**ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN:**

El primer nivel de la estructura de BANCOOMEVA está conformado así:

a) Las áreas orientadas a la Gestión Gerencial y Estratégica: La Presidencia. *Nota: Aunque cuentan con componentes estratégicos, las áreas de Riesgo y Gestión, Jurídico y Cumplimiento, y Gestión Humana, se agrupan por afinidad según la cadena de valor.*

b) Las áreas orientadas a atender la gestión de los procesos primarios, que son: (i) la Gerencia de Mercadeo y Experiencia del Cliente, (ii) la Vicepresidencia Comercial, (iii) la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, (iv) la Gerencia de Crédito, (v) la Gerencia de Operaciones, y (vi) las Gerencias Regionales.

c) Las áreas orientadas a gestionar los procesos de control del Banco y el Sector, que son: (i) la Vicepresidencia de Riesgo y Gestión, (ii) la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento, y (iii) la Gerencia de Auditoría.

d) Las áreas orientadas al Apoyo en el desarrollo de los servicios y procesos: (i) La Gerencia de Gestión Humana, (ii) La Gerencia de Transformación Organizacional, y (iii) La Gerencia de Tecnología.

**Funciones y Deberes**

Principales responsabilidades de los cargos del Equipo Directivo de Bancoomeva:

**Presidente:** Su mayor responsabilidad es garantizar el cumplimiento del objeto social y el crecimiento y desarrollo de la Organización. Definición de la estrategia del Banco y diseñar los planes de expansión y crecimiento del mismo. En particular es responsable de:

a. Asegurar y fortalecer la Unidad de Propósito, Dirección y Control, estructurando el Plan Estratégico que apruebe la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva del Grupo Empresarial Coomeva, velando por el cumplimiento de las metas cooperativas, corporativas y competitivas, garantizando la sostenibilidad, rentabilidad y crecimiento del Banco y del Sector Financiero.

b. Administrar y desarrollar alianzas para el desarrollo y posicionamiento del Banco, orientando y dirigiendo las Empresas del Sector Financiero donde se pueda lograr participación, con base en lo dispuesto por la Ley y los estatutos correspondientes.

c. Liderar la representación de los intereses del Sector Financiero del Grupo Coomeva frente a los entes de control estatales y/o gremiales.

d. Desarrollar la oferta de productos y servicios propios, incluyendo la negociación de presupuestos comerciales, fortaleciendo y complementando la oferta de valor de la Cooperativa, proponiendo acciones para su cumplimiento y haciendo seguimiento a los resultados de impacto hacia los asociados, incluyendo la venta cruzada hacia las demás empresas del Grupo, manteniendo y mejorando permanentemente de la percepción del servicio.

e. Decidir y garantizar el cumplimiento sobre recursos financieros, físicos, humanos y tecnológicos asignados a áreas y oficinas, incluyendo el cumplimiento de la ejecución presupuestal para el logro de los objetivos del Banco.

f. Implementar la Estrategia de las funciones corporativas en las áreas a su cargo: Mercadeo y Comercial, Administrativo y Financiero, Gestión Humana, Operaciones, Jurídico, Riesgo y Auditoria.

**Gerencia de Mercadeo y Experiencia al Cliente:** La gestión de los procesos de inteligencia de mercado y clientes; el diseño y administración del portafolio de soluciones, su ciclo de vida; los lineamientos de la estrategia de promoción, comercialización, segmentación y elaboración de ofertas por tipología de clientes y regiones; y el cumplimiento de la promesa de valor a los asociados y

usuarios. En particular es responsable de:

a. Liderar el conocimiento, las investigaciones de mercado, los lineamientos para el diseño de productos, incluyendo la creación y gestión de comunidades digitales, y la comunicación con los clientes actuales y potenciales.

b. Administrar la estrategia de mercadeo, posicionamiento y publicidad, incluyendo la negociación con medios y proveedores, y la producción de contenidos por medio de la agencia de publicidad interna.

c. Proponer e implementar la estrategia y gobierno de la Inteligencia de Negocio como elemento de decisión, articulando la implementación de soluciones.

d. Asegurar del posicionamiento de Bancoomeva en el Mercado Financiero.

e. Gestionar la experiencia y fidelización de los asociados frente a la marca en términos de mercadeo y servicio.

**Vicepresidencia Comercial:** El cumplimiento de las metas comerciales del Banco a través de la venta rentable de los productos y servicios, superando las expectativas y necesidades de los Asociados a Coomeva y Clientes para los segmentos persona natural y persona jurídica. En particular es responsable de:

a. Planear, crear y hacer seguimiento a las estrategias Comerciales para clientes actuales y potenciales, para el crecimiento de la base social y el volumen de negocio.

b. Definir y cumplir las metas y estrategias comerciales enfocadas al segmento persona natural y persona jurídica.

c. Administrar los procesos comerciales asegurando la excelencia en el servicio, los mejores niveles de productividad y el control de los riesgos operacionales.

d. Fomentar la interacción y generación de comunidades de consumo a través de canales propios, impulso comercial, promoción y comunicación personalizada, Venta y entrega de productos y servicios en canales propios, Administración de canales y puntos de atención.

e. Administrar el portafolio de productos y servicios; supervisando la administración de la relación comercial con los aliados estratégicos Nacionales, incluyendo empresas de Coomeva como la Cooperativa y Medicina Prepagada, realizando negociaciones de presupuesto de producto y evaluando la gestión y desempeño de ventas.

f. Dirigir las unidades de negocio de Bancoomeva, en Dirección Nacional, Regionales y Oficinas.

g. Implementar la Estrategia de la función corporativa en el área a su cargo.

**Vicepresidencia Financiera y Administrativa:** Maximizar el valor de los recursos financieros del Banco hacia sus inversionistas, proyectándolos y controlándolos financieramente hacia la generación de valor económico agregado, garantizando el cumplimiento de las metas financieras mediante el control y la administración de los recursos, la consistencia de la información contable, y la gestión de la tesorería, financiamiento e inversiones; además de la planeación, diseño y articulación de las estrategias administrativas y servicios de soporte que aseguren el nivel óptimo de los recursos internos, y el suministro eficiente y racional de los bienes y servicios requeridos en la operación de los procesos. En particular es responsable de:

a. Planear, ejecutar y realizar el seguimiento financiero, contable y tributario.

b. Asegurar el crecimiento Financiero y la Rentabilidad de la Empresa

c. Definir políticas para elaboración de presupuestos, gestión de estados financieros, seguimiento y administración del PyG.

d. Definir políticas para el seguimiento y control de liquidez, administración de ingresos, costos y gastos y gestión de las fuentes de fondeo.

e. Administrar la tesorería, la pagaduría y la gestión de cartera de créditos y vinculados.

f. Valorar y gestionar el portafolio de Inversiones empresariales y no empresariales, así como la evaluación financiera de las inversiones inmobiliarias

g. Entregar los lineamientos y realizar el seguimiento para el impacto en precio para los productos.

h. Garantizar la oportuna y completa generación de información financiera interna y dirigida a entes de control.

i. Realizar la administración y valorización de activos inmobiliarios, incluyendo la planeación y expansión de redes e infraestructura de servicios acorde con los lineamientos del comité de inversiones, y la gestión de obras, apertura y transformación de sedes y puntos de atención.

j. Administrar el abastecimiento, los contratos, la planeación y articulación de servicios entre empresas del GECC y con terceros, incluyendo sus acuerdos de niveles de servicio (ANS).

k. Administrar los programas de ahorro y demás funciones de logística interna (cajas menores, convenios de telefonía, servicios auxiliares).

l. Asegurar los procesos de integración y las mejores relaciones con el Grupo y con los entes de control.

**Gerencia de Operaciones:** Planear, diseñar y articular las estrategias operacionales que aseguren el nivel óptimo de productividad y que contribuyan a la generación de valor agregado a nuestros clientes, mediante la aplicación de mejores prácticas en los procesos para la prestación de productos y servicios

financieros personalizados, flexibles, y competitivos. En particular es responsable de:

a. Liderar el proceso de madurez de gobierno y modelo integrado de operación que asegure un soporte adecuado a la transaccionalidad de los productos y servicios del Banco, con procesos eficientes y agiles para la prestación de los servicios, impulsando iniciativas de automatización y simplificación que aporten ganancias sostenidas de eficiencia, según las necesidades del Banco.

b. Administrar los procesos operativos asegurando la excelencia en el servicio, los mejores niveles de productividad y el control de los riesgos operacionales.

c. Asegurar que los proyectos y procesos de la operación están alineados con la estrategia de la compañía y contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

d. Asegurar los procesos de integración y las mejores relaciones con el Grupo y con los entes de control.

**Gerencia de Crédito:** Asegurar la calidad y oportunidad de la colocación de créditos, de acuerdo a los parámetros de riesgo establecidos en todos los segmentos y mercados. En particular es responsable de:

a. Velar por que existan y se apliquen adecuadamente políticas, estrategias, metodologías y reglas de actuación para el análisis de las solicitudes de créditos recibidas, dando respuesta oportuna a cada una de ellas.

b. Garantizar la calidad y oportunidad en los informes del área de otorgamiento a los Entes de Control, Junta directiva y Presidencia.

**Vicepresidencia Riesgo y Gestión:** Gestionar el sistema de gestión del riesgo inherente a la actividad financiera, incluyendo el riesgo estratégico, de liquidez, de mercado, operativo, de crédito, y lavado de activos, orientados a proteger los intereses de la entidad, además del recaudo de cartera en todas sus fases. En particular es responsable de:

a. Liderar la definición, implementación, administración, valoración, evaluación y monitoreo de los sistemas de gestión de riesgo.

b. Asegurar la definición, ejecución y seguimiento de la estrategia.

c. Asegurando el modelo de gobierno, los procesos, la tecnología, apropiando la regulación y las capacidades en el capital humano requeridos para la gestión exitosa de la cartera, especialmente la administración de los niveles de cobranza y riesgo, la analítica de la información, la segmentación de asociados y clientes, la gestión operativa, el monitoreo y seguimiento a los resultados y niveles de recuperación, así como la mejora continua.

d. Garantizar la calidad y oportunidad en los informes del área de riesgos a los Entes de Control, Junta Directiva, la Presidencia, así como las respuestas tramitadas desde el área a los usuarios.

**Gerencia Jurídica y de Cumplimiento:** Prestar una asesoría jurídica eficiente, preventiva y oportuna a las diferentes áreas, permitiendo el desarrollo de las actividades constitutivas de su objeto, ajustado a las disposiciones que regulan la actividad y funcionamiento de los establecimientos vigilados por la Superintendencia Financiera, además gestionando lo respectivo al área de cumplimiento. En particular es responsable de:

a. Apoyar y hacer seguimiento a los estamentos de Gobierno Corporativo, incluyendo el monitoreo frente a la implementación y transparencia de los mecanismos internos de buen gobierno, el soporte a la Asamblea, la Junta Directiva y Presidencia en todos los aspectos jurídicos de la dirección, control y gestión administrativa.

b. Realizar la prospectiva jurídica, incluyendo la identificación y seguimiento de los cambios en el entorno legal que podrían impactar el sector de negocio, emitiendo los lineamientos que apoyen la integración de las nuevas disposiciones y/o restricciones legales.

c. Asesorar cualquier gestión legal de la organización, incluyendo la contratación interna, defendiendo los intereses y derechos del Banco y el Sector Financiero.

d. Dar apoyo jurídico a las actividades y procedimientos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT.

e. Estableciendo relaciones adecuadas con los organismos de inspección, vigilancia y control.

**Gerencia de Auditoria:** Gerenciar las actividades de auditoría interna, planeando, diseñando y controlando el plan anual y la estrategia, para el Banco y el sector Financiero, dando cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias, mejorando las operaciones, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos. En particular es responsable de:

a. Realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del Sistema de Control Interno.

b. Evaluar las transacciones y los procedimientos de control involucrados en los diferentes procesos o actividades de Bancoomeva.

c. Revisar los procedimientos adoptados por la administración para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.

d. Contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de Bancoomeva.

e. Hacer seguimiento a los controles establecidos por Bancoomeva, mediante la revisión de la información contable y financiera.

f. Presentar comunicaciones e informes periódicos al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

g. Al cierre de cada ejercicio presentar un informe de los resultados de la labor de Auditoría Interna.

**Gerencia de Transformación Organizacional**: será responsable por planear, diseñar e implementar el plan estratégico y las estrategias de transformación para maximizar la potencialidad del Banco hacia los asociados, clientes, desde su capital organizacional, especialmente en las siguientes áreas de

interés:

a. **Gestión de la Innovación**: Generar capacidades organizacionales diferenciadoras enfocadas en la experiencia de servicio y a la orientación al resultado, coliderando con Gestión Humana la implementación de la cultura de innovación como comportamiento esperado.

b. **Arquitectura Empresarial**: Facilitar la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo de gestión y el Sistema de Gestión Integral, del Diseño organizacional, y los procesos ligados a la mayor productividad y eficiencia (incluyendo el modelo Lean).

c. **Proyectos**: Asegurar que los proyectos están alineados con la estrategia de la compañía, cumplan con la metodología PMI y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Gerencia de Gestión Humana**: Será responsable por planear, diseñar y controlar el plan estratégico y las estrategias para maximizar la potencialidad y rentabilidad del Capital Humano, especialmente en las siguientes áreas de interés:

a. **Gestión Administrativa del capital humano**: Administrar procesos, funciones y servicios de forma integrada y efectiva, contribuyendo al logro de la estrategia.

b. **Gestión del Talento**: Desarrollar en nuestros colaboradores las competencias que permitan consolidar la experiencia de servicio como un factor diferenciador y la orientación a los resultados.

c. **Gestión del Compromiso**: Materializar las condiciones adecuadas para lograr la alineación de nuestros colaboradores con la estrategia de Bancoomeva, garantizando un alto sentido de pertenencia, orgullo y altos niveles de productividad.

d. **Gestión del Liderazgo**: Desarrollar líderes integrales que inspiran al equipo de trabajo para transformar un extracultura día a día y lograr resultados extraordinarios.

e. **Gestión de la Cultura Organizacional**: Transformar la cultura generando capacidades organizacionales diferenciadoras enfocadas en la experiencia de servicio y a la orientación al resultado.

**Gerencia de Tecnología:** Gestiona la utilización de tecnología de punta para la prestación de productos y servicios financieros personalizados, flexibles, y competitivos, asegurando la eficiencia de los recursos de tecnologías de la información en el Banco y el Sector Financiero, movilizándolos hacia la transformación digital y la adopción de capacidades digitales y de tecnología, contribuyendo al incremento de la productividad y a la generación de valor agregado a nuestros clientes. En particular es responsable de:

a. **Tecnologías de la Información,** incluyendo la gestión de políticas, el liderazgo del plan estratégico de tecnología, el desarrollo del modelo de gestión para la innovación tecnológica, la gestión del portafolio de servicios y productos a prestar, y la cultura de tecnología de la información, asegurando los procesos de integración y las mejores relaciones con el GECC y con los entes de control.

b. **Transformación digital,** garantizando la unidad de dirección, propósito y control para las capacidades y canales digitales, implementando las estrategias transversales que permitan alcanzar el mapa de ruta digital del grupo.

**Gerente Regional, Representante del Banco a nivel Regional.** Es el responsable de planear, definir, dirigir y controlar las estrategias comerciales en la Regional a cargo, que dinamicen los productos de captación, colocación, saldo de cartera y banca electrónica, con el fin de dar cumplimiento a las metas comerciales, de servicio y de resultados financieros, establecidas por la Dirección Nacional, garantizando el cumplimiento de la promesa de valor a los asociados y clientes, así como el crecimiento y desarrollo sostenido de la regional, En particular es responsable de:

a. Alineación y Control Estratégico: Desplegando el direccionamiento estratégico nacional en prioridades e iniciativas estratégicas para la regional y las oficinas, asegurando el seguimiento de los tableros de gestión, participando en el desarrollo y comunicación a la regional, analizando y aportando la información en los componentes requeridos, operacionalizando las disposiciones y decisiones estratégicas acordadas o requeridas por la Dirección Nacional, haciendo seguimiento y revisión a los procesos estratégicos.

b. Gestión de Mercadeo y de Experiencia: Solicitando el desarrollo de la oferta de productos y servicios propios en la región (con la Gerencia de Estrategia y Experiencia), en especial los ligados a captación, colocación, saldo de cartera, calidad de la cartera y banca electrónica, haciendo seguimiento a los resultados en la prestación del servicio, atendiendo a los asociados y clientes en situaciones especiales con el fin de hacer retención proactiva, ejecutando las estrategias definidas para retención, con el fin de mantener y mejorar permanentemente la percepción del servicio hacia los asociados y clientes.

c. Gestión Comercial: Realizando la negociación de presupuestos de la regional y sus oficinas, haciendo seguimiento a los resultados al desempeño de ventas, proponiendo acciones para el cumplimiento, apoyando el crecimiento de su base social (asociados y clientes), asegurando las ventas cruzadas e incrementando el uso y tenencia del número de productos por asociado y cliente.

d. Gestión Financiera: Responder por el logro de las metas de resultados financieros de la regional, en cuanto generación de utilidades y obtención de recursos para la prestación de los servicios y la permanencia de la organización en el tiempo.

e. Implementando las estrategias de las funciones nacionales en áreas a su cargo: Riesgo, Jurídico, Auditoría, Gestión Humana, Operaciones y Administrativo.