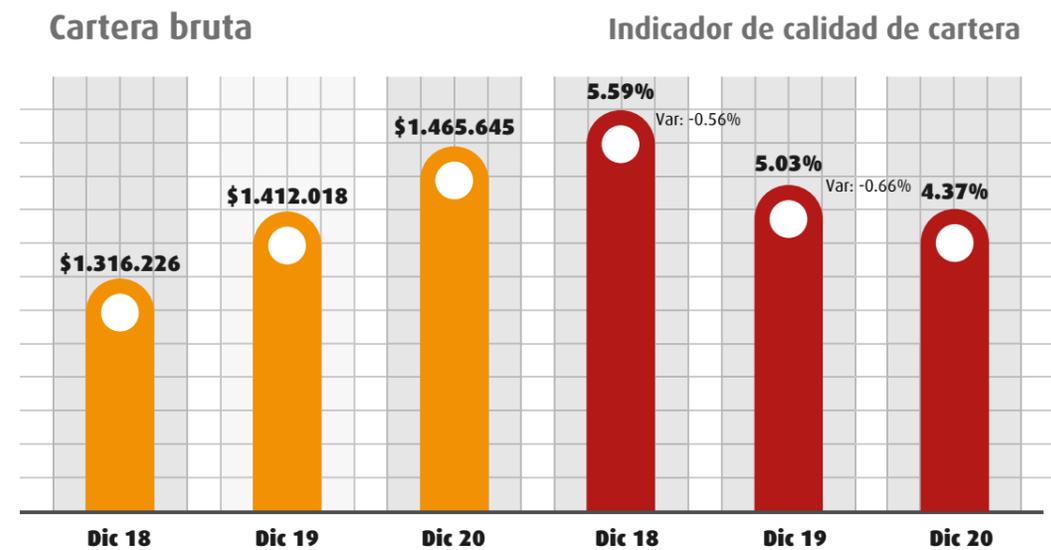
La gestión de colocación apalancada en garantías permitió que el ban-

co pasara de un porcentaje de cartera garantizada del 12% en enero a un 38% en diciembre. Es importante mencionar que en este frente Bancamía gestionó durante el año la ampliación del cupo en dos de sus garantías. De un lado el cupo de la garantía USAID fue ampliado en US\$ 5'750.000 y el cupo del FNG se amplió en \$139 mil millones de pesos.

En cuanto a los niveles de exposición a riesgo de crédito, la cartera se vio afectada en 2020 por una menor dinámica de colocación por cuenta de la menor demanda de crédito y políticas conservadoras en la vinculación de nuevos clientes, así como por una menor dinámica de amortizaciones por efecto de la extensión de plazos que incorporan los programas de apoyo a deudores.

Por su parte, los indicadores de cartera vencida registraron una disminución frente a 2019 influenciados por el programa de acompañamiento a deudores, que también generó una contracción en los volúmenes de cartera castigada, el cual de \$98.196 millones en 2019 a \$76.102 en 2020, con una reducción en clientes castigados que para 2019 fue de \$39.574 cerrando 2020 en \$28.878.

Gráfica. 17 Cartera





- 1
Acerca de Bancamía
- 2
Nuestro Gobierno Corporativo
- 3
Generamos Valor Social
- 4
Generamos Valor Económico
- 5
Generamos Valor Ambiental

En línea con lo anterior, Bancamía sumo esfuerzos en el diseño y ejecución del Programa de Acompañamiento a Deudores -PAD-:

- Segmentación, mediante la cual se clasificaron los clientes de acuerdo con el nivel de afectación de su fuente y capacidad de pago. Esta se determinó mediante el contacto directo con el cliente, a través del Ejecutivo de Desarrollo Productivo y/o agentes externos que apoyaron la gestión del PAD, así como con canales de autogestión (landing page y whatsapp).

Diseño y ofrecimiento de mecanismos de reprogramación de pagos acordes a la segmentación:

- Otorgamiento de nuevos recursos para reactivación de deudores con bajos niveles de afectación, en aquellos casos en que su nivel de actividad y evaluación de capacidad de pago lo permite.
- Reducción en la cuota y ampliación del plazo del crédito, para aquellos clientes

que presentaron una afectación parcial en su flujo de caja, pero les permitía continuar con el pago ajustando el valor de la cuota.

- Incorporación de nuevos periodos de gracia hasta de 4 meses (previo análisis), para clientes con mayor afectación, pero con expectativa de superarla en un mediano plazo.

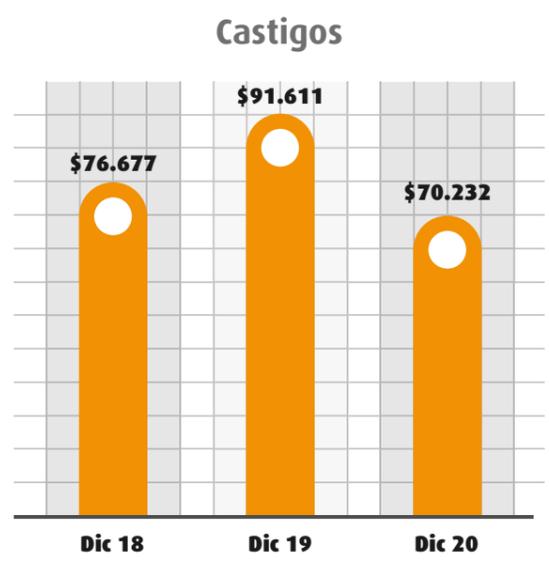
- En algunos casos particulares se ofrecieron descuentos en las tasas de interés de los créditos con el fin de incentivar el pago y mantener la obligación al día.

La disposición de los diferentes canales que nos permitieron establecer contacto con el cliente y determinar su nivel de afectación fue determinante en el ejercicio de segmentación

Por otro lado, el volumen de castigos presentó cambios como resultado de la aplicación de las medidas de apoyo, ya que menores volúmenes de cartera alcanzaban las alturas de mora en las que el banco tiene como políti-

ca castigar, pues pasó de niveles de \$91.611 millones en 2019 a \$70.232 en 2020, lo que significó una disminución en clientes castigados que para 2019 fue de 37.207 cerrando 2020 en 27.275.

Gráfica. 18 Castigos.





- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Se sumó a lo anterior la decisión de incrementar la dotación de provisiones adicionales con el fin de anticipar deterioros futuros de la cartera, sin hacer uso de provisiones contra-cíclicas o generales previamente constituidas, como lo permitió la normativa vigente. Estas provisiones se soportan en los ejercicios de estimación del deterioro realizados por el Banco, a partir de proyecciones sobre el comportamiento de la cartera, considerando factores macroeconómicos como las expectativas de crecimiento del PIB y variables como el desempleo, así como del desempeño

de las distintas actividades económicas financiadas, el comportamiento y perfil de los deudores y ejercicios de sensibilización de probabilidades de incumplimiento y severidad.

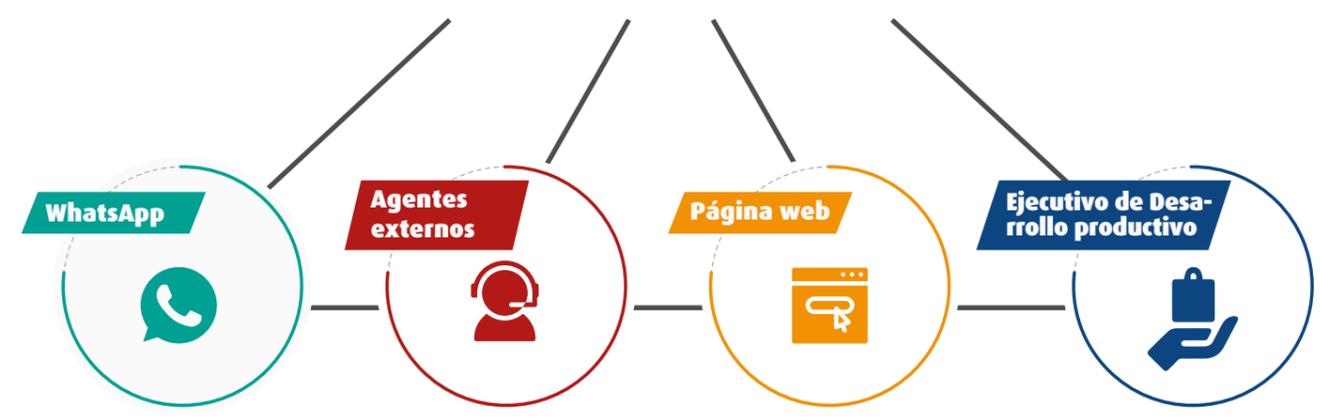
Por lo que, Bancamía puso a disposición de los clientes diversos canales de atención para atender el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) mediante los cuales los clientes pudieron conocer las diferentes alternativas ofrecidas y aceptarlas a través de la misma vía, reduciendo los tiempos de respuesta y elevando el nivel de contacto.

Estas disposiciones implicaron:



- De acuerdo con lo dispuesto por la normativa, la calificación de los deudores fue revisada y actualizada en el mes de noviembre de 2020 en función del riesgo individual de cada cliente.

Canales de atención – Programa de Acompañamiento a Deudores

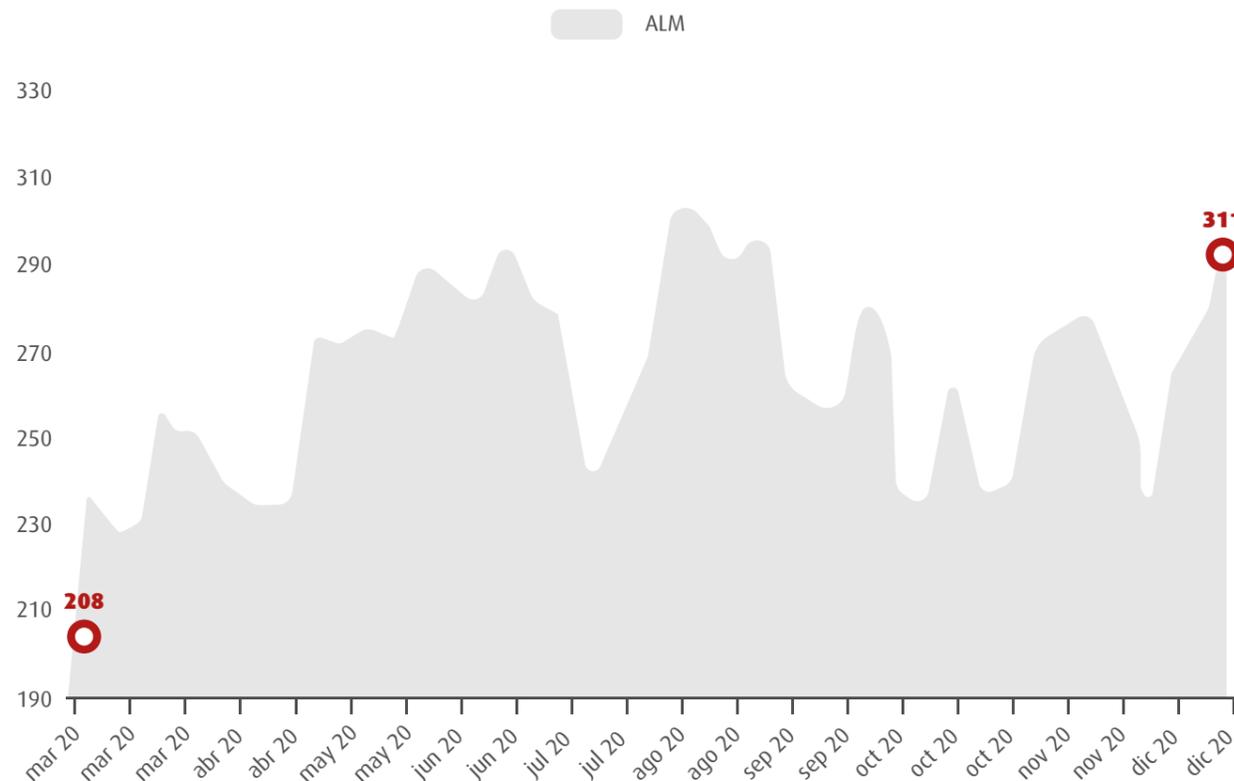


● 2.3.2 Riesgo de liquidez

En relación con la gestión del riesgo de liquidez, esta se orientó a fortalecer los activos líquidos con el fin de mantener una posición superavitaria que permitiera asegurar el cumplimiento del marco de apetito al riesgo y de indicadores normativos, aún

durante el período de coyuntura provocado por la emergencia sanitaria. En este sentido, la entidad pasó de tener una posición en activos líquidos a finales de febrero de \$208 mil millones, a cerrar en diciembre con \$311 mil millones.

Gráfica. 19 Activos Líquidos (en miles de millones \$COP)



La gestión durante la coyuntura implicó la modelación de escenarios de estrés, validando su comportamiento y desviaciones, generando las alertas para su gestión; así como, el seguimiento y monitoreo estricto de las fuentes de recursos disponibles, control de las exigibilidades y de las fuentes alternas de liquidez. Aspectos que se monitorean con una elevada frecuencia por parte del Comité de Liquidez, que hasta el mes de julio sesionó diariamente y terminó el 2020 haciéndolo dos veces por semana, lo que es atípico, porque normalmente el comité opera al menos una vez al mes.

Dentro de los cambios relevantes al modelo de gestión de riesgos en 2020, se resalta el ajuste en los criterios de medición de los límites y niveles de alerta fijados para el indicador IRL 90 días que hace parte de los indicadores fundamentales del marco de apetito al riesgo. Por otro lado, el Banco tomó nuevos recursos de fondeo con el fin de mantener una posición conservadora en materia de liquidez y apalancar las nuevas colocaciones, optimizando además el costo de estos mediante uso de líneas de redescuento dispuestas por el Gobierno Nacional, así como el acceso mediante operaciones Repo habilitadas por Banco República con respaldo de pagarés de cartera originados por la entidad.

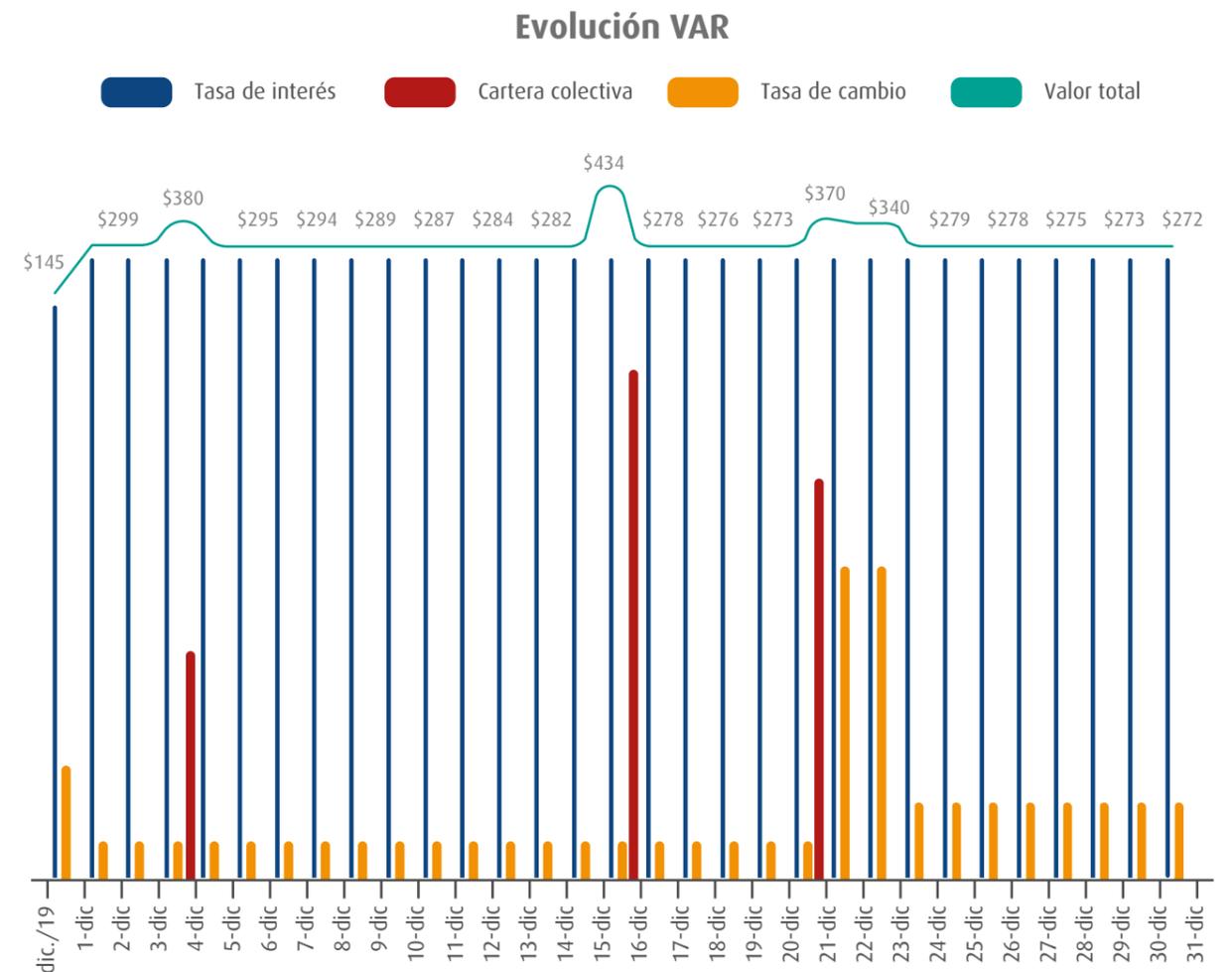




En lo referente a Riesgo de mercado, en 2020 se mantuvo la política conservadora adoptada por el Banco, enmarcada en el objetivo de mantener únicamente las inversiones necesarias para gestionar su liquidez, evitando asumir posiciones especulativas y manteniendo en su portafolio de forma exclusiva, las inversiones obligatorias aplicables a los establecimien-

tos de crédito. Como cambios relevantes conviene señalar, que durante el segundo semestre el Gobierno Nacional emitió títulos obligatorios denominados Títulos de Solidaridad para atender la emergencia sanitaria, por lo cual el valor en riesgo del 2020 cerró por encima del 2019, al tener una mayor posición en este tipo de inversiones, como se muestra a continuación

Gráfica. 20 Evolución Valor a Riesgo de Mercado (VAR)



● **2.3.3**
Riesgo Operacional

Mediante la activación del Plan de Manejo de Crisis, el liderazgo de la Alta Dirección para la toma de decisiones estratégicas, la gestión táctica de las áreas de soporte y operaciones y una estrategia de comunicación en crisis, se atendió la emergencia sanitaria en Bancamía con el fin de dar Continuidad al Negocio, elementos que permitieron al Banco asegurar la prestación de los servicios ofrecidos a sus clientes de una manera segura y sostenible en el entorno económico y social que ofreció el 2020.

Por ello, se aprobaron 22 protocolos de actuación, que incluyeron medidas de bioseguridad, entrega de subsidios del Gobierno, enrolamiento de clientes para facilitar el acceso a las herramientas digitales, protocolos para facilitar la gestión del otorgamiento de crédito, protocolos para facilitar la atención de clientes, formación a colaboradores en relación a las medidas adoptadas por el Banco y trabajo en casa para el 98% de los colaboradores de la Dirección General, entre otras.

La oportunidad en la definición de los protocolos de actuación, nos permitió asegurar la prestación de los servicios ofrecidos a nuestros clientes de forma segura y sostenible durante la emergencia sanitaria

La gestión de los riesgos operacionales en estos protocolos permitió la identificación de 93 nuevos riesgos y la implementación de 188 nuevos controles, que buscaron una operación oportuna, asegurando además un manejo confiable de los recursos del Estado distribuidos a la población más vulnerable a través de la red de Bancamía.

Así pues, ante la situación derivada por cuenta de la emergencia provocada por el COVID-19 Bancamía concentró su actuación en acciones como:

01. El monitoreo de los diferentes riesgos, acción que ha implicado una mayor frecuencia en las reuniones de comités internos como el Comité de Liquidez y el Comité de Crisis, al tiempo que se han diseñado e incorporado nuevos indicadores para monitorear los riesgos.

02. Se ha realizado por parte de la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, un seguimiento permanente sobre aspectos como las medidas adoptadas por el Banco para atender a sus deudores, asegurar la continuidad de las operaciones de la entidad, estimación de los impactos financieros, al tiempo que se han aprobado estrategias y ajustes a las políticas requeridos para la gestión y adecuación de procesos durante la coyuntura.

03. Se incluyó como parte fundamental de la implementación de los nuevos procesos, productos, canales, servicios, etc., la evaluación integral de los riesgos no financieros presentes, tanto en el desarrollo de la actividad normal del Banco, como de aquellos nuevos procesos para atender la emergencia, identificando nuevos riesgos asociados a procesos preexistentes o riesgos que aumentaron su exposición por la coyuntura. Esta evaluación ha implicado la identificación de los riesgos, definición y puesta en operación de controles para su mitigación y la incorporación en las mediciones del perfil de riesgo de la entidad, con la participación de toda la segunda línea de defensa y la puesta en común con el resto de las instancias de la entidad, fortaleciendo el ambiente de control.

04. Se han adelantado las acciones correspondientes al desarrollo y adecuación de procesos internos para la implementación de las nuevas disposiciones expedidas por las entidades gubernamentales como las regulaciones de la Superintendencia Financiera y las recomendaciones de los órganos de control externos e internos, así como para la atención a los requerimientos de información generados por unos y otros.

05. Se han reorientado algunos proyectos estratégicos del Banco hacia el fortalecimiento de las herramientas e instrumentos de gestión de riesgo de crédito, tales como la reestimación de modelos internos, la habilitación de nuevos instrumentos y canales para la renegociación y recuperación de obligaciones a cargo de deudores afectados por la emergencia, la adecuación de las políticas de calificación de cartera y provisiones en concordancia con las nuevas disposiciones regulatorias en esa materia y la incorporación de nuevos indicadores para el monitoreo al riesgo, entre otras acciones implementadas



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Este proyecto ha aportado la actualización y mejoras en los procesos, el fortalecimiento de la segunda línea de defensa a través de una evaluación integral para la identificación de riesgos y controles, la solución de

defectos de control a nivel tecnológico, el reporting automatizado para el control y monitoreo de las actividades y la reducción de las labores de tipo manual. Los principales resultados son los siguientes:

01

Actualización y mejoras de 41 procesos de la cadena de valor

02

Creación de 43 guías y mejoras para la elaboración de los reportes REC y de declaración de impuestos.

03

Mejoras a incidentes y eventos de riesgo operacional a través de la solución y automatización de desviaciones de control, con el desarrollo de alrededor de 73 historias de usuarios.

04

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

Al cierre de 2020, el perfil de riesgo residual consolidado se encuentra en la zona de aceptabilidad definida por la Junta Directiva. Durante este año, se reportaron 1.982 eventos de riesgos de los cuales 1.661 no presentan afectación a estados de resultados y 321 afectaron el estado de resultados en los rubros de riesgo operacional con una pérdida bruta por \$638MM, cifra que representa una reducción del 80% frente a las registradas en el año anterior.

Durante el 2020, Bancamía desarrolló la iniciativa estratégica para el Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos No Financieros, que busca impactar de manera integral la gestión del riesgo operativo y otros no financieros. El proyecto se desarrolla bajo metodologías ágiles, con un equipo de trabajo interdisciplinario y de dedicación exclusiva, con la participación de dueños de procesos y los equipos de riesgos no financieros.

Por otro lado, la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Externa 025 de julio de 2020 actualizó las instrucciones relativas a la gestión del riesgo operacional con el fin de fortalecer la gestión de riesgos en procesos tercerizados por las entidades e incorporar mediciones de riesgo operacional al cómputo de capital regulatorio requerido, entre otros aspectos. El Banco inició en 2020 un plan de trabajo para la adecuación de sus procesos y metodologías a esta normativa, proyecto que continuará durante el primer semestre de 2021.

En materia de Continuidad del Negocio, el despliegue de la Política de Continuidad de Negocio del Banco durante la pandemia ha mostrado que este sistema de gestión de riesgo cuenta con un alto grado de madurez y eficiencia. Adicional a éste, se mantuvo el esquema de actualización de las estrategias de Continuidad del Negocio mediante la actualización de la identificación de los procesos críticos del negocio, la actualización de la política y los planes de continuidad de negocio asociados.



● 2.3.4 Sistema de Control Interno

El funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI), se apoyó en las políticas instrumentadas en su estructura organizacional y acentuó su madurez en el modelo de las tres líneas de defensa del control, con la orientación estratégica de sus órganos de gobierno y la gestión que desarrolla la Alta Dirección en todas las áreas del Banco. Las accio-

nes diseñadas y las medidas implementadas por el Banco durante el 2020, orientadas sobre aspectos de gestión, riesgo, control y cumplimiento normativo, le permiten construir elementos y soluciones estructurales que fortalecen el modelo de control, alineadas con las prioridades estratégicas y las necesidades operativas del modelo de negocio.

El esfuerzo sostenido para desarrollar acciones en materia de gobierno, gestión, riesgo y cumplimiento destaca las siguientes acciones:

01. El involucramiento de la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, y el liderazgo del Equipo de Manejo de Crisis en el seguimiento permanente sobre aspectos como las medidas adoptadas por el Banco para atender la emergencia sanitaria por la COVID-19.
02. Activación de la opción de trabajo en casa para el 98% los colaboradores de la Dirección General y la activación de dos Centros Alternos de Operación (CAO).
03. El diseño e implementación de protocolos de bioseguridad y las medidas de control para la protección de los colaboradores y clientes.
04. El cumplimiento en la implementación de los planes de acción comprometidos con la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y los demás órganos de control internos y externos.
05. La capacidad de gestión de los sistemas de administración de riesgos implementados en el Banco como segunda línea de defensa en el proceso de identificación y gestión de los riesgos asociados a nuevos procesos, productos, servicios, protocolos y las nuevas disposiciones expedidas por las entidades gubernamentales, como las regulaciones del supervisor (SFC) y las recomendaciones de los órganos de control externos e internos durante la coyuntura.
06. La evaluación integral al portafolio de riesgos con mayor impacto y criticidad potencial, así como el mayor empoderamiento de los dueños de proceso de la primera línea de defensa, en monitoreo de los riesgos y la implementación de medidas de control en el marco del proyecto estratégico de Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos No Financieros y de Procesos.
07. Fortalecimiento del empoderamiento de los dueños de proceso en la gestión de riesgos no financieros, con la habilitación de la herramienta tecnológica (Global Suite) para la administración de su perfil de riesgo.
08. El resultado de la autoevaluación realizada al SCI, la cual muestra que se mantiene el nivel de madurez Administrado, acorde con las expectativas planificadas por el Banco en los últimos años

Se destaca la actuación de Auditoría Interna como tercera línea de defensa, evaluando de manera independiente y objetiva los resultados de la gestión en

los procesos, la efectividad de los controles, el cumplimiento normativo y la gestión de los sistemas de riesgos durante la pandemia.

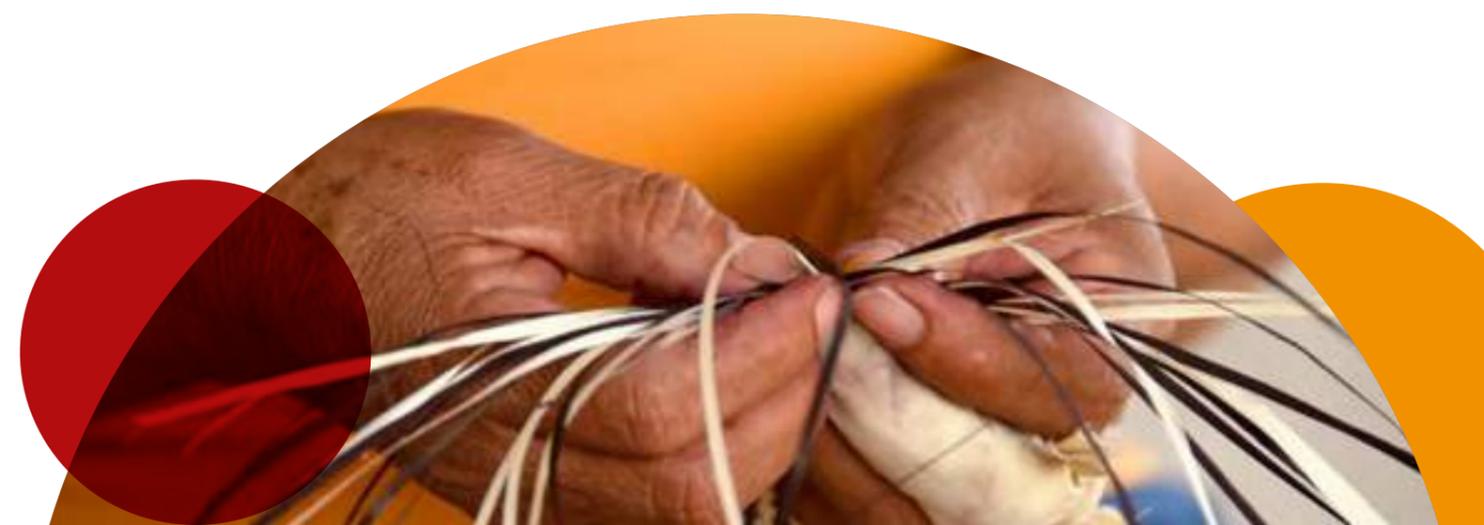
● 2.3.5 Riesgos de Control Contable

Durante el 2020, Bancamía continuó fortaleciendo la matriz de riesgos y controles de los procesos con componente contable y de presentación de Estados Financieros del Banco. Trabajó de manera conjunta con la Segunda Línea de Defensa, en la implementación de proyectos y/o mejoras a los procesos existentes, teniendo una visión global, fortaleciéndolos e integrando los componentes de control contable.

En el marco de la Emergencia Sanitaria, se acompañó al Banco en la implementación de los protocolos de medidas de apoyo a los clientes. Para ello, se realizó

testeo de controles con base en muestras de los procesos con componente contable, tributario y de presentación de Estados Financieros, así como de los protocolos para entrega de subsidios del Gobierno, con el fin de prevenir, detectar o corregir desviaciones en la ejecución de las actividades de control y se emitieron planes de acción necesarios para fortalecer los controles y la mitigación del riesgo.

Al cierre del 2020, el Perfil de Riesgo Residual de Control Contable del Banco, se encuentra en la zona de aceptación.



● **2.3.6**
SARAS (Sistema de Administración de Riegos Ambientales y Sociales)

Consultoría BID

En el marco del Comité de Protocolo Verde de Asobancaria, Bancamía participó en la consultoría dada por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), cuyo resultado fue la construcción de una hoja de ruta para la implementación de un SARAS Programático para Instituciones Financieras, que incluye los siguientes pasos:



Consultoría Asobancaria – UNEP-FI

En agosto de 2020, Bancamía accedió a una segunda consultoría otorgada por Asobancaria - UNEP-FI, con el objetivo de orientar la construcción participativa de un modelo para la gestión de riesgos ambientales y sociales – ARAS. El resultado de dicha consultoría fue la elabora-

ción del documento “Guía General SARAS para Microfinanzas”, el cual tiene como objetivo proporcionar un modelo general que permita incorporar dentro del proceso crediticio un sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, incluyendo aspectos climáticos.

Implementación de SARAS en Bancamía

Bancamía se encuentra en un proceso de análisis y planificación, apoyado en un cronograma, para la implementación con miras al 2021, del Sistema de Administración de Riegos Ambientales y Sociales.





1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Por ello, se han establecido las condiciones de seguridad apropiadas sobre los proyectos digitales corporativos, además de la revisión continua de seguridad en los canales de Bancamía y la infraestructura que los soporta. Por otro lado, al conocer el comportamiento de las amenazas, el Banco ha logrado llevar a cabo acciones defensivas basadas en su modus operandi en particular y poder simularlas para conocer la eficiencia de los controles tecnológicos.

Con los retos que trajo la pandemia en las estrategias corporativas de operación, se estableció monitoreo continuo sobre la plataforma tecnológica y sobre los riesgos de amenazas cibernéticas, asimismo se intensificaron esfuerzos en establecer monitoreo continuo sobre los canales transaccionales de nuestros clientes y generar nuevas actividades de reconocimiento que nos ayude a verificar que es quien dice ser o que no está siendo manipulado, ya que se incrementó el uso de servicios financieros digitales para evitar desplazamientos.

Muchas organizaciones hemos tenido que adoptar en poco tiempo el trabajo en casa, motivo por el cual se ha intensificado la capacitación a colaboradores

frente a los riesgos cibernéticos y al uso adecuado de la información corporativa. Sumado a ello la coyuntura ha sido especialmente aprovechada por los ciberdelincuentes, por lo tanto nuestros clientes fueron informados con campañas orientadas a las precauciones a tener en cuenta para no ser afectados por fraude digital.

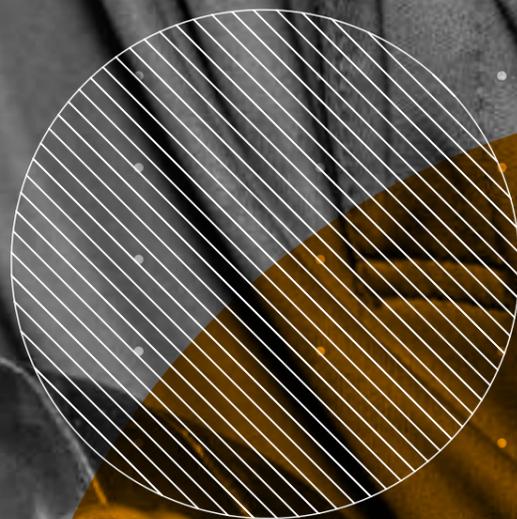


2.4 Seguridad

2.4.1 Ciberseguridad

La gestión de riesgos digitales en el 2020 se ha fortalecido con la adopción de un gobierno de ciberseguridad, enfocado en los requerimientos corporativos y alineado al objetivo de la circular externa 007 de la Superintendencia Financiera de Colom-

bia, donde se busca fortalecer los procesos internos con el fin de proteger la información. El Banco viene trabajando continuamente desde el 2019 en pro de alcanzar un nivel de madurez óptimo para apalancar los objetivos de negocio.



03

Generamos Valor Social



3.1 Clientes Bancamía

La operación de Bancamía se centra en su propósito misional que es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, contribuyendo al desarrollo productivo de los microempresarios. De ahí, el modelo de negocio del Banco de Microfinanzas genera un importante aporte de valor social y económico a los microempresarios vulnerables en Colombia, prueba de ello, son las cifras de salida de pobreza reportadas en el informe de medición social MIDE, donde... favor incluir estas cifras, antes de remitir el informe a la revisoría.

Estos resultados son posibles gracias al enfoque de Bancamía, el cual ubica al cliente en el centro, sus necesidades y aspiraciones. Por lo que, el banco diseñó un modelo de segmentación basado en la combinación de la relación cliente - Entidad y el nivel de desarrollo de su negocio; de acuerdo con su ámbito, género y actividad comercial. De esta manera, Bancamía contribuye al desarrollo de sus clientes, impulsando el crecimiento de su negocio a través de una relación de largo plazo.

Con relación al servicio y la experiencia del cliente externo, Bancamía realizó un estudio de necesidades financieras y no financieras durante la situación de emergencia sanitaria originada por el COVID - 19, iden-

tificando el impacto por sectores, este estudio sirvió como insumo para desarrollar la estrategia de comunicación, canalidad y experiencia del programa de alivios y del PAD, para el cual se monitorea constantemente la satisfacción de los clientes. Asimismo, el Banco buscó apoyar y fidelizar a los clientes que tomaron operaciones de crédito para la reactivación de su negocio, también otorgó de manera gratuita 1.656 Pólizas de Accidentes Personales con Asistencias, producto que brinda acceso a servicios médicos, psicológicos, legales, profesor ayuda tareas, orientación agro, entre otros. Además, premió a 63 tenderas con el programa de formación gratuito "Mujeres con Propósito" orientado a potenciar habilidades personales y del negocio, con el apoyo de nuestro aliado Pepsico-Fundes.

Bancamía trabajó por una banca incluyente, así, con el propósito de continuar brindando una atención preferencial, se implementó en las red de oficinas la herramienta NVDA para facilitar la atención a los usuarios con discapacidad visual. El objetivo en el 2021 es incorporar los servicios de un intérprete en lenguaje de señas para facilitar la atención a usuarios con discapacidad auditiva.



3.1.1 Caracterización de nuestros clientes

Gráfica. 21 Total clientes vigentes

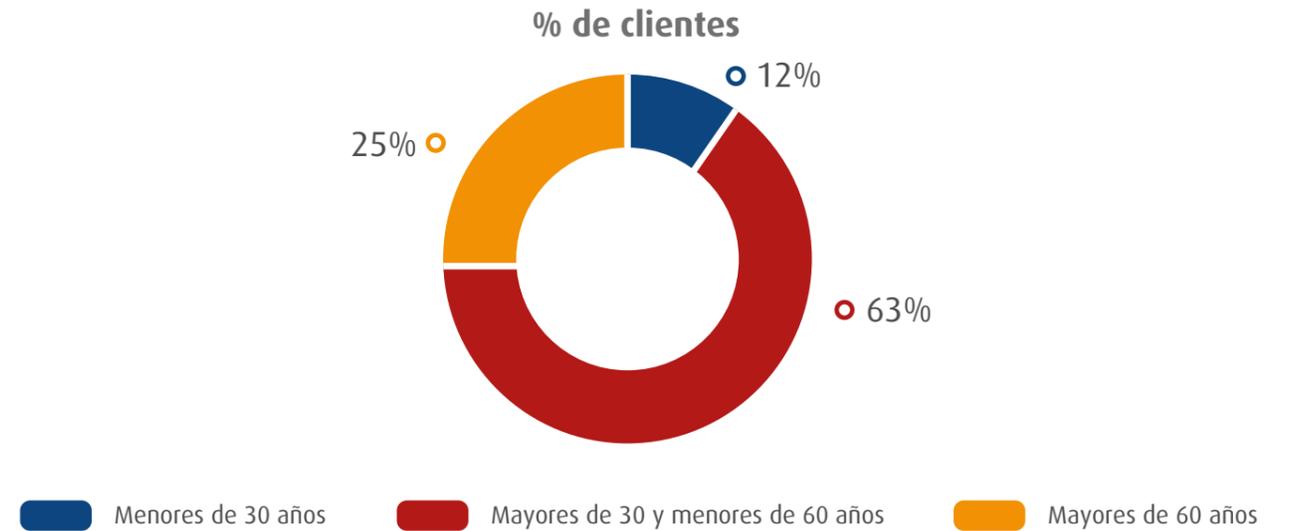


Con el objetivo de seguir impactando positivamente el desarrollo económico del país, Bancamía en 2020 presentó un crecimiento del 28% en clientes vigentes frente al 2019, logrando superar los 1,4 millones de microempresarios atendidos en el territorio colombiano.

Además, cerró el año con más de 170 mil clientes activos en canales digitales,

creciendo un 191% vs. cierre de 2019, es decir, que los clientes personas naturales han visto en los canales digitales una mejor alternativa para hacer sus consultas y transacciones, motivados además por la situación de emergencia sanitaria con la posibilidad de habilitar el uso de canales alternativos como los corresponsales bancarios.

Gráfica. 22 Rangos de edad de los clientes vigentes



Con el propósito de facilitar el acceso a los servicios financieros, en 2020 Bancamía atendió a más de 170 mil microempresarios menores de 30 años, incentivando el desarrollo de iniciativas productivas en la población joven. En esta misma línea, generó oportunidades para la población mayor, apoyando más de 350 mil clientes mayores de 60 años.

Gráfica. 23 Participación por género de los clientes vigentes

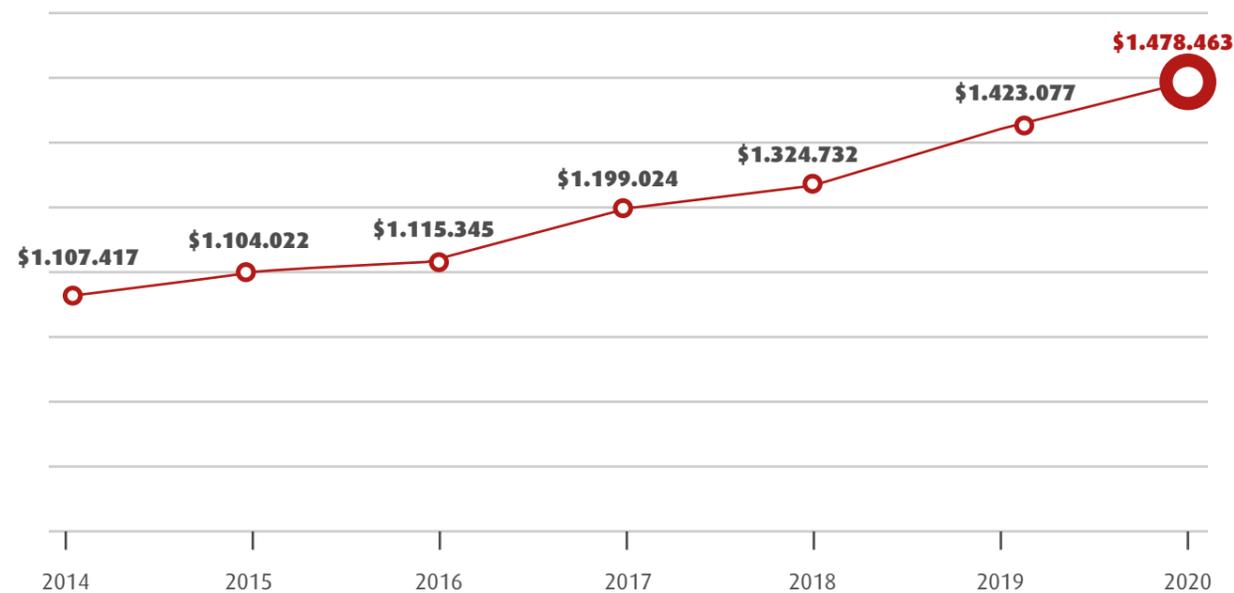


Las mujeres representan más de la mitad de los clientes de Bancamía con el 57%, su participación no sólo es mayoritaria en número de créditos desembolsados sino en montos y productos de ahorro, además, demuestran mejores hábitos de pago. Tam-

bién, ha aumentado su participación en el uso de canales digitales, influenciado por la mayor inclusión de este género en la bancarización de beneficiarios de los programas de subsidios, que corresponde al 71% del total de nuevos clientes.

Cartera clientes

Gráfica. 24 Saldo total cartera Bancamía

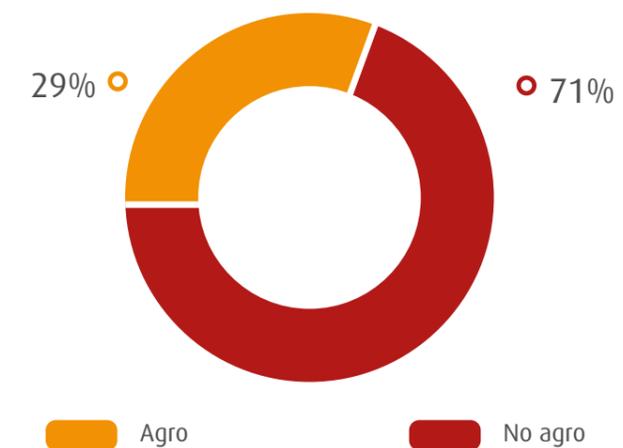


El comportamiento del saldo de cartera de Bancamía en el 2020 presentó un crecimiento del 4% frente al 2019, llegando a 1,4 billones de pesos, facilitando el acceso al financiamiento a más microempresarios. En este sentido, el 20% de los recursos desembolsados tienen como destino principal las unidades productivas agropecuarias.

Gráfica. 25 Saldo cartera Bancamía por sector y porcentaje

	Agro	No agro
Número de créditos	94.772	237.333
Saldos: Cifras en MM de pesos	\$299.802	\$1.178.661

Porcentaje créditos



3.1.2 Portafolio de Servicios Microfinancieros

Bancamía cuenta con una amplia oferta de productos y servicios, diseñados de acuerdo con las características de nuestros clientes, bajo los pilares de equidad, oportunidad, accesibilidad y facilidad de cara a los microempresarios urbanos y rurales y las familias vulnerables del país. En este orden de ideas, el modelo comercial durante 2020 se enfocó en cuatro prioridades:

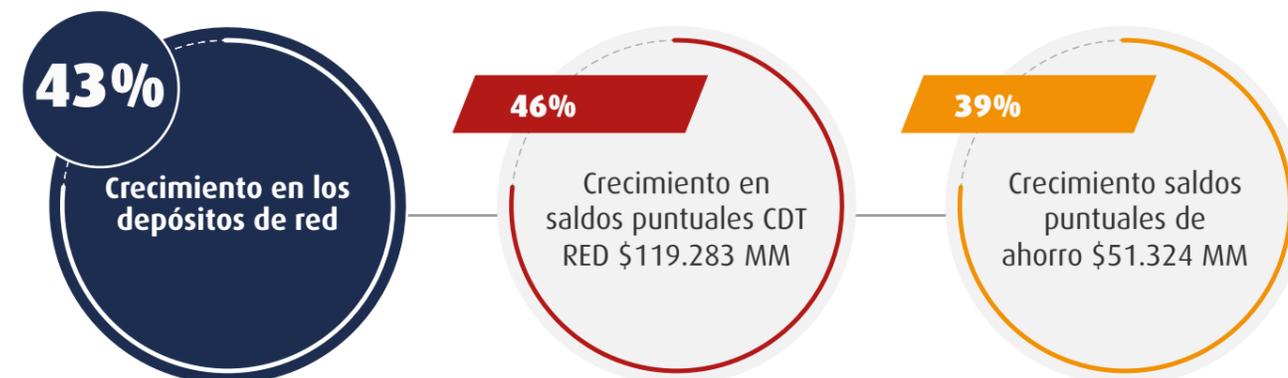


- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Gestión de la liquidez

Gráfica. 26 Principales hitos

Principales hitos de nuestro modelo comercial



01. Reactivación de la Financiación: Bancamía habilitó nuevas líneas de crédito, Credimía Contigo y Credimía Progresá, que permitieron además de facilitar el acceso a recursos económicos a los microempresarios afectados por la emergencia sanitaria, incorporar beneficios dispuestos por el Gobierno Nacional a través de Bancoldex, el Fondo Nacional de Garantías (FNG) y el Fondo Agropecuario de Garantías (FAG).

02. Gestión de la liquidez: Mediante este objetivo, Bancamía se enfocó en el crecimiento de saldos puntuales y medios a través del canal RED de Oficinas, logrando la captación a través de recursos de los clientes con CDT más atomizados, captando a mediano y largo plazo y reduciendo el costo de captación.

03. Oportunidades en la oferta de valor: En el 2020, Bancamía fortaleció su oferta de valor especializada en un portafolio de Protección y Asistencias para la Mujer, logrando la colocación de 52.930 entre pólizas de Cáncer, Bolso Protegido, Pólizas Enfermedades Graves y Asistencias para Familia. Para el sector agrícola junto a MAPFRE se desarrolló el seguro Mi Siembra Protegida que le permite a los pequeños agricultores de Colombia proteger sus cultivos ante las continuas y severas adversidades climáticas que se presentan durante el desarrollo de su actividad. Este seguro cuenta, además, con el beneficio del Incentivo al Seguro Agropecuario ISA otorgado por FINAGRO.

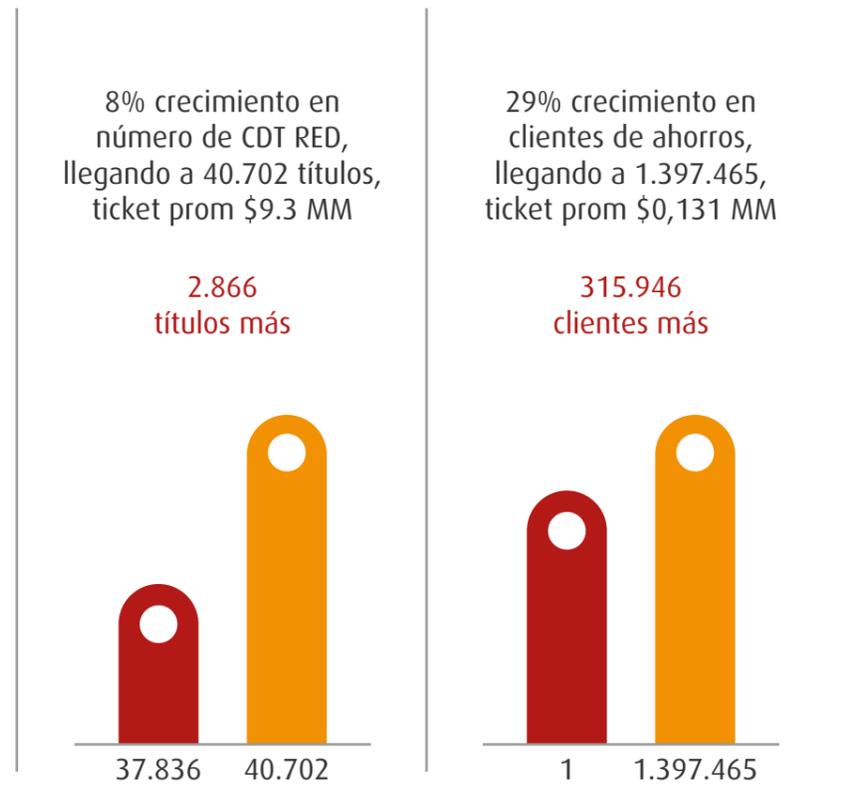
04. Virtualización de los Talleres de Educación Financiera: Bancamía establece estos talleres con el fin de generar valor a los grupos de interés, llegar a todos los lugares donde tiene influencia, y poder aportar en el desarrollo de habilidades que contribuyan a fortalecer las capacidades y el conocimiento en los temas pertinentes. Estos talleres se generan en las fechas acordadas previamente con la Red Comercial de oficinas y Territoriales de acuerdo a sus requerimientos.

Saldo al 31 Dic 2020

Ahorros
\$183.834 MM

CDT
\$380.246 MM

TOTAL
\$564.080 MM
+43% vs 2019



Financiación para la reactivación

Además del programa de alivios financieros y el PAD, Bancamía ha acompañado a los microempresarios en su reactivación, para ello, se habilitaron nuevas líneas de crédito que han permitido atender las necesidades de financiación y de acuerdo con los estados de sus negocios.

Entre mayo y diciembre desembolsamos más de 115.000 operaciones por \$633.000 millones, donde el 80% de estos montos fueron a través de garantías FNG, USAID y FAG. El saldo garantizado al 31 de diciembre es del 38% del total de la cartera, con una cobertura media del 64%.

En el portafolio de nuevos productos se diseñaron líneas de crédito como Credimía Progresiva y Credimía Contigo que permitieron brindar periodos de gracia y recursos frescos tanto a clientes antiguos y como nuevos.

Tabla 3 Principales cifras

Garantía	Operaciones	Monto	% part
FNG	78.537	\$430.162	68%
FAG	12.732	\$61.222	10%
USAID	4.405	\$13.279	2%
SIN GARANTÍA	19.812	\$129.215	20%
TOTAL	115.486	\$633.878	100%

“Cifras de desembolsos realizados entre mayo y diciembre de 2020”
periodo de emergencia sanitaria.





1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Nuestro portafolio de financiación

En 2020 Bancamía mantuvo activas ofertas de financiación enfocadas en el desarrollo productivo de los microempresarios, mediante líneas de crédito ajustadas a las necesidades que surgieron a partir de la situación de emergencia sanitaria, incorporando periodos de gracia, garantías del FNG, FAG y USAID, para atender las necesidades de liquidez, inversión y fortalecimiento de los microempresarios:

o Línea Credimía progresiva

La línea surgió con el objetivo de facilitar liquidez a los clientes mediante nuevos recursos con opciones de periodo de gracia, de capital e interés hasta 6 meses.

Al cierre del 2020, el saldo de cartera de esta línea de crédito fue de \$126.992 millones.

Agromía

Bajo esta línea de crédito Bancamía financió las necesidades de capital de trabajo e inversión de los clientes con actividades agropecuarias, teniendo en cuenta las diversas fuentes de ingreso desarrolladas en la unidad productiva del microempresario rural. Al cierre del 2020, el saldo de cartera de esta línea de crédito es de \$135.023 millones.

o Línea Credimía Más

Línea de crédito diseñada para incentivar la formalización de los clientes con el documento RUT, con opción de periodos de gracia a capital e interés.

Durante 2020 otorgó financiación por \$416.775 millones.

o Agromía Pago Diferencial

Como atributo diferenciador en la oferta de financiación para el sector agropecuario, el banco diseñó una línea de crédito que permite adecuar el sistema de pago al ciclo productivo de la actividad agrícola o pecuaria, de tal forma que brinden diferentes opciones que se ajustan a la periodicidad de generación de ingresos del productor rural.

En 2020, se realizaron 2.672 operaciones bajo esta línea de crédito, cierra el año con un saldo de cartera de \$5.988 millones.

o Credirural 8 y 25

Son líneas de crédito dirigidas a microempresas que se encuentran ubicadas en zonas rurales que desarrollan actividades agropecuarias o actividades mixtas (agropecuarias y actividades no agropecuarias), para la financiación de capital de trabajo, además de contar con la cobertura de la garantía FAG.

En 2020 otorgamos 5.510 operaciones en todas las zonas rurales de Colombia por valor de \$28.446 millones.

o Crediverde Adaptación

Esta es una línea de crédito especial y exclusiva para productores dedicados a actividades agropecuarias, que requieren implementar medidas de adaptación al cambio climático en su unidad productiva. Esta línea de crédito aporta un valor adicional gracias a la asistencia técnica especializada y el acompañamiento durante el proceso de implementación de las medidas de adaptación al cambio climático, logrando incrementar la resiliencia del productor.

En 2020, se masificó el financiamiento de las diferentes medidas de adaptación llegando a 1.163 operaciones con un saldo de cartera de \$2.778 millones.

La adaptación de nuestro portafolio de crédito para la emergencia sanitaria considero además de periodos de gracia y condiciones especiales de financiación, la incorporación de las garantías dispuestas por el gobierno nacional a través del FNG, atendiendo el riesgo propio de la coyuntura



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental



● 3.1.3 Captación

El 2020 evidenció la necesidad de consolidar hábitos de ahorro, por lo que Bancamía buscó garantizar a sus clientes una fuente de seguridad y respaldo en tiempos de crisis.

Por lo que, se destaca que la Red Comercial trabajó por seguir construyendo hábitos de ahorro, promoviendo mejor a quienes tuvieron capacidad de ahorro a través del CDT Social, logrando captación atomizada, siendo esta una de las prioridades en el 2020. Sumado a lo anterior, Bancamía logró el crecimiento en número de la Cuentas de

Ahorros Platamía a través de la bancarización de clientes beneficiarios de Subsidios del Gobierno y con el lanzamiento al final de año de la Cuenta de Ahorros Micronómina dirigida a satisfacer la necesidad de pago de la nómina de los microempresarios a sus empleados.

Con esta estrategia de Ahorro e Inversión se logró el crecimiento año de \$123.229 millones en el Total Captación saldos puntuales (Ahorros y CDT) que representó el 18% de crecimiento frente al año 2019

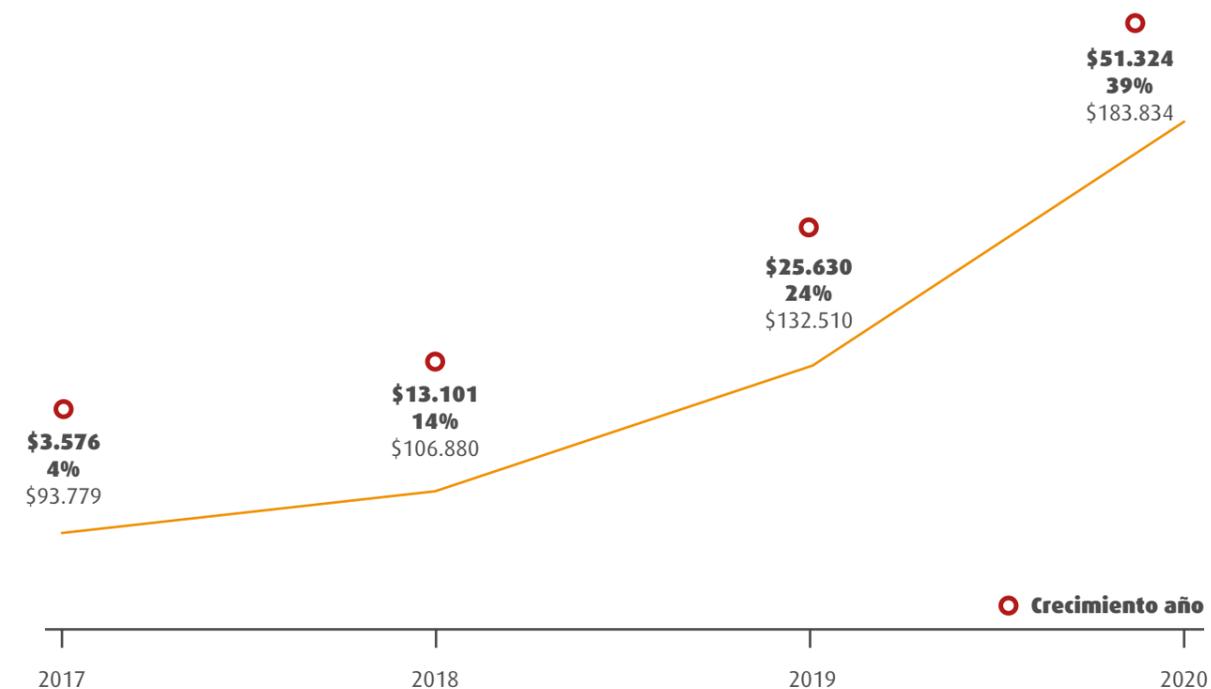
Captación cuenta de ahorros

La Bancarización y el mantenimiento de los hábitos de ahorro de nuestros clientes fueron los principales objetivos desarrollados durante 2020 y que permitieron crecer un 29% en número de cuentas, con 339.716 nuevas cuentas de Ahorros.

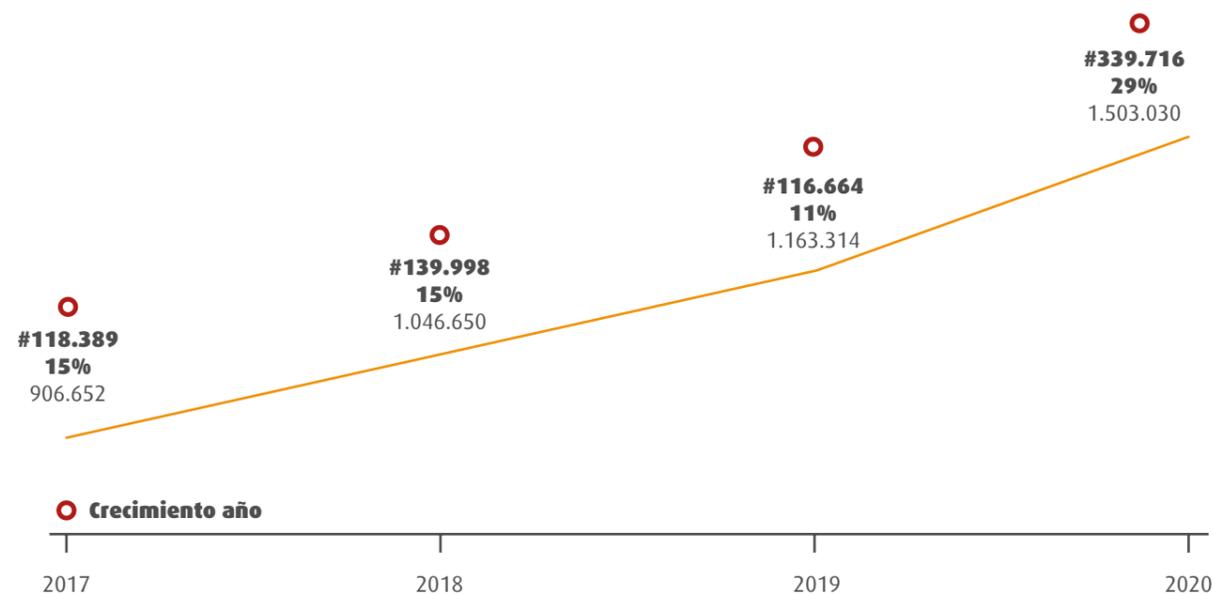


- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Gráfica. 28 Evolución cuentas de ahorro saldos puntuales



Gráfica. 27 Evolución número cuentas de ahorro



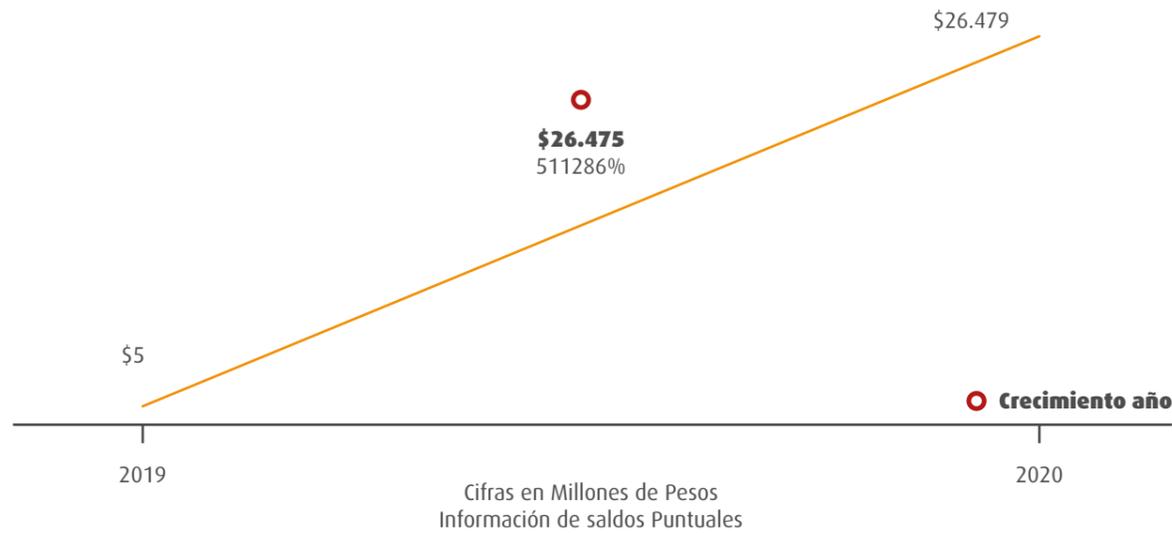
En saldos puntuales de Ahorros, el Banco creció en \$51.324 Millones que representa un 39% con respecto al año 2019.

En el crecimiento en saldo puntual de Cuentas de Ahorro en el 2020, se destaca la participación de la Cuenta Platamía. Es una Nueva Cuenta de Depósito de Bajo Monto sin costos asociados y exenta del GMF. Esta cuenta aportó el 52%, creciendo frente al año 2019 en \$26.474 Millones.

Platamía

La cuenta de ahorros Platamía fue el producto que sirvió como instrumento de bancarización durante el año 2020, para el abono de los programas de subsidios, establecidos tanto por el Gobierno Nacional como por el Distrito de Bogotá para las familias vulnerables como ayuda para afrontar la crisis ocasionada por la emergencia sanitaria. A través de este producto, se abonaron \$ 20.927 millones promedio mes (entre mayo y diciembre 2020) por transferencias monetarias a dichos beneficiarios.

Gráfica. 29 Evolución cuentas de ahorro Platamía

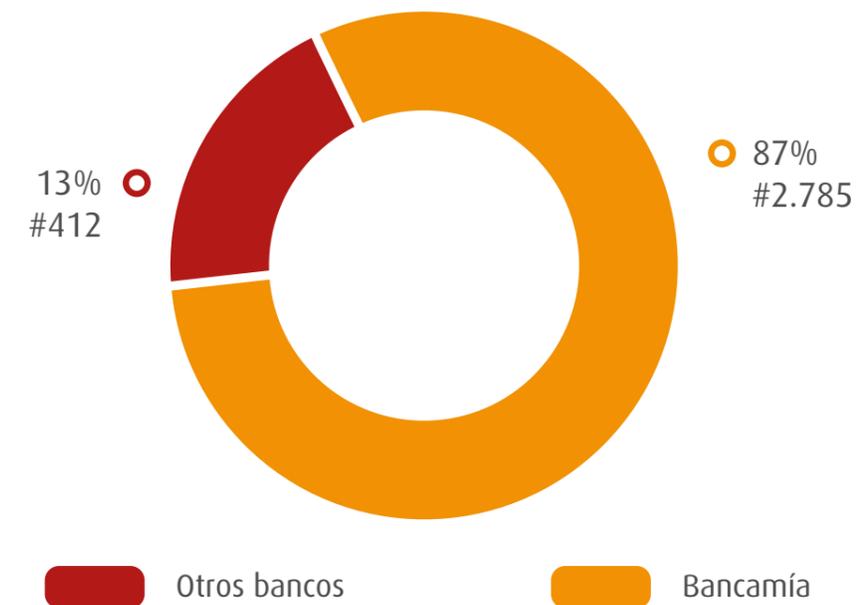


Cuentamía

La cuenta de nómina para Colaboradores por Bancamía, alcanzó un crecimiento del 147% que corresponde a \$4.385 MM, durante el 2020 con la migración de 527 nuevos colaboradores para el pago de nómina.

Los saldos puntuales de Cuentamía a diciembre de 2020 fueron \$7.377 Millones con 2.785 Colaboradores, pasando del 66% al 87% de migración en 1 año.

Gráfica. 30 Colaboradores vinculados mediante Cuentamía



Cuenta Recaudadora

Al ofrecer un modelo de recaudo para nuestros microempresarios, el Banco ha logrado una mayor penetración en el nicho de mercado, incrementando en 2.253 cuentas y crecimiento en saldos que corresponde a \$ 1.455 Millones que corresponde al 30% frente al año 2019.

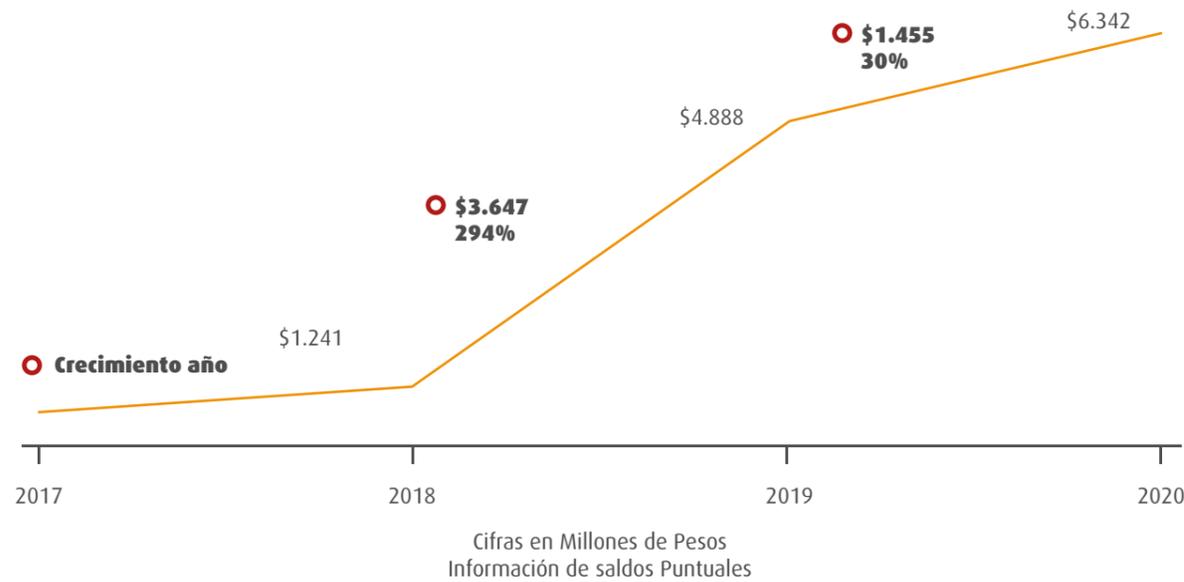




- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Gráfica. 31 Cuenta de ahorros recaudadora

Evolución de la cuenta Recaudadora en SalDOS puntuales



Ahorramía (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 financiera y la cultura del Ahorro. Para el 2020 Bancamía pese a la difícil situación económica nacional, logró incrementar los saldos de las cuentas en \$17.260 Millones con un 15%, respecto al cierre de 2019.

Gráfica. 32 Cuenta de ahorros Ahorrámia

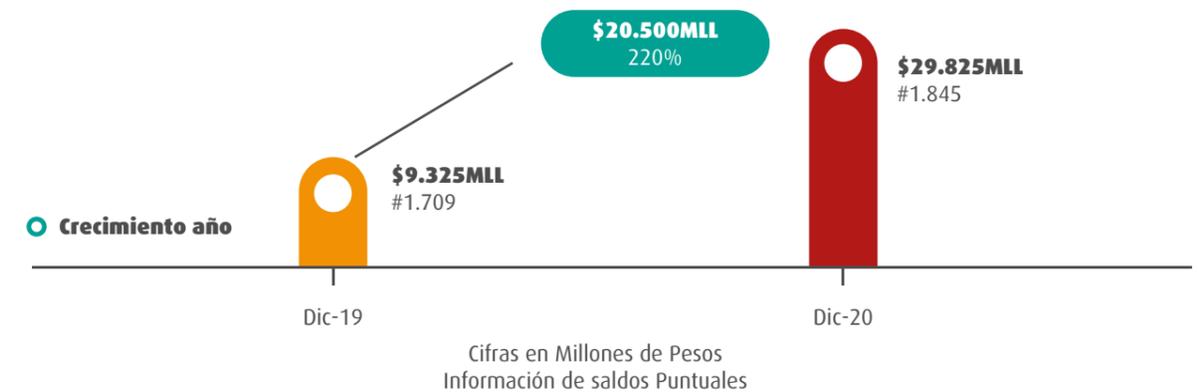
Evolución de la cuenta Ahorrámia en SalDOS Puntuales



También se destaca el ahorro de Persona Jurídica (Ahorrámia PJ, Recaudadora PJ y Proveer PJ) que aportó el 40% del crecimiento total en ahorros frente al año 2019 en \$20.500 millones que representan un 220% de crecimiento versus el cierre de 2019.

Gráfica. 33 Evolución persona jurídica

Evolución en número de Ahorro Pesona Jurídica entre Dic/19-Dic/20



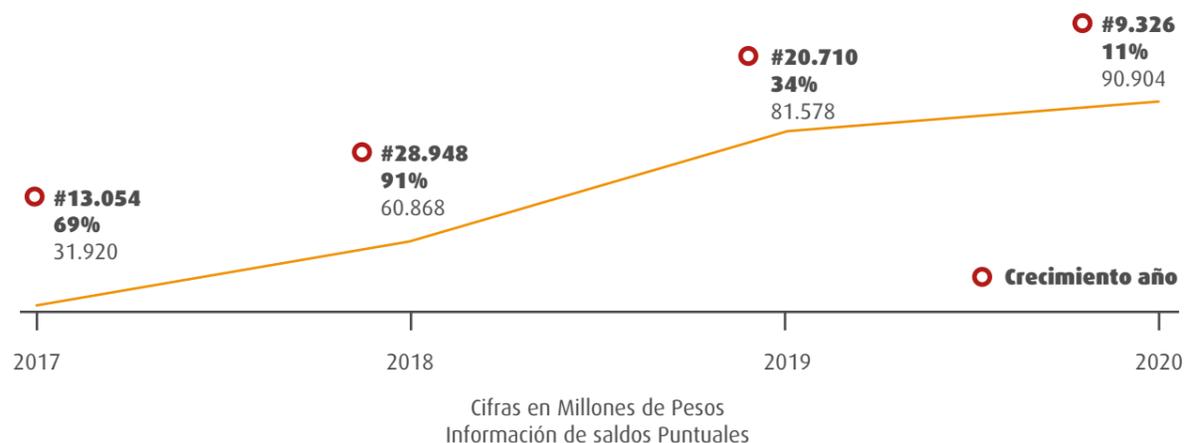
o Soñando Juntos

La cuenta Soñando Juntos le permite alcanzar los sueños a miles de familias colombianas: su finalidad es incentivar la cultura del ahorro en los clientes. Pese a la situación de emergencia, Bancamía logró incrementar en 9.326 el número de cuentas con un crecimiento del 11%, respecto al 2019. El saldo puntual de las Cuentas Soñan-

do Juntos cerró en diciembre 2020 en \$10.580 Millones. Este resultado fue posible gracias al lanzamiento de la nueva funcionalidad en Bancamóvil que permite a los clientes actuales, adelantar la apertura de esta cuenta de forma digital, estableciendo su meta, plazo y monto de ahorro mensual para alcanzar el objetivo.



Gráfica. 34 Evolución cuenta soñando juntos



o Cuenta de Ahorros Arriendo ViviendaMía

Esta cuenta de ahorros está dirigida a personas naturales que no tienen vivienda propia y pagan arriendo, ya que es el instrumento financiero para que las familias aspirantes al subsidio de arrendamiento surtan su proceso de postulación. El subsidio otorgado por concepto de arrendamiento, le permite al cliente dirigir sus esfuerzos a ahorrar con miras a adquirir una vivienda propia.

La cuenta mensualmente transfiere automáticamente el valor del pago de arriendo a cargo del hogar al agente inmobiliario, una vez autorizado el subsidio y siempre que cuente con los fondos disponibles.

o Cuenta de Ahorros compra viviendaMía

Es la cuenta de ahorros que los hogares interesados en postularse al programa "Semillero de Propietarios –Ahorradores" del Ministerio de Vivienda pueden abrir para cumplir con uno de los requisitos que les permitan acceder al Subsidio Familiar de Vivienda para adquisición "compra" de Vivienda de Interés Social nueva.

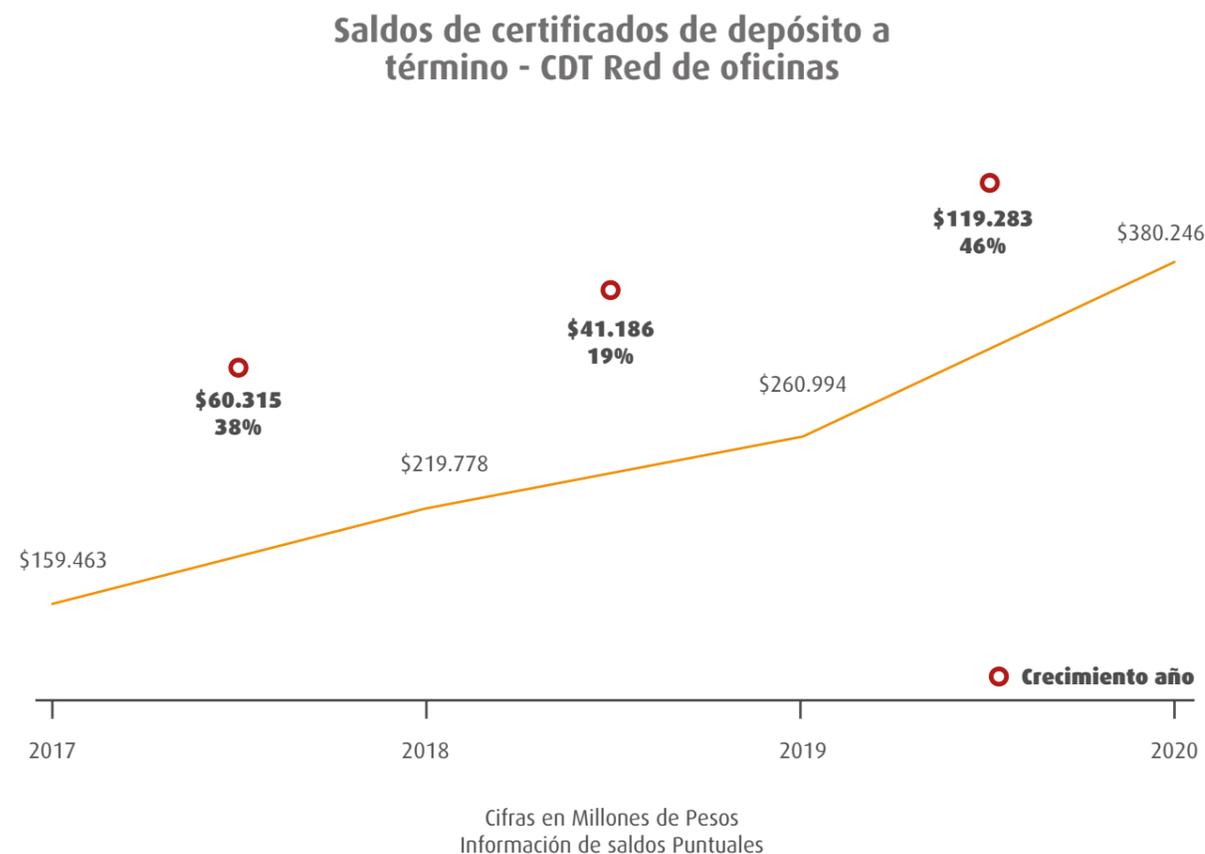
o Cuenta de Ahorros Micronómina

La Micronómina es una cuenta destinada a los colaboradores y trabajadores de microempresas o microempresarios, en la cual podrán recibir el pago de su sueldo y utilizar los servicios y canales transaccionales ofrecidos por Bancamía.

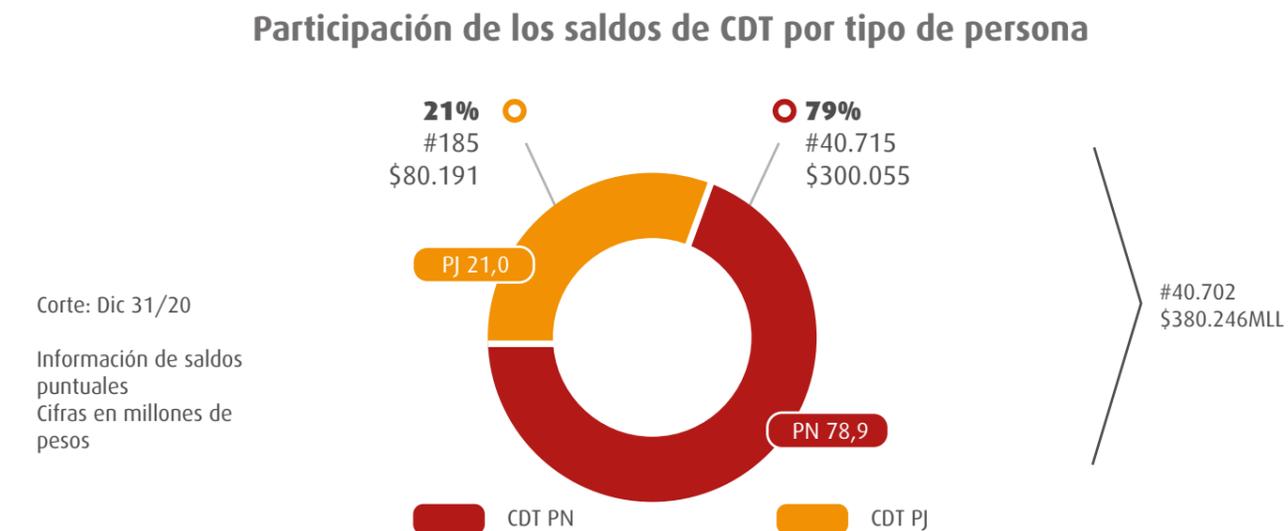
Captación CDT

Bancamía continúa incentivando el ahorro y la inversión a través de nuestro CDT Social. Durante el año 2020, los inversionistas prefirieron asegurar la rentabilidad en un instrumento de inversión con tasa fija para proteger y obtener rendimientos sobre su capital. Fue así como al cierre de 2020 obtuvimos un crecimiento en saldos puntuales de \$119.283 millones que representó una expansión del 46%, frente al año 2019.

Gráfica. 35 Saldos de certificados



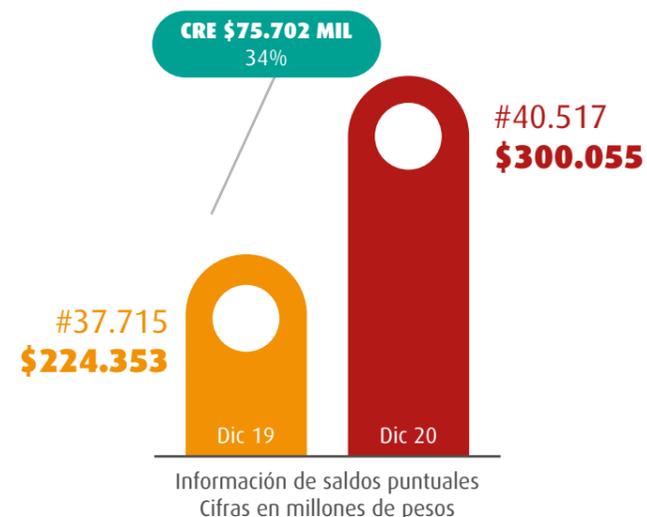
Gráfica. 36 Participación de los Saldos



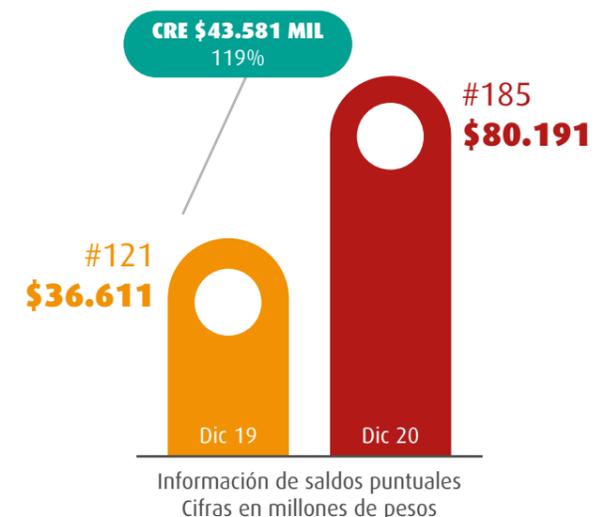
El 79% del saldo de los productos CDT Social, corresponde a clientes personas naturales atendidos mediante la Red de Oficinas; siendo este el segmento que más creció durante 2020, con un 34% de variación versus 2019. Este resultado fue del fortalecimiento de las habilidades comerciales del equipo de colaboradores de la Red de Oficinas, quienes

enfocaron sus esfuerzos a la captación atomizada a través de este producto. El 21% del saldo de nuestro CDT Social - red de oficinas, corresponde a Personas Jurídicas, cuya vinculación se fortaleció durante 2020, creciendo un 119%, sobre este segmento tuvimos especial énfasis en la gestión adelantada por los Gerentes de oficinas y Territoriales.

Evolución de CDT persona natural entre dic /19-dic/20



Evolución de CDT persona jurídica entre dic /19-dic/20



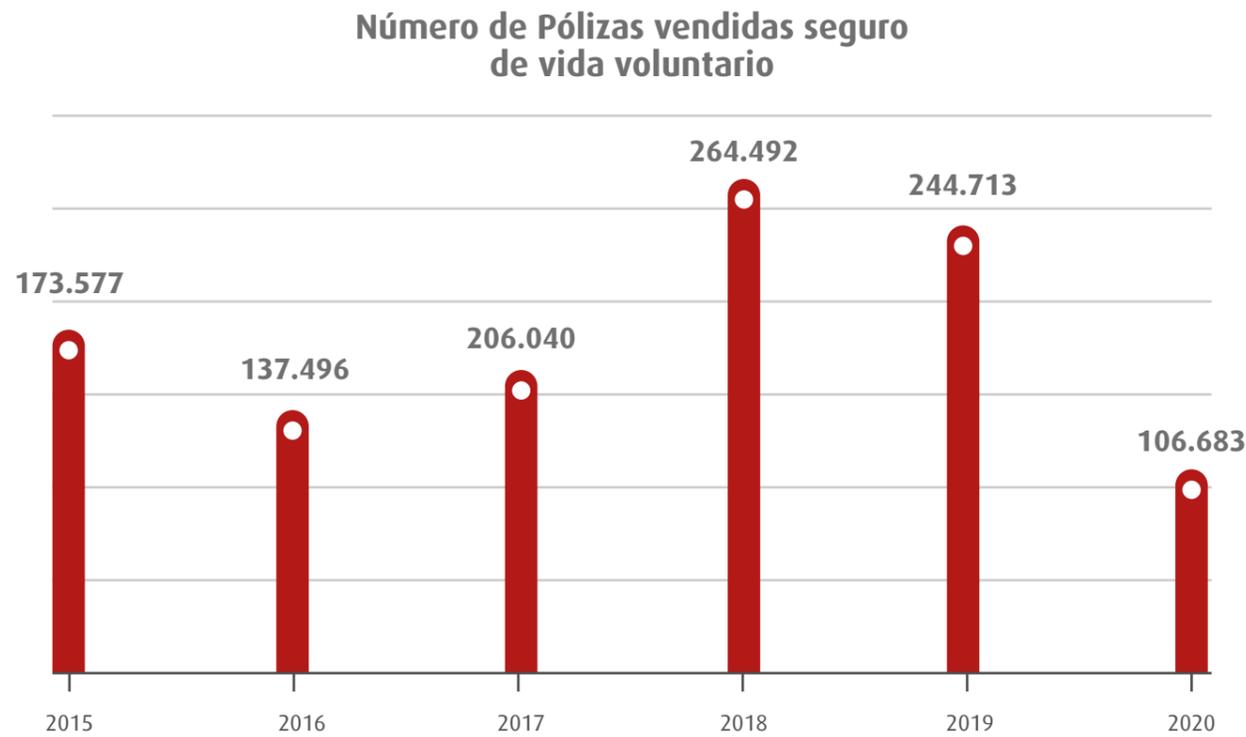
El volumen total de vencimientos de CDT para el 2020 fue \$683.137 millones con crecimiento acumulado del monto a vencer del 28% respecto al año 2019 y manteniendo el 81% de renovación, lo cual indica el buen nivel de confianza en Bancamía.

3.1.4 Protección y Asistencias

Seguros de Vida Voluntario

Es un seguro de vida que ampara y protege a la familia del asegurado principal, con el fin de cubrir las necesidades económicas que pudiesen surgir en caso de fallecimiento por cualquier causa o incapacidad total y permanente

Gráfica. 37 Número de pólizas de vida

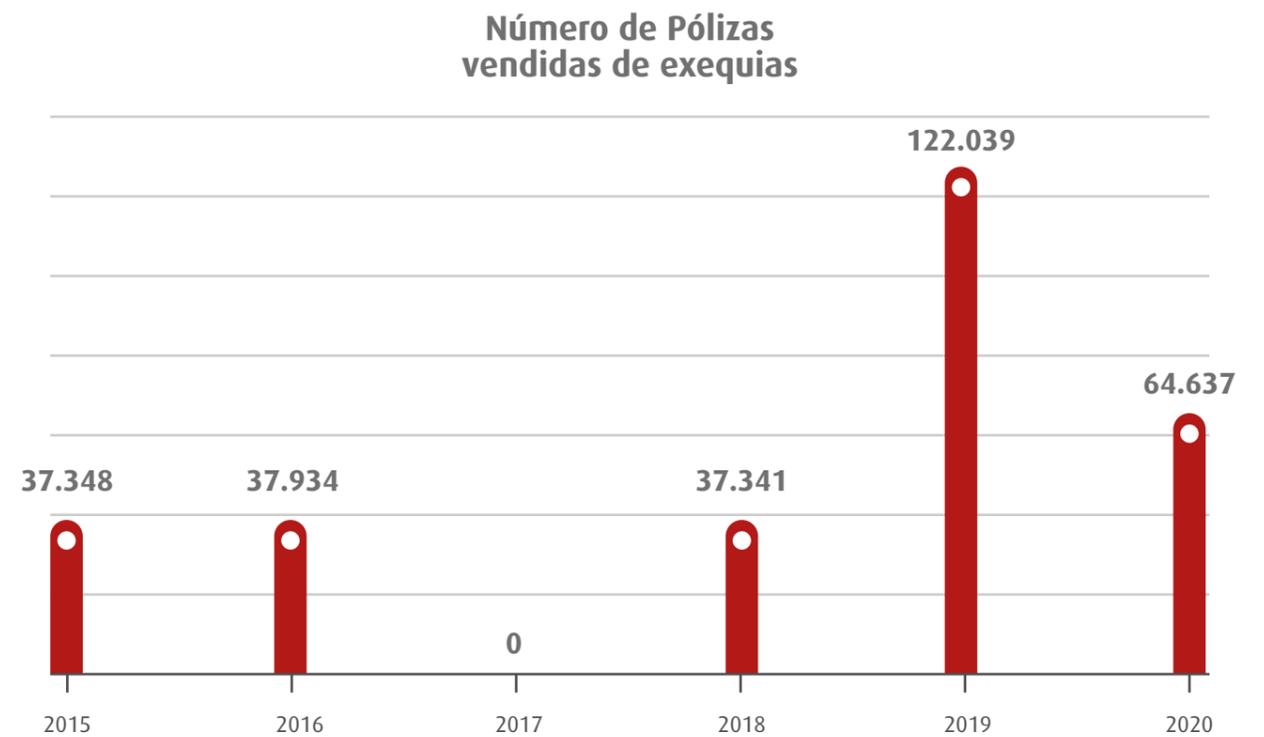


Bancamía presentó en 2020 una variación del -56% en número de ventas pólizas Vida Voluntario, debido, principalmente, a la disminución de la colocación, producto de la emergencia sanitaria.

Comportamiento Venta Seguros Exequiales

Es un seguro que cubre las necesidades de la familia del beneficiario en caso de fallecimiento. Bancamía ofrece planes que cubren todos los gastos exequiales necesarios, y además le brinda beneficios adicionales para toda la familia.

Gráfica. 38 Número de pólizas exequiales

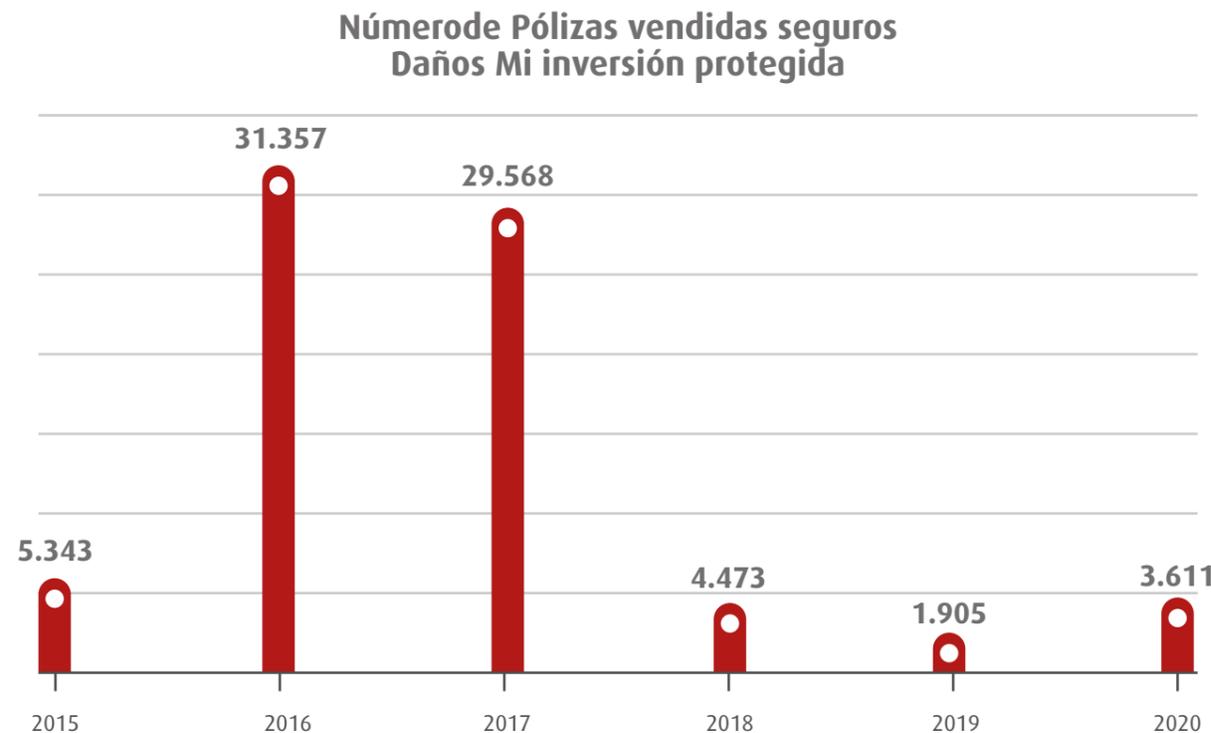


Bancamía presentó en el 2020 una variación del -47% en número de ventas pólizas Exequias, debido, principalmente, a la disminución de la colocación, producto de la emergencia sanitaria.

• Seguro de Daños Mi Inversión Protegida

Póliza que cubre cualquier unidad productiva, en el campo o la ciudad, otorgando protección frente a eventos súbitos e imprevistos, tales como incendio, erupción volcánica, explosión, terrorismo, y eventos de desastres naturales, entre otros. Cuenta con una cobertura contra daños ocasionados a terceros por el desarrollo de la microempresa.

Gráfica. 39 Número de pólizas Mi Inversión Protegida



En el 2018 Bancamía suspendió la venta de la póliza de daños y realizó un rediseño del seguro saliendo en octubre de 2019 con Mi Inversión Protegida Bancamía. En el 2020 presentó una variación del 90% en número de ventas pólizas Daños versus 2019

Protección y asistencias nuevas

Con el compromiso de acompañar y brindar soluciones de protección a los microempresarios, en el curso del 2020, Bancamía incorporó a la oferta de valor microseguros de bajo costo y que facilitan soluciones rápidas, dirigidos principalmente a personas de bajos ingresos.

Estos nuevos productos están dirigidos a la mujer, a las familias urbanas y rurales y a las unidades productivas agrícolas.

Seguro de Enfermedades graves - Octubre / 2020

- Este seguro cubre las necesidades del cliente de Bancamía, en caso de un primer diagnóstico de enfermedades graves como Alzheimer, Parkinson, parálisis, insuficiencia renal crónica, cáncer, infarto, entre otras; además cubre el trasplante de órganos por accidente o enfermedad, anticipo del 50% por diagnóstico de cáncer in situ y muerte accidental. El costo es de \$2.800 mensuales.
- En 2020 fueron otorgadas 1661 pólizas.

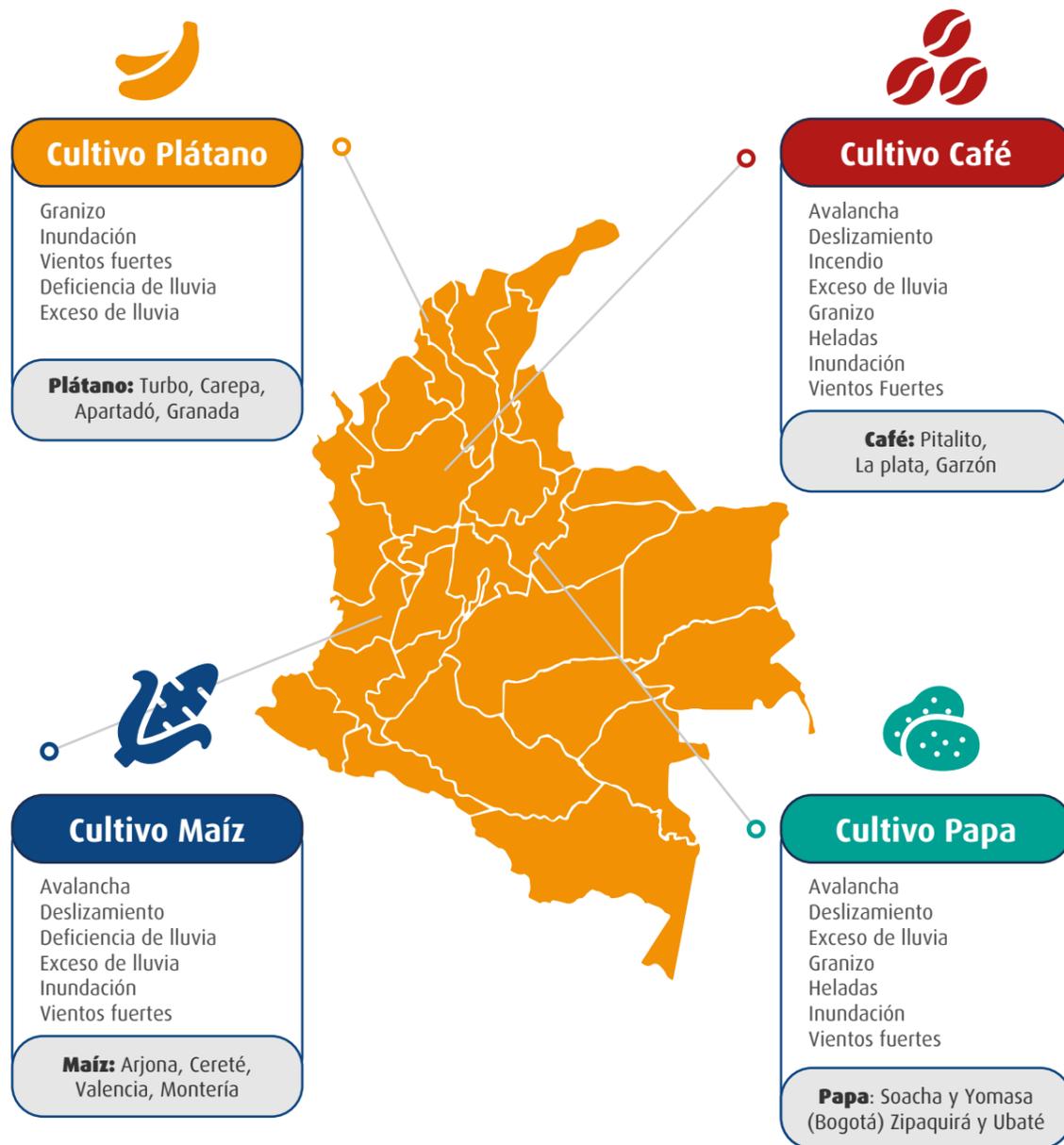
Seguro AP Asistencias familia urbana y rural - Lanzamiento Octubre / 2020

- Este seguro cubre las necesidades del cliente de Bancamía, brindando asistencias en orientación médica familiar, jurídica, climática, de precios de productos agrícolas, entre otros, y cobertura en caso de fallecimiento accidental. El costo es desde \$1.300 a \$2.500 mensuales.
- En 2020 fueron otorgadas 1296 pólizas.

Seguro agrícola piloto Mi siembra protegida - Lanzamiento Octubre / 2020

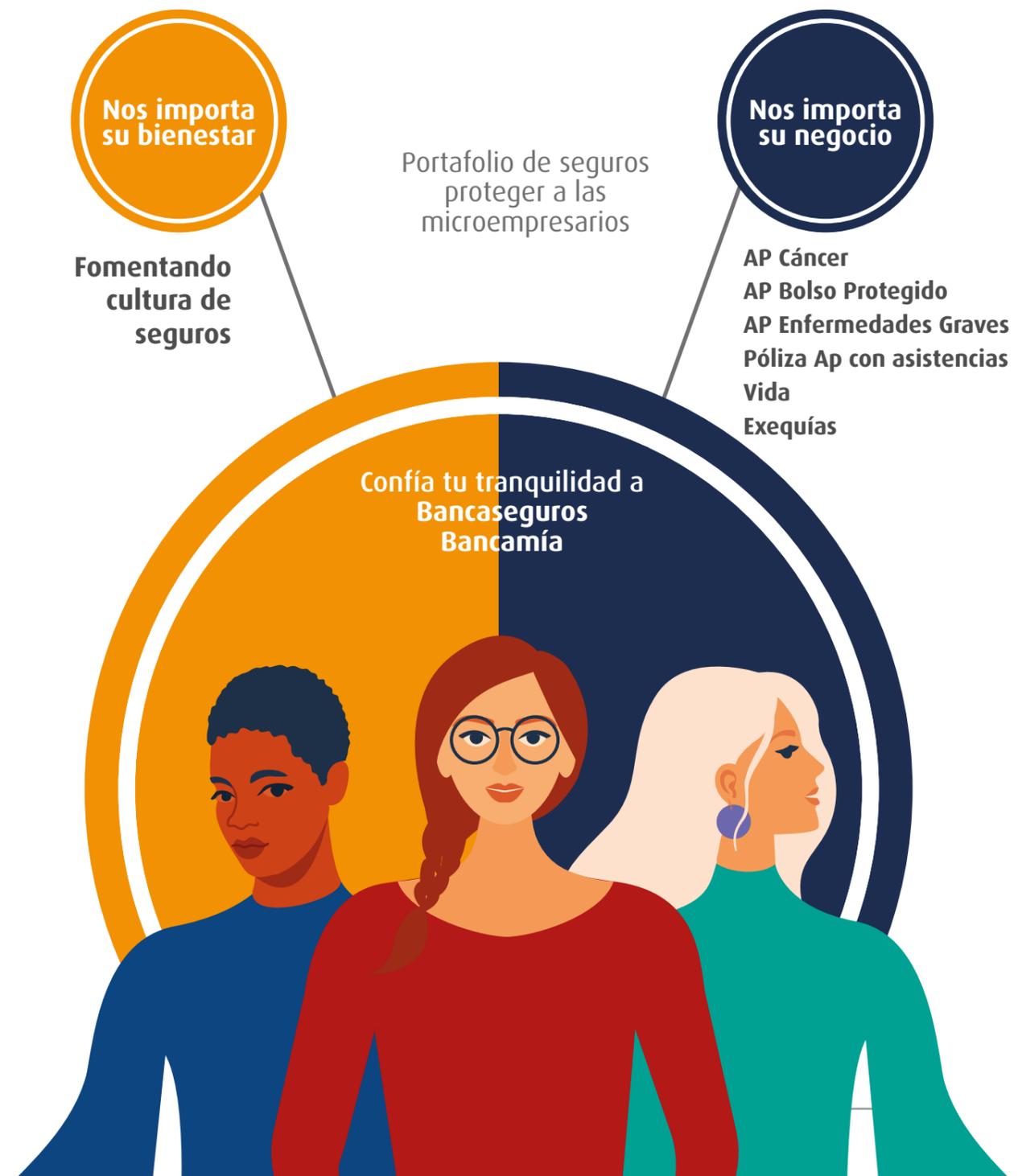
- El producto tiene como objetivo respaldar a los clientes de Bancamía, mediante coberturas del seguro agrícola, amparando sus cultivos contra riesgos de origen climático siempre y cuando cumplan con las condiciones de asegurabilidad establecidas. En principio cubre los cultivos de plátano, maíz, papa y café.
- El costo promedio mensual es de \$16.900.
- En 2020 fueron otorgadas 21 pólizas

Gráfica. 40 Mi siembra protegida



Bancamía realizó el lanzamiento del portafolio de seguros con aliados estratégicos, con los que fortalece su oferta de valor y protección hacia las clientes microempresarias y con cobertura en algunos casos a sus familias:

Seguros mujer



Seguro Cáncer Voluntario – Lanzamiento agosto/2020

• Es un seguro de Cáncer que ampara y permite proteger al cliente de BancaMía, para cubrir las necesidades económicas que pudiesen surgir en caso de primer diagnóstico de cáncer o muerte accidental. El costo es desde \$2.000 a \$7.900 mensuales.

• En 2020 fueron otorgadas 19.874 pólizas.

Seguro Bolso Protegido – Lanzamiento agosto/2020

• Es un seguro que cubre las necesidades del cliente de BancaMía, en caso de hurto con violencia de cartera de mano o bolso, muerte accidental o inhabilitación total o permanente por atraco en cajero. El costo es desde \$3.600 a \$14.300 mensuales.

• En 2020 fueron otorgadas 25.138 pólizas.

Seguros AP Asistencias Mujer Urbana Rural – Lanzamiento agosto/2020

• Es un seguro que cubre las necesidades del cliente de BancaMía, brindando asistencias en orientación médica, jurídica, climática, de precios de productos agrícolas, entre otros, y cobertura en caso de fallecimiento accidental. El costo es desde \$1.400 a \$1.900 mensuales.

• En 2020 fueron otorgadas 4.961 pólizas.

3.1.5 Red de canales físicos y corresponsales bancarios

BancaMía, durante el 2020, en su estrategia de Banca Relacional, trabajó continuamente en el fortalecimiento y ampliación de sus canales de atención presencial: Corresponsales y Stands de asesoría en comercios de alta frecuencia, los cuales son modelos de atención livianos y sostenibles.

Con cambios como fusiones de oficinas y ajustes de algunas a formatos más ligeros, el Banco pudo aumentar la rentabilidad del canal. Así pues, se dieron:



En febrero de 2020, se remodeló la oficina San Fernando con una imagen moderna y dinámica, para lograr que BancaMía sea más atractiva a cliente y tenga mayor recordación.

Remodelación San Fernando - Nuestra red de Oficinas³



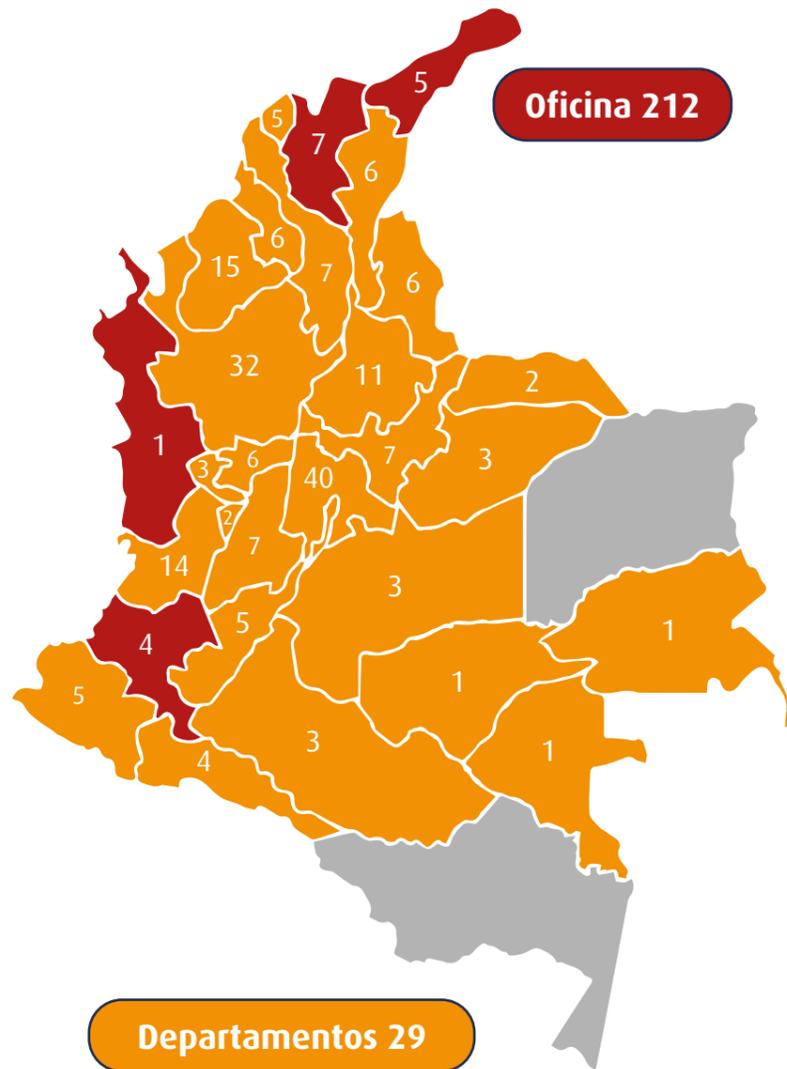
³ Los Puntos Express son centros de atención que buscan tener una mayor cercanía con los clientes, fortaleciendo la presencia a nivel nacional con un modelo de atención liviano.

Gráfica. 41 Red de Oficinas

212
Oficinas

203 con modelo tradicional
9 con el nuevo modelo de Puntos Express

88% de cobertura

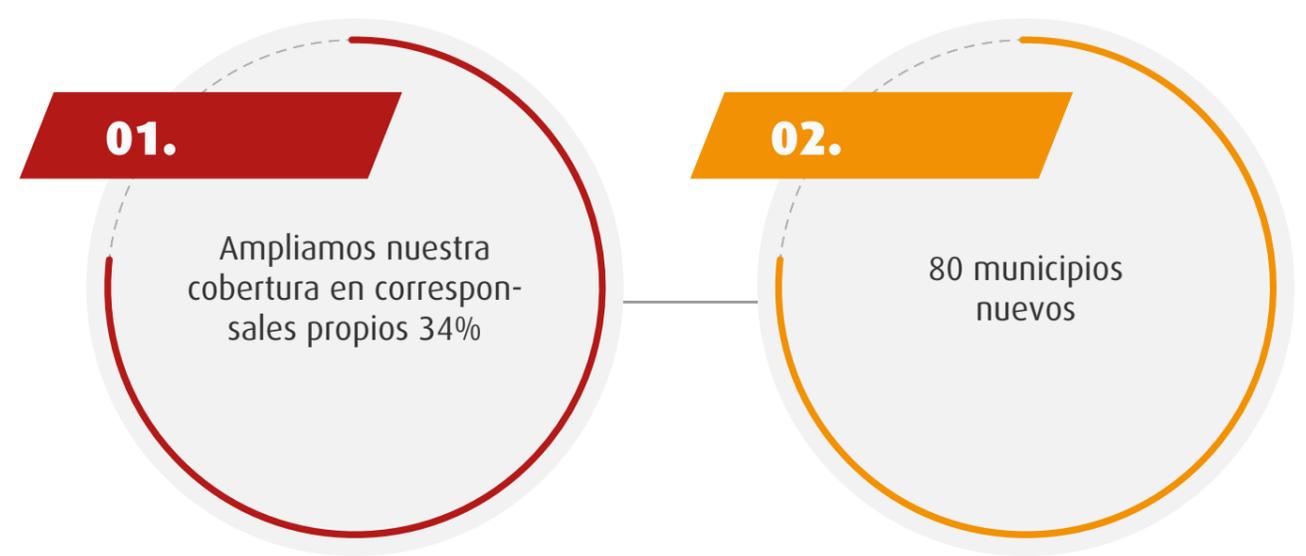




- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Corresponsales

• Corresponsales red Propia



Bancamía cuenta con comercios aliados en 409 municipios del país, quienes, de forma simultánea a su negocio, atienden a clientes del Banco y pueden ofrecer los servicios de pagos de créditos, retiros y consignaciones en cuentas de ahorro Bancamía, a través de un dispositivo móvil (Tablet) y una impresora para emitir los comprobantes de las transacciones.

Con ello, los clientes Bancamía encuentran una solución cercana para hacer sus transacciones sin necesidad de desplazarse a una oficina, ahorrando costos

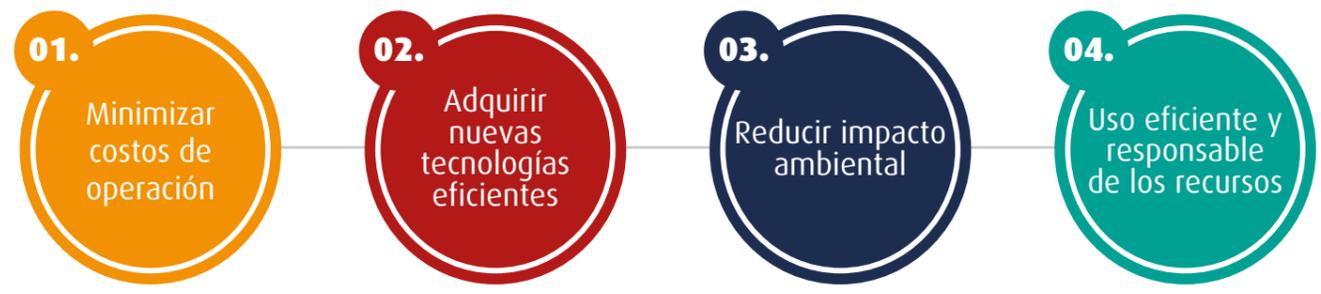
de transporte y tiempo productivo. De igual forma, los corresponsales, logran beneficios por el incremento del flujo de clientes y con ello de sus ventas, generando una nueva fuente de ingresos

Como resultado de la estrategia que busca brindar una mayor cobertura, nuestra red de corresponsalía creció un 86% en cantidad de puntos habilitados al cierre de 2020.

• Una apuesta a futuro

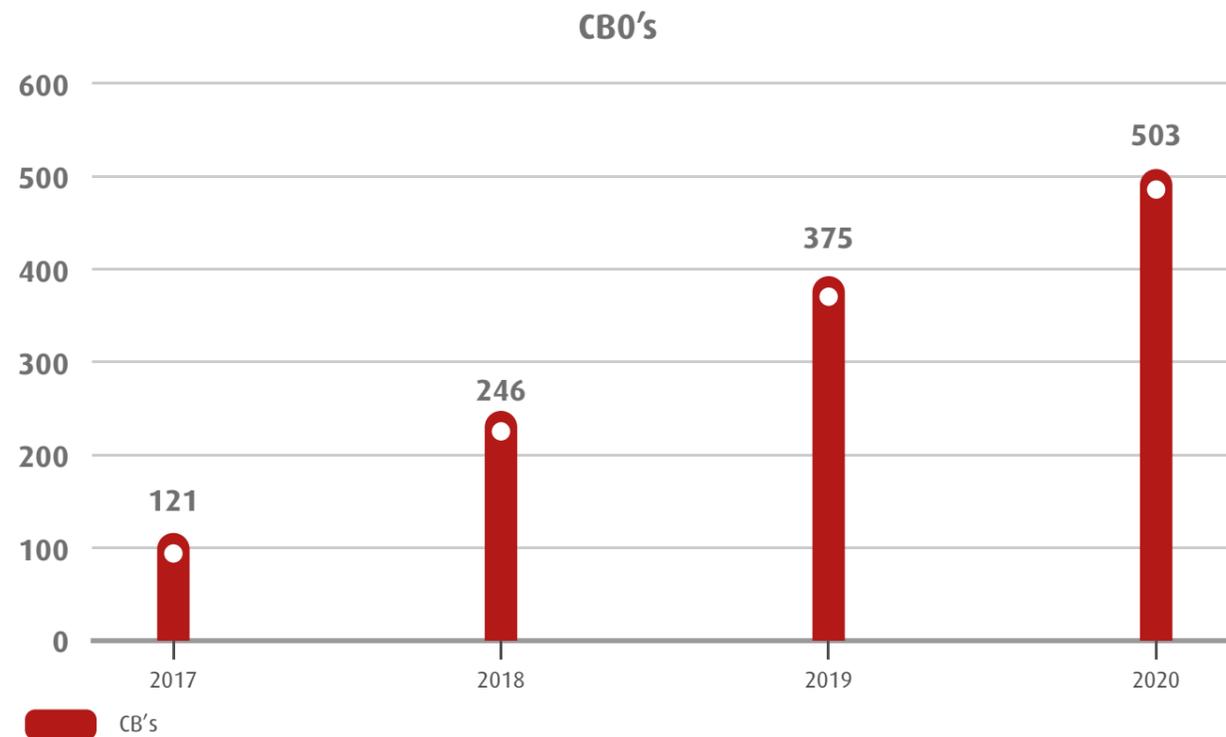
Bancamía quiere establecer una Oficina Ecoeficiente, que es aquella que opera bajo una estructura y tecnología que permite el uso óptimo de los recursos en las siguientes dimensiones: Fuentes de energía limpia e inteligente, uso eficiente de papel, Manejo Integral de Residuos y consumo racional del agua

Bancamía define líneas estratégicas en los temas de Ecoeficiencia para:



En 2020, se inició la planeación de un proyecto de paneles para realizar una prueba piloto con la oficina Molinos en oficinas.

Gráfica. 42 Corresponsales Bancarios



Corresponsales de Red posicionada ⁴



⁴ Son convenios con redes de correspondencia externa que le permiten a nuestros clientes realizar transacciones de Pagos, Depósitos y Retiros.

3.2 Innovación digital

Desde la creación de la Vicepresidencia de Transformación Digital e Innovación en el 2019, Bancamía ha buscado consolidar una estrategia de innovación basada en el principio estratégico de "Ágiles, innovadores y colaborativos" que responda a los retos de gestión

de la organización. En el 2020, avanzó en la consolidación de nuevas iniciativas que agregan valor a los grupos de interés, consolidan la innovación en el portafolio de productos y canales y suman a la transformación digital e innovación tecnológica del banco.



En el 2020, Bancamía lanzó al mercado un nuevo medio de comunicación por bot con inteligencia artificial a través de Whatsapp. Por este medio, los clientes pueden consultar la información de productos y servicios, geolocalizar oficinas, cajeros o el corresponsal más cercano, conocer otros beneficios no financieros, tips de educación financiera y digital y verificar el estado de su crédito, entre otros. Adicionalmente, en los momentos más duros de la pandemia, se habilitó un flujo especial para dar a conocer a los clientes los alivios otorgados por el Programa PAD, en un proceso totalmente autogestionado. En 6 meses hemos gestionado por este medio a más de 39 mil clientes del Banco.



Bancamía avanzó en la construcción de la oferta de valor digital, dando la posibilidad para usuarios de la aplicación de abrir una cuenta Platamía, una cuenta de ahorro programado Soñando Juntos y el primer desembolso de un crédito 100% digital, lo que se constituye en un hito dentro de las Microfinanzas en Colombia. En 2020 se abrieron más de 1.700 Cuentas de Trámite Simplificado (CATS), cerca de 10.000 aperturas de cuentas de ahorro programado en dos meses y el desembolso de 328 millones de pesos en créditos de forma completamente digital.

⁵ Cuenta de Ahorro de Trámite simplificado.



- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental



Asimismo, el Banco logró la aprobación del proyecto de inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación por parte del MinCiencias con calificación de 100/100, lo que reafirma la capacidad de innovación que tiene Bancamía, donde su estrategia digital, se ha convertido en una ventaja competitiva frente al sector, dado que permite estar a la vanguardia en el servicio de atención al cliente, oferta de productos digitales, mejorando la eficiencia y productividad en los diferentes canales de atención del Banco.



Permanentemente el Banco analiza nuevas tecnologías que puedan apoyar los objetivos estratégicos, es así como ha iniciado el camino para la robotización de procesos (RPA) con el área de Impuestos que ha transformado la forma como presentamos los impuestos municipales, reduciendo en un 98% la carga operativa de los analistas en el proceso, eliminando errores y riesgos de presentación extemporánea. Asimismo, se robotizaron alertas para diferentes frentes (Contabilidad, captaciones, operaciones y colocaciones) que le ofrece al área de Auditoría mayor control y oportunidad en el seguimiento a las áreas, información oportuna al dueño del proceso, elimina riesgos de multas por incumplimientos normativos y asegura una mejor atención a los clientes.

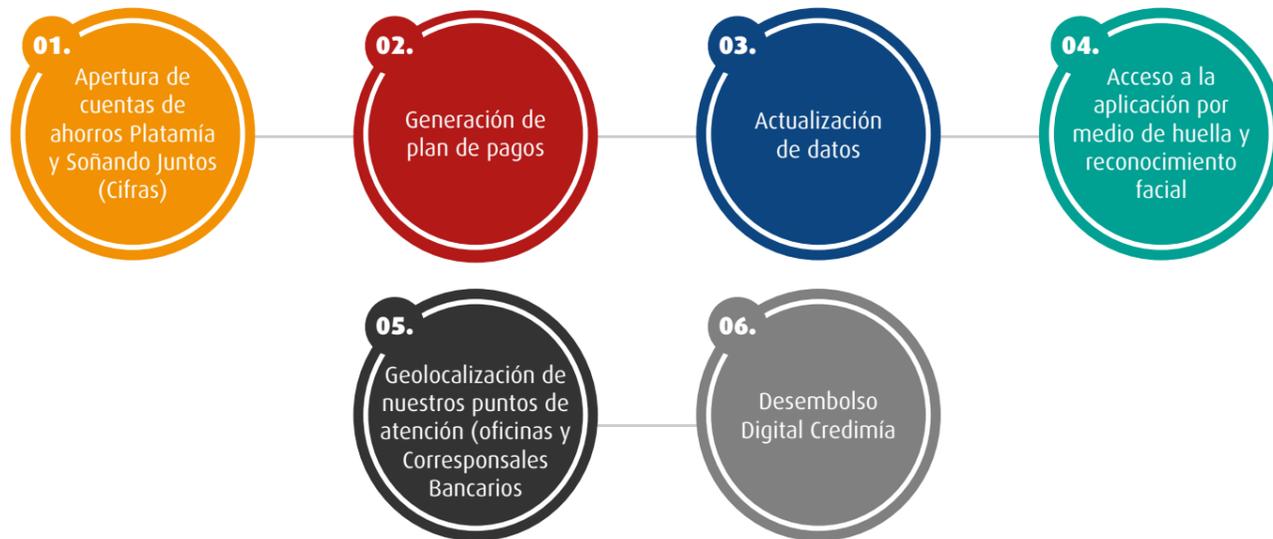


Bancamía quiere seguir consolidando la cultura de innovación y con este objetivo incentiva continuamente la participación activa de sus colaboradores a espacios como Colombia Fintech para que asistan a mesas de discusión sobre identidad digital, ciber seguridad, open banking, entre otros. En septiembre 2020, Se llevo a cabo la primera Semana de la Innovación en Bancamía, contó con diferentes conferencistas nacionales e internacionales del más alto nivel para tratar temas como Cultura de innovación, Blockchain, Innovación social, Fintechs etc. Además lanzó el II Desafío de innovación de Bancamía.

Somos Socios de Colombia Fintech
Como parte del compromiso de Bancamía también hemos trabajado en:

● **3.2.1**
Banca móvil

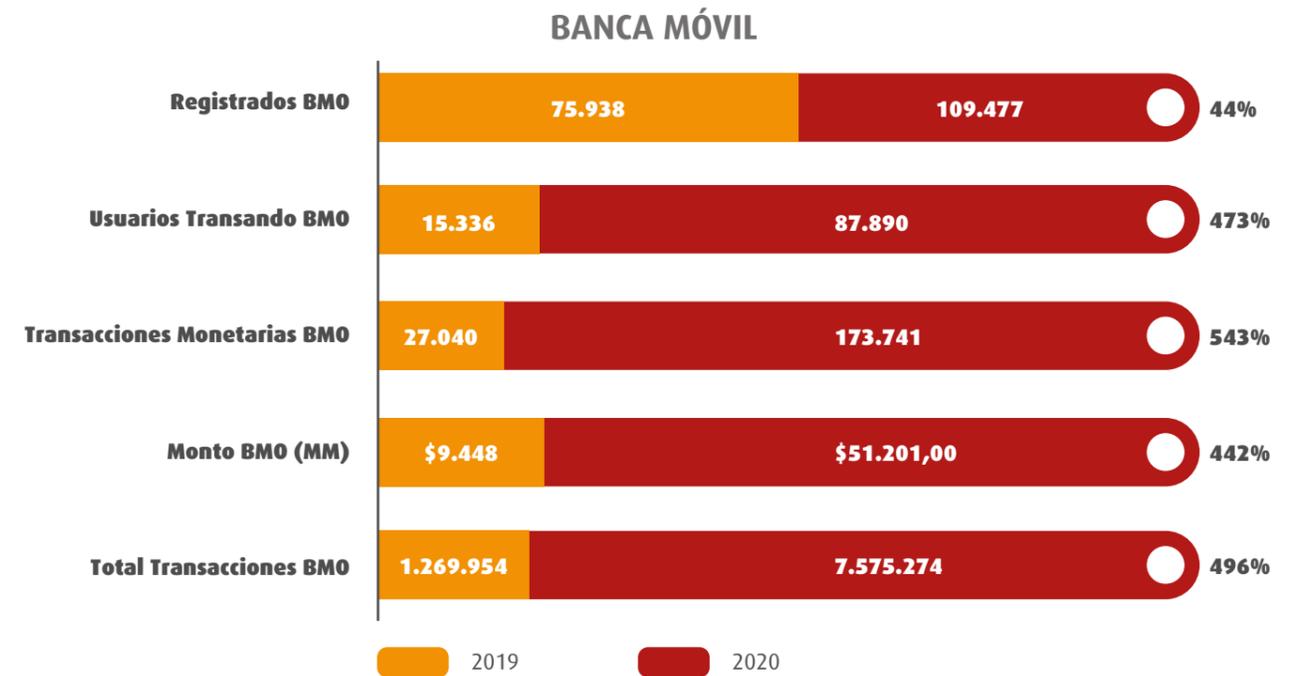
La emergencia sanitaria, el confinamiento y las nuevas formas de relacionarse han acelerado el uso de canales digitales y Bancamía no ha sido la excepción, es por ello que, durante 2020, mediante metodologías ágiles El banco se enfocó establecer nuevos servicios, facilitando la interacción con sus clientes:



Nuevas Funcionalidades en nuestra App Banca Móvil:



Gráfica. 43 Crecimiento Banca Móvil 2019 - 2020



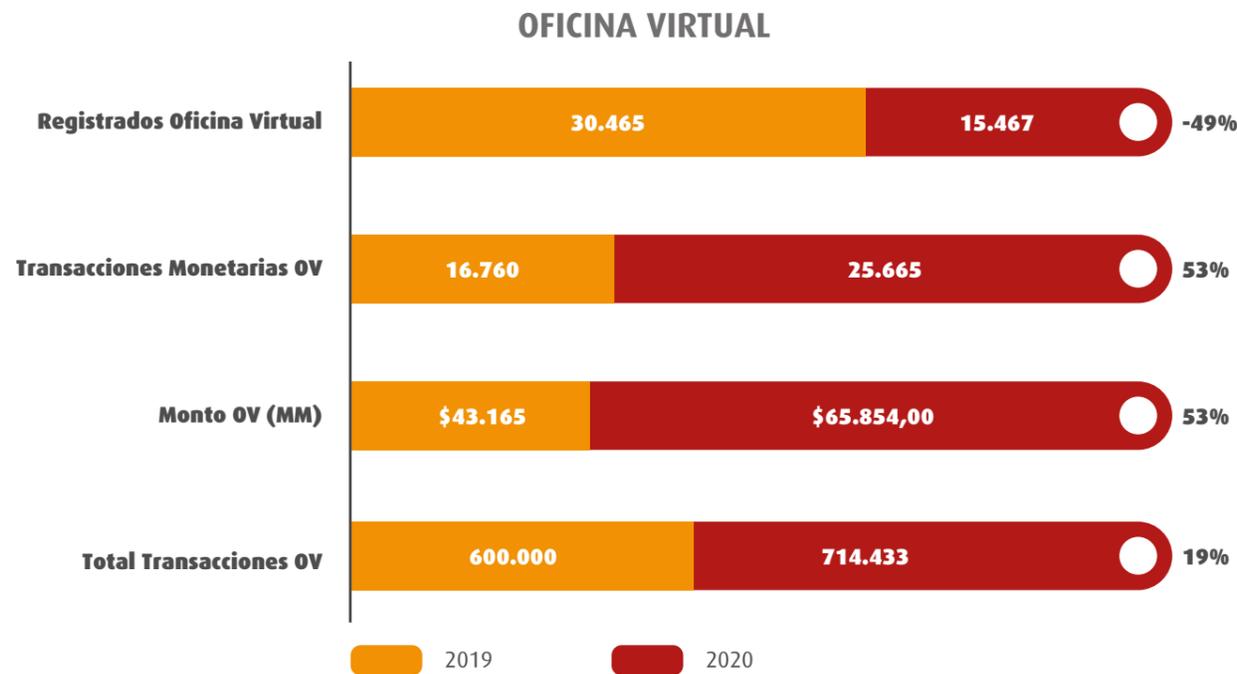
En el 2020 Banca Móvil fue una herramienta esencial para los clientes y su desarrollo en el confinamiento durante la época de Pandemia. Obteniendo un crecimiento representativo tanto en la vinculación de nuevos clientes, como en su total de transacciones, que aumentaron en un 47,3% en comparación con el 2019.

3.2.1.1. Oficina virtual

Durante el 2020 la Oficina Virtual se caracterizó por representar un gran soporte y apoyo para clientes persona natural y especialmente a microempresarios persona jurídica, proporcionándoles herramientas para la operación de transacciones monetarias

que facilitaron el desarrollo de sus actividades económicas durante la pandemia, generando una aceleración en la dinámica de uso del canal que se refleja en el aumento del 53% de las transacciones en comparación con el año anterior.

Gráfica. 44 Cifras Oficina Virtual

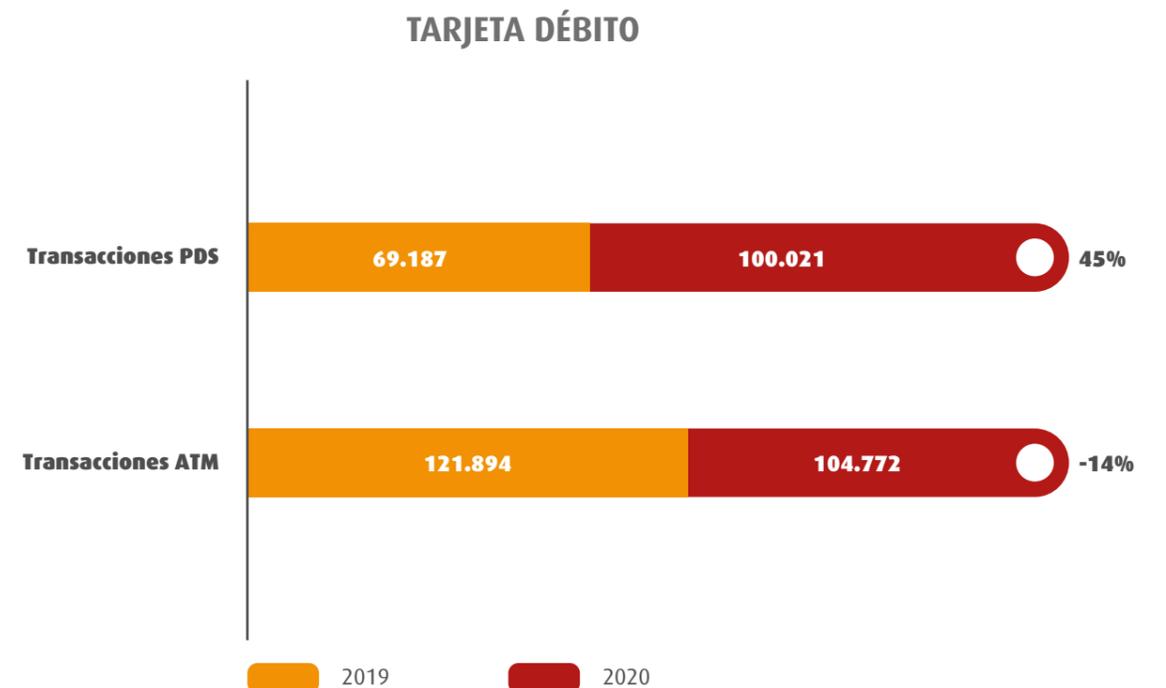


En el mes de abril, Bancamía renovó la tarjeta débito para unirse a la transformación digital presentando su nueva funcionalidad, "Contactless", que permite realizar transacciones sin contacto, en donde por transacciones inferiores a \$100.000 nuestros clientes solamente deben acercar la tarjeta al datáfono y no se debe digitar la clave. La tarjeta débito es la manera de llevar el dinero a todas partes.

Como respuesta a la contingencia COVID-19 en el 2020, nuestros clientes tuvieron la posibilidad de realizar pagos con Tarjeta Débito Bancamía para adquirir bienes o servicios en forma fácil, ágil y segura en cualquier establecimiento comercial que cuente con este medio de pago. Asimismo, la Tarjeta Débito les permite acceder a dinero en efectivo de su cuenta Bancamía, a través de 15 cajeros en oficinas propias y más de 2.500 cajero de Red Verde Servibanca y la red de cajeros BBVA, ubicados en diferentes regiones del territorio nacional.

Gráfica. 45 Cifras uso de la tarjeta débito

3.2.1.2. Tarjeta débito y cajeros automáticos Oficina virtual





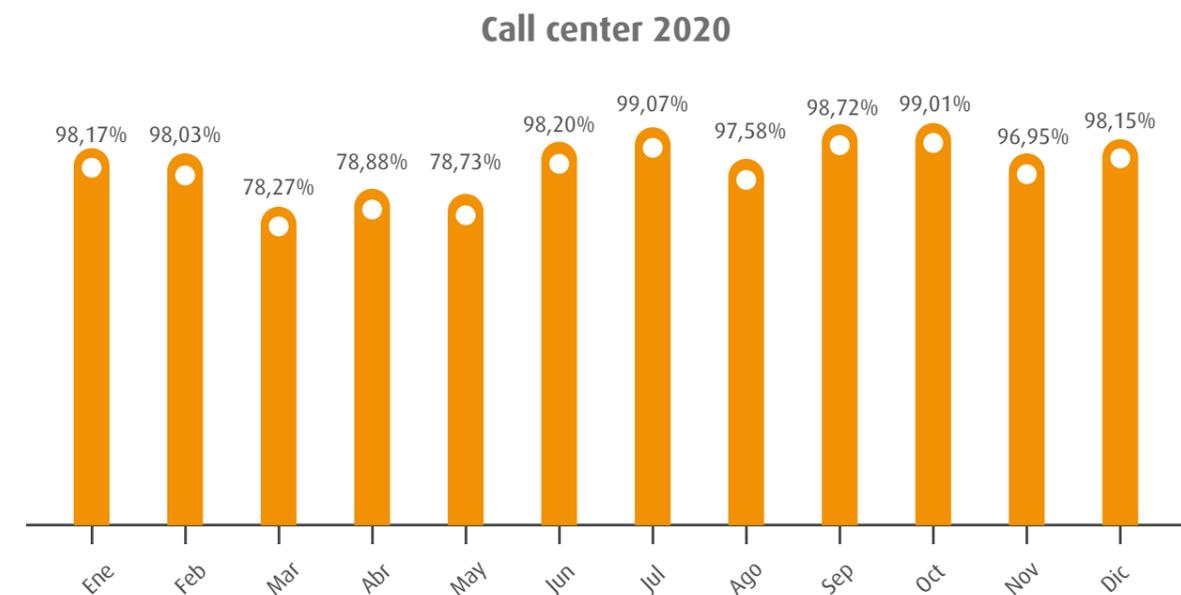
- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

3.2.1.4. Call Center

Para afrontar la pandemia el Call Center se acopló a la dinámica de la emergencia sanitaria, entendiendo la importancia de la atención de las llamadas "inbound" y la transformación del IVR dispuesto a las nuevas necesidades de los clientes, que en su

mayoría estuvieron concentradas en alivios financieros e información de los programas de subsidio, asimismo, a través del call center el enrolamiento a los canales digitales de forma no presencial, evitando la movilización de los clientes a las oficinas.

Gráfica. 47 Nivel de Atención Lineamía



3.2.1.3. PSE

Bancamía pensando en el bienestar de sus clientes y ofrecer un servicio de compras y pagos en línea, lanzó en el mes de abril de 2020 el servicio de PSE, el cual tiene como principal atractivo, permitir que los usuarios

realicen compras y pagos en tiempo real por medio de internet, sin necesidad de tarjetas de crédito y desde cualquier lugar, adicional una de las características más llamativas de este servicio es que no tiene costo.

Gráfica. 46 En lo corrido del 2020 se lograron 50.021 transacciones



3.2.1.5. Proyectos digitales con impacto social y eficiencia operacional

Bancamía en su esfuerzo por acercarse a sus clientes, en 2020 fue galardonado con un reconocimiento para Bancamía Digital otorgado por Asobancaria "Acercando la banca a los colombianos", en la dimensión social - 2020.

Dentro de los habilitadores digitales destacados y que acompañan el cumplimiento de los diferentes principios estratégicos podemos mencionar los siguientes:

01. Movilidad

• Los ejecutivos cuentan con una Tablet que es una herramienta para realizar las visitas, permitiéndoles atender a los microempresarios desde sus negocios, evitando realizar trámites sin movilizarse. Esto permite reducir el tiempo de gestión y ayuda a los EDP a liberar tiempo al ser todo el proceso digital. Solo en tiempos de atención del crédito, se ha logrado reducir un 52%.
• Hoy en día, el 100% de EDP's cuentan con la herramienta de movilidad

02. Expediente Digital

• Es un habilitador digital que permite eliminar la documentación física o carpeta física del cliente para la apertura y/o otorgamiento de un producto cambiándolo por un expediente digital mejorando el proceso haciéndolo más eficiente. Esto permite disminuir el impacto ambiental al reducir el consumo de papel, minimiza el riesgo de pérdida de expedientes, ayuda a la reducción de espacio físico de almacenamiento de expedientes y facilita la consulta de áreas centrales.
• En el 2020, ya contamos con más de 5 millones de documentos almacenados en la nube.

03. Firma Digital

• Es una solución que permite firmar la documentación asociada a la apertura de un producto como crédito o ahorro mediante los datos biométricos en este caso mediante la huella y Posee los mismos efectos legales que una firma tradicional. Permite disminuir el impacto ambiental al reducir el consumo de papel y Reduce el espacio físico de almacenamiento de expedientes. Además, Facilita además el envío del documento firmado al cliente mediante el correo electrónico.
• En el 2020 contamos con más de 1.2 millones documentos firmados digitalmente.

04. Pagare Digital

• Esta solución permite que nuestro cliente firme digitalmente el pagare de su crédito aprobado utilizando la biometría y almacenando el titulo valor en la nube sin la necesidad de imprimir físicamente el documento y Posee los mismos efectos legales que una firma tradicional. Permite disminuir el impacto ambiental al reducir el consumo de papel y Reduce el espacio físico de almacenamiento de expedientes
• Al 31 de diciembre de 2020 se tienen en custodia más de 325.000 pagares digitales.

05. Agenda Comercial

• Es una herramienta que permite realizar a los ejecutivos y gestores la planificación y organización de su día a día, así como el registro del resultado de la gestión realizada a cada uno de los clientes. Facilitando el seguimiento para los líderes comerciales y áreas centralizadas.

06. Mesa Agile de Riesgos

• El equipo de trabajo agile se centra en fortalecer el modelo actual de gestión de riesgo de crédito, a través de la optimización de las estrategias de los modelos de otorgamiento y de recuperación de cartera con el fin de mejorar la calidad de la cartera y el crecimiento de la base de clientes realizando análisis de información, ajustes a software e implementación en producción. Adicionalmente atender las necesidades que tiene el Banco frente a la atención de la circular 022 y el PAD Programa de acompañamiento a deudores.

07. Mesa Agile de Productos

• El equipo agile está enfocado en definir, gestionar y ejecutar aquellas iniciativas relacionadas con la oferta de valor de alto impacto para nuestros clientes, con el fin de que sean ejecutados con la eficacia y eficiencia requeridos para el Banco.

08. Proyecto SARINF (Gestión Integral de Riesgos no Financieros)

• Esta iniciativa nos permite la identificación y gestión de un portafolio de procesos, actividades y riesgos de mayor impacto, asegurando su gestión integral, la optimización de sus procesos, mitigación de los riesgos de operación y fortalecimiento y automatización del control.
• Este modelo centra su acción, en la revisión de los riesgos identificados y controles establecidos, con una visión integral de segunda línea de defensa, mediante una evaluación transversal al proceso con intervención de múltiples dueños de proceso, uso de metodologías ágiles, buscando empoderar a la primera línea de defensa, fortaleciendo el testeado del control y con reporting a nivel de Comités de Dirección y de Riesgos.

3.2.1.6. Modelo de segmentación

Bancamía fortaleció la oferta de valor financiera y no financiera para los clientes, de acuerdo a su segmentación, brindando una mejor experiencia en la atención de peticiones o solicitudes, mejores condiciones en la financiación de sus productos de acuerdo a su nivel de desarrollo y

de relación e incorporando más y mejores beneficios para la gestión de su actividad productiva. El banco desarrolló dentro de la oferta de valor no financiera, contenidos por segmento para brindar herramientas que faciliten el progreso de los microempresarios, de acuerdo a su nivel de desarrollo.

3.2.1.7. Modelo de Referidos



Para 2020, un año desafiante en todo el ámbito nacional, se dio como oportunidad trabajar bajo este modelo la gestión de captación de recursos a través de CDT's, siendo este el producto principal para el programa Refiere y Gana Con ello Generamos más de \$2.061 millones de Pesos en CDT y más de \$16.000 millones en créditos. De esta manera brindamos la oportunidad para que más personas accedan a nuestros productos y mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

A través de este programa se han vinculado a Bancamía 8.952 clientes entre 2019 y 2020 (2019: 5.072 : 2020-3.880) generando como beneficio a los clientes que refieren más de \$32 millones como incentivo.

Se incorporó como nuevo canal de referenciación a la Bancamóvil con una vinculación de 1.664 referentes activos (2.019: 317 2020: 1.34).



- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Desembolsos

2.145

Alianzas comerciales

Monto

\$9'542.000.000

Alianzas de valor



3.2.1.8. Modelo de alianzas



Bancamía fortaleció la oferta de valor financiera y no financiera para los clientes, de acuerdo con su segmentación, brindando una mejor experiencia en la atención de peticiones o solicitudes, mejores condiciones en la financiación de sus productos de acuerdo con su nivel de desarrollo y de relación e incorpo-

rando más y mejores beneficios para el desarrollo de su actividad productiva. Desarrollamos dentro de la oferta de valor no financiera, contenidos por segmento para brindar herramientas que faciliten el progreso de los microempresarios, de acuerdo con su nivel de desarrollo.

Con Fundación Bavaria, Bancamía fue la única entidad financiera participante en el programa Emprendedoras Bavaria donde vinculamos a más de 1.200 tenderas con operaciones de crédito por más de \$6.100 millones e incorporando dentro de la oferta de valor 1.328 cuentas, 7 cdt's y brindando protección a través de 1.385 pólizas de compañías aseguradoras.



3.3 Impacto social

Bancamía cuenta con diversos programas que aportan a la consecución de su propósito misional enfocado en mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, que se llevan a cabo desde diferentes perspectivas:

3.3.1 Apoyo a la distribución de subsidios otorgados por el Gobierno

En el 2020 Bancamía se convirtió en un aliado estratégico del Gobierno Nacional y la Alcaldía de Bogotá, con el propósito de realizar la bancarización y entrega de recursos para el sustento de miles de familias que han sido mayormente afectadas y en estado de vulnerabilidad por la emergencia sanitaria; y alineados con la misión del Banco, de mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, contribuyó con la inclusión financiera de 270.000 beneficiarios, generando un valor agregado que les permite acceder al sistema financiero por medio de productos, servicios y canales digitales que impulsan el desarrollo de sus actividades económicas.

Dando inicio al proceso de bancarización a nivel nacional en el mes de abril, con

la disposición de 212 oficinas y el apoyo de la red comercial, quienes hicieron posible la movilización a barrios, municipios y sectores de difícil acceso, como lo son veredas y comunidades indígenas, logrando así la bancarización de 289.478 clientes, a los cuales se dispersaron recursos por más de \$ 261 MM en lo corrido de todo el 2020.

Por otra parte, se implementaron estrategias para el fácil acceso a la vinculación de canales digitales, con el objetivo de ofrecer diversas opciones para la disposición de los recursos, en términos de transaccionalidad y retiro por medio de la red de corresponsales bancarios propios y red posiciona.



3.3.2 Beca "Transformando Realidades" BBVA – Bancamía

La educación superior representa un valor importante en el cambio de la vida de las personas, mucho más en poblaciones vulnerables donde el sueño de ir a una universidad se convierte en la meta de una familia, con impacto en toda una comunidad. Con el propósito de facilitarle a un grupo de microempresarios/as el progreso académico de uno de sus hijos/as, BBVA

y Bancamía crearon la beca 'Transformando Realidades', como un reconocimiento al esfuerzo, dedicación, creatividad y disciplina de los emprendedores que atiende el Banco de las Microfinanzas.

Durante los meses de septiembre y octubre estuvieron abiertas las convocatorias que dieron como resultado:



01.

610 microempresarios nominando el sueño universitario de sus hijos

02.

Desde 111 municipios de Colombia, en los que cuenta con un total de 165 oficinas



Luis Antonio Buitrago Restrepo, un agricultor de papa, lulo y tomates de la Vereda Minutas en el municipio de La Unión (Antioquia), padre de Alejandra Buitrago, una joven llena de fuerza a la que recorrer una hora diaria para ir a su colegio no la ha agotado y hoy se fortalece con ese gran sueño que empezará a cumplir de estudiar veterinaria para servir a todos los productores agropecuarios de su vereda.

Como resultado de esta iniciativa se otorgaron cinco becas 'Transformando Realidades' y los ganadores de las becas fueron:



Olga Nidia Ortiz Londoño, de Dabeiba (Antioquia), quien desde hace 20 años se dedica a la confección de ropa para mujer, alquiler de vestidos y ahora a la organización de eventos especiales a bajos costos, desde su negocio en la plaza de mercado del pueblo, donde su hija Kelly Johana Zapata se ha convertido en su mejor ayudante. Ella ahora empezará a estudiar Diseño, gestión de moda y textil.



Mariela Hernández, microempresaria del municipio de La Dorada (Caldas), quien haciendo honor a su tradición familiar es productora y vendedora de lombriz capitana que se usa para la pesca amigable con el medio ambiente. Su hija Vanessa Alejandra González Hernández se propone expandir este negocio y para ello estudiará Negocios Internacionales.



Elix Johana Orozco Guerra, estilista a domicilio y vendedora de mercancía en el municipio de Bosconia (Cesar), madre de Dayana Michell Montenegro Orozco, una joven preocupada por la salud mental de las personas, que ha decidido estudiar Psicología.



3.3.3 Educación Financiera

Durante el 2020 Bancamía trabajó para generar contenidos, metodologías y canales apropiados a las características y contextos puntuales de los segmentos poblacionales definidos por el Banco, con el fin de presentar una oferta de educación financiera de calidad y coherente con las diferentes necesidades de la población. Asimismo, se amplió la cobertura, llegando a más de 280.000 personas.

El Objetivo de la Educación Financiera en Bancamía es brindar a los grupos de interés conocimiento, facilitar el desarrollo de habilidades y actitudes que contribuyan a fortalecer sus capacidades financieras y cambiar comportamientos, adquiriendo buenas prácticas sobre el manejo del dinero y la toma de decisiones financieras informadas y autónomas.



Jakeilne Granados Rodas, una mujer campesina que ha impulsado el cultivo de guanábana y venta de pulpa de esta fruta en su vereda Aguas Claras, en Fresno (Tolima), una luchadora por la educación de su hija Karen Andrea Sarmiento Granados, quien desea estudiar Economía.

Gráfica. 48 Estrategia de Educación Financiera



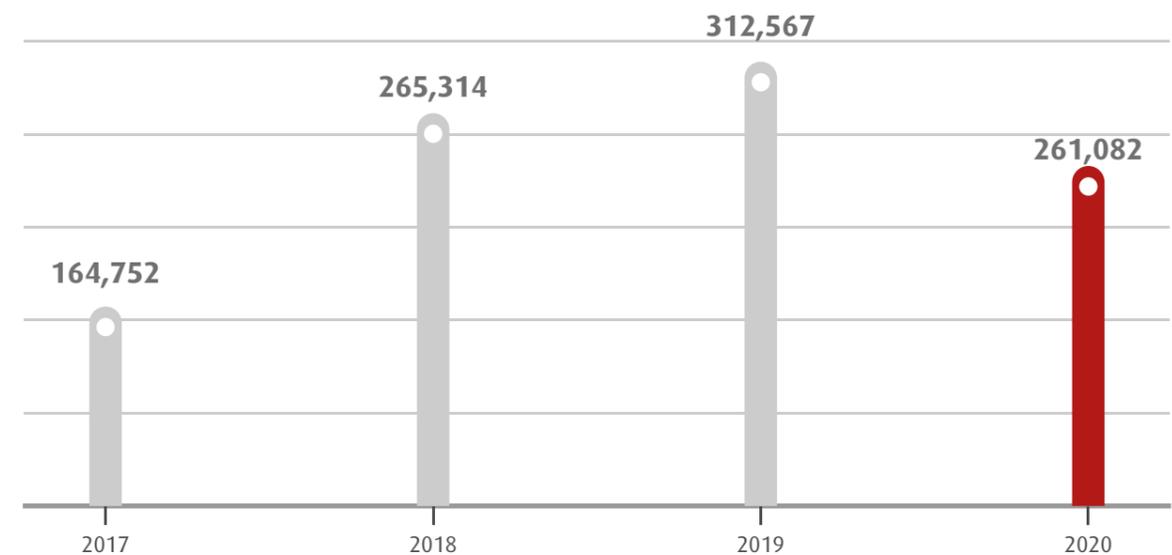
Estrategia Asesoramiento Objetivo

El Objetivo de esta iniciativa es acompañar a los clientes en la identificación de sus metas y sueños, facilitando el desarrollo de capacidades y habilidades para el buen uso de recursos financieros, brindando herramientas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida. Al ofrecer la educación financiera requerida por el cliente, se entrega conocimiento e información imparcial, verídica y transparente para que este pueda formarse su propio juicio sobre la

conveniencia de contratar los productos y servicios financieros.

Para ello, durante el 2020 Bancamía brinda material de apoyo para los EDP's y en la página web del banco se encuentran una serie de videos informativos cuyo objetivo es acercar a la población a la utilización de la Banca Móvil, junto con una herramienta para hacer presupuestos en casa que pueden descargar de manera 100% gratuita.

Gráfica. 49 Estrategia de Educación Financiera
Número de personas reciben Asesoramiento Objetivo



⁶ El video de acompañamiento se puede ver en el siguiente link.

Debido a la contingencia nacional, a causa de la pandemia y a las cuarentenas prolongadas y cierres de comercios, el Asesoramiento Objetivo a través de nuestros Ejecutivos en 2020 tuvo un decrecimiento del 16.5% respecto al año

2019, llegando a 261.082 personas y contribuyendo a que las familias puedan ajustar sus decisiones de ahorro, deuda e inversión a su perfil de riesgo y a sus necesidades, lo que favorece la confianza y la estabilidad del sistema financiero.

Estrategia Talleres Educación Financiera

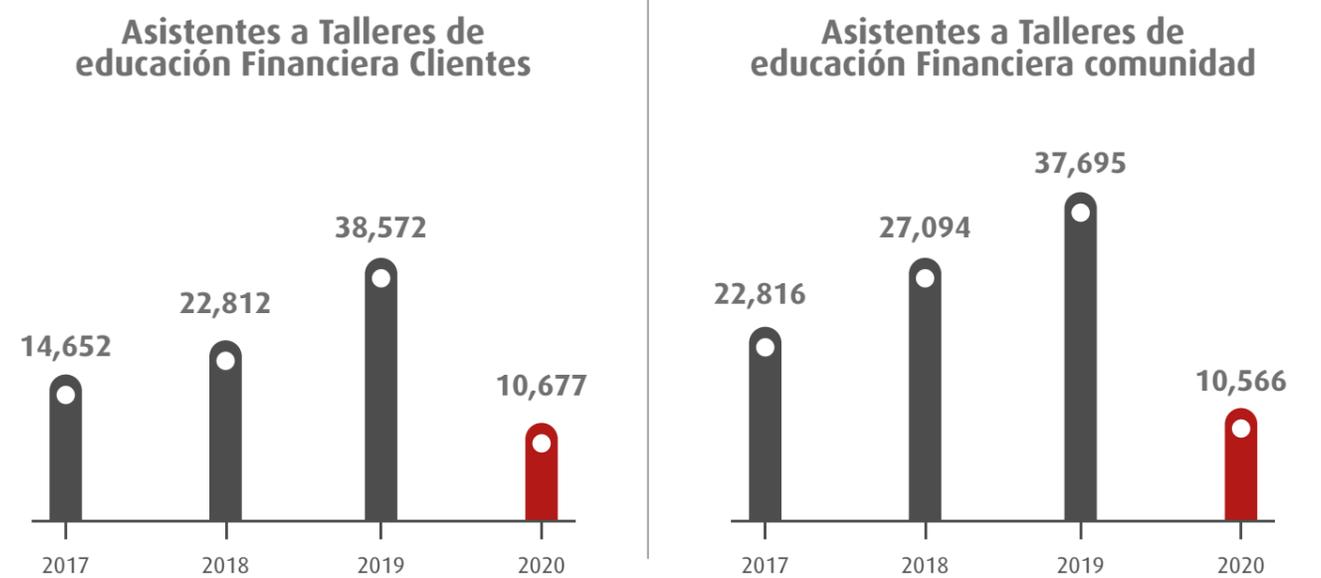
En el 2020 surgió la necesidad de replantear la estrategia de talleres presenciales de educación financiera, pues el periodo de contingencia limitó la posibilidad de conectar personalmente con los clientes y la comunidad. Con esta limitación llegó la oportunidad de modernizar los contenidos del programa y aprovechar las herramientas digitales para seguir cumpliendo con la visión de Bancamía.

Es así como en el mes de octubre nacen los Talleres Virtuales de Educación Financiera, que son espacios gratuitos

en los que clientes y otros miembros de la comunidad pueden participar en encuentros digitales desde sus hogares o negocios. Estos talleres fueron dictados por ejecutivos de la red comercial a nivel local y nacional. Los temas principales fueron definidos según las necesidades detectadas de nuestros microempresarios y los requerimientos de ley.

Las convocatorias a estos talleres se realizan a través de mensajes de texto a los móviles de nuestros clientes, junto con invitaciones directas realizadas por la red comercial.

Gráfica. 50 talleres Educación Financiera





1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Talleres Virtuales de educación financiera y Asesoramiento Objetivo

4 Pasos clave de un negocio con finanzas sanas

- 1. Escribirlo es controlarlo**
Lleva un registro físico o digital de todos tus ingresos y gastos mensuales
- 2. Pon prioridad a los gastos de tu negocio**
Escribe tus gastos del más al menos importante y págalos en ese orden
- 3. Genera nuevas fuentes de ingreso**
Arrienda un espacio de tu local, vende otros productos o aprende nuevas formas de venta
- 4. Construye tu ahorro de emergencia**
Separa un porcentaje mes a mes hasta tener un monto ahorrado el cual permita que tu negocio opere mínimo 3 meses sin ingresos

Echemos números
¡Haz estos pasos mes a mes y te sorprenderás de la cantidad de dinero que empezarás a recuperar!



Así pues, el Banco cuenta con 21.243 asistencias a talleres de educación financiera en el 2020, una disminución del 72% frente a lo conseguido en 2019. Estose debe a que entre abril y Julio no se realizaron talleres, y en los meses restantes se realizaron pruebas y ajustes para afinar el nuevo proceso. en esta línea, las dificultades de conectividad en varias zonas del país limitaron el alcance de esta modalidad virtual.

Como parte de la reestructuración del programa "Echemos Números", se diseñó una estrategia conjunta entre los talleres virtuales de educación financiera y el asesoramiento objetivo impartido por los ejecutivos.

En línea con el compromiso adquirido para digitalizar a nuestros clientes y acercarlos a las buenas prácticas de

educación financiera, se realizaron en el mes de julio 6 jornadas de capacitación en temas de uso de las herramientas digitales, y ejecución de talleres virtuales, a 507 ejecutivos de la red comercial. De agosto a diciembre, en conjunto con los talleres nacionales, se logró la participación de 6.999 personas a los talleres virtuales de educación financiera de Bancamía.

Estrategia Colaboradores – Comparte tu conocimiento, Inducción EF, Semillero de Gerentes

Cada colaborador de la Red Comercial que ingresa por primera vez a la Entidad debe adelantar un proceso de capacitación como parte de su Inducción, este incluye temas de Educación Financiera. Asimismo, se realizaron capacitaciones a los colaboradores de la red comercial, y Dirección general, sobre la metodología para gestionar eficazmente la Educación Financiera.

De esta forma, se realizaron sesiones de Formación en la modalidad: Formador de formadores a colaboradores de la Red Comercial, en el que se brinda

información y conocimientos en manejos de herramientas digitales que permitan que todos sean multiplicadores de los conceptos de Asesoramiento Objetivo y Talleres de Educación Financiera, esta formación se realiza dentro de los procesos de inducción y actualización.

Se realizaron sesiones de Semillero de Gerentes y Comparte tu conocimiento, espacios virtuales los cuales han permitido acercar temáticas de interés general para los colaboradores, en el manejo efectivo de las finanzas.

Gráfica. 51 Colaboradores formados en Educación Financiera



Durante el 2020 se realizaron 232 inducciones en la Red Comercial y en Dirección General, se registraron 27 asistencias al Semillero de Gerentes, 36 asistencias a la sesión de Comparte Tu Conocimiento de educación

financiera, y se formaron a 507 ejecutivos en el uso de las herramientas digitales para ejecutar los talleres virtuales de educación financiera, para un total de 803 colaboradores formados.



Plataforma Facilitamos su Progreso (FSP) – Construcción plataforma

Con la intención de ampliar los canales desde los que Bancamía genera valor a la sociedad, en el 2020 se inició la construcción del portal de autoaprendizaje gratuito llamado “Facilitamos Su Progreso”, donde cualquier persona puede ingresar y tomar lecciones didácticas en temas de educación financiera, educación digital, habilidades de empoderamiento y fortalecimiento empresarial.

Para conocer la plataforma se puede visitar el vínculo: <https://facilitamosu-progreso.bancamia.com.co>

Las lecciones que se están construyendo para esta plataforma están catalogadas bajo 4 temas:

Educación financiera



Lección 1: Cómo organizar las finanzas de mi negocio



Lección 2: Ahorrar para mi futuro



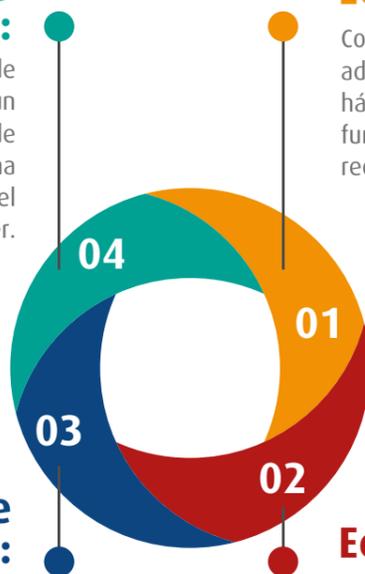
Lección 3: Cómo administrar mis obligaciones financieras



Lección 4: Identificando mis riesgos

Fortalecimiento Empresarial:

Comprende varias herramientas y tips de buenas prácticas para el manejo de un negocio, desde formar buenos equipos de trabajo, hasta entender cómo funciona una cadena de valor para maximizar el valor del producto a vender.



Educación Financiera:

Comprende todas las bases necesarias para administrar el dinero de un negocio, adquirir hábitos financieros sanos, conocer el funcionamiento de productos de crédito, y reorganizar las finanzas del hogar.

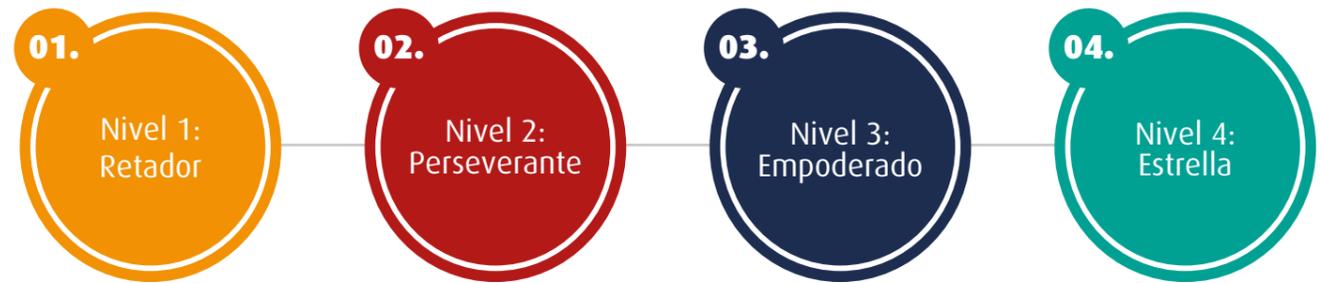
Habilidades de Empoderamiento:

Contribuye con la construcción y fortalecimiento de las habilidades blandas necesarias para liderar un negocio, desde autoconocimiento y hábitos de planteamiento de metas, hasta módulos de prácticas de venta comercial.

Educación Digital:

Presenta temas relevantes a la digitalización de los negocios, con lecciones desde una introducción a qué es y para qué nos sirve un computador, hasta el aprovechamiento y estructuración de redes sociales formales que consigan y fidelicen clientes para el microempresario.

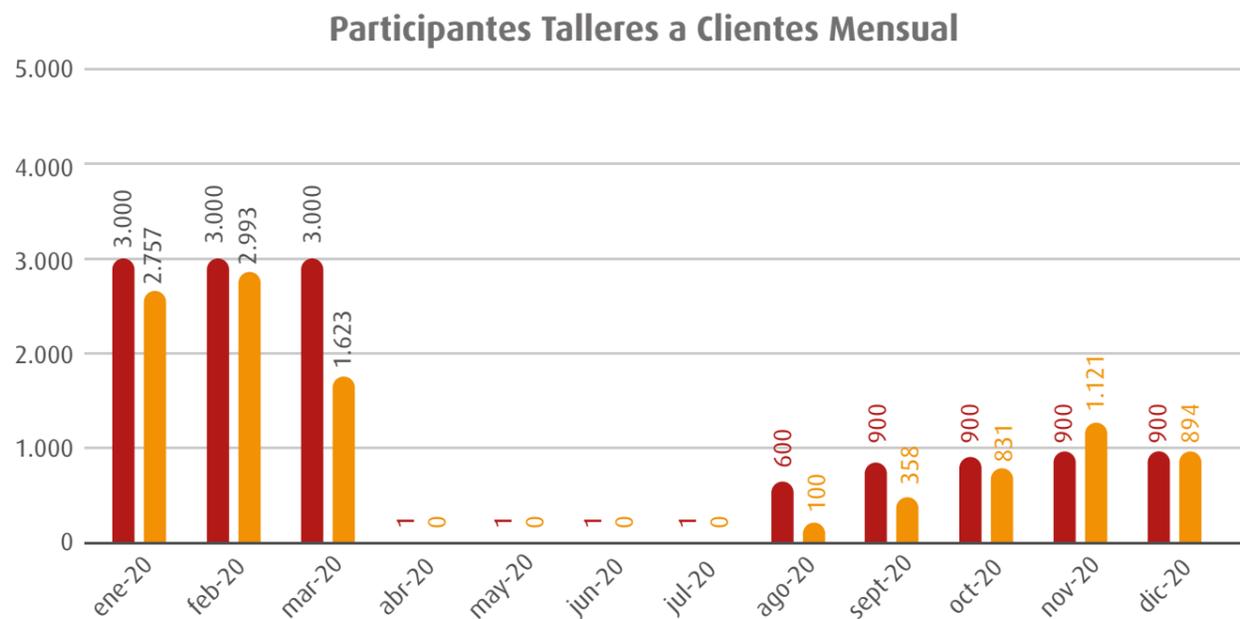
Para cada segmento de la población objetivo de Bancamía planea desarrollar contenidos de complejidad ascendente, distribuidos así:



A cierre de 2020 la plataforma cuenta con contenidos para el Nivel 1 de educación financiera y de educación digital, con planes en el 2021 para seguir digitalizando

nuevos contenidos y construir una plataforma con una gran variedad de lecciones pertinentes a la realidad de los microempresarios y emprendedores del país.

Gráfica. 52 Talleres clientes mensual



3.4 Inclusión, diversidad y derechos humanos

Bancamía cuenta con diversos programas que aportan a la consecución de su propósito misional enfocado en mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, que son ejecutivos desde diferentes perspectivas:

● 3.4.1 Equidad e inclusión

La equidad e inclusión son elementos transversales a nuestro plan estratégico. El Empoderamiento Económico de las mujeres es una condición necesaria para contribuir a erradicar la pobreza y garantizar el desarrollo económico sostenible e inclusivo de nuestro país.

En línea con su compromiso por la inclusión, la diversidad y los Derechos Humanos, Bancamía cuenta con una Política de Equidad e Inclusión que promueve la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de la entidad y hacia todos los grupos de interés. Asimismo, desde 2019 se creó la Dirección de Equidad e Inclusión, para promover e impulsar una estrategia transversal a toda la organiza-

ción. Dicha estrategia fue definida por el más alto nivel de la organización, a través de un Comité propio en el que participan el Presidente y miembros del Comité de Dirección de la entidad con reporte directo a la Junta Directiva.

De acuerdo con estos lineamientos la estrategia comprende 3 elementos que se nutren anualmente con iniciativas para fortalecer cada una de sus componentes:

3.4.1.1. Oferta de valor con enfoque de género

Bancamía analizó la situación de las mujeres, para poder atenderlas con una oferta de valor diferencial ajustada a sus necesidades. sus acciones en el 2020 fueron:

Estudio impacto Covid en nuestras clientas microempresarias

Tras realizar un estudio en más de 600 clientas microempresarias y analizar los efectos de esta crisis en aspectos como: la economía del cuidado, la jefatura de los hogares y el estado de sus negocios, se evidenció mayor participación de la mujer en el mercado y el incremento generalizado en las horas del cuidado del hogar, llegando a más 6 horas diarias en promedio.

Seguros Especializados Mujer

En agosto de 2020, Bancamía, en alianza con MAPFRE Seguros, lanza seguros especializados en bienestar de la mujer y su familia, como son: la póliza de bolso Protegido, la póliza de cáncer y las asistencias especializadas en mujer rural y urbana.





- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Nuestras mujeres en cifras



Alianzas para la reactivación Económica

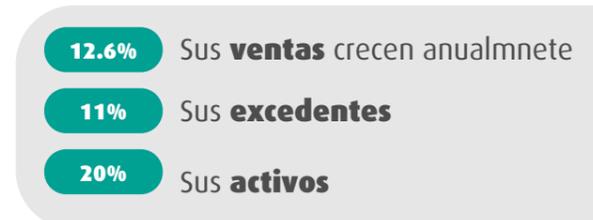
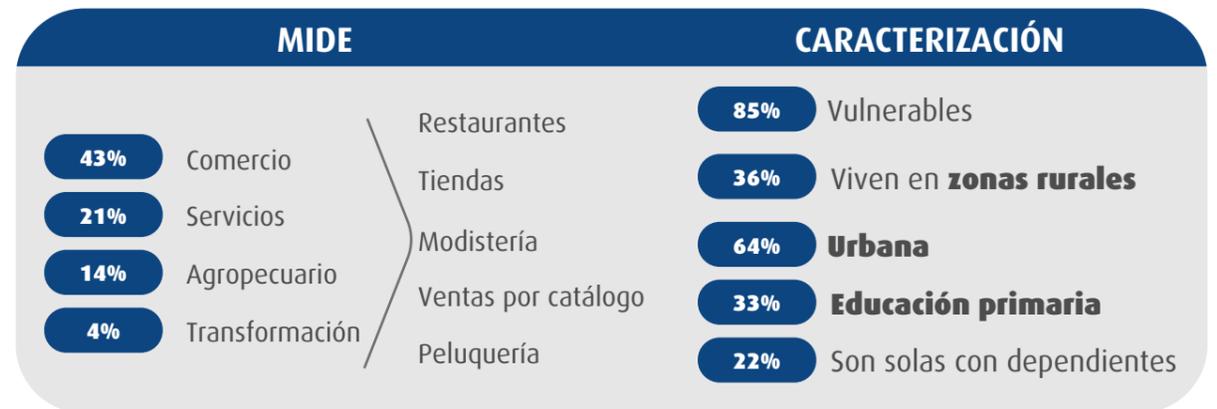
Durante el año, se desarrollaron alianzas para facilitar el acceso a servicios financieros, la vinculación a cadenas de valor, formación empresarial y habilidades personales y en general beneficios adicionales para nuestras microempresarias.

- Fundación Bavaria: Se apoyó la reactivación económica de las tenderas colombianas a través de productos financieros con tasas de interés preferenciales tras la emergencia económica y sanitaria.

- FUNDES: Proceso de formación en el marco del Programa Mujeres con Propósito Fundación PEPSICO.

- Programa Empropaz: atención a emprendedoras y microempresarias con herramientas para su fortalecimiento empresarial y desarrollo de emprendimientos productivos.

- Migrantes IFC: Proyecto de Inclusión financiera migrantes venezolanos con enfoque de género.



MIDE nos permite avanzar en el **conocimiento de las Microempresas**, para desarrollar productos y servicios de acuerdo a sus necesidades. Así como **evaluar el impacto que las Microfinanzas** pueden tener en su progreso económico, social y ambiental



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

3.4.1.3. Advocacy

El Banco trabajo para posicionarse como una entidad con enfoque diferencial de género, y que apuesta por la equidad e inclusión en el país. Por ello, participa activamente como promotores de equidad en diversos paneles y eventos nacionales e internacionales como Equals Access Coalition "Promoviendo la in-

clusión financiera digital de las mujeres", Colombian American Association "Inclusión Financiera Mujer Rural", III Encuentro Anual de los WEPs en Colombia de ONU donde se ratifica la intención en promover los principios para el empoderamiento económico de las mujeres en Colombia.

3.4.1.2. Nuestra cultura de equidad

Trabajar por la equidad de género implica no sólo pensar en las comunidades que atendemos sino también en generar transformaciones al interior de la entidad, en los nuestros colaboradores/as. Por ello, la equidad y la inclusión son pilares fundamentales para la cultura Interna.

Durante 2020 Bancamía cumplió la meta de liderazgo en nuestro equipo de Alta Dirección, desarrollamos una política que garantiza la Inclusión en condiciones de equidad y el respeto por la diversidad, así como diferentes manuales y programas de sensibilización en temas como la economía del cuidado tan visible durante la pandemia.

Asimismo, el Banco participó en el Ranking Aequales, lo que por años nos ha permitido estar actualizados e implementar buenas prácticas para seguir construyendo equidad en Bancamía.

Teniendo en cuenta la situación sanitaria, se analizó el impacto de la pandemia en el estilo de vida de los colaboradores y colaboradoras a través del programa Tu Voz Cuenta "¿Cómo estás afrontando la nueva normalidad?". Con ello, se evidenció una mayor carga en las tareas del cuidado por parte de las mujeres y la necesidad de fortalecer las competencias en: Liderazgo, resiliencia y negociación, y habilidades digitales.



● **3.4.2**
Emprendimientos Productivos para la Paz



Emprendimientos Productivos para la Paz



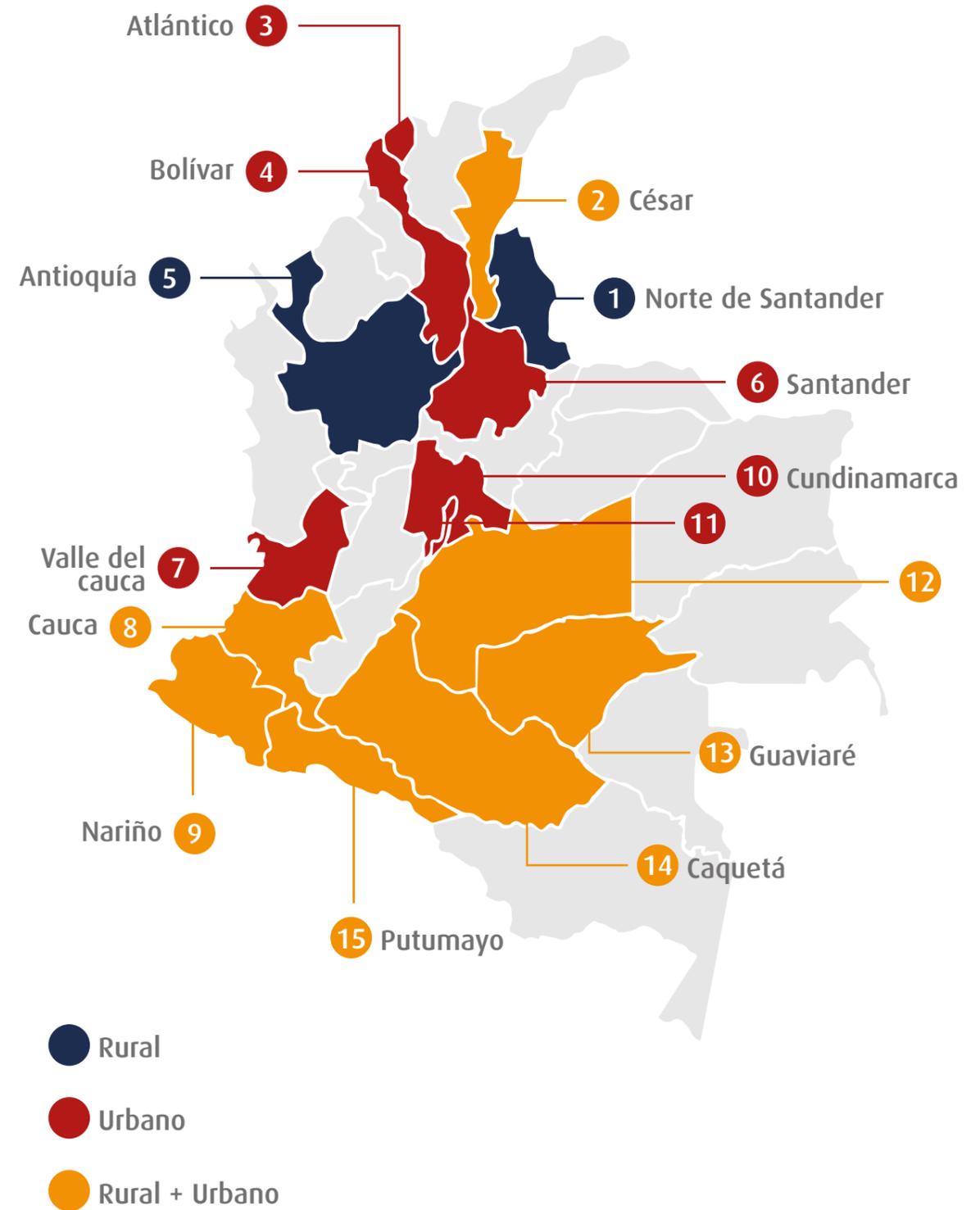
El Programa EMPRENDIMIENTOS PRODUCTIVOS PARA LA PAZ - EMPROPAPAZ se fundamenta en un modelo de negocio de valor compartido, cuyos pilares son las Finanzas Productivas⁷, el Desarrollo Socio-empresarial⁸ y el Desarrollo Social y Comunitario⁹. Su propósito es elevar las probabilidades de éxito de los emprendedores y microempresarios más vulnerables, a través de una oferta de valor integral. Este Programa inició operaciones el 3 de diciembre de 2018 es gestionado por BancaMía, en alianza con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

EMPROPAPAZ tiene desafíos y oportunidades relacionados con el desarrollo económico, la inclusión financiera, la integración de género, y el cambio climático, para lo cual aborda necesidades compartidas por emprendedores y microempresarios, tales como capacitación, desarrollo y fortalecimiento de los negocios, emprendimiento sostenible con conciencia empresarial, resistencia a las dinámicas adversas del mercado, acceso a servicios financieros personalizados, con educación financiera objetiva y facilitación del acceso a mercados con mayor poder de negociación, entre otras.

⁷Microahorro, microcrédito, microseguros y educación financiera.

⁸Formación y acompañamiento para el emprendimiento y el fortalecimiento de microempresas.

⁹ autocuidado, reparación, arraigo y emprendimiento social





- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

A través del subcomponente de Gestión para el Emprendimiento, se dio uno de los principales logros obtenidos durante el 2020 y el cual marcó un hito importante en el desarrollo del Programa. Se realizaron las primeras convocatorias a emprendedores en los territorios urbanos, actividad enmarcada en la firma de la extensión del Acuerdo de Cooperación entre Bancamía y USAID para incorporar 18 nuevos municipios a la geografía de EMPROPAZ. En total, se vincularon 247 migrantes, colombianos retornados y población de acogida, quienes recibirán servicios de gestión para el emprendimiento y podrán acceder a microcréditos de emprendimiento del Fondo Semilla, atendiendo las condiciones especiales de esta población, relacionadas con los riesgos de desplazamiento y deserción.

Adicionalmente, se logró la vinculación al Programa de 483 nuevos emprendedores en los territorios rurales; con lo anterior, se completa la atención de 997 participantes

en 54 municipios del territorio nacional colombiano, desde el inicio de EMPROPAZ.

En relación con el Componente de Finanzas Productivas, se atendieron un total de 39.378 personas durante el 2020, con 20.725 productos de ahorro, 17.143 productos de inversión y 26.919 microcréditos, logrando un total acumulado durante la vigencia del Programa de 55.529 clientes, por medio de este componente, en los 76 municipios en los que opera EMPROPAZ. Adicionalmente, durante este año, se atendieron 37.679 personas con educación financiera, para un total acumulado de 70.169 participantes atendidos con este servicio no financiero.

En cuanto a la Actividad desarrollada en el subcomponente de Fortalecimiento Socio-Empresarial, durante el 2020 se logró la vinculación al Programa de 848 microempresarios en los territorios intervenidos, para un total acumulado de 1.199 beneficiarios durante la vida del Programa.

Durante el 2020, el Programa:

- 01.** Facilitó el acceso a productos y servicios financieros y no financieros a población excluida, a través de la capacitación y acompañamiento.
- 02.** Generó capacidades emprendedoras para el nacimiento eficiente de microempresas, trabajó para el fortalecimiento empresarial, apoyando el crecimiento de los microempresarios, ofreciéndoles formación específica.
- 03.** Potenció las habilidades, capacidades e iniciativas de las mujeres.
- 04.** Promovió y estimuló la creación de microempresas que generarán autoempleo a la población migrante venezolana y a las comunidades de acogida de la migración.



La implementación de estas actividades permitió avanzar en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- 01.** Promover y estimular la creación de microempresas que generen autoempleo a la población migrante venezolana y a las comunidades receptoras de la migración, a través de la provisión de servicios de desarrollo empresarial, de desarrollo personal y comunitario y de financiación del emprendimiento con microcréditos del Fondo Semilla.
- 02.** Fortalecer las microempresas rurales, con apoyo socio-empresarial integral.
- 03.** Contribuir a elevar el nivel de educación financiera de la población rural, con el desarrollo de habilidades para tomar decisiones acertadas en la gestión de sus finanzas.
- 04.** Apoyar como prioridad los proyectos productivos de las mujeres rurales en los municipios a intervenir, con servicios financieros y no financieros, en condiciones especiales.
- 05.** Promover y estimular la creación de microempresas que generen autoempleo a la población migrante venezolana y a las comunidades receptoras de la migración, a través de la provisión de servicios de desarrollo empresarial, de desarrollo personal y comunitario y de financiación del emprendimiento con microcréditos del Fondo Semilla.
- 06.** Facilitar la inclusión financiera de empresarios rurales a través del acceso a crédito semilla, bajo condiciones especiales de costo, plazo y garantías.
- 07.** Generar resiliencia y protección de ingresos para los microempresarios ante el cambio climático que enfrentan.



Gráfica. 53 Comparativa 2019 y 2020

	2019	2020
Departamentos intervenidos	9	15
Municipios atendidos	58	76
Cientes de Bancamía atendidos (microcrédito, ahorro e inversión)	32.249	58.852
Microcréditos	31.883	34.983
Cuentas de ahorro	18.809	32.419
CDT	14.801	24.058
Recursos Movilizados por microcrédito	131.050	97.647
Recursos Movilizados por cuentas de ahorro	2.663	1.659
Recursos de Movilizados por CDTs	20.850	22.876
Emprendedores vinculados	267	730
Microempresarios con Fortalecimiento socioempresarial vinculados	351	848
Créditos semilla-desembolsados	0	27

Cifras expresadas en millones • El calculo de los recursos movilizados es realizado sobre 58 municipios de carácter rural

Gráfica. 54 Cifras destacadas

Metas y cumplimientos a 30 de septiembre de 2020, teniendo en cuenta el año fiscal aplicado por los Estados Unidos de América, con base en el diseño del programa



El indicador correspondiente a participantes con educación primaria a lo sumo contempla las categorías: primaria, primaria incompleta, preescolar, ninguna educación, bachillerato incompleto.

El indicador asociado a participantes en situación de vulnerabilidad no contempla a los clientes de Bancamía que no cuenten con información para la generación de la medición

Estrategias adoptadas ante la declaración de la pandemia COVID-19 por EMPROPAZ

Los cambios en las políticas para el cuidado de la salud, así como las variaciones de carácter económico que se experimentaron en el país, como resultado de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID-19, generaron efectos adversos en la normal

implementación del Programa, en el 2020. Para responder a estos desafíos, se desplegaron una serie de estrategias que permitieron conocer las necesidades emergentes de nuestros participantes y atenderlas desde lo formativo, comercial, psicosocial:



empropaz EN LÍNEA

EMPROPAZ en Línea

Esta iniciativa es un prototipo productivo de capacitación no presencial que permite a los emprendedores y microempresarios continuar el desarrollo de su plan de formación desde la virtualidad gamificada e interactiva. EMPROPAZ en Línea pone a disposición de los participantes la

formación empresarial a través de Objetivos Virtuales de Aprendizaje (OVAs) en una plataforma de estudio para que, con apoyo de los Oficiales de Productividad, logren hacer una transición efectiva y lúdica de lo presencial a lo virtual. Esta estrategia virtual permite:

01.

Autoestudio: Los emprendedores y microempresarios pueden acceder a los contenidos de formación a la hora y desde el lugar que les sea posible.

02.

Acceso: Los emprendedores y microempresarios pueden acceder a los contenidos desde cualquier lugar de Colombia, siempre y cuando cuenten con conexión a Internet.

03.

Educación especializada para adultos: Los contenidos virtuales son desarrollados bajo un modelo andragógico, basado en la motivación (objetivos), ejemplo, práctica y retroalimentación.

04.

Seguimiento: Los contenidos se encuentran en una plataforma digital especializada en e-learning que permite realizar un seguimiento de cerca a los avances y logros de la formación.

05.

Desarrollo de habilidades en nuevas tecnologías: Los participantes reciben acompañamiento y guía en el uso de las plataformas digitales y de los dispositivos a su alcance para gestionar su conectividad a Internet.

Se determinó que la iniciativa de EMPROPAZ en Línea dejará de ser un piloto y se transformará en una herramienta permanente para los nuevos microempresarios y emprendedores vinculados durante los próximos años.

Procesos de transformación de emprendedores y microempresarios a raíz de la contingencia por COVID-19

EMPROPAZ reconoce que la contingencia genera efectos directos en el normal desarrollo de las vidas y los negocios de las personas que acompaña. Para identificarlos, se realizó un ejercicio investigativo orientado a determinar los cambios que están ocurriendo en los hogares y en las unidades productivas de los participantes, a través de una encuesta aplicada a las personas que se encuentran en la etapa

de implementación de sus negocios. En total, se diligenciaron 325 encuestas, de las cuales, el 57% corresponde a emprendedores y el 43% a microempresarios, quienes recibieron asesoría diferenciada, proceso que ha sido acompañado especialmente por los Oficiales de Productividad, lo cual se traducirá en una disminución del riesgo de deserción o de desaparición de los negocios.

Formación a través de Infografías y estrategias no presenciales

Para robustecer la metodología de formación del Programa "SEA en Casa", que se lanzó a finales de marzo de 2020, que por efectos de la pandemia, se acompañó de un proceso de formación virtual o telefónico, y fue acompañado a través de canales digitales con infografías resumen de las cartillas de formación utilizadas en el Programa, para captar de manera rápida y efectiva la atención de los participantes. Estas formaciones tienen como objetivo ayudar a la comprensión de los temas trabajados en sesiones no presenciales y mejorar la recordación de los contenidos trabajados. Además, pueden ser archivadas con facilidad en cualquier dispositivo utilizado por los participantes para ser repasadas luego

de ser trabajadas e incluso compartirlas con terceras personas que puedan tener inquietudes de carácter empresarial, ayudando a divulgar y posicionar el Programa en los territorios donde hace presencia.

A partir de los aprendizajes, surgió la Comunidad de Práctica SEA, un espacio en el que se comparten las mejores estrategias para el acompañamiento empresarial, utilizando diferentes herramientas. La Comunidad trabaja con las innovaciones pedagógicas que el equipo haya aplicado en la etapa de capacitación no presencial, con el objetivo de documentar las mejores prácticas de formación y producir herramientas que se puedan ilustrar por medio infografías adicionales.

Población objetivo y cifras relevantes

Emprendimientos Productivos para la Paz - EMPROPAZ

Resultados acumulados-De diciembre 3, 2018 a Diciembre 31,2020

Total de participantes EMPROPAZ **79.757**



Mujeres



Menores de 30 años



Educación primaria a lo sumo



Mayores de 60 años



Participantes de educación financiera

Clientes de Finanzas Productivas **78.329**

Microempresarios **997**

Emprendedores atendidos **1.198**

Oficinas BancaMía **62** Municipios **76** Microcréditos **69.218** Créditos semilla **27**

Cuentas de ahorro **52.663** CDT's **40.080**

Apalancamiento realizado
USD 9.024 mill
COP 30.977 mill

Presupuesto ejecutivo
USD 1.681 mill
COP 5.773 mill

Recursos Movilizados por CDTs

USD 13.258 mill
COP 45.506 mill

Recursos movilizados por Microcrédito

USD 69.257 mill
COP 237.725 mill

Recursos movilizados por cuentas de Ahorro

USD 1.324 mill
COP 4.545 mill

TRM \$ 3.432.50 / El calculo de los recursos movilizados aplican para los 58 municipios de carácter rural.

Estrategia de desarrollo de mercados (Networking)

Otra de las respuestas definidas para mejorar las capacidades de los participantes del Programa para afrontar la contingencia, fue el establecimiento de un programa piloto de desarrollo de mercados o Networking, el cual tenía como objetivo fortalecer la capacidad de enlazar la oferta productiva con la demanda presente, en diferentes nuevos mercados, locales, regionales y/o nacionales.

Este piloto fue implementando desde el mes de junio, contando con la participación inicial de 40 participantes del componente de Acompañamiento Socio-empresarial (emprendedores y microempresarios).

El proceso consistió en una ruta de acompañamiento dividida en tres fases:

01.

Un primer momento

- Los participantes seleccionados se les realizó un diagnóstico comercial en el que se analizó a detalle cada negocio y su capacidad para atender diferentes mercados.
- Se evaluaron factores internos de la empresa que definen su capacidad para comercializar los bienes o servicios producidos, incluyendo el nivel de formación y la experiencia del empresario, el estatus de formalización del negocio, la capacidad de producción, la capacidad logística para la distribución y el nivel de ventas usual de cada mes.
- Se evaluaron los factores del entorno que pueden tener cierto nivel de incidencia en el desarrollo de la actividad productiva, incluyendo el contexto social y político del municipio donde se localiza el negocio, la demanda efectiva en la zona, el nivel de desarrollo tecnológico del municipio, restricciones ambientales y desafíos logísticos y legales.
- A partir de la información recopilada, se realizó un análisis DOFA para determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles de cada uno de los participantes

02.

Un segundo momento

- Se estructuró propiamente el plan de desarrollo de mercados de cada participante. En este se consignan estrategias y actividades a la medida de cada uno.
- Se realizan catálogos con la información de los productos ofrecidos que ayudarán a que cada empresario autónomamente pueda conectarse con nuevos clientes potenciales, utilizando este material de referencia en cualquier momento, ayudando a la sostenibilidad de los resultados del fortalecimiento comercial.

03.

Un tercer momento

- Implementación de cada plan construido. Para ello, los participantes contaron con el acompañamiento de un Desarrollador de Mercados, quien ofreció su guía para el desarrollo de contactos con nuevos clientes potenciales.
- Recibieron orientación para construir estrategias de mercadeo digital, contando con espacios de formación específicos sobre la importancia y el uso de aplicaciones como WhatsApp o Facebook para alcanzar nuevos clientes. También se promovió su vinculación a redes de comercio regionales que ocurren en entornos digitales.

La formación y el acompañamiento realizado desde la estrategia de Networking ha sido positivamente valorada tanto por los participantes como por el equipo implementador. Esto no sólo se valida con el incremento en las ventas y el número de negociaciones cerradas con acompañamiento, sino también en la disposición de los participantes de continuar realizando acciones concretas para el escalamiento comercial de sus nego-

cios y en su deseo de vincularse a nuevas redes de mercadeo a las que usualmente no se dirigen, especialmente aquellas mediadas por la virtualidad, que suponen un reto mayor. Por esa razón, se ha definido que esta actividad se transformará en un proceso permanente, impulsado desde plataformas de aprendizaje digital que permitirán llegar a más participantes en todos los municipios donde EMPROPAZ hace presencia.

Estrategia de formación SEA Xperto

Con el propósito de favorecer la apropiación de todas las estrategias formativas que se han estructurado en EMPROPAZ para el acompañamiento de los participantes durante la contingencia, se creó un espacio especializado de capacitación y transferencia de conocimiento para todos los colaboradores del Programa, denominado SEA Xperto.

- 01.** Aplicación del modelo SEA en Casa, presentando detalladamente el modelo de acompañamiento por medios no presenciales, entregando pautas puntuales para mantener activo el vínculo con emprendedores y microempresarios, así como para ofrecer contenidos pertinentes en medio de la contingencia.
- 02.** Fidelización de clientes como estrategia para disminuir las afectaciones de la pandemia en las unidades de negocio.
- 03.** Desarrollo de nuevos mercados para emprendimientos y pequeñas y medianas empresas.

La palabra nos acerca

La contingencia ocasionada por la pandemia no solo tuvo efectos en el comportamiento de la economía, sino que también impactó en la forma en que, tanto participantes como colaboradores, desarrollan sus vínculos, especialmente durante los períodos de confinamiento sancionados como medida de salud pública. Ante

este panorama, se impulsó la creación de espacios para el acompañamiento psicosocial, diseñando el programa "La Palabra Nos Acerca", una serie de encuentros para abordar la situación desde un enfoque que fortaleciera a los participantes a partir del trabajo en su relación consigo mismo y con sus cercanos.

Dentro de los temas abordados se encuentran:

- 01.** El autocuidado.
- 02.** Los vínculos sanos.
- 03.** La incertidumbre y la confianza.
- 04.** El valor del encuentro con otros.
- 05.** Pautas de crianza y manejo del tiempo en casa para niños, jóvenes y adolescentes
- 06.** Orientaciones para el fortalecimiento del vínculo cuando alguno de los padres no vive en el mismo lugar de los hijos
- 07.** Acompañamiento para asimilar situaciones adversas de la historia personal.

Particularmente, se ofrecieron espacios de escucha para reconocer los impactos de la contingencia en las narrativas de vida de cada persona y se abordaron prácticas que pueden ayudar a manejar la ansiedad.



Monitoreo COVID-19

Para evaluar los riesgos de operación del Programa durante la contingencia, se definió como necesaria la creación de un panel de control en el que se centralizara toda la información de los municipios en donde EMPROPAZ hace presencia. Esta información está siendo utilizada para hacer seguimiento continuo a la evolución de la situación sanitaria en los territorios.

Adicionalmente, se presenta cada uno de los municipios donde hace presencia el Programa, mostrando el comportamiento de la

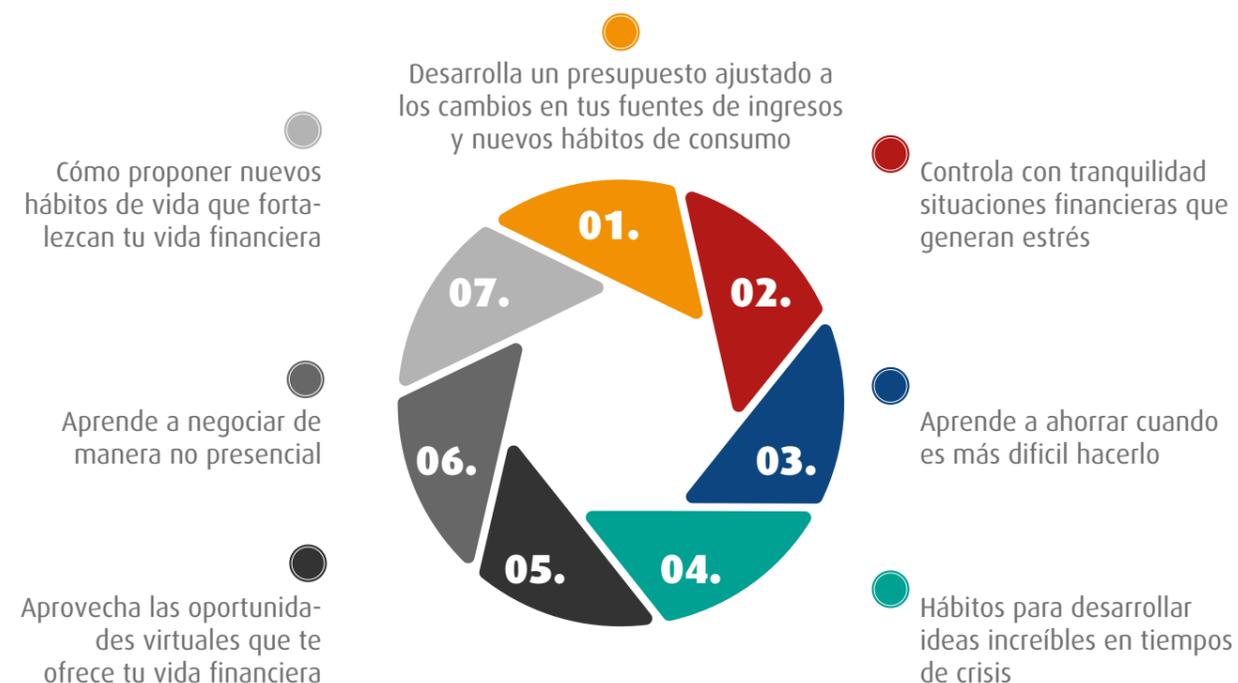
curva de contagio, la disponibilidad de UCIs en el departamento, el número de casos activos, la lista de prestadores de salud de la zona, un panel de alertas que recoge cambios en materia de salud, seguridad o regulación local e información clave de los colaboradores que trabajan en el lugar. Para alimentar el panel de alertas, se estableció un sistema de monitoreo participativo, que informa los cambios en tiempo real, de acuerdo con los reportes que se van generando por parte del equipo que está en campo.

Capsulas Financieras en tiempos de cambio

¿Cómo usar más eficientemente el dinero cuando éste disminuye? es una pregunta recurrente durante cualquier situación difícil. Frente a la contingencia ocasionada por la pandemia COVID-19, el Programa decidió poner su conocimiento en materia de finanzas personales responsables al servicio de los participantes, construyendo cápsulas de educación financiera cortas y específicas diseñadas para fortalecer competencias para la toma de decisiones, adaptabilidad y flexibilidad de los emprendedores y microempresarios, utilizando explicaciones sencillas y herramientas simples.

En 2021, el Programa EMPROPAZ continuará atendiendo, con acompañamiento socio-empresarial, finanzas productivas y desarrollo social y comunitario a los 2.195 emprendedores y microempresarios vinculados durante los dos primeros años de existencia.

Gráfica. 55 Ciclo completo cápsulas de Educación Financiera



En 2021, el Programa EMPROPAZ continuará atendiendo, con acompañamiento socio-empresarial, finanzas productivas y desarrollo social y comunitario a los 2.195 emprendedores y microempresarios vinculados durante los dos primeros años de existencia.



3.5 Talento Bancamía

Parte fundamental de la operación de Bancamía son sus colaboradores, quienes además requieren contar con alta vocación social, para que a través de su rol puedan contribuir a este objeto misional.

Año a año, se fortalece la cultura Bancamía caracterizada por un interés genuino de crecimiento y desarrollo de sus colaboradores. En 2020, centraron esfuerzos en cinco temas de gestión:

Manejo de la pandemia COVID-19

En el primer trimestre del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró con fecha 11 de marzo de 2020 al virus COVID-19 como pandemia esencialmente por la velocidad en su propagación; esta situación generó que el Gobierno de Colombia el 12 de marzo de la misma anualidad declarara la Emergencia Sanitaria en el país y fue formalizada a través de la Resolución 385 del 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social. La situación demandaba tomar acciones urgentes y decididas para la identificación, confirmación, aislamiento y monitoreo de los posibles casos confirmados, así como la divulgación de las medidas preventivas. Teniendo en cuenta lo anterior el Ministerio de Salud y Protección Social emite la resolución 666 de 2020, mediante la cual se socializa el protocolo general de bioseguridad.

Bancamía adoptó de forma inmediata las medidas para enfrentar el virus, en aras de mantener los casos y contactos controlados, implementando un plan de acción para el manejo de la pandemia a través de la elaboración, publicación y socialización a todos sus colaboradores del Protocolo de Bioseguridad, documento que acoge las directrices señaladas por el gobierno para hacer frente a la pandemia, el cual se convirtió en la guía a seguir en el desarrollo de nuestras labores.

En este orden de ideas se adelantaron varios ejercicios alternos a la implementación del mencionado protocolo para la adopción de medidas preventivas, tales como:

- 01.** Identificación de casos potenciales, a través del reporte de colaboradores que hubieran realizado viajes internacionales.
- 02.** Desarrollo de la “Encuesta de Censo Poblacional” para identificar a aquellos colaboradores catalogados como población vulnerable debido al mayor grado de afectación en su estado de salud en caso de contraer el virus Covid-19.
- 03.** Asignación de labores bajo la modalidad trabajo en casa a colaboradores con preexistencias médicas o comorbilidades no controladas, en estado de gestación o mayores a 60 años.
- 04.** Construcción del auto reporte denominado “Encuesta Diaria de Síntomas” para tener control sobre la sintomatología referida por nuestros colaboradores, de tal manera que pudieran ser monitoreados y orientados telefónicamente a través del personal profesional calificado que el Banco designó para desarrollar la labor, expertos que brindaron acompañamiento y direccionamiento de acuerdo con lo establecido en el protocolo de bioseguridad, procurando así el bienestar de nuestros colaboradores.
- 05.** Instalación de puntos de desinfección en Dirección General, Oficinas y Sedes del Banco, se dotaron a los colaboradores de tapabocas, caretas de seguridad y guantes.
- 06.** Dotación de kits de protección personal compuestos por alcohol, gel antibacterial y llaveros anti contacto.
- 07.** Definición de protocolos para el ingreso de clientes y colaboradores a nuestras instalaciones a través de la demarcación, se delimitó el número de personas que pueden permanecer en éstas, se instalaron acrílicos para garantizar el distanciamiento social, se dotaron las instalaciones con de gel antibacterial, toallas de papel y tapetes de desinfección.



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Acompañamiento digital de la gestión de clima organizacional en oficinas

Con el objetivo de generar un mejor ambiente de trabajo y hacer de Bancamía el mejor lugar para trabajar se creó un equipo interdisciplinario con participación de las diferentes áreas de la Vicepresidencia para el Desarrollo del Colaborador que denominaron Comité de Clima Organizacional. Duran-

te el 2020 se abordaron 45 casos definiendo acciones de acompañamiento para líderes y sus respectivos equipos de trabajo, realizando sesiones para tratar temas relacionados con: estilos de liderazgo, inteligencia emocional, diversidad, trabajo en equipo, comunicación y orientación al logro, entre otros.

Estrategia de acercamiento a la necesidad de colaboradores y sus familias

Bajo esta estrategia Bancamía se acercó a la opinión de sus colaboradores en distintos momentos del 2020, a través de tres campañas que ejecutamos bajo el programa "Tu voz cuenta", con una participación de más del 80% de la plantilla.

Además, con el propósito de establecer un canal de doble vía para mejorar la oportunidad y calidad de respuesta en los trámites de procesos propios, disponibilidad de información sobre programas, actividades y acceso al Portafolio de Beneficios, creamos el rol de Embajador de Cultura con la participación de 207 colaboradores mayoritariamente de la Red Comercial. Una de las acciones con más impacto en

la gestión del equipo de Embajadores fueron las Jornadas de Cercanía donde el objetivo fue resaltar la aportación de los colaboradores bajo las condiciones y retos que representó el 2020, con la participación de 1.611 personas, equivalente al 70% de la Red Comercial.

Tu voz cuenta" nos permitió, además de generar mayor cercanía, diseñar un programa de acompañamiento especial, atendiendo las necesidades de nuestros colaboradores durante un año tan desafiante como 2020

Las mencionadas medidas de control implementadas a través del diseño y puesta en marcha del Protocolo de Bioseguridad y el compromiso de cada colaborador con el autocuidado, permitieron que, al corte del 31 de diciembre de 2020, el número de casos confirmados a nivel nacional de colaboradores Bancamía representara únicamente 10,7% el del total, porcentaje bajo de cara a la realidad nacional. Estos casos se recuperaron satisfactoriamente; durante este periodo de pandemia ningún caso de contagio de colaborador fue considerado de gravedad y no se presentó ningún desenlace fatal.

Los casos confirmados en el Banco al cierre del periodo 2020 corresponden al 0.02% frente a las cifras totales de contagio reportadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, lo que refleja un manejo adecuado de la pandemia por parte de la Entidad, con unas cifras de contagio bajas respecto a la realidad que presentó el país al cierre del citado año, habiendo el Banco día a día fortalecido el cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad, garantizando el bienestar y salud de nuestros colaboradores.

Adaptación digital modelo, formativo y de inducción

En atención a la emergencia sanitaria y siguiendo los protocolos de bioseguridad, se ajustó el modelo de inducción presencial a una metodología virtual dirigida, integrando recursos de aulas virtuales, comunidades de aprendizaje para la pu-

blicación de contenidos de autoestudio y la estructuración de talleres, casos y alternancia en oficina, para desarrollar prácticas en el Core Bancario en un ambiente de formación controlado y con acompañamiento permanente.

Nueva Gerencia de Relaciones Laborales y fortalecimiento de las áreas de Desarrollo del Talento Humano y Gestión

Contemplando un ajuste estructural y estratégico dentro del equipo de trabajo, se creó la Gerencia de Relaciones Laborales, para priorizar la atención y cercanía a los colaboradores, así como garantizar el manejo adecuado del

SG-SST. Igualmente, se fortaleció la Dirección de Desarrollo del Talento Humano, con orientación al mejoramiento del clima organizacional, el desarrollo de habilidades y competencias, la fidelización y retención del talento.

● 3.5.1 Colaboradores Bancamía

El impacto de Bancamía en el desarrollo social durante el 2020, no sólo estuvo dirigido a los clientes, también a los colaboradores, garantizando el mejor talento en los lugares donde el Banco tiene presencia. Alineados con este propósito, la planta de colaboradores cerró al 31 de diciembre de 2020 con

3.197, respetando y cumpliendo las normativas de contratación vigentes en el país.

A continuación, se describe la distribución de colaboradores por nivel de cargo, ubicación geográfica, tipo de contrato, género y promedio de edad.

Tabla 4 Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por género.

Tipo contrato	PERMANENCIA	Género		Total general
		F	M	
APRENDIZ	Permanente	103	36	139
FIJO	Temporal	14	7	21
INDEFINIDO	Permanente	1548	1489	3037
Total general		1665	1532	3197



Las modalidades de contratación se clasifican a continuación:

Tabla 5. Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo

Tipo contrato	JORNADA	Sexo		Total general
		F	M	
APRENDIZ	Completa	103	36	143
FIJO	Completa	14	7	21
INDEFINIDO	Completa	1548	1489	3033
Total general		1665	1532	3197

El promedio de edad de los colaboradores en 2020 fue de 32 años, con un incremento en comparación con el 2019 donde el promedio de edad fue de 28 años.

Como resultado de la gestión en la promoción de la equidad e inclusión, la proporción de colaboradores 52% mujeres y 48% hombres.

Tabla 6 Promedio de Edad y género

FEMENINO	52%	32 AÑOS Edad promedio	MASCULINO	48%
----------	-----	---------------------------------	-----------	-----

Nuevas Contrataciones 2020

La situación coyuntural del mundo cambió la cotidianidad de las personas, sus estilos de vida y por ende el de las organizaciones, el orden mundial se vio alterado ante las inhóspitas situaciones de un virus que se convirtió en pandemia y que replanteó las prioridades y de forma abrupta la economía del mundo. Con gran incertidumbre y temor se afectaron las organizaciones, las cuales se vieron en la necesidad de reconsiderar sus estrategias para reaccionar y hacerle frente a la nueva normalidad, asegurando así la continuidad del negocio.

Situación ante la cual Banca Mía replanteó estrategias para la sostenibilidad y continuidad de la entidad que también aseguraran la prestación del servicio y con ello el esfuerzo y determinación de los equipos por dar cumplimiento a la misión del banco, la cual, tiene relevancia y trascendencia cuando además de orientarse al cliente externo promueve de manera decidida la empleabilidad incluyente a través de estrategias como

la cobertura de vacantes priorizando la población del sector, llegando a zonas distantes con una posicionada oferta de valor que brinda no solo condiciones de estabilidad, sino también el acceso a múltiples beneficios y crecimiento permanente. También se contribuyó a enfrentar la pobreza a través de procesos de selección, contratación y crecimiento profesional donde Banca Mía es en el mercado laboral un Banco que ofrece condiciones contractuales justas, responsables y respetuosas del ser humano y la normativa laboral vigente en Colombia.

Banca Mía durante el 2020 vinculó 301 personas mediante la modalidad de contrato laboral directo, que se segmenta por regiones y género como se presenta a continuación:

Banca Mía durante el 2020 vinculó 301 personas mediante la modalidad de contrato laboral directo,





- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

En la modalidad laboral por duración del contrato las vinculaciones correspondientes al año 2020 se distribuyen así:

Tabla 8 Tipo de contrato por género

TÉRMINO DEL CONTRATO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
Contrato a término indefinido salario integral	2	2	4
Contrato fijo menor a un año	4	3	7
Contrato indefinido	106	184	290
TOTAL GENERAL	112	189	301

Las contrataciones por participación de género fue la siguiente:

Tabla 9 Contrataciones por género y promedio de edad

GÉNERO	No. PERSONAS	EDAD PROMEDIO
FEMENINO	112	29
MASCULINO	189	31
TOTAL GENERAL	301	30

Tabla 7 Contratación por zona y género

CONTRATO LABORAL			
CENTRO DE COSTO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	15	23	38
TERRITORIAL CENTRO	32	44	76
TERRITORIAL NORTE	8	32	40
TERRITORIAL OCCIDENTE	26	45	71
TERRITORIAL SUR	31	45	76
TOTAL GENERAL	112	189	301

El promedio de edad de las nuevas vinculaciones en el 2020 es de 30 años, en 2019 este promedio fue de 27,4. Segmentado por género el promedio de edad para las mujeres es de 27 años y 28 para los hombres.

Consistente con la vocación social que caracteriza a Bancamía, convencidos y comprometidos con el crecimiento del país, el banco aportó responsablemente en la

construcción y disposición de escenarios de aprendizaje, favoreciendo a los estudiantes de los niveles técnico, tecnológico y profesional, promoviendo el desarrollo de competencias técnicas y habilidades blandas que favorecen la estructuración de los futuros profesionales del país.

La contratación del 2020 modalidad contrato de aprendizaje es la siguiente:

Tabla 10 Contratación por contratos de aprendizaje y meses del año

CONTRATOS DE APRENDIZAJE 2020			
MES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
ENERO	14	7	21
FEBRERO	22	11	33
MARZO	19	6	25
SEPTIEMBRE	7	3	10
OCTUBRE	40	12	52
NOVIEMBRE	29	11	40
DICIEMBRE	21	12	33
TOTAL GENERAL	152	62	214



Vinculaciones a través de la modalidad de contrato temporal:

Tabla 11 Contrataciones por género y promedio de edad

INGRESOS PERSONAL EN MISIÓN 2020			
MES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
ENERO	5	6	11
FEBRERO	2	1	3
MARZO	3	0	3
JUNIO	0	2	2
JULIO	4	0	4
AGOSTO	2	0	2
SEPTIEMBRE	3	2	5
DICIEMBRE	1	0	1
TOTAL GENERAL	20	11	31

Dentro de esta modalidad de contratación los promedios de edad por género son:

Tabla 12 Promedio de edad de contratación por género

PROMEDIO DE EDAD POR GÉNERO	
GÉNERO	EDAD
FEMENINO	25
MASCULINO	24
PROMEDIO GENERAL	24,5

La diversidad generacional representa un reto para las organizaciones, dado que confluyen grupos con motivaciones e intereses variados, situación retadora para las organizaciones en frentes tales como: estrategias de atracción, fidelización y retención del talento humano.

La fuerza laboral en Bancamía durante el 2020 se asoció al grupo de adultos jóvenes, que corresponde a las generaciones millennials y Z. Estos grupos generaciona-

les se han caracterizado de forma preponderante por la inmersión digital, o mejor llamados nativos digitales contando con bondades de adaptación fácil a la evolución digital, característica que se destaca más aún, con las limitaciones impuestas por la pandemia mundial. Se encuentran inmersos por naturaleza en la tecnología, el internet, las redes sociales y demás medios virtuales que facilitan la interacción aportando dinamismo, flexibilidad y velocidad a las organizaciones.

Diversidad de los órganos de gobierno y empleados

En camino a contribuir con la equidad de género que identifica a Bancamía como organización, se continúa promoviendo el liderazgo en cargos estratégicos y tácticos a las colaboradoras mujeres, como se evidencia a continuación:

Tabla 13 Distribución de colaboradores por género, edad y línea de gobierno

ÓRGANO DE GOBIERNO	EDAD	TOTAL	
		Mujeres	Hombres
Estratégico	Menor de 30	Mujeres	0
		Hombres	0
	Entre 31 y 50	Mujeres	4
		Hombres	3
	Mayor de 50	Mujeres	0
		Hombres	3
Táctico	Menor de 30	Mujeres	3
		Hombres	10
	Entre 31 y 50	Mujeres	86
		Hombres	134
	Mayor de 50	Mujeres	3
		Hombres	8
Operativo	Menor de 30	Mujeres	623
		Hombres	574
	Entre 31 y 50	Mujeres	818
		Hombres	716
	Mayor de 50	Mujeres	25
		Hombres	44
Practicante	Menor de 30	Mujeres	100
		Hombres	36
	Entre 31 y 50	Mujeres	3
		Hombres	0
	Mayor de 50	Mujeres	0
		Hombres	0



- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

Acuerdos Colectivos de Negociación

Durante el 2020, Bancamía como empresa garante y respetuosa de los derechos de sus colaboradores, especialmente del derecho de asociación y negociación colectiva, dio cumplimiento en su integridad a la CCT (2019-2021) vigente y de la cual son bene-

ficiarios los afiliados a ASEFINCO y ACEB, garantizando así el reconocimiento de los beneficios plasmados en el acuerdo colectivo, fortaleciendo los lazos con las Organizaciones Sindicales, dentro de un trato respetuoso y cordial.

● 3.5.2 Desarrollo de los Colaboradores

Plan Carrera

Para Bancamía es una prioridad reconocer y desarrollar el talento de sus colaboradores, por tal motivo durante el 2020 se publicaron a través de nuestra página de comunicación interna Intramía 65 convocatorias internas, asimismo se logró la promoción de 108 colaboradores, siendo el 56 % mujeres y el 44 % hombres; los cargos con mayor número de promociones corresponden a Gerente de Oficina, Coordinador de Desarrollo Productivo y Ejecutivo de Desarrollo Productivo.

Adicional a esto, se generaron procesos formativos de alto impacto que acompañaron el desarrollo y mejora de habilidades en los diferentes colectivos. Entre los más relevantes tenemos:



Rotación de Personal

Durante el 2020 Bancamía trabajó por retener y promover el mejor talento. De manera positiva, se evidencia una notable disminución de 4,28% en el índice de rotación

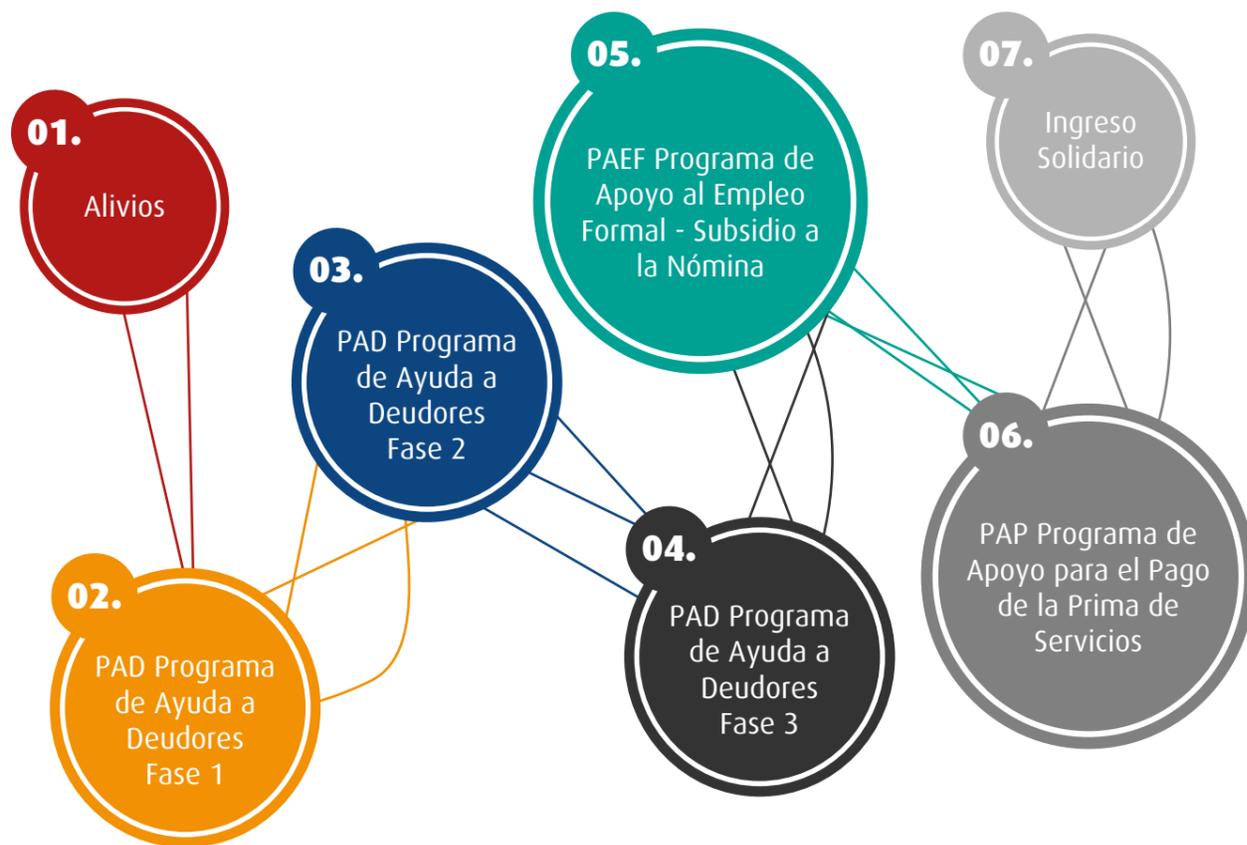
Tabla 14 Promedio de edad de contratación por género

ROTACIÓN	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Deseada	8,80 %	6,80%	7,34%	5,29%	5,69%	6,83%
No Deseada	23,80%	17,90%	11,30%	9,27%	9,28%	5,00%
TOTAL	32,70%	24,60%	18,60%	14,60%	14,97%	11,83%

FEMENINO	MASCULINO
44%	56%

Medidas de apoyo

Bancamía gestionó las formaciones de las medidas temporales, excepcionales y de carácter preventivo, implementadas para apoyar a la población y minimizar el impacto negativo producido por la pandemia, entregando así, las herramientas y conocimientos necesarios a la Red de Oficinas para la puesta en marcha de las medidas de apoyo.



Movilidad

El banco acompañó la etapa de fortalecimiento y posicionamiento de la herramienta de Movilidad, llevando a cabo diferentes procesos formativos encaminados a generar un mayor conocimiento y manejo de la herramienta, logrando capacitar en los nuevos desarrollos implementados y facilitando la gestión diaria de la fuerza comercial.



Semilleros

Preparando a los nuevos y actuales líderes de la gerencia media, para afrontar las cambiantes realidades se entregaron herramientas necesarias enfocadas en el desarrollo de competencias y habilidades a través de los programas Semillero de Gerentes Zonales y Semillero de Gerentes y Coordinadores de Desarrollo Productivo.

Tabla 15 Semilleros

SEMILLERO DE GERENTES Y CDP'S COORDINADORES DE DESARROLLO	
Número de grupos formativos	Número de Gerentes y CDP's Certificados
3	27

SEMILLERO DE GERENTES ZONALES	
Número de sesiones implementadas	Número de participantes del programa
3	39

Cultura

Se acompañó a los colaboradores de BancaMía en los primeros acercamientos a la nueva cultura corporativa liderada por la FMBBVA, comunicando a través de contenidos formativos, los cuatros valores, doce comportamientos y tres rasgos de liderazgo, alineados al propósito misional.

Valores & comportamientos del grupo FMBBVA



Generamos impacto social

Comprometidos con desarrollo
Comprometidos con sostenibilidad
Comprometidos con diversidad



Aspiramos a más

Tenemos iniciativa
Rompe moldes
Contribuimos al sector



El emprendedor en el centro

Hacemos F. Productivas
Generamos vínculos
Somos íntegros



Somos un equipo

Estoy empoderado
Confío en el otro
Nos une un gran propósito

Lidera con tu ejemplo

Sé empático, genera confianza y sé coherente con el propósito, los valores y los comportamientos, inspira y motiva a los demás, ten pasión por ayudar, una actitud transformadora y toma decisiones pensando en el bien del equipo y de la organización

Consigue

Comunica

Desarrolla



Escuela de Gerentes

En el 2020 como elemento diferenciador para este programa, se construyó una estrategia adicional denominada "Acompañamiento Digital para Líderes", donde a cada líder participante se le asignó un

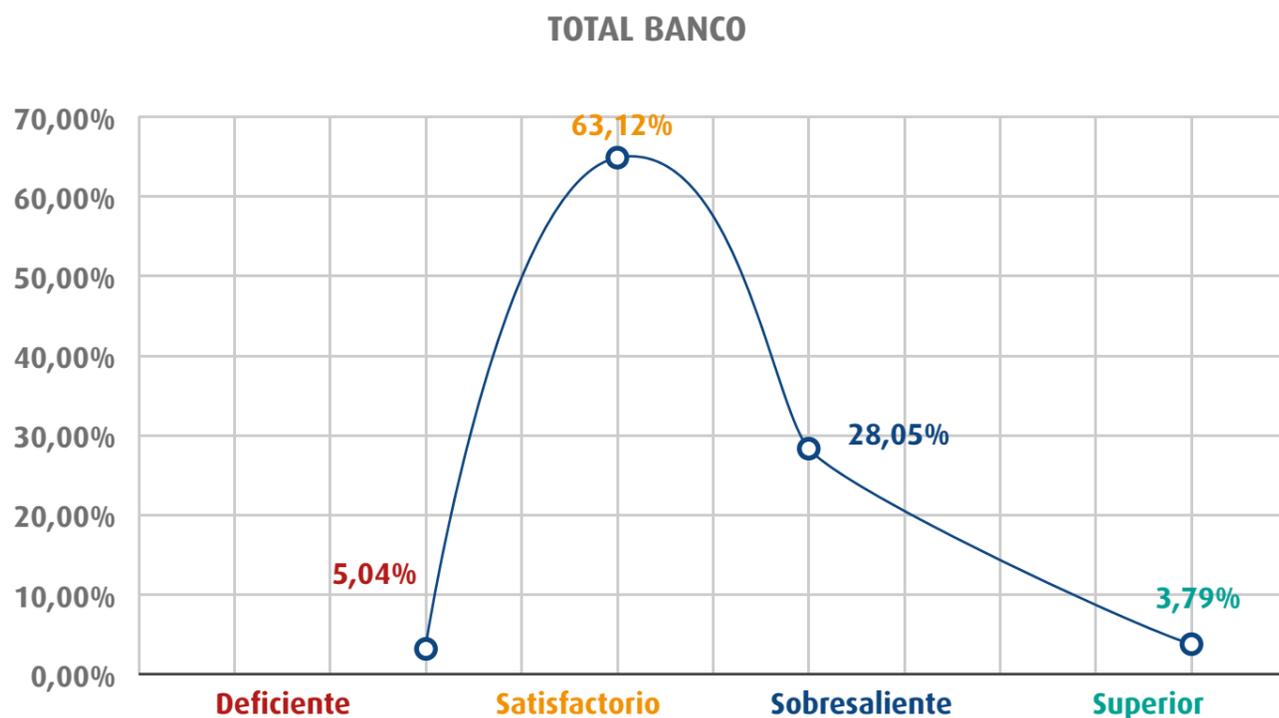
entrenador capacitado para acompañarlo en todo su proceso de formación, en pro del fortalecimiento y desarrollo de sus habilidades y competencias, a través de una experiencia virtual.

Evaluaciones de desempeño

A inicios del 2020 se adelantó el proceso de evaluación del desempeño dirigido a 3.034 colaboradores que corresponde al 100% del total de la población objetivo.

Los resultados se observan a continuación y reflejan coherencia entre el proceso de evaluación y las necesidades y resultados del negocio.

Gráfica. 56 Evaluación de desempeño

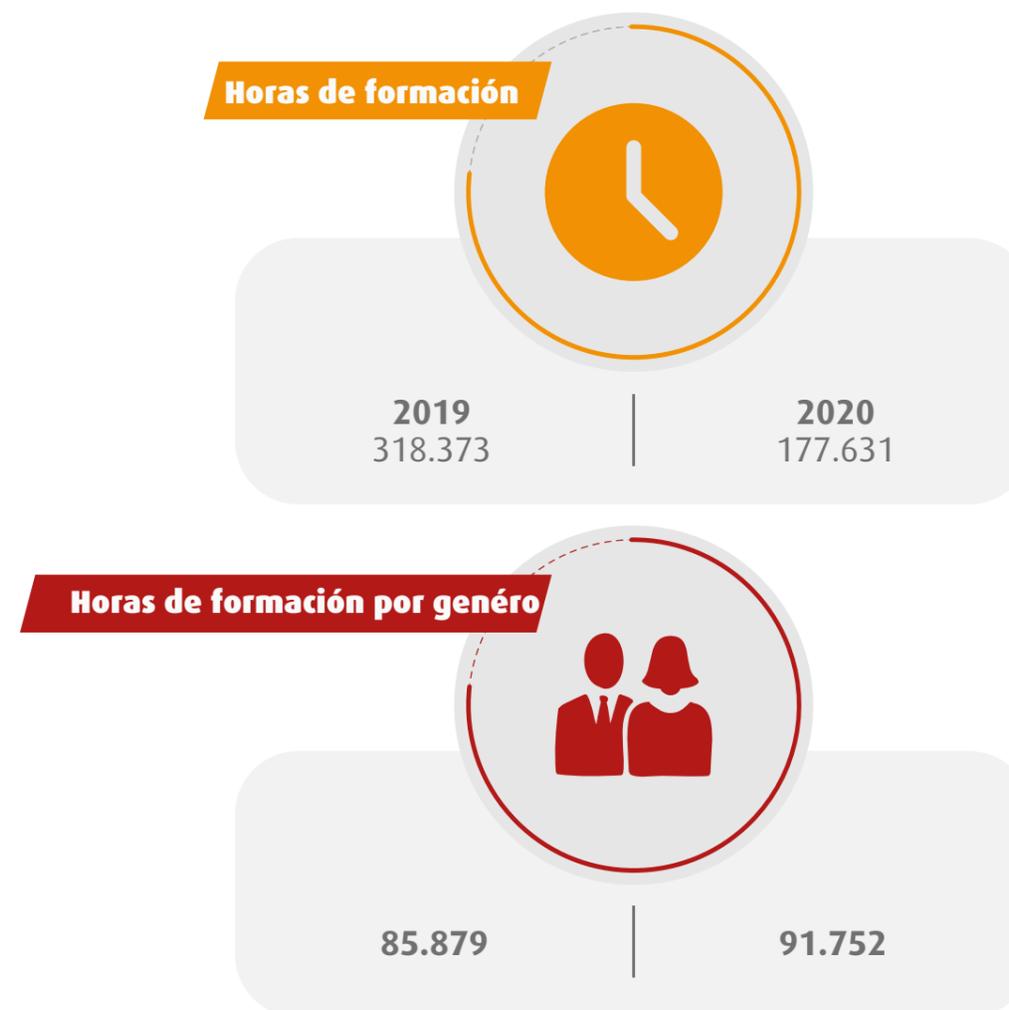


Capacitación anual por empleado

Durante el 2020 se ejecutó un total de 177.631 horas de formación. Debido a la desaceleración en el ingreso de nuevos colaboradores, las horas de inducción presenciales disminuyeron sumado al aplazamiento de algunos procesos por la emergencia sanitaria. No obstante,

como parte de la adaptación a esta situación, se priorizó el acompañamiento a la gestión de proyectos y medidas de contingencia definidas por el banco, potenciando el uso de las herramientas virtuales en el desarrollo de los procesos formativos.

Gráfica. 57 Horas de formación



CATEGORÍA	HS FORMACIÓN
Estratégico	170
Táctico	15.450
Operativo	159.170
Practicante	2.841
TOTAL	177.631



De acuerdo con los factores e ítems anteriormente descritos las horas de formación (Inducciones y reentrenamientos) disminuyeron en un 44.2%.

Plan de Beneficios a colaboradores

Para Bancamía es muy importante contar con una oferta de valor completa y que atienda las necesidades de los colaboradores y sus familias. El 2020 se caracterizó por un robustecimiento y dinamización del Portafolio para Colaboradores reflejado en los excelentes resultados que presentamos a continuación:

- 84% de incremento en número de utilidades.
- 44% de incremento en los montos aprobados.



Gráfica. 58 Beneficios a colaboradores por género

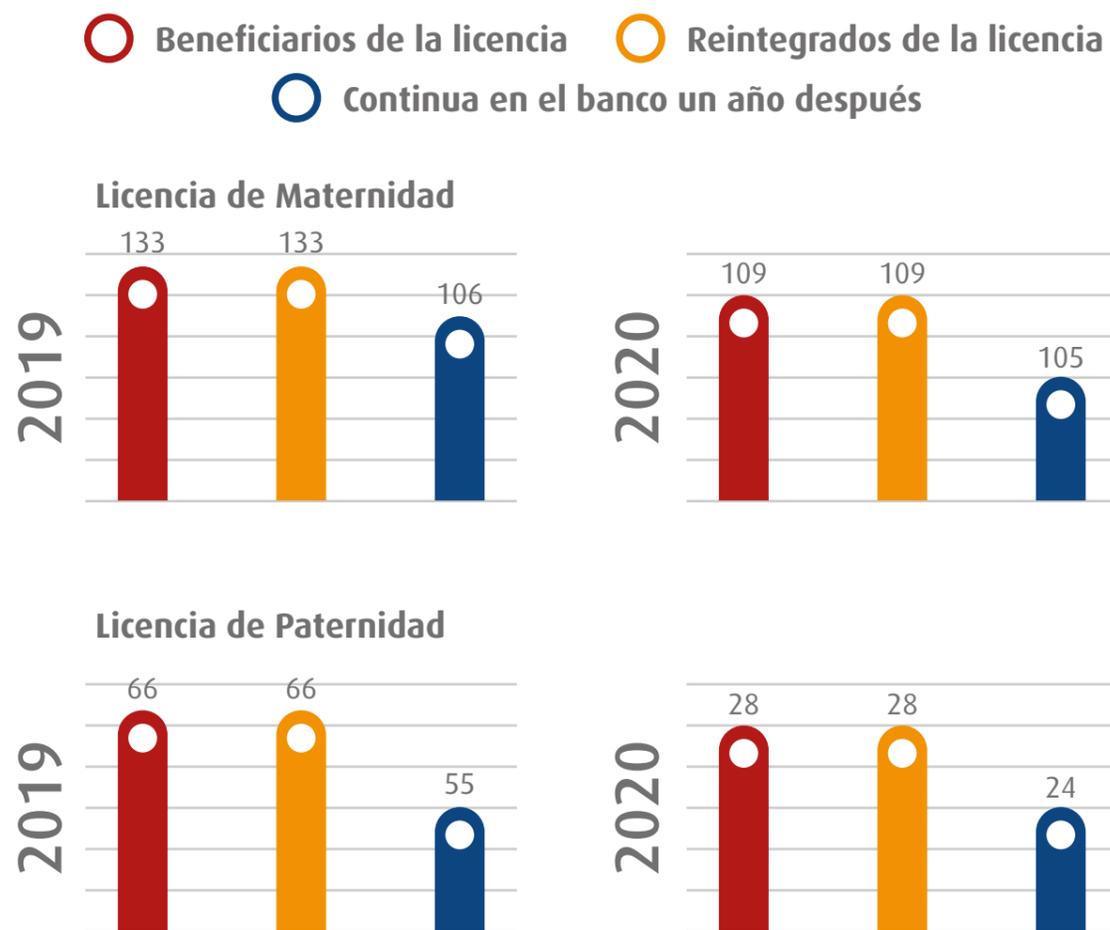
Beneficios	Género	2020		2019	
		Beneficiarios	Total	Beneficiarios	Total
Auxilio avalúo	Mujer	16	\$ 2.323.100	24	\$ 3.132.670
	Hombre	20	\$ 3.158.570	19	\$ 2.567.402
Auxilio de Nacimiento	Mujer	56	\$ 14.970.731	108	\$ 21.891.320
	Hombre	89	\$ 23.269.459	109	\$ 20.928.160
Auxilio de Visiometría	Mujer	432	\$ 95.452.059	511	\$ 86.592.900
	Hombre	296	\$ 65.631.470	375	\$ 66.509.400
Auxilio Educativo Hijos	Mujer	532	\$ 64.529.186	609	\$ 64.666.540
	Hombre	346	\$ 45.767.740	366	\$ 43.550.570
Auxilio Gastos notariales	Mujer	15	\$ 12.907.674	20	\$ 13.175.760
	Hombre	15	\$ 12.915.408	16	\$ 10.825.230
Auxilio Hijos Educación Especial	Mujer	7	\$ 2.450.000	5	\$ 1.612.400
	Hombre	14	\$ 4.915.365	11	\$ 3.471.600
Condonación Crédito educativo	Mujer	272	\$ 429.934.540	314	\$ 451.747.210
	Hombre	208	\$ 407.419.787	201	\$ 370.546.038
Crédito Calamidad	Mujer	4	\$ 39.000.000	4	\$ 15.711.954
	Hombre	2	\$ 6.000.000	5	\$ 19.000.000
Crédito Educativo	Mujer	323	\$ 549.925.620	346	\$ 647.941.633
	Hombre	257	\$ 534.932.947	259	\$ 617.259.995
Crédito Vivienda	Mujer	26	\$ 2.498.840.310	23	\$ 2.140.726.420
	Hombre	25	\$ 2.227.499.749	24	\$ 1.778.680.259
Prima de Antigüedad	Mujer	214	\$ 201.863.886	326	\$ 229.015.035
	Hombre	190	\$ 171.826.407	310	\$ 196.244.530
Póliza Exequial	Mujer	810	\$ 24.163.690	614	\$ 6.851.816
	Varón	696	\$ 20.744.734	487	\$ 5.408.288
Prima Extralegal Vacaciones	Mujer	1.457	\$ 2.434.196.752	1.127	\$ 1.460.065.532
	Hombre	1.382	\$ 2.711.299.269	988	\$ 1.486.162.535
Adelanto de Nómina	Mujer	2.380	\$ 585.444.290	-	\$ -
	Hombre	3.171	\$ 911.285.082	-	\$ -
TOTAL		13.255	\$ 14.102.667.825	7.201	\$ 9.764.285.197

Licencia de maternidad y paternidad

Bancamía acompaña a los colaboradores en el disfrute de sus licencias de maternidad y paternidad, también se realizó el proceso de afiliación al sistema general de seguridad social del nuevo miembro de la familia con

el fin de garantizar el servicio médico de manera oportuna. Después de terminar el período de lactancia legal, como beneficio adicional las colaboradoras reciben una extensión de tres meses del mismo.

Tabla 16 Licencias de maternidad y paternidad



Aspectos destacados

- La situación de emergencia sanitaria ante la pandemia impulsó a la entidad a rediseñar el proceso de Selección desde la fase del reclutamiento ¿dónde buscar talento?, hasta cómo entrevistar y abordar a los candidatos generando confianza, compromiso y conexión. Se dio un reto como equipo con una permanente y destacada búsqueda en la generación de un sentimiento de pertenencia a la organización y los equipos tanto de los colaboradores como de los candidatos por medio de la virtualidad, construyendo y desarrollando experiencias agradables y vinculantes.
- El 87.5% de los procesos de selección se realizaron a través de medios virtuales.

les, de esta manera se redujo el riesgo de exposición de los colaboradores y candidatos a desplazamientos y aglomeraciones asociados a la presencialidad y con ello el riesgo a contagio.

- El foco de atención en la gestión del 2020 se centró de manera categórica en la optimización de costos, centrado en el cuidado del ser (colaborador, cliente, proveedor, entre otros), buscando a través de diversas e innovadoras estrategias cuidar la salud integral del personal y la dinamización y adaptación del negocio.

3.6 Creciendo con los proveedores

La contratación de bienes y servicios en Bancamía 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 de gestión de recursos y servicios (GRS) 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, buscando 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 5% – 7%, debido a sinergias, agregación de demanda y economías de escala.

● 3.6.1 Selección de proveedores y herramientas de contratación:

Bancamía invita a participar en sus procesos de contratación a aquellas personas naturales y jurídicas que estén en capacidad de atender la necesidad requerida por el Banco, en cuanto a complejidad, especialidad y experiencia. Lo anterior, es analizado principalmente a partir de:

- Capacidad técnica
- Capacidad administrativa

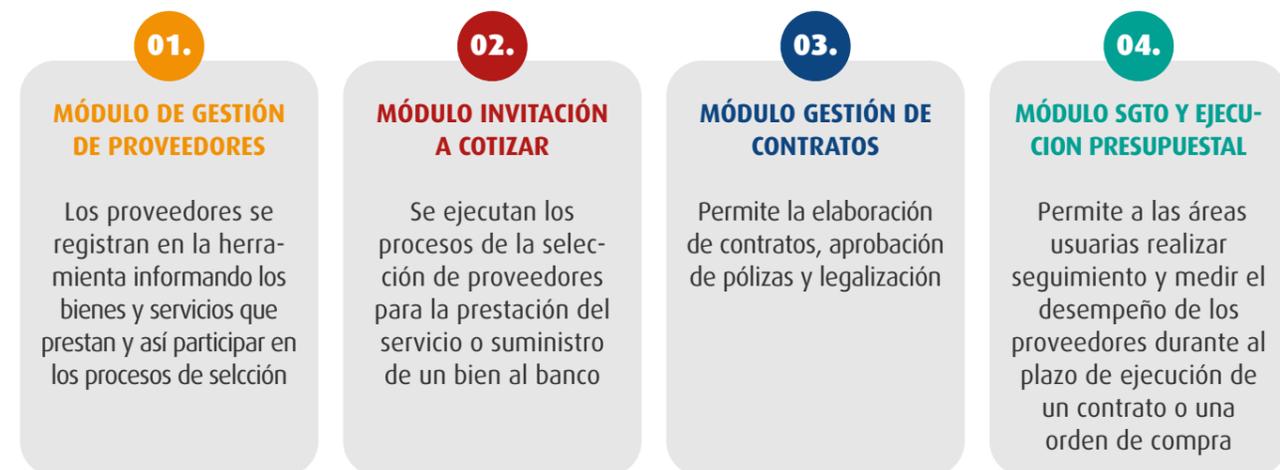
- Capacidad financiera y legal.
- Experiencia para validar el cumplimiento y desempeño en contratos anteriores.
- Factores específicos según el objeto de la contratación (bienestar y vida, seguridad de la información, continuidad del negocio, tecnología, entre otros).
- Criterios económicos.
- Criterios ambientales.

Herramientas de contratación

Bancamía en el 2020 realizó la implementación el “Portal de Proveedores” a través de la plataforma In-process. Esta herramienta se creó con el objetivo de optimizar del proceso de cadena de abastecimiento, a partir de un enfoque de planeación, control y evaluación de las actividades de compras y suministro. No incluyeron:

Todos los proveedores al ser invitados a participar en procesos, deben adherirse a los códigos de ética y conducta de Bancamía.

Módulos Portal de Proveedores de Bancamía



Beneficios e Impactos del Portal de Proveedores de Bancamía



Fuente: Dirección de Compras de Bancamía 2020.

3.6.2 Cumplimiento de términos legales, principios éticos y de transparencia

Bancamía exige a todos sus proveedores la declaración del cumplimiento estricto de los términos, obligaciones legales y normatividad sobre la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como el cumplimiento de los

lineamientos de conflicto de intereses y la autorización de tratamiento de datos. Por otra parte, todos los proveedores al ser invitados a participar en procesos, deben adherirse a los códigos de ética y conducta de Bancamía.

3.6.3 Seguimiento a proveedores año 2020

Actualmente Bancamía tiene registrados 1.766 proveedores, los cuales se clasifican así¹⁰:



Fuente: Base de proveedores y Rporte de Facturación 2020

¹⁰ Por proveedores locales Bancamía entiende a los proveedores colombianos y por operaciones significativas entiende el total de sus operaciones.

PROVEEDOR POR TIPO	CANTIDAD
SERVICIO	1.206
INFRAESTRUCTURA	350
TECNOLOGÍA	210
TOTAL	1.766

Fuente: Base de proveedores Bancamía 2020.

3.6.4 Evaluación de criterios ambientales

En Bancamía, para los procesos superiores a 200 SMMLV que 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 2020, el 50% de los procesos adelantados obtuvieron puntaje en función de este criterio.

Bancamía contempla la evaluación de desempeño de los proveedores, la cual permite asegurar la ejecución de contratos y establecer objetivamente sus relaciones comerciales



3.6.6 Mejores prácticas en la cadena de abastecimiento

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



3.6.5 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 evalua-

dos se encuentran, el cumplimiento de tiempos de entrega e implementación, calidad, servicio postventa, celeridad en atención de ANS y garantías, seriedad de la oferta, disponibilidad de negociar y oportunidad en el proceso de registro de proveedores.



04

Valor Económico



4.1 Entorno Macro Económico¹¹

A falta de consolidarse los resultados económicos de la nación al cierre de 2020, se tiene que, al tercer trimestre de este año, el comportamiento económico fue de -9,00%, resultado que, si bien es negativo, presenta una recuperación, frente al decrecimiento de -15,7% del segundo trimestre. Este resultado obedece a las medidas restrictivas que han debido tomarse en el marco de la pandemia Covid -19.

El impacto de la pandemia puede evidenciarse de mejor manera por sectores productivos así: El sector más afectado en el análisis interanual, fue el de Actividades artísticas (-29,7%), seguido por la construcción (-26,2%), comercio (-20,1%) y explotación de minas y canteras (-19,1%). Del mismo modo, los sectores que mejor comportamiento tuvieron en este periodo fueron: Actividades inmobiliarias (1,8%), actividades financieras y de seguros (1,5%), agricultura (1,5%) y administración pública y defensa (-0,7%).

El mercado laboral, ha sido uno de los sectores más golpeados, de modo que alcanzó niveles de desempleo histórico que llegaron a ubicarse en niveles del 21,38% en mayo

de 2020. Sin embargo, esta tendencia ha cambiado en los últimos meses, y para diciembre el desempleo se ubicó en 13,3%, dato que es superior al del mismo mes del 2019 (9,3%), pero que, en el contexto de la pandemia, resulta alentador, en especial por que los pronósticos sugerían niveles del 16%. Por sectores, los que muestran mayores descensos en la cantidad de ocupados son: Alojamiento y servicios de comida (-18,6%), Actividades profesionales (-13,7%) y Actividades artísticas (-10,5%). La inflación por su parte, presentó un crecimiento de 1,61 % al cierre de diciembre de 2020, lo que es inferior al mes de noviembre cuando el IPC creció en 1,49% e inferior al cierre de 2019, cuando el índice fue de 3,80%. Este menor ritmo en el crecimiento del nivel general de precios, obedece a los efectos de la pandemia, ya que muchos sectores económicos han tenido que parar y puntualmente el comercio aún no se reactiva a los niveles pre-pandemia, lo que ha llevado a un menor nivel de ventas y acumulación de inventarios en varios sectores. Por grupos de gasto, este comportamiento se explica así: Salud (4,96%), seguido de Alimentos (4,80%) y Restaurantes y hoteles (3,43%). Continuando con la política mo-



¹¹Cifras expresadas en COP millones de pesos



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

netaria, se tiene que el emisor decidió continuar con los recortes de la tasa de intervención, y a partir del mes de septiembre la tasa se ha mantenido en 1,75%. Esto, con el ánimo de estimular la demanda interna, en el escenario de posible crisis debido a la pandemia de Covid 19.

En el entorno cambiario, se tuvo un 2020 con una volatilidad desbordada al inicio de año debido a la incertidumbre de los mercados en cuanto a la propagación Covid 19, y los impactos que esto puede traer en términos económicos. Esto se tradujo en una marcada devaluación del peso frente al dólar, de manera que el precio promedio de la divisa en abril fue de \$3.977, siendo así el valor medio mensual, más alto durante el año. Sin embargo, a lo largo del año la tendencia ha tendido a estabilizarse a la baja, de manera que, al cierre de diciembre de 2020, el precio promedio de la divisa fue \$3.466, explicado en parte por la recuperación de los precios internacionales del petróleo Brent, el cual luego de tocar mínimos

históricos alrededor de los US\$ 20 por barril, cierra el 2020 con un precio que se ubica por encima de los US\$ 50 por barril de crudo.

El sector financiero presentó un incremento de la cartera bruta para octubre de 2020 en 5,6%, dato que es el menor en 24 meses, y que refleja el impacto Covid, en la demanda por créditos por parte de la población. Sin embargo, se destaca que el segmento micro crediticio presentó un crecimiento al mismo mes de 1,75%, valor que si bien es inferior al crecimiento histórico, cambia la tendencia de desaceleración que se traía desde julio, y que llegó a tocar su punto más bajo en septiembre cuando el crecimiento fue de 0,75%.

En cuanto al número de clientes, se presenta un decrecimiento de -8,44 % interanual en noviembre de 2020, en línea con lo que venía reflejando el sector en los meses recientes (septiembre -9,58%). Así mismo, la calidad de cartera registró un ICV por temporalidad de

7,54% en noviembre de 2020 reflejando una leve reducción frente al mes anterior cuando fue de 8,25%.

Continuando con el sector financiero, la liquidez del mercado, como era de esperarse, presentó algunos sobresaltos, en especial al inicio de la pandemia, de forma que, en los meses de abril a julio, incluso se presentaron incrementos importantes de los repos de contracción con demandas promedio de hasta \$3,2 billones. Sin embargo, a lo largo del segundo semestre del año, eventos como el ingreso del pago de algunos im-

puestos, los inicios de reactivación y meses coyunturales como diciembre, permitieron recuperar la estabilidad de la liquidez del mercado, de forma que como es habitual en el mercado colombiano, la demanda por repos de expansión (\$3,37 billones) supera ampliamente a la de repos de contracción (\$247.000 millones) al cierre de diciembre de 2020. Este hecho permite suponer estabilidad en el mercado de liquidez, el cual terminará de normalizarse, en la medida en que avance el plan de vacunación y la economía pueda retomar su dinámica completamente.

4.2 Situación Financiera de Bancamía

El destacado desempeño experimentado en los últimos años, se vio frenado en el 2020 a raíz de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, la cual, limitó la actividad comercial desde el mes de marzo de 2020, y que por razones de peso nos concentró a ofrecer alternativas de alivios a los créditos de nuestros clientes, e incluso limitar la oferta a estrictamente clientes antiguos hasta el mes de julio de 2020. Sin embargo, desde el punto de vista del pasivo, Bancamía participó de manera importante de la mano del Gobierno Nacional en la canalización de recursos del programa de Ingreso Solidario, que busca reconocer a los ciudadanos colombianos un

auxilio durante estos tiempos de emergencia; este programa requirió del despliegue de la red de oficinas en la búsqueda y bancarización de estos colombianos beneficiados, a través de un producto de ahorro simplificado totalmente digital, que le facilitara el uso de los recursos al cliente a través de cualquier corresponsal bancario.

En este orden de ideas, Bancamía durante el 2020, experimentó un crecimiento de la Cartera Rentable del 4,6%, en gran medida por la posibilidad que le dimos a los clientes durante el segundo semestre del año de acceder a recursos nuevos que le permitieran

poner en marcha sus negocios nuevamente tras los meses de estricto confinamiento, sin embargo, podemos observar que el 2020, a pesar que logramos mantener una parte significativa de los clientes antiguos, también presentamos una deserción grande y cerramos el año con una base de clientes del activo un 13,9% menor que el cierre del 2019.

En síntesis, durante el 2020 se logró alimentar la cartera con una colocación total de \$934.201 millones, a 187.861 clientes, de estos, el 79% fueron clientes antiguos, el 17% clientes nuevos y un 4% fueron clientes recuperados. De igual forma, las medidas implementadas de alivios a los clientes permitieron que se otorgaran periodos de gracia a las obligaciones reduciendo de esta manera la propensión al deterioro de los créditos, muestra de esto fue el menor monto castigado del año 2020, pues se llegó a una cifra total de \$76.102 millones, lo que es un 22% menor a los castigos del 2019.

Dado lo anterior, y a los esfuerzos en mantener el nivel de cartera a través de soluciones financieras para nuestros clientes, se lograron mantener de igual forma la ratio de ingresos financieros, pese a que logramos un crecimiento inferior al esperado por el menor volumen de cartera. Se llegó a un crecimiento del 6,7% en ingresos percibidos comparado con el 2019.

Se resalta que el apoyo de diferentes entidades como Finagro y Bancoldex que permitió el acceso a fuentes de fondeo con tasas beneficiosas y recursos que pudimos otorgar a nuestros clientes con garantías cubiertas por el Gobierno Nacional, en este orden de ideas, vimos un descenso en el costo de fondeo en el 2020, llegando a una reducción del 3,0% comparado con el 2019, así las cosas, logramos un descenso de 87Pbs en el costo del fondeo durante el último año.

La fuerte desaceleración en la economía y la afectación en nuestro negocio por la Emergencia Sanitaria nos llevaron a tomar medidas de control en gastos de igual manera; en este sentido se llevó a cabo una priorización de proyectos enfocados en mejoras en digitalización, un replanteamiento sobre los planes de aperturas de oficinas en el 2020, y un estricto seguimiento y control de los gastos que se llevarían a cabo, buscando tanto eficiencias como valor para el negocio, y logrando de esta manera un reducción de gastos de administración equivalente al 2,4% comparado con el mismo periodo del 2019, esto se traduce en una eficiencia acumulada del 59,15%, mejor en 563 Pbs con respecto al indicador del cierre del 2019.

Tabla 17 Situación Financiera de Bancamía

	Dic.-20	Dic.-19	Variación TAM\$	Variación TAM%
Disponible	131.254	123.842	7.412	6,0
Intermedios Financieros	140.356	44.756	95.600	213,6
Inversiones	21.072	11.333	9.739	85,9
Cartera Bruta	1.608.414	1.457.483	150.930	10,4
Cartera Rentable	1.414.351	1.352.053	62.229	4,6
Microcrédito	1.285.360	1.232.677	52.683	4,3
Comercial	99.088	81.478	17.609	21,6
Consumo	16.238	26.679	-10.441	-39,1
Empleados	12.819	11.059	1.760	15,9
Cartera en Mora	64.112	71.024	-6.912	-9,7
Provisiones de cartera	-159.080	-77.706	-81.374	104,7
Activos Fijos	153.894	157.473	-3.580	-2,3
Otros Activos	85.308	73.142	12.166	16,6
TOTAL ACTIVO	1.981.217	1.790.324	190.893	10,7
Recursos clientes	821.198	697.969	123.229	17,7
Depósitos de Ahorro	183.834	132.510	51.325	38,7
Depósitos a término	637.363	565.460	71.904	12,7
Tesorería	257.117	304.496	-47.379	-15,6
Red Comercial	380.246	260.964	119.283	45,7
Bonos	0	0	0	0
Bancos	573.314	534.593	38.721	7,2
Nacional	483.289	414.773	68.515	16,5
Bancos Primer Piso	371.427	272.302	99.126	36,4
Bancos Segundo Piso	111.861	142.472	-30.610	-21,5
Extranjeros y Multilaterales	90.025	119.820	-29.795	-24,9
Otros Pasivos	179.961	154.439	25.523	16,5
Fondos Propios	406.744	403.323	3.421	0,8
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	1.981.217	1.790.324	190.993	10,7

Se destaca que BancaMía ha conseguido estos resultados siendo fiel a su compromiso del estímulo al sector microempresario colombiano, y apoyando la reactivación de la economía tras la desaceleración, esto se demuestra en la composición de la cartera, la cual en un 95% es de microcrédito. De otra parte, la cartera en mora cerró el año con un saldo de \$64.112 millones, que representan una disminución de -9,7% comparativamente con el 2019, este comportamiento derivó en un ICV de 4,34% en diciembre de 2020, lo que representa una reducción 65 Pbs con diciembre de 2019, causado por los programas de alivios a clientes llevados a cabo en el 2020, esto permitió contener el deterioro otorgando diferentes alternativas para los créditos como periodos de gracia, reducciones de cuota y ampliaciones de plazo.

Los pasivos por su parte presentaron una serie de comportamientos bastante favorables por diferentes razones. Sobre

los recursos de los clientes de nuestra red de oficinas pudimos observar un crecimiento del 38,7% en cuentas de ahorro en comparación con diciembre del 2019, esto basado en el trabajo conjunto con el Gobierno Nacional para canalizar los recursos de Ingreso Solidario: se lograron efectuar abonos de este auxilio por un total de \$252.378 millones a un total de 1.063.989 cuentas de ahorro, paralelamente los CDT de la red comercial crecieron a una tasa del 45,7% al cabo del mismo año, basado en la focalización de la fuerza comercial a recursos del pasivo mientras se lograba recuperar el ritmo de colocación durante el segundo cuatrimestre del año. En la misma línea, se resalta un crecimiento significativo de los recursos tomados con bancos, este crecimiento asciende a \$38.721 millones, es decir, un 7,2% más que el cierre del 2019, justificado en parte por el incentivo a tomar los recursos a través de líneas con Bancoldex y Finagro que permitían prestar a nuestros clientes recursos garantizados.



4.3 Estado de Resultados Acumulado

Tabla 18 Estado de Resultados Acumulado

	Dic.-20	Dic.-19	Variación TAM\$	Variación TAM%
Ingresos Financieros	519.624	486.946	32.678	6,7
Costos financieros	-69.720	-71.859	2.139	-3,0
Margen de interés	449.904	415.087	34.817	8,4
Comisiones netas	7.850	17.057	-9.207	-54,0
Operaciones Financieras	321	15	305	N.C
Resto de Ingresos Ordinarios	-2.669	-6.056	3.387	-55,9
Margen Bruto	455.406	426.103	29.302	6,9
Gastos Generales de Admon	-269.377	-276.036	6.659	-2,4
Gastos de Personal	-170.154	-171.407	1.253	-0,7
Gastos Generales	-66.558	-69.847	3.289	-4,7
Impuestos y Contribuciones	-18.904	-18.465	-440	2,4
Amortizaciones	-13.760	-16.317	2.557	-15,7
Margen Neto	186.029	150.067	35.961	24,0
Perdida por deterioro de Activos	-152.976	-87.983	64.994	73,9
Otras provisiones	-380	-132	-247	186,6
Beneficio antes de impuestos (BAI)	32.696	61.985	-29.289	-47,3
Impuesto de Renta	-12.447	-21.969	9.492	-43,2
Beneficio después de Impuesto (BDI)	20.219	40.016	-19.796	-49,5

Es importante destacar que la entidad trabajó a lo largo del 2020 en una serie de estrategias que permitieran apoyar de la manera más efectiva posible y dar soluciones a nuestros clientes durante los tiempos difíciles de recesión que atravesaban y a su vez gestionar de manera interna los gastos administrativos que le permitieran un funcionamiento sostenible, en este sentido pese a los esfuerzos logrados en el mantenimiento de los volúmenes de cartera y reducción de gastos, es imprescindible entender que la recesión económica que atraviesa el país ha perjudicado de manera importante los pequeños negocios, que resultan ser la base de nuestros clientes, así las cosas, pese a las alternativas de pago que hemos otorgado a nuestros clientes a través de alivios y Plan de Atención a Deudores (PAD) será inevitable que algunos de ellos pierdan sus fuentes de ingreso, negocios o empleos y eventualmente no puedan cumplir con sus obligaciones financieras, por esta razón durante el 2020, a pesar de lograr llegar a un Margen Neto con un

crecimiento interanual del 24,0%, reconocimos una pérdida por el deterioro de la cartera de \$160.209 millones, lo que es un crecimiento en el deterioro equivalente al 73,9%.

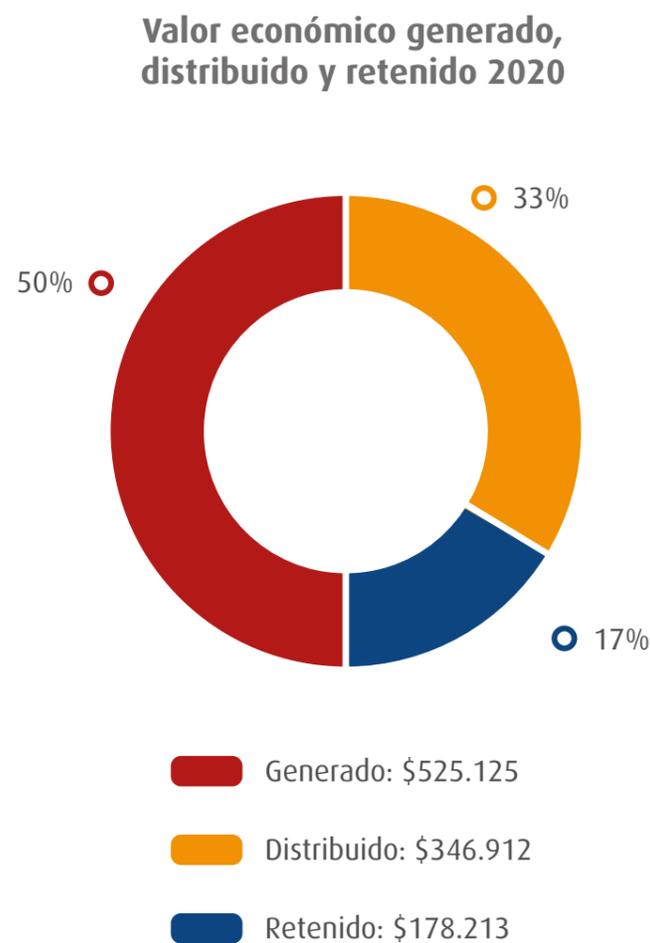
Pese al reconocimiento de una cifra significativa en deterioro de cartera durante el 2020, los esfuerzos desde diferentes rangos del negocio permitieron lograr una utilidad de \$20.219 millones, lo que representa un decrecimiento de 49,5% con respecto a la utilidad obtenida en el 2019, pero que sin lugar a dudas demuestra el esfuerzo de la entidad por mantener el apoyo que ha sido para la población base de la pirámide social y microempresarios del país.

Las micro y pequeñas empresas representan el 97% de la estructura empresarial de Bogotá y de la región, por lo cual ofrecerles apoyo financiero durante la reactivación es clave

4.4 Valor Económico generado, distribuido y retenido

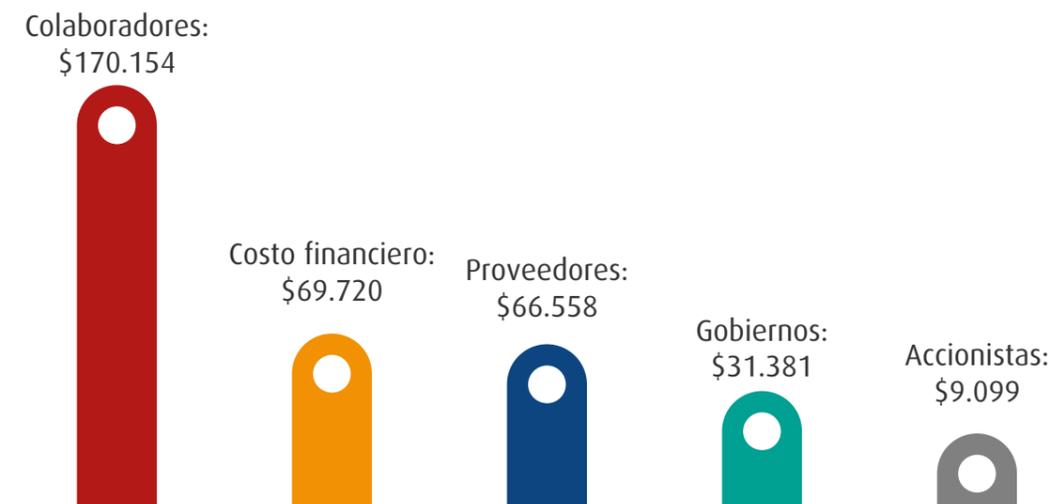
Bancamía generó un valor económico de COP\$ 525.125 millones en 2020, de los cuales distribuyó entre sus grupos de interés la suma de COP\$ 346.912 millones, con una retención de COP\$ 178.213 millones.

Gráfica. 59 Valor económico generado, distribuido y retenido



Gráfica. 60 Valor económico distribuido

Valor económico distribuido a sus grupos de interés 2020



4.5 Impacto en el Desempeño Socio-Económico de los Clientes

En el actual contexto de pandemia, los efectos de ésta han mostrado la vulnerabilidad de una gran parte de la población. En Colombia, el 60% del empleo es informal, predominando las microempresas, que generan cerca del 50% del empleo nacional¹². "El 95% de los empresarios considera que la crisis del COVID-19 los está afectando de manera negativa y las microempresas han sido las más afectadas"¹³. A esto hay que añadir un mayor desempleo a nivel nacional, que ha aumentado hasta el 13,4% frente al 9,5% del año anterior, y la contracción del PIB (-8,2% en 2020). La pandemia tendrá mayor impacto en las personas más vulnerables, donde se espera que la situación en pobreza pase del 35,7% en 2019, a superar el 39,8% en 2020 según estimaciones propias.

¹² Estimaciones del ministerio de Comercio y Turismo. <https://www.portafolio.co/economia/credito-a-microempresarios-que-dice-la-encuesta-de-micronegocios-547499>

¹³ Encuesta Nacional Impacto Económico COVID-19, Capítulo Bogotá, 23 de abril 2020. <https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Impacto-del-COVID-19>

Desde el gobierno se tomaron diferentes medidas con el fin de soslayar la crisis económica generada por las restricciones. En un primer momento se habilitaron planes de ayuda, como la entrega de alimentos y la reducción del cobro de servicios básicos. Un segundo paso consistió en realizar transferencias monetarias directas a través de medios digitales – que han llegado a más de 10,5 millones de trabajadores o al 21% de la población –, así como la autorización de apertura remota de cuentas para la recepción de beneficios sociales¹⁴.

El acceso a financiación formal, con asesoramiento especializado y educación financiera, representa una herramienta fundamental para que se creen nuevas empresas y para que aquellas que se han visto afectadas puedan reactivarse

Sistema microfinanciero en Colombia, el más desarrollado del mundo

Acompañar a la población vulnerable en este proceso de reinicio resulta más importante que nunca. De hecho, es clave centrarse en la población excluida, pues una quinta parte de los microempresarios colombianos que solicitaron crédito en 2019¹⁶ lo hacía mediante fuentes informales, y el 70% de los entrevistados recurría a ahorros para crear un negocio. El acceso a financiación formal, con asesoramiento especializado y educación financiera, representa una herramienta fundamental para que se creen nuevas empresas y para que aquellas que se han visto afectadas puedan reactivarse.

para facilitar el uso de cuentas básicas y el dinero electrónico durante la crisis del COVID-19.

Además, la Banca de las Oportunidades (organismo central que dicta la política pública de inclusión financiera) ya alertó en diciembre de 2020 sobre su intención de “promover políticas de educación financiera de los emprendedores y repensar el diseño de los productos financieros” .

Principales cifras de Bancamía

Banco de las Microfinanzas – Bancamía, S.A. (Bancamía) es un reconocido banco social – el primero dedicado a la microempresa – que forma parte del grupo Fundación Microfinanzas BBVA; un grupo de entidades microfinancieras con presencia en Perú, Chile, Panamá, y República Dominicana.

Con más de un millón de clientes, Bancamía proporciona productos de ahorro, crédito y se-

Calendario de la pandemia. Medidas nacionales

Colombia obtuvo una calificación de 80,5/100 en el Índice de Rigor de Oxford¹⁵, siendo uno de los países de América Latina cuyas medidas de respuesta ante la crisis han sido más contundentes. El 24 de marzo el gobierno realizó el cierre estricto, temprano y prolongado de la actividad local. A finales de mayo se empezaron a flexibilizar las medidas. El bloqueo nacional, que estuvo en vigor hasta el 14 de junio, fue reemplazado el 15 de julio por aislamiento preventivo. En este sentido, las medidas impuestas variaban dependiendo de cada región, siendo la limitación de movimiento aplicable a nivel nacional. Algunas autoridades locales impusieron medidas aún más estrictas que el gobierno central. Dadas las limitaciones del sistema de salud, es probable que las tasas de infección en las zonas rurales sean mucho más altas que las reportadas.

Para más detalle sobre las medidas nacionales y su impacto en los emprendedores vulnerables, ver <http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/informes/2020/bancamia/>.

Las micro y pequeñas empresas representan el 97% de la estructura empresarial de **Bogotá y de la región, por lo cual ofrecerles apoyo financiero durante la reactivación es clave**¹⁷. De acuerdo con Microscopio Global 2020¹⁸, Colombia ocupó el primer lugar en el ranking de inclusión financiera, destacando el compromiso del Estado

¹⁶ Encuesta de Micronegocios del DANE 2019. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/micro/Pres-micronegocios-2019.pdf>

¹⁷ Cámara de comercio de Bogotá <https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dorg.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Impacto-del-COVID-19>

¹⁸ <http://www.eiu.com/landing/Global-Microscope/El-Microscopio-Global-de-2020.pdf>

¹⁹ <https://www.portafolio.co/economia/credito-a-microempresarios-que-dice-la-encuesta-de-micronegocios-547499>

¹⁴ Microscopio 2020.

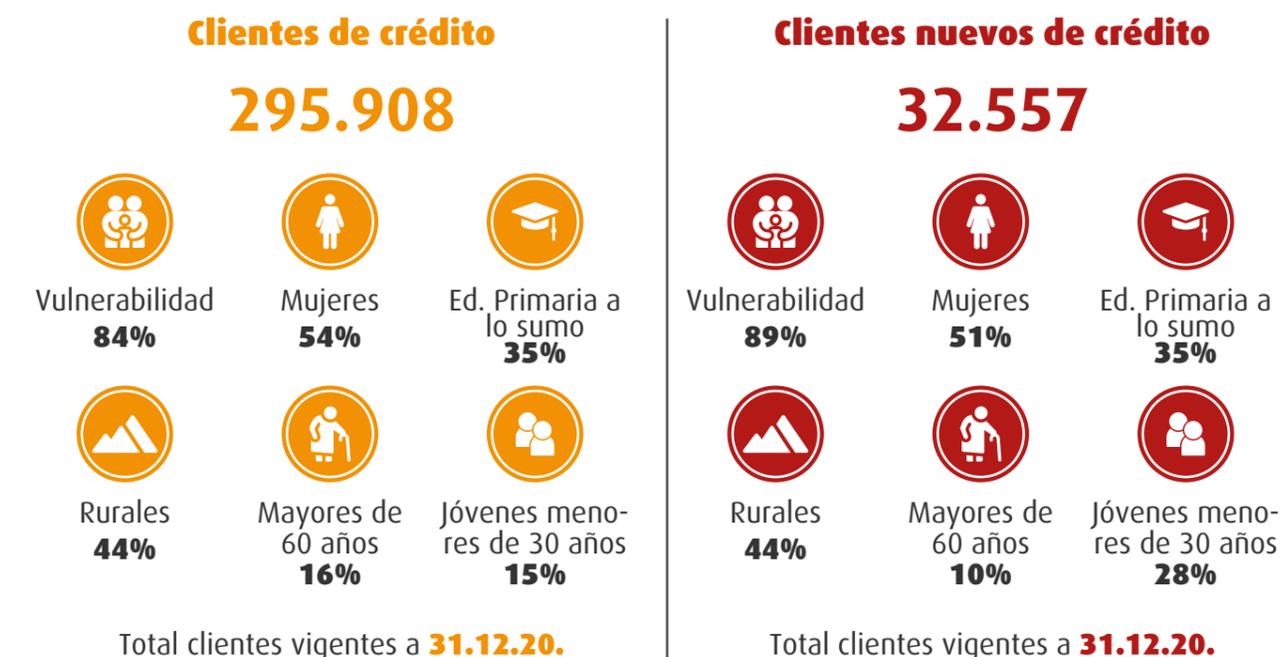
¹⁵ Oxford Stringency Index – valora la respuesta de los distintos gobiernos ante la COVID-19.

guros, así como educación financiera a emprendedores de bajos recursos a lo largo de todo el país. Durante 2020 uno de los principales compromisos de la entidad ha sido ajustar y facilitar el pago de las obligaciones a sus clientes, además de ser un importante actor en la canalización de los subsidios estatales por transferencia directa a todas las personas que lo necesitaban.

Principales magnitudes

- Clientes totales:** 1.422.185
- Clientes de crédito:** 295.908
- Número de desembolsos en 2020:** 187.898
- Cartera bruta (USD):** 430.724.924
- Desembolso medio en 2020 (USD):** 1.382
- Monto desembolsado en 2020 (USD):** 259.753.825
- Recursos administrados de clientes:** (USD) 239.241.874
- Número de empleados:** 3.195
- Número de oficinas:** 212
- Personas que han recibido formación en 2020:** 248.079

Cómo son nuestros clientes



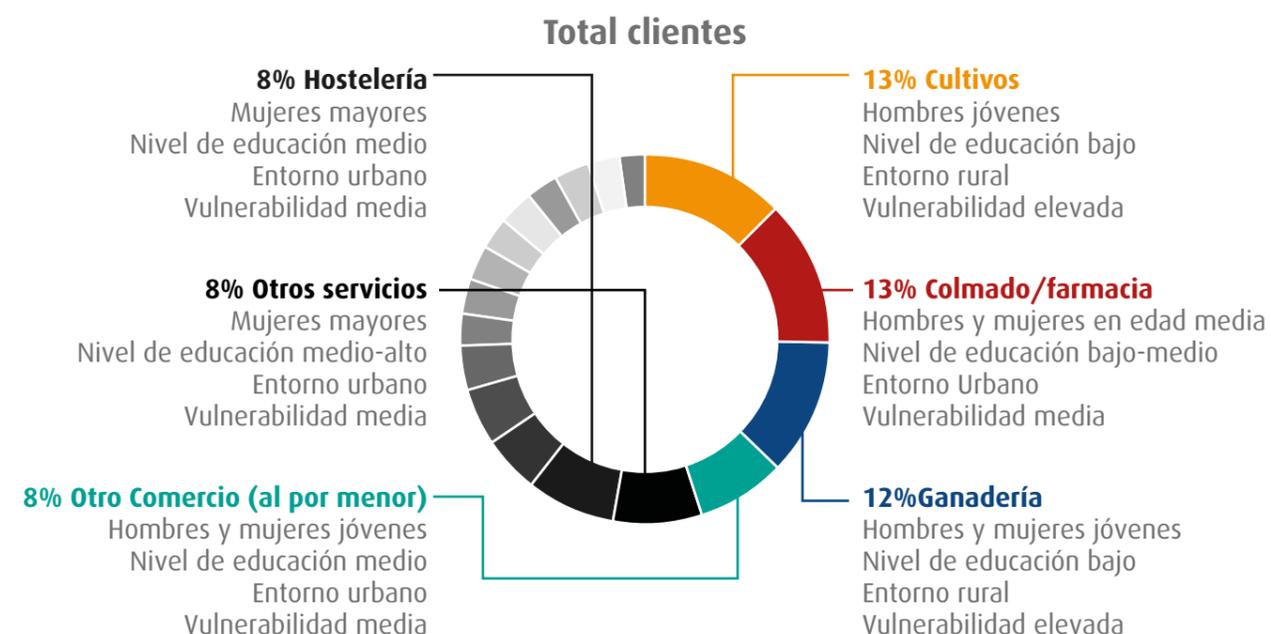
4.5.1 Los emprendedores de Bancamía

Bancamía atiende a un amplio rango de actividades empresarias. La actividad agropecuaria es una de las principales entre sus clientes emprendedores (30%), distribuyéndose entre ganadería y cultivos. Se trata de una población joven que desarrolla sus labores en un entorno rural. Mientras que los cultivos los desarrollan hombres con bajo nivel educativo, en ganadería se observa una distribución más equitativa entre hombres y mujeres, que además tienen niveles medios de educación.

Otra actividad relevante entre los emprendedores del banco es la de los colmados/farmacias (13%), con un rango de edad ligeramente superior, desarrollándose además en un entorno principalmente urbano.

Hostelería (8%) y manufactura textil (5%) son actividades minoritarias lideradas por mujeres mayores, con niveles de educación superiores a la media, y que se desarrollan en un entorno urbano.

1. Las actividades de los emprendedores



Total clientes de crédito vigentes a 31.12.20.

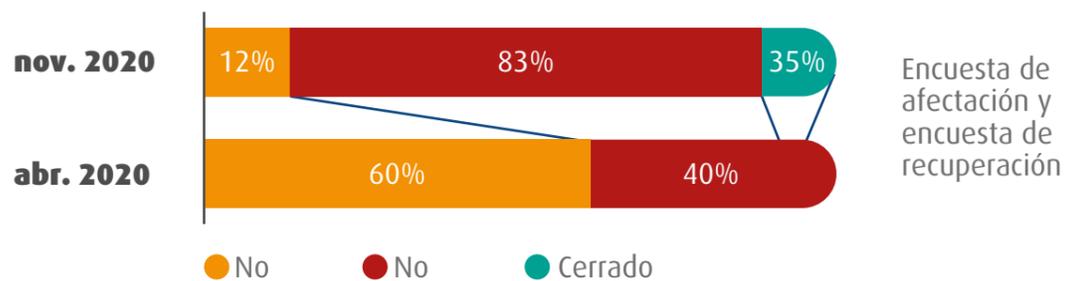
● 4.5.2 Cómo se han visto afectados los emprendedores

La pandemia trajo consigo un parón en la actividad de los emprendedores, quienes se vieron obligados a cerrar sus negocios. Estos negocios soportan la economía y el sustento diario de más de 290 mil familias y, por ende, todo el desarrollo económico que se genera en su entorno.

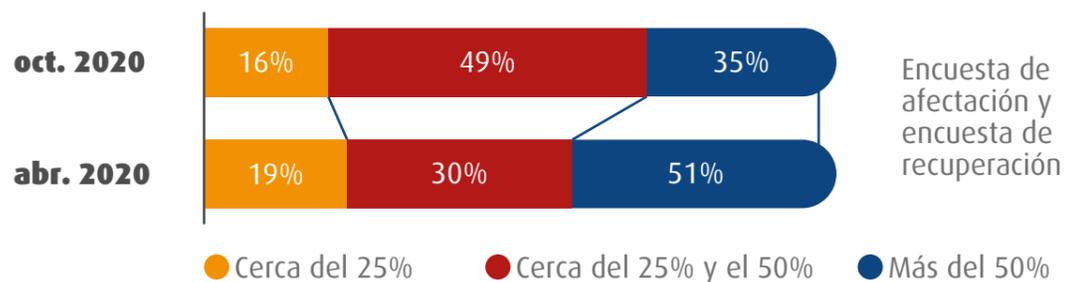
4.5.2.1 Impacto en su negocio y sus ahorros

Durante el mes de abril cerca del 60% de los emprendedores decían no tener su negocio operativo, y el restante 40% se enfrentaba a una significativa disminución de sus ingresos. El 51% de los emprendedores perdió más de la mitad de sus ventas.

2. Clientes con negocios activos



3. Caída en ventas



Con el transcurso del tiempo las restricciones aplicadas por el gobierno colombiano se flexibilizaron, dando paso a la apertura sostenida de diferentes negocios. Aun así, gran parte de los clientes no logró recuperarse o reducir la brecha en la caída de sus ventas, mostrando así la pandemia su cara más amarga. Por un lado, el 5% de los negocios tuvieron que cerrar definitivamente en el transcurso del 2020 y, por otro, en el 35% de los negocios, aun estando abiertos, sus ventas habían caído más de la mitad que en un

periodo normal pre-pandemia (trascurridos 8 meses del confinamiento total). El confinamiento, por tanto, ha derivado en una crisis de liquidez correlacionada con la caída en las ventas de los negocios, y que varía según la capacidad de adaptación de las personas, tanto en sus negocios como en sus finanzas personales. [Destacado] Debido a las restricciones de actividad, un 12% de los clientes mantiene sus negocios cerrados a noviembre 2020 y un 5% ha cerrado definitivamente su negocio.

4.5.2.2. Afectación de los negocios

Con el fin de comprender la evolución de la crisis y cómo ha sido abordada por las personas según la severidad de las restricciones. Se pretende agrupar los negocios de los clientes en tres rangos de afectación (impacto fuerte, significativo y moderado), según la incidencia. En otras palabras, si la pandemia ha forzado al cierre o, si han permanecido abiertos, qué disminución en ventas ha tenido lugar.

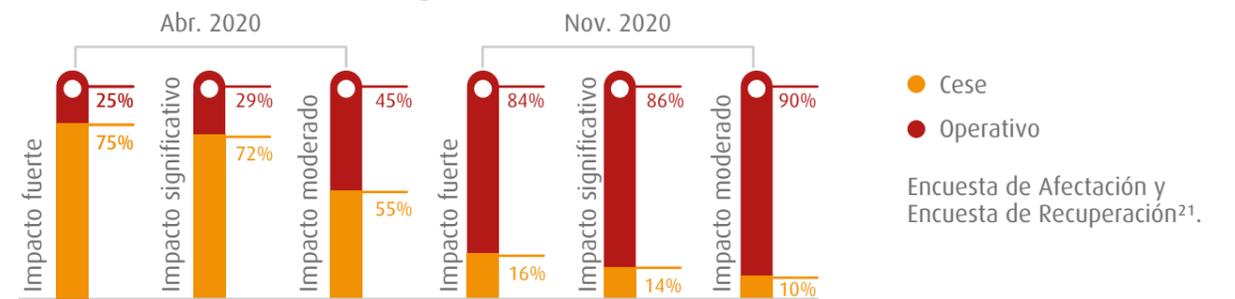
²⁰ La Encuesta de Afectación fue la primera en tener lugar. Se entrevistó a 1.000 personas en el primer mes de confinamiento en Colombia. Finalmente la encuesta de Recuperación se realizó a 4.300 clientes entre el 1 y el 30 de noviembre 2020.



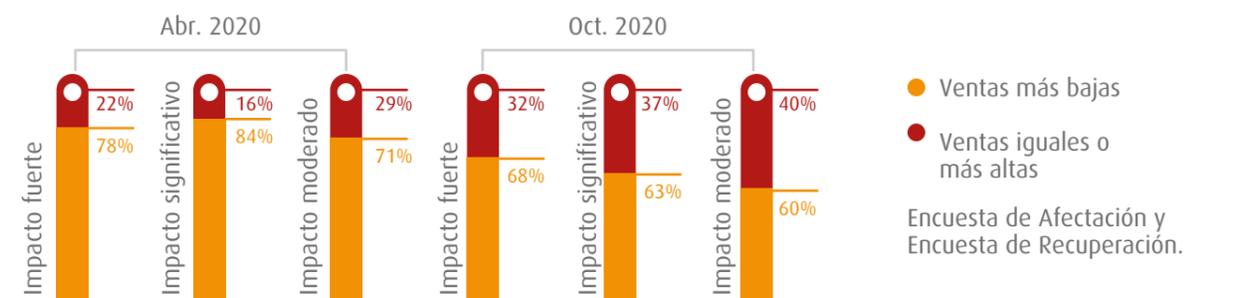


- 1 Acerca de Bancamía
- 2 Nuestro Gobierno Corporativo
- 3 Generamos Valor Social
- 4 Generamos Valor Económico
- 5 Generamos Valor Ambiental

5. Funcionamiento del negocio



6. Afectación de las ventas



4.5.1.3. Impacto en la mujer

Si a principios de abril el 60% de los emprendedores encuestados decía no mantener operativo su negocio, eran las mujeres quienes sufrían en mayor medida estas restricciones, alcanzando el 65% del total (frente al 52% de los hombres). Esto se debe a que siete de cada diez mujeres realizan su actividad en sectores como comercio al por menor o servicios, algunos de los más afectados por la pandemia (impacto fuerte). Por otro lado, hay una mayor concentración de hombres en el

sector agropecuario (30%), un sector que apenas se ha visto afectado por las medidas de confinamiento (impacto moderado).

Así, a medida que se iban levantando las medidas iniciales (más restrictivas) y los clientes adaptaban sus negocios a la nueva realidad, se evidenciaba un ajuste en la brecha de género que, aunque inicialmente en el mes de abril era de 13 puntos porcentuales (p.p.), en noviembre, con el 81% de los negocios ya activos, se había reducido a un 3%.

4. Agrupación de sectores por nivel de afectación de la pandemia

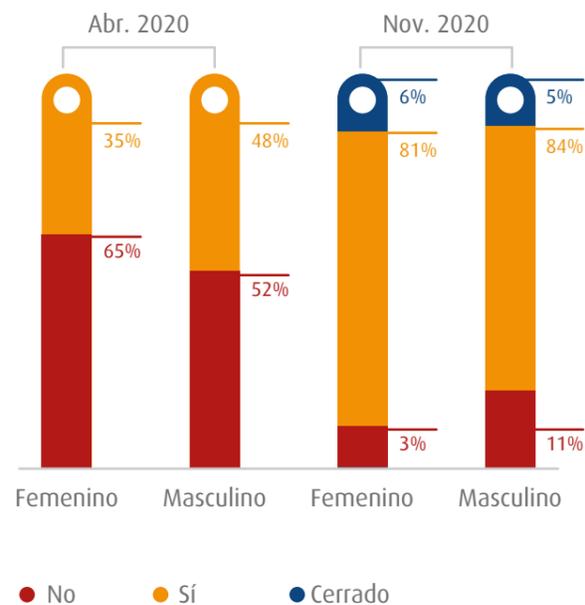
Agrupación	Impacto fuerte	Impacto significativo	Impacto moderado
% Clientes	32%	25%	43%
Sectores	Hostelería Textil (manufactura y venta) Centros de belleza Venta ambulante Manufactura alimentación	Venta por catálogo Transporte Construcción Venta de alimentos (al por mayor) Otro (comercio al por menor y al por mayor) Otros servicios Otro producción y transformación	Ganadería Cultivos Colmado/farmacia

Total clientes vigentes a 31.12.2020.

Para más detalle sobre la severidad del impacto, ver <http://www.fundacionmicrofinanzas-bbva.org/informes/2020/bancamia/>.

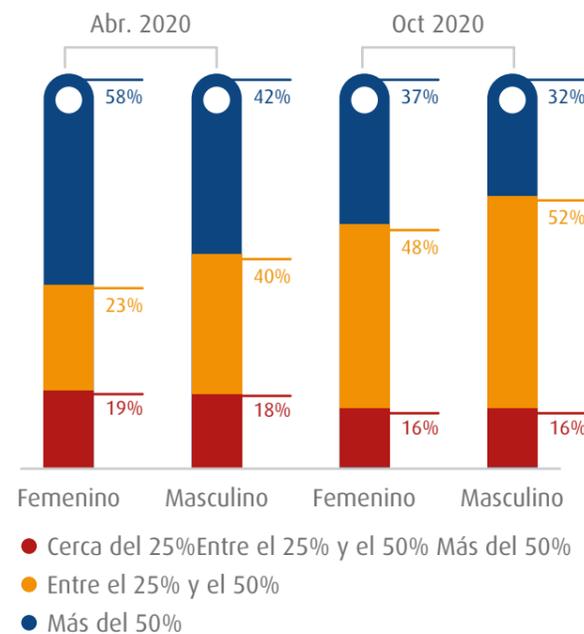
²¹ La Encuesta de Afectación fue la primera en tener lugar. Se entrevistó a 1.000 personas en el primer mes de confinamiento en Colombia. Finalmente la encuesta de Recuperación se realizó a 4.300 clientes entre el 1 y el 30 de noviembre 2020.

6. Negocios operativos por género



Encuesta de Afectación y Encuesta de Recuperación²².

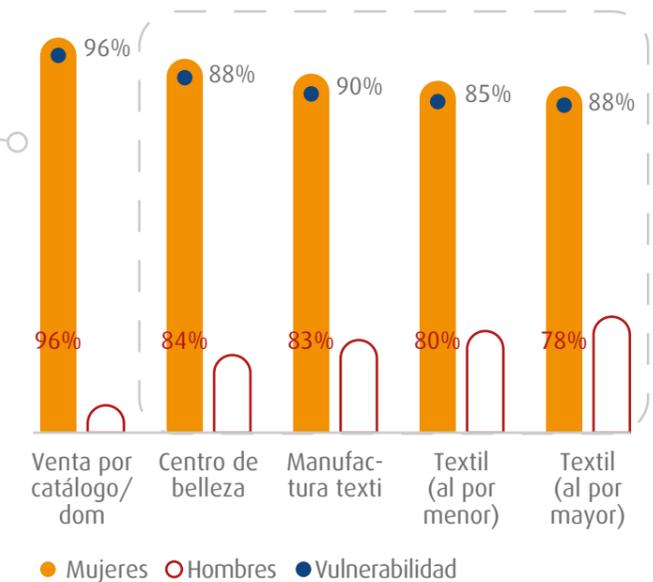
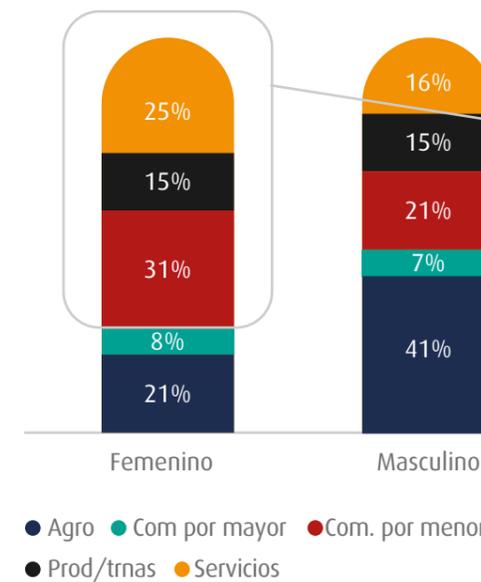
7. Caída en ventas por género



Encuesta de Afectación y Encuesta de Recuperación.

7. Tipo de actividad por género

Total clientes



Total clientes vigentes a 31.12.20.

Igualmente sucede con las ventas, que se ven lastradas, no solo por el confinamiento general de las personas, sino en mayor medida por la actividad en la que operan, ya sea por el miedo persistente al contagio o por la falta de aplicación de normativas sanitarias. Durante los primeros meses de la pandemia el 58% de las mujeres decían haber reducido sus ventas más de la mitad, frente al 42% de los hombres (16 puntos porcentuales de diferencia). Pero a medida que pasaba el tiempo

este margen sólo era del 5%. Además, en el mes de noviembre, ya con la economía funcionando parcialmente, el 6% de los negocios dirigidos por mujeres habían cerrado totalmente, frente al 5% de los hombres.

Dentro de los sectores regentados principalmente por mujeres encontramos venta por catálogo/domicilio (96%), centros de belleza y venta de ropa (al por menor y al por mayor), en donde la situación de vulnerabilidad supera en muchos casos el 90%.

Dos de los cinco sectores más representados por mujeres están catalogados bajo un impacto fuerte. Para más información sobre las medidas tomadas, la recuperación de los clientes o las medidas que ha tomado la institución para afrontar la crisis, ver el Informe de Desempeño Social 2020 completo aquí: <http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/informes/2020/bancamia/>.

²² La Encuesta de Afectación fue la primera en tener lugar. Se entrevistó a 1.000 personas en el primer mes de confinamiento en Colombia. Finalmente la encuesta de Recuperación se realizó a 4.300 clientes entre el 1 y el 30 de noviembre 2020.





05

Valor ambiental



5.1 Productos verdes

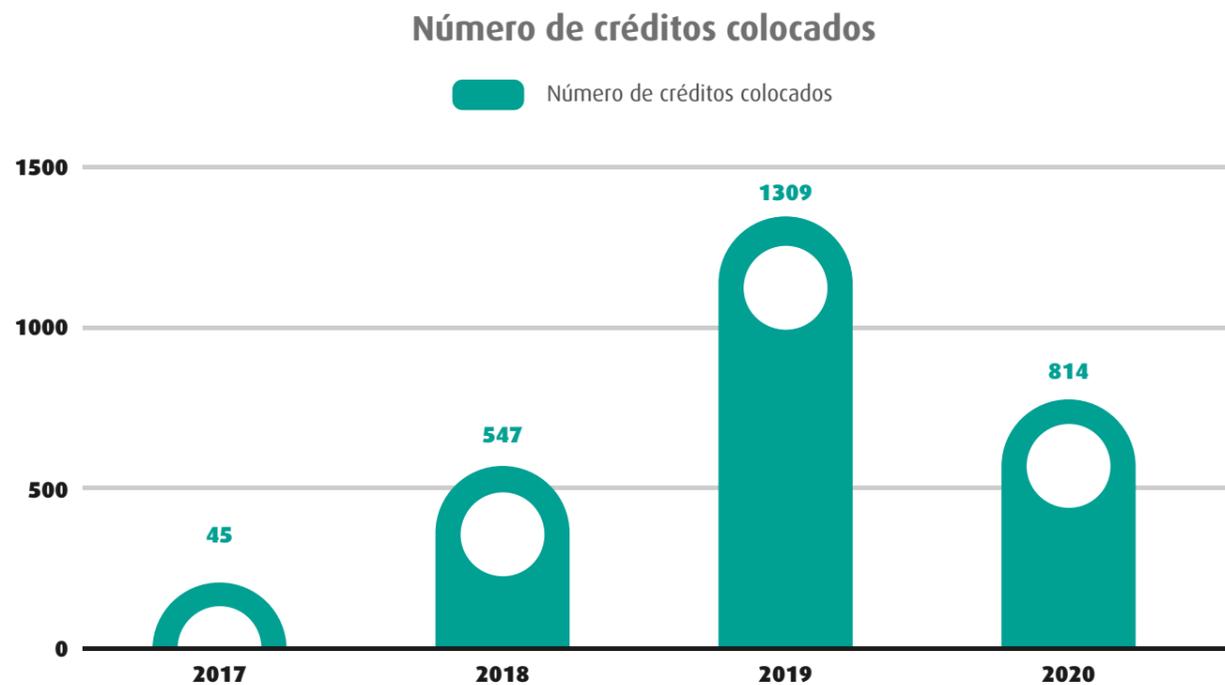
Bancamía ha diseñado para sus clientes 3 productos verdes: 1 Líneas de Crédito Verde, una para la adaptación al cambio climático y para eficiencia energética en los negocios de nuestros clientes. Adicionalmente, en 2020 lanzó el Seguro Agrícola "Mi Siembra protegida".

Este proceso inició hace 3 años, en 2016 en colaboración con ONU Medio Ambiente, se inició la implementación de una línea de crédito para la financiación de medidas de

adaptación al cambio climático para pequeños productores, con el propósito de hacer más resilientes y más productivos sus negocios.

El primer año 2017 se colocaron 45 créditos por US \$ 38.000, en el segundo año 2018 se colocaron 637 créditos por cerca de US\$ 500.000, en el tercer año 2019 se colocaron 1.309 créditos por US\$ 1'200.000. Durante el 2020, se colocaron 814 créditos por \$2'365.000 millones de COP.

Gráfico 61. Número de créditos colocados



Incluye Rural

Con la metodología de ahorro "Incluye Rural" apoyamos a los microproductores, por medio de una convocatoria masiva a grupos, en poblaciones vulnerables del sector rural, en donde se promueve el ahorro con vinculación individual a la Cuenta Soñando Juntos. logrando:

- Dichas operaciones se realizan con el apoyo de los líderes de cada zona, y el acompañamiento de los Ejecutivos de Desarrollo Productivo es fundamental para el buen desarrollo del modelo.

800
Miembros

67%
Mujeres

33%
Hombres

Saldo ahorro total de \$52.318.288

Monto promedio de apertura de cuenta por cliente de \$55.421



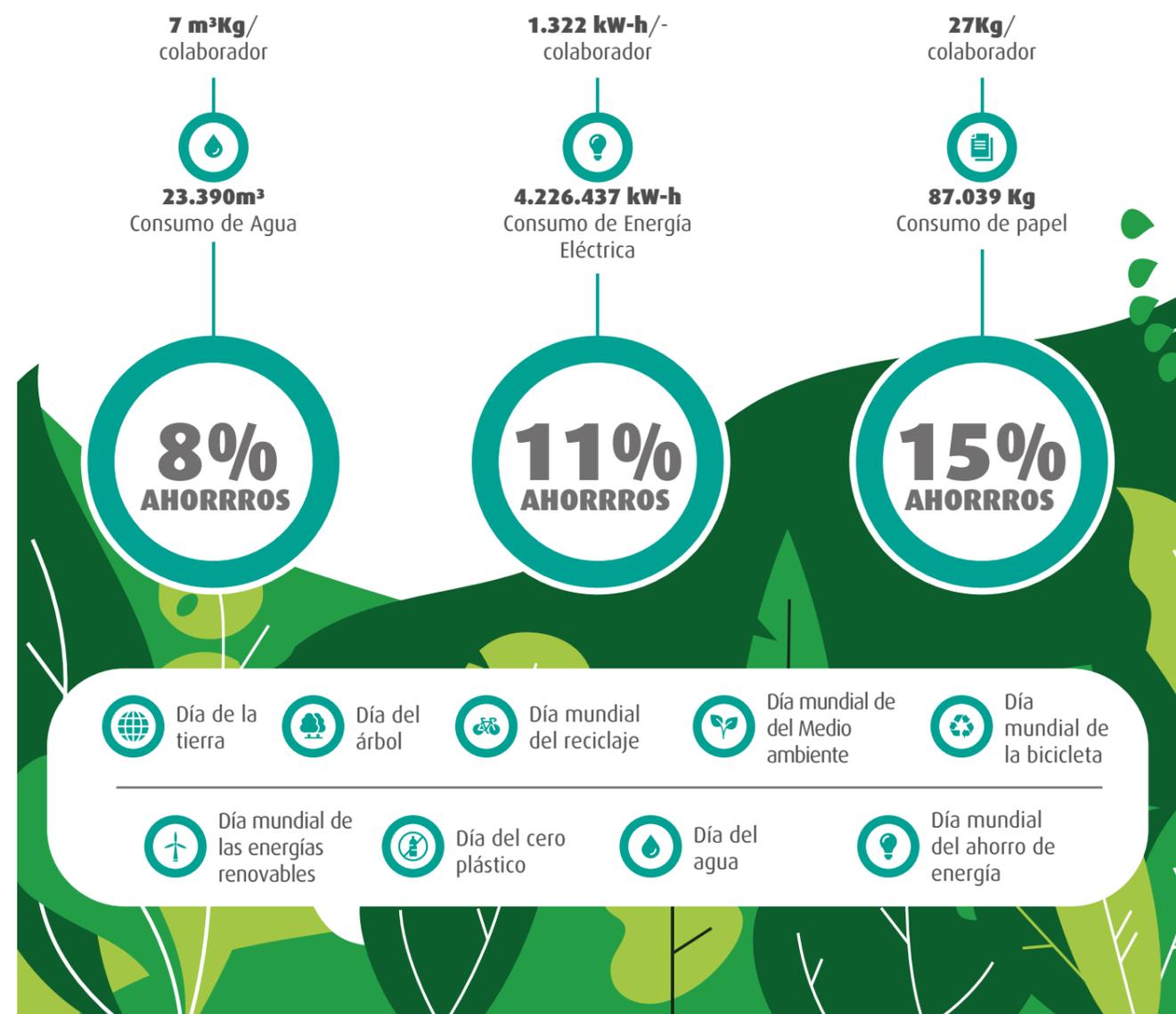


Gráfica. 62 Ecoeficiencia

Bancaverde

Hacia el camino de la sostenibilidad

ECOEficiencia



5.2 Gestión Ambiental

Bancamía es consciente del impacto ambiental que generan las actividades de su operación, es por eso que adoptó la ecoeficiencia como parte de su cultura, esto representa el uso racional y eficiente de los recursos naturales además, de un compromiso para todos los niveles del Banco. Los indicadores de ecoeficiencia reflejan el

resultado de la gestión adecuada de los recursos y ayudan a direccionar la mejora del desempeño ambiental.

A raíz de la contingencia COVID-19, se dio una disminución significativa en el consumo de recursos naturales y los costos asociados a ello, lo cual se hace evidente en las cifras reportadas.



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

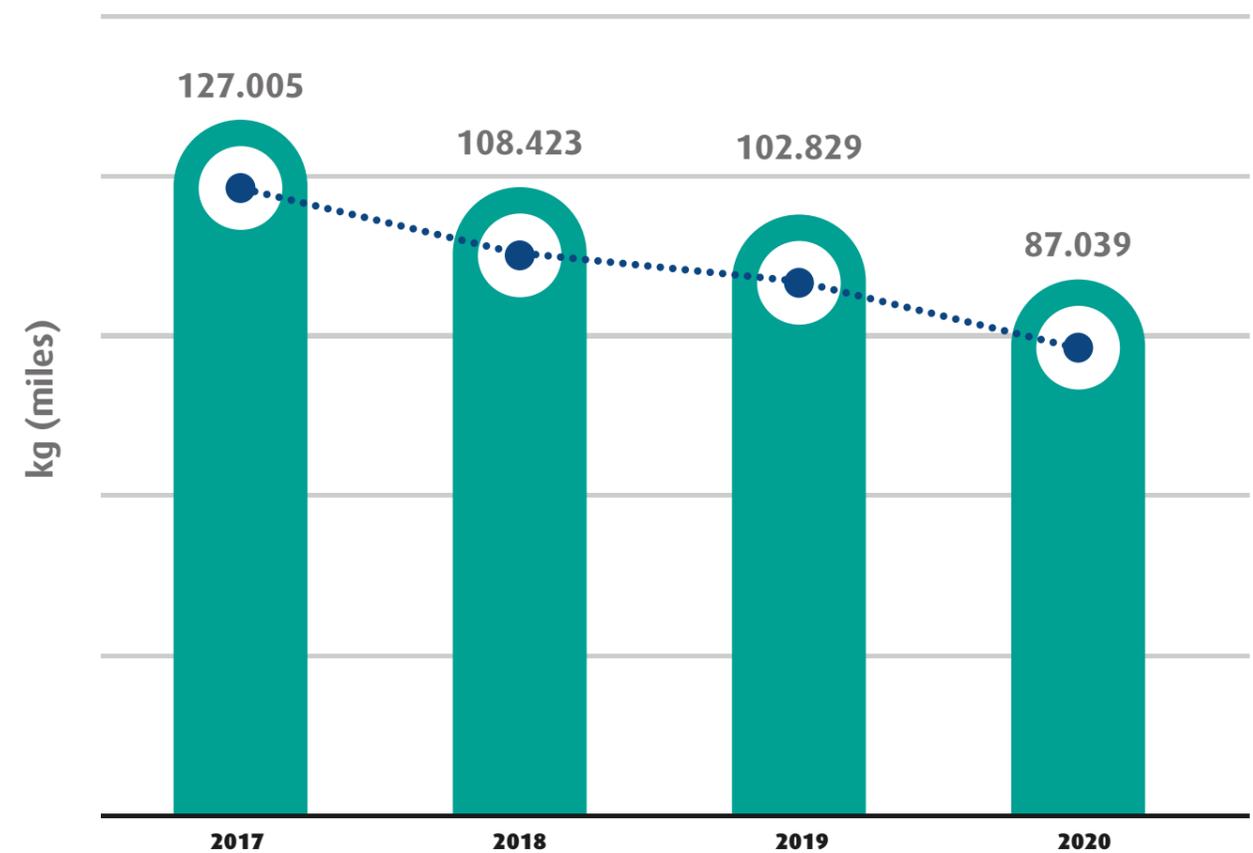
5 Generamos Valor Ambiental

Consumo de Papel

En el 2020, se consumieron 87.039 kg de papel, lo cual representan un total de 37.843 resmas. La reducción del consumo de papel fue del 15%, logrando evitar el uso de 6.865 resmas de papel respecto al 2019. Parte de estos resultados se deben al avance en la implementación de proyectos de digitalización de procesos. Lo anterior generó un ahorro en los costos de \$438 millones de pesos, asociado a la disminución en el consumo.

Gráfica. 63 Consumo de papel

Consumo de papel (kg)



Formación “Bancaverde”

En el 2020, se realizó el itinerario formativo “Bancaverde” con el objetivo de capacitar a los colaboradores en la importancia de la gestión adecuada de los recursos e involucrarlos en la solución del impacto causado por la operación interna.

Logrando un cumplimiento del 96% con 3046 colaboradores formados, sobre la meta pactada.

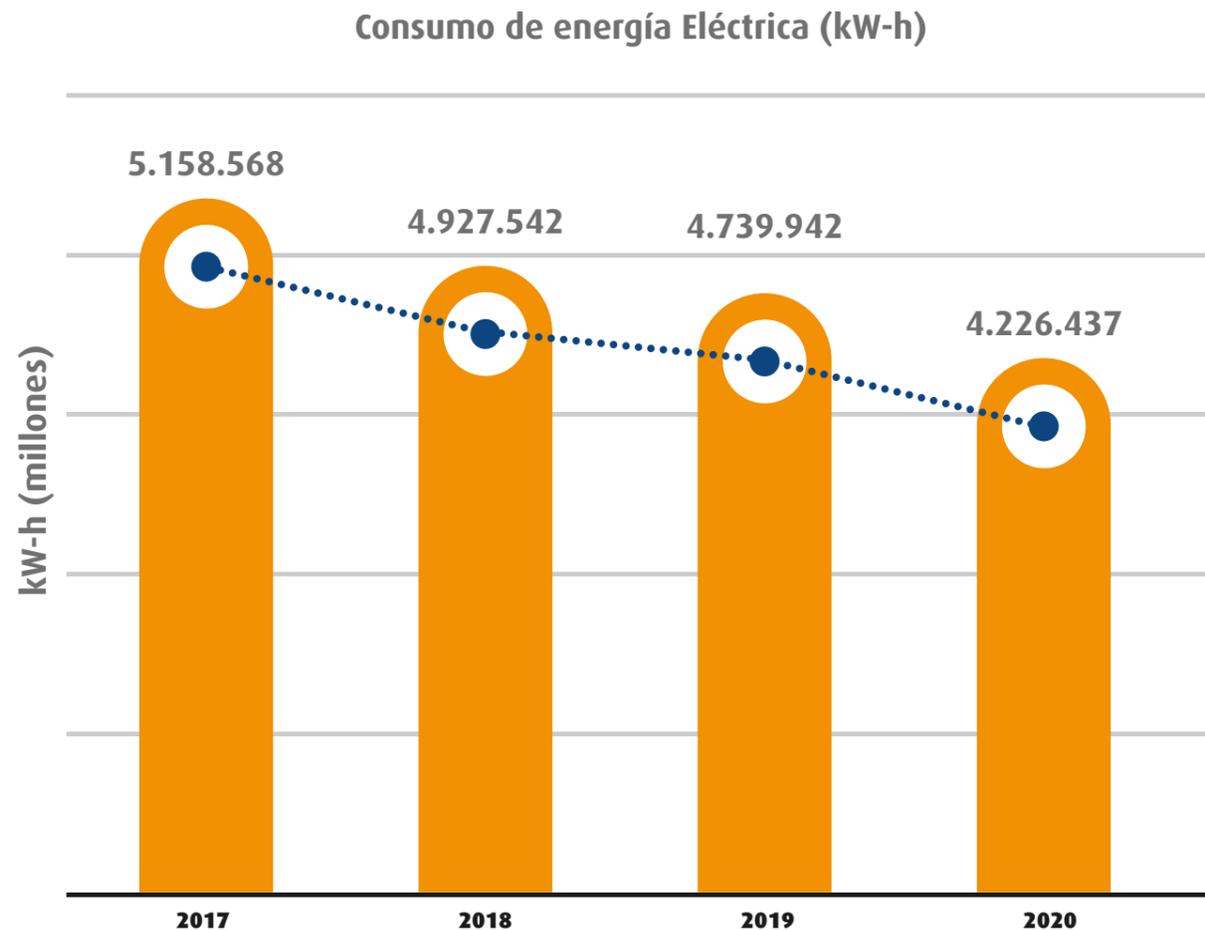
Los contenidos formativos destacados son:

- Operaciones con Ecoeficiencia: Uso eficiente y responsable de los recursos naturales (agua, energía eléctrica, papel y separación en la fuente de residuos sólidos)
- Productos y Servicios Verdes: Instrumentos para promover el financiamiento de programas que promuevan el uso sostenible de los recursos naturales renovables (líneas de crédito: CrediVerde Adaptación, CrediVerde Energía) (Seguro de Daños “Mi Inversión Protegida”)

Consumo de Energía Eléctrica

La reducción de energía eléctrica en el 2020 fue del 11%. Esta disminución está directamente asociada al teletrabajo desde mediados de marzo, y a la reactivación progresiva de operaciones de la red de oficinas durante la emergencia COVID-19.

Gráfica. 64 Consumo de energía eléctrica

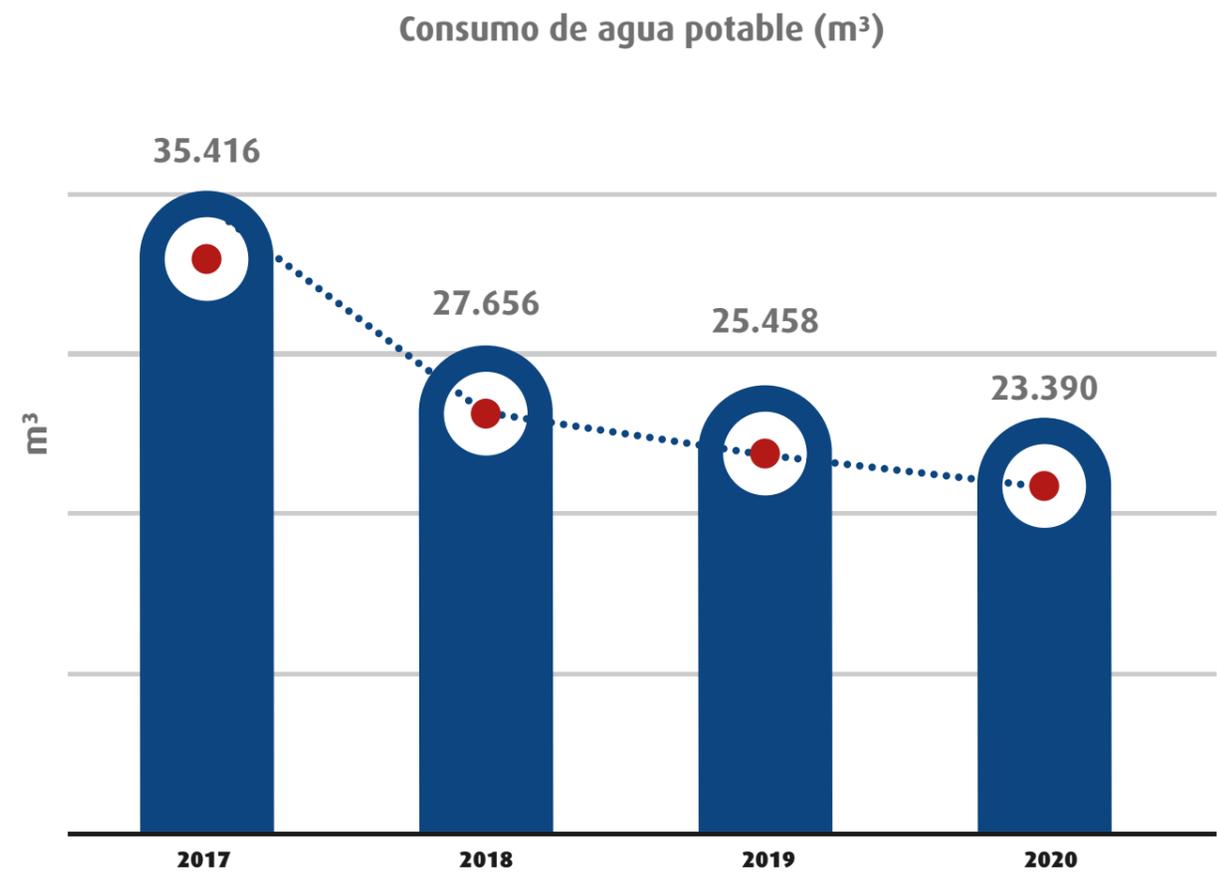


Consumo de Agua Potable ²³

En el 2020, logró un un ahorro del 8%, asociado a una disminución del consumo con respecto al 2019, la cual está directamente asociada al teletrabajo. Sin embargo, debido a la reactivación de operaciones en oficinas, se dio un aumento del consumo

de agua en la Red de Oficinas, a partir del mes de julio. Como consecuencia de las medidas sanitarias por la contingencia COVID-19. Por lo anterior, realizamos campañas internas compartiendo tips para el buen uso y manejo del recurso hídrico.

Gráfica. 65 Consumo agua



²³ El consumo realizado por Bancamía se da localmente desde las empresas prestadoras de servicio.



- 1
Acerca de Bancamía
- 2
Nuestro Gobierno Corporativo
- 3
Generamos Valor Social
- 4
Generamos Valor Económico
- 5
Generamos Valor Ambiental

Material Reciclable Dirección General

En alianza con la Asociación de Recicladores "Puerta de Oro Bogotá, durante el 2020 se donaron un total de 1.903 kg de materiales reciclable. Todos los materiales son comercializados con la industria para su disposición final (Chatarra, Cartón, Plástico, vidrio,

madera); de la compra de estos materiales, se realiza una donación del 50% a la Fundación del Quemado, y con los otros ingresos obtenidos se benefician los asociados de "Puerta de Oro Bogotá" en el mejoramiento de la calidad de vida de estos y sus familias.

Materiales y Residuos

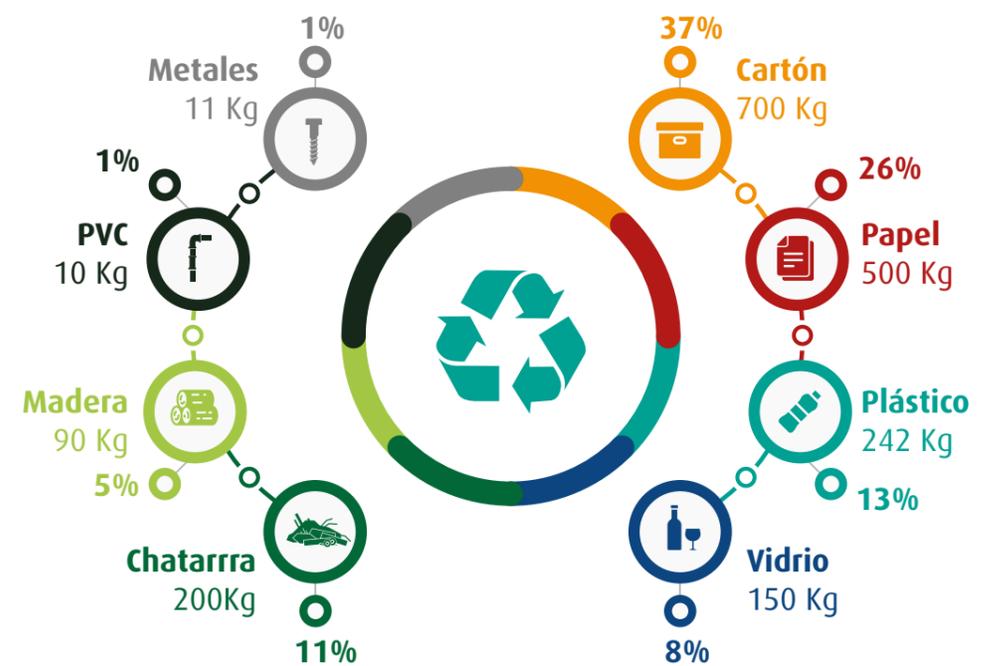
En el 2020, se realizó la campaña "Cero Plástico" con un alcance a Dirección General y la Red Comercial de oficinas.

Principales Logros:

- Cambio de vasos y mezcladores plásticos a materiales biodegradables, con lo cual logramos evitar el consumo de alrededor de 20 mil vasos plásticos en el 2020
- Entrega de set de cubiertos en Bambú biodegradables y vasos reutilizables para colaboradores de la Dirección General.

En Bancamía, realizamos una gestión integral de los residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el 2020 garantizamos la disposición final de 825 kilos de estos residuos, los cuales fueron almacenados por un gestor de residuos especializado y clasificados para evitar la contaminación, los daños o riesgos asociados a la salud humana y al ambiente.

Gráfica. 66 Materiales



En el 2020 generamos **1.903 Kg** de material potencialmente reciclable



1 Acerca de Bancamía

2 Nuestro Gobierno Corporativo

3 Generamos Valor Social

4 Generamos Valor Económico

5 Generamos Valor Ambiental

Huella de Carbono Corporativa

La huella de carbono es el indicador que cuantifica la cantidad total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que son liberadas de forma directa o indirecta a la atmósfera como consecuencia de las actividades de nuestra operación. Bancamía es consciente de su compromiso, por eso anualmente se realiza el cálculo de la Huella de Carbono Corporativa, tomando como fundamentos la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero- GHG Protocol WRI Y WBCSD²⁴.

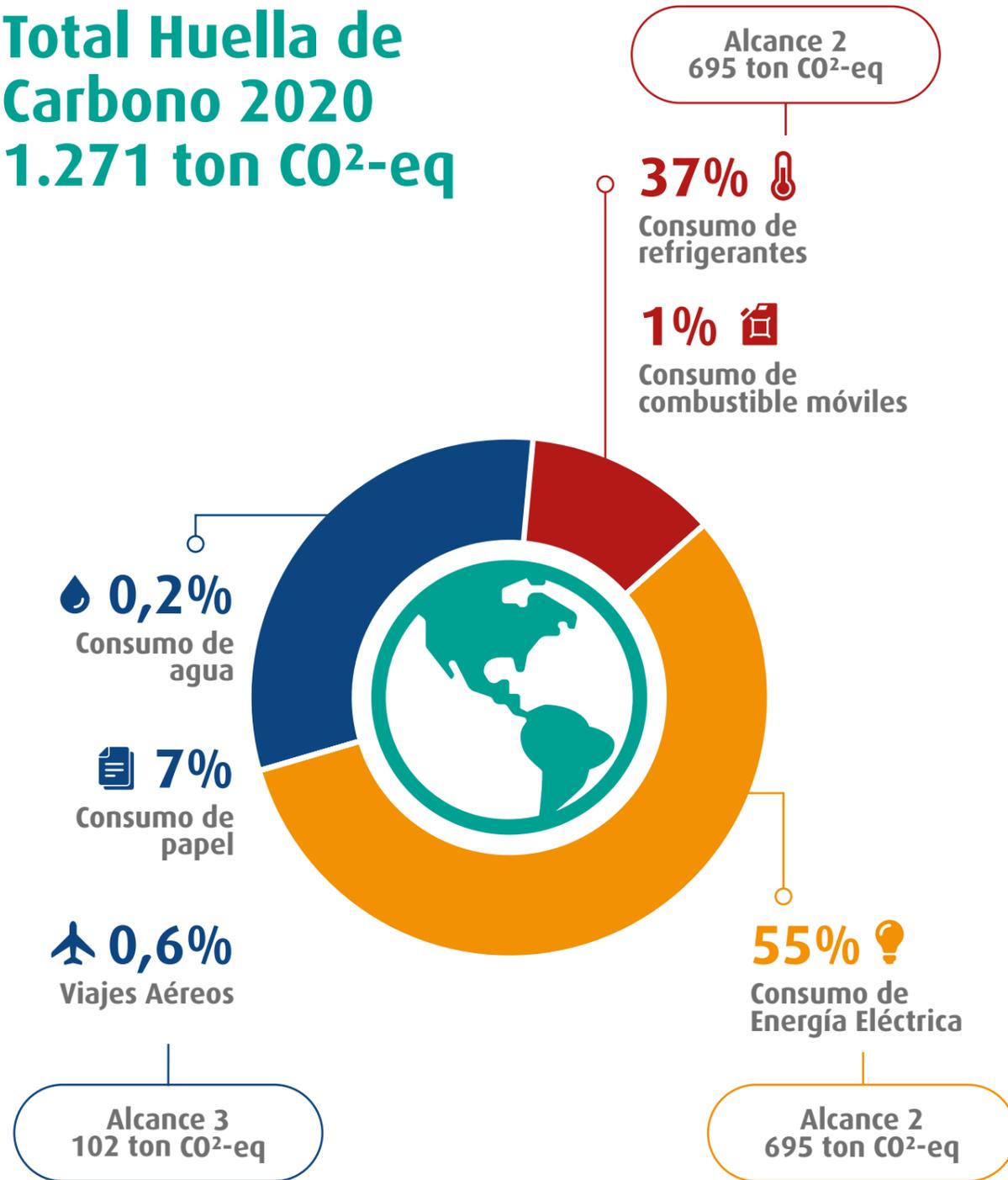
En Bancamía la Huella de Carbono representa una oportunidad de mejora para reducir el impacto ambiental que generan las actividades de nuestra operación directa e indirecta, relacionadas con las emisiones de GEI, es una herramienta que permite evaluar el desempeño ambiental para identificar y manejar ineficiencias ambientales.

²⁴ El Protocolo de gases de efecto invernadero (GHG Protocol) es la herramienta internacional más utilizada para el cálculo y comunicación del Inventario de emisiones GEI. Este ha sido desarrollado entre el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), junto con empresas, gobiernos y grupos ambientalistas de todo el mundo, con el fin de construir una nueva generación de programas efectivos y creíbles para abordar el cambio climático.



Gráfica. 67 Emisiones

Total Huella de Carbono 2020 1.271 ton CO²-eq



Alcance 1. La principal fuente de emisiones de gases GEI para el alcance 1, corresponden al consumo de refrigerantes de aire acondicionado, lo cual nos permite identificar una oportunidad de mejora para establecer soluciones alternativas para los refrigerantes que deterioran la capa de ozono, para reemplazar por tecnología limpia. Lo anterior, obedece a dar cumplimiento a las exigencias del Protocolo de Montreal, en las cuales Colombia se comprometió a eliminar el consumo de los clorofluorocarbonos (CFC) y otras Sustancias Agotadoras de Ozono (SAO) que tienen alto Potencial de Agotamiento de Ozono antes del 2030.

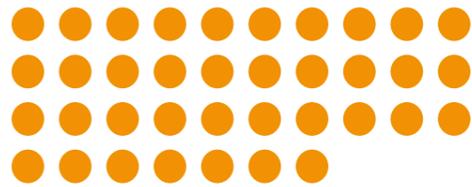
Alcance 2. Las emisiones indirectas del alcance 2, están asociadas a la generación de energía eléctrica consumida, las cuales disminuyeron considerablemente por el teletrabajo durante la emergencia COVID-19.

Alcance 3. 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 2020, a través de campañas de sensibilización interna, seguimiento y monitoreo de los indicadores de consumo.

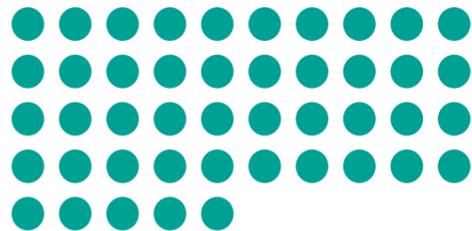


Distribución de la huella de Carbono por alcances

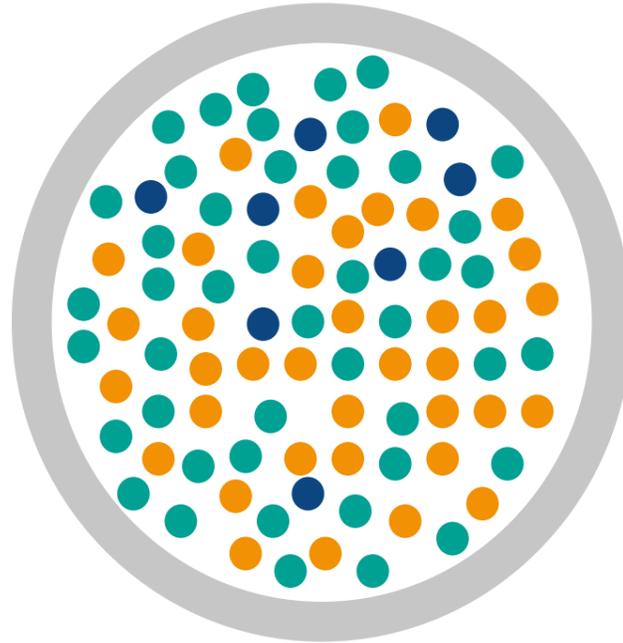
37% Alcance 1



55% Alcance 2

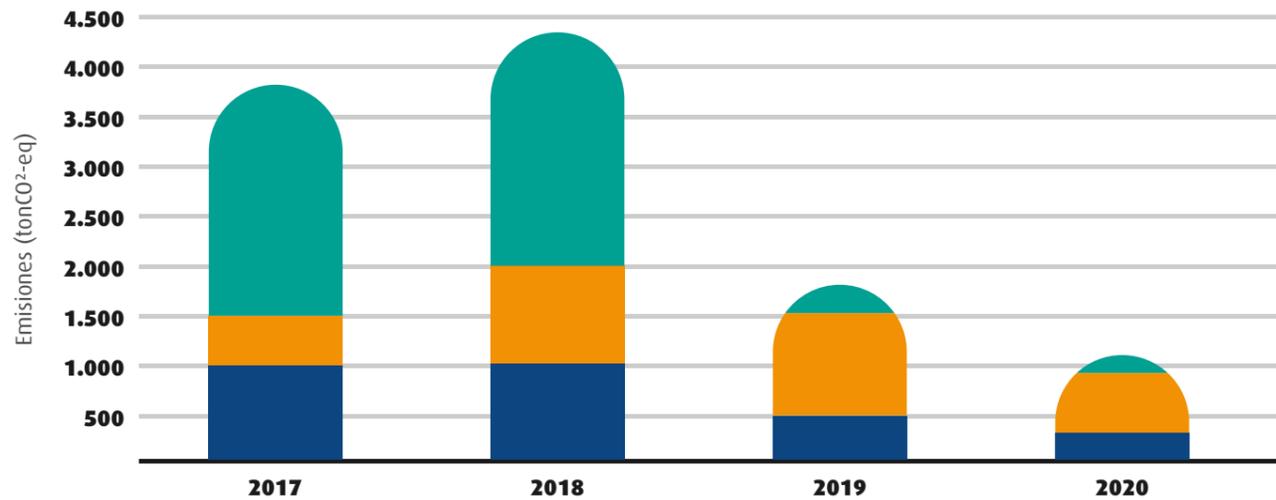


8% Alcance 3



Huella de Carbono (2017-2020)

■ Alcance 1 ■ Alcance 2 ■ Alcance 3



Premios y reconocimientos

El trabajo de todos en Bancamía se reflejó en siete premios obtenidos en el 2020, que reconocieron la gestión del banco en temas como sostenibilidad, equidad e inclusión, comunicaciones, innovación, digitalización y servicio al cliente.



Premio Fintech Americas a los innovadores financieros



Premio Portfolio en la categoría Servicio al Cliente por la digitalización y atención en medio de la pandemia



Premio del Women Economic Forum como una de las compañías icónicas que crean un mejor mundo para todos



Premio Cemex – Tec al programa Empropaz



Premio Asobancaria por la estrategia digital en beneficio de los microempresarios



Premio a la mejor pieza de comunicación por la iniciativa Nosotros con Ellas en el Ranking PAR Aequales 2020



Premio Andesco a la sostenibilidad



TABLA GRI

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	TEMA MATERIAL	PROPÓSITO BANCAMÍA	UBICACIÓN/CAPÍTULO	PÁGINA	INFORMACIÓN	OMISIÓN	ODS
CONTENIDOS GENERALES								
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN								
ESENCIAL GRI	Contenido 102-1 Nombre de la organización	N/A	N/A	BancaMía		Fundación Microfinanzas BBVA - BancaMía S.A		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	N/A	N/A	Cientes BancaMía				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-3 Ubicación de la sede	N/A	N/A	Tabla GRI		Cra. 9 # 66 - 25, Bogotá, Cundinamarca		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones	N/A	N/A	Cientes BancaMía - Tabla GRI		https://www.bancamia.com.co/ubicación		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica	N/A	N/A	BancaMía				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-6 Mercados servidos	N/A	N/A	BancaMía				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-7 Tamaño de la organización	N/A	N/A	Talento BancaMía - Estado de Resultados Acumulado				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 5 ODS 8
ESENCIAL GRI	Contenido 102-9 Cadena de suministro	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Creciendo con los proveedores				ODS 8
ESENCIAL GRI	Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Creciendo con los proveedores				ODS 8
ESENCIAL GRI	Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución	Gestión ambiental, social y de gobernanza	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13
ESENCIAL GRI	Contenido 102-12 Iniciativas externas	N/A	N/A	Preámbulo				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-13 Afilación a asociaciones	N/A	N/A	Preámbulo				
ESTRATEGIA								
ESENCIAL GRI	Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	N/A	N/A	Carta de la junta directiva. Carta del presidente ejecutivo.				
INDICADOR GRI	Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	N/A	N/A	Carta del presidente ejecutivo.				

ÉTICA E INTEGRIDAD								
ESENCIAL GRI	Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Transparencia y lucha contra la corrupción	N/A		Sistema de cumplimiento			
INDICADOR GRI	Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Transparencia y lucha contra la corrupción	N/A		Sistema de cumplimiento			
GOBERNANZA								
ESENCIAL GRI	Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-25 Conflictos de intereses	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	N/A	N/A		Gobierno corporativo			
INDICADOR GRI	Contenido 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	N/A	N/A		Carta de la junta directiva. Carta del presidente ejecutivo.	El informe de Gestión Sostenible 2020 presentado por Bancamía, así como, su proceso de materialidad fue aprobado por el comité directivo el xx de febrero de 2021.		

INDICADOR GRI	Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	N/A	N/A	Gobierno corporativo Carta de la Junta directiva				
INDICADOR GRI	Contenido 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	N/A	N/A	Gobierno corporativo				
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS								
ESENCIAL GRI	Contenido 102-40 Lista de grupos de interés	N/A	N/A	Sobre este informe				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	N/A	N/A	Talento BancaMía				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	N/A	N/A	Sobre este informe				BancaMía no cuenta con un ejercicio de identificación y selección de grupos de interés
ESENCIAL GRI	Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	N/A	N/A	Sobre este informe				Pese a que BancaMía lleva a cabo un relacionamiento constante con sus grupos de interés no ha desarrollado un enfoque de participación.
ESENCIAL GRI	Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	N/A	N/A	Sobre este informe				
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS								
ESENCIAL GRI	Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	N/A	N/A	Tabla GRI				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	N/A	N/A	Sobre este informe				

ESENCIAL GRI	Contenido 102-47 Lista de temas materiales	N/A	N/A	Sobre este informe				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-48 Reexpresión de la información	N/A	N/A	Sobre este informe Tabla GRI		Respecto al año 2019 no se realizó ningún cambio en la expresión de la información		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes	N/A	N/A	Sobre este informe				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-50 Periodo objeto del informe	N/A	N/A	Sobre este informe Tabla GRI		Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-51 Fecha del último informe	N/A	N/A	Sobre este informe Tabla GRI		2019		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes	N/A	N/A	Sobre este informe Tabla GRI		anual		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	N/A	N/A	Sobre este informe Tabla GRI		gestion.sostenible@bancamia.com.co		
ESENCIAL GRI	Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	N/A	N/A	Sobre este informe.				
ESENCIAL GRI	Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI	N/A	N/A	Tabla GRI				
ENFOQUES DE GESTIÓN								
GOBIERNO CORPORATIVO								
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Transparencia y lucha contra la corrupción	Transparencia y lucha contra la corrupción	Referentes de desarrollo económico y social	Sistema de cumplimiento				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2 Transparencia y lucha contra la corrupción	Transparencia y lucha contra la corrupción	Referentes de desarrollo económico y social	Sistema de cumplimiento				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Transparencia y lucha contra la corrupción	Transparencia y lucha contra la corrupción	Referentes de desarrollo económico y social	Sistema de cumplimiento				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Seguridad	Seguridad	Centrados en crear la mejor experiencia	Seguridad			Se omite el reporte de indicadores para este tema material de seguridad por temas de confidencialidad de Bancamía.	
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2 Seguridad	Seguridad	Centrados en crear la mejor experiencia	Seguridad				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Seguridad	Seguridad	Centrados en crear la mejor experiencia	Seguridad				

VALOR SOCIAL

ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Consumidor financiero	Consumidor financiero	Centrados en crear la mejor experiencia	Sistema de cumplimiento				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103.2 Consumidor financiero	Consumidor financiero	Centrados en crear la mejor experiencia	Sistema de cumplimiento				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Consumidor financiero	Consumidor financiero	Centrados en crear la mejor experiencia	Sistema de cumplimiento				
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 1. Innovación en el portafolio de productos y canales 2. Transformación digital e innovación	1. Innovación en el portafolio de productos y canales 2. Transformación digital e innovación	Ágiles, innovadores y colaborativos	Innovación digital				ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103.2 1. Innovación en el portafolio de productos y canales 2. Transformación digital e innovación	1. Innovación en el portafolio de productos y canales 2. Transformación digital e innovación	Ágiles, innovadores y colaborativos	Innovación digital				ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 1. Innovación en el portafolio de productos y canales 2. Transformación digital e innovación	1. Innovación en el portafolio de productos y canales 2. Transformación digital e innovación	Ágiles, innovadores y colaborativos	Innovación digital				ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 1. Gestión social y desarrollo de comunidades 2. Inclusión y acceso al sector financiero	1. Gestión social y desarrollo de comunidades 2. Inclusión y acceso al sector financiero	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social				ODS 2 ODS 4

ENFOQUE DE GESTIÓN	103.2 1. Gestión social y desarrollo de comunidades 2. Inclusión y acceso al sector financiero	1. Gestión social y desarrollo de comunidades 2. Inclusión y acceso al sector financiero	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social					ODS 2 ODS 4
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 1. Gestión social y desarrollo de comunidades 2. Inclusión y acceso al sector financiero	1. Gestión social y desarrollo de comunidades 2. Inclusión y acceso al sector financiero	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social					ODS 2 ODS 4
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento Bancamía					ODS 5 ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2 Gestión del Talento Humanos	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento Bancamía					ODS 5 ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento Bancamía					ODS 5 ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Creciendo con los proveedores	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Proveedores Bancamía					ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2 Creciendo con los proveedores	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Proveedores Bancamía					ODS 8
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Creciendo con los proveedores	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Proveedores Bancamía					ODS 8
VALOR ECONÓMICO									
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Generamos valor económico					ODS 8 ODS 9 ODS 11
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Generamos valor económico					ODS 8 ODS 9 ODS 11
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Generamos valor económico					ODS 8 ODS 9 ODS 11
VALOR AMBIENTAL									

ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2 Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-3 Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS								
VALOR SOCIAL								
EMPLEO								
INDICADOR GRI	Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 8
INDICADOR GRI	Contenido 401-3 Permiso parental	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 8
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA								
INDICADOR GRI	Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 8
INDICADOR GRI	Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 8
INDICADOR GRI	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 8
VALOR ECONÓMICO								
DESEMPEÑO ECONÓMICO								
INDICADOR GRI	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Estado de Resultados Acumulado				ODS 8 ODS 9 ODS 11

INDICADOR GRI	Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Entorno Macro Económico				ODS 8 ODS 9 ODS 11
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS								
INDICADOR GRI	Contenido 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Impacto en el desempeño económico de los clientes				ODS 8 ODS 9 ODS 11
INDICADOR GRI	Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Impacto en el desempeño económico de los clientes				ODS 8 ODS 9 ODS 11
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN								
INDICADOR GRI	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Proveedores BancaMía				ODS 8
VALOR AMBIENTAL								
MATERIALES								
INDICADOR GRI	Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
ENERGÍA								
INDICADOR GRI	Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
AGUA Y EFLUENTES								
INDICADOR GRI	Contenido 303-3 Extracción de agua	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
EMISIONES								
INDICADOR GRI	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
INDICADOR GRI	Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15
INDICADOR GRI	Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 13 ODS 15

RESIDUOS								
INDICADOR GRI	Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Gestión ambiental				ODS 11 ODS 13 ODS 15
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL								
INDICADOR GRI	Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	ANEXOS				ODS 8 ODS 9 ODS 11
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES								
INDICADOR GRI	Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Creciendo con los proveedores	Modelo de negocio sostenible	Proveedores BancaMía				ODS 8 ODS 9 ODS 11
CONTENIDOS SECTORIALES								
VALOR SOCIAL								
INDICADOR SECTORIAL	FS13. Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Gestión social y desarrollo de comunidades	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social				ODS 1 ODS 2 ODS 4 ODS 5
INDICADOR SECTORIAL	FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Gestión social y desarrollo de comunidades	Referentes de desarrollo económico y social	Inclusión, Diversidad y Derechos Humanos				ODS 1 ODS 2 ODS 4 ODS 5
INDICADOR SECTORIAL	FS16. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Gestión social y desarrollo de comunidades	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social				ODS 1 ODS 2 ODS 4 ODS 5
VALOR ECONÓMICO								
INDICADOR SECTORIAL	FS6. Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Generamos valor económico				ODS 9 ODS 11
INDICADOR SECTORIAL	FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Generamos valor económico				ODS 9 ODS 11
INDICADOR SECTORIAL	FS15. Política para el diseño justo y venta transparente de los productos y servicios financieros	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad financiera	Modelo de negocio sostenible	Generamos valor económico				ODS 9 ODS 11
VALOR AMBIENTAL								

INDICADOR SECTORIAL	FS1. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Productos verdes				ODS 13 ODS 15
INDICADOR SECTORIAL	FS2. Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Productos verdes				ODS 13 ODS 15
INDICADOR SECTORIAL	FS5. Interacciones con los clientes / socios comerciales en relación con Riesgos ambientales y sociales y oportunidades	Consumidor financiero	Más cliente, Más desarrollo	Productos verdes				ODS 9 ODS 11
INDICADOR SECTORIAL	FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio ambiental para cada línea desglosada por propósito	Gestión ambiental, social y de gobernanza.	Modelo de negocio sostenible	Productos verdes				ODS 13 ODS 15
CONTENIDOS PROPIOS								
VALOR SOCIAL								
INDICADOR PROPIO	Cliente digital	Transformación digital e innovación	Ágiles, innovadores y colaborativos	Impacto social				ODS 4 ODS 9 ODS 11
INDICADOR PROPIO	Personas atendidas en educación financiera con asesoramiento de objetivo.	Inclusión y acceso al sector financiero	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social				ODS 4 ODS 9 ODS 11
INDICADOR PROPIO	Talleres de educación financiera	Inclusión y acceso al sector financiero	Referentes de desarrollo económico y social	Impacto social				ODS 4 ODS 9 ODS 11
INDICADOR PROPIO	Educación financiera para colaboradores	Transformación digital e innovación	El mejor equipo la mejor empresa	BancaMía social				ODS 4 ODS 8 ODS 9 ODS 11
INDICADOR PROPIO	Mujeres BancaMía (clientes)	Inclusión y acceso al sector financiero	Referentes de desarrollo económico y social	Inclusión, Diversidad y Derechos Humanos				ODS 4 ODS 5 ODS 9 ODS 11
INDICADOR PROPIO	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 5 ODS 8
INDICADOR PROPIO	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión del Talento Humano	El mejor equipo la mejor empresa	Talento BancaMía				ODS 5 ODS 8
VALOR AMBIENTAL								
INDICADOR PROPIO	Desembolsos credi verdi Adaptación	Consumidor financiero	Más cliente, Más desarrollo	Productos verdes				ODS 13 ODS 15