

2021



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

Elaboración y Coordinación General

Sandra María Orozco
Vicepresidente Nacional de Riesgo y Gestión
Bancoomeva

Claudia Sorayda Torres
Gestora de Gestión Integral Bancoomeva

Elaboración, apoyo y asesoría

María Rita Valencia
Gerente Corporativa Educación y Democracia
Cooomeva

Coordinación Editorial

Juan Esteban Ángel
Gerente Nacional Corporativo de Relaciones
Institucionales y Comunicaciones
Miembro Comité Corporativo de RSE
Grupo Coomeva

**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL**

2021



ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

| JUNTA DIRECTIVA BANCOOMEVA

Principales

Alfredo Arana Velasco
Alfredo Eduardo Rincón Angulo
León Darío Villa
Eduardo José Victoria Ruiz
Daniel Castellanos García

Suplentes

Gilberto Quinche Toro
Luis Mario Giraldo Niño
Luis Carlos Lozada Bedoya
Giuliano Morini Calero
Julián Benavides Franco

| ADMINISTRACIÓN

Presidente

Vicepresidente de Riesgo y Gestión
Vicepresidente Comercial
Vicepresidente Financiero y Administrativo
Gerente Nacional de Crédito
Gerente Nacional de Operaciones
Gerente Nacional de Tecnología
Gerente Nacional de Gestión Humana
Gerente Nacional Jurídico
Gerente Nacional Auditoría
Gerente Nacional de Mercadeo y Experiencia al Cliente
Gerente Nacional Transformación Organizacional
Gerente Regional Cali
Gerente Regional Bogotá
Gerente Regional Caribe
Gerente Regional Medellín
Gerente Regional Palmira
Gerente Regional Eje Cafetero

Hans Theilkuhl

Sandra María Orozco Agudelo
Camilo Alfonso Vargas Díaz
José William Zapata García
Nelly Adriana Rodríguez
Erika Plata Otavo
José Miguel López Barbosa
María Patricia Díaz
Johana Maribel Gil Villegas
Mónica Botina Faiffield
Eduardo Calderón Vargas
Marcela Beatriz Bueno Hoyos
Claudia Patricia Restrepo Chaparro
María Camila Macías Acuña
Rubén Alberto Daza Amaya
Adriana María Zapata Tabares
Julio César Gómez
Hernán Saldarriaga Ramírez

| REVISORÍA FISCAL

PricewaterhouseCoopers Ltda.

CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| Mensaje del Presidente de Bancoomeva..... | 6 |
| Acerca del informe..... | 7 |
| 1. QUIÉNES SOMOS | 9 |
| 2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD | 13 |
| 3. COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD | 19 |
| 1. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL | 20 |
| Asunto 1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética..... | 21 |
| 2. FACILITAMOS LA VIDA | 39 |
| Asunto 2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes..... | 40 |
| 3. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE | 51 |
| Asunto 3.1 Gestión del Talento..... | 53 |
| Asunto 3.2 Gestión del Liderazgo..... | 59 |
| Asunto 3.3 Gestión de la Cultura..... | 60 |
| Asunto 3.4 Gestión del Compromiso..... | 62 |
| 4. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS | 75 |
| Asunto 4.1 Gestión de alianzas..... | 77 |
| Asunto 4.2 Gestión sostenible de proveedores..... | 79 |
| 5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA | 81 |
| Asunto 5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible..... | 82 |
| 6. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA | 88 |
| Asunto 6.1 Gestión de consumo responsable..... | 89 |
| Asunto 6.2 Banca digital - cero papel..... | 92 |
| 7. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS | 97 |
| Asunto 7.1 Compromiso con la comunidad..... | 98 |
| Asunto 7.2 Aporte al impacto económico y social del Grupo Coomeva..... | 101 |
| 4. RECONOCIMIENTOS | 102 |
| Anexo 1: Tabla de contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial..... | 104 |



MENSAJE DEL **PRESIDENTE DE BANCOOMEVA**

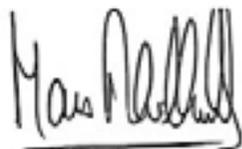
Durante el año 2021 continuamos con el plan de fortalecimiento del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad, alineado corporativa y coherentemente con el Direccionamiento Estratégico, el cual se materializa en tres grandes impulsores de alto impacto para nuestros grupos de interés y la gestión organizacional presente y futura. Nos enfocamos en:

- Contribuir aportando al mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros grupos de interés, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y una considerable inversión en procesos educativos. En alianza con la Fundación Los del Camino realizamos jornadas de educación, prevención y desarme en 25 ciudades del país, entregando más de 4.000 kits escolares para niños entre los 4 y 14 años de zonas vulnerables, con el fin de prevenir el delito desde la niñez a través de actividades que integran talleres de valores. Asimismo, continuamos contribuyendo al CEII (Centro de Enseñanza Integral Infantil) con la construcción del muro y malla dando seguridad perimetral como gran prioridad, algunas adecuaciones locativas y apoyando el programa de intervención a 100 niños adscritos al CEII.
- Cuidar con acciones de preservación del medio ambiente, enfocadas a la optimización de recursos, en especial volcados a los entornos digitales. Para preservar la vida del Planeta con consumo responsable, en alianza con la Fundación Amatea realizamos jornadas de siembra y reforestación de parques naturales a nivel nacional.
- Crecer con acciones responsables para contribuir al desarrollo económico de nuestros diferentes grupos de interés. Participamos en las campañas “Activemos nuestro ADN solidario” lideradas por el Grupo Coomeva para apoyar a comunidades menos favorecidas afectadas por la pandemia.

Nos comprometimos con el fortalecimiento del aprendizaje y la educación financiera de nuestros asociados, clientes, usuarios y colaboradores; por esto contamos con un Programa de Educación Financiera a través del cual fomentamos el ahorro, brindamos consejos que los ayudan a tomar decisiones financieras informadas e inteligentes para facilitar un mejor manejo de sus recursos, lograr sus sueños y vivir con tranquilidad en el presente, construyendo un mejor futuro. El Programa de Educación Financiera ha desarrollado sus campañas y actividades a través de los siguientes medios de comunicación: Internos (Intranet, correo electrónico, redes sociales, webinars, video cápsulas) y externos (Portal público, correo electrónico, redes sociales, SMS, webinars, videos).

Para el año 2022 continuaremos fortaleciendo nuestros asuntos materiales con especial foco en educación financiera, educación para prevenir el delito desde la niñez y sostenibilidad ambiental, buscando contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible, y al crecimiento del país, creando capacidad en la comunidad y protegiendo el medio ambiente.

Cordialmente,



Hans Theilkuhl
Presidente Bancoomeva

G4-1, COP19

ACERCA DE ESTE INFORME

G4-17, G4-18, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4- 28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48

En Bancoomeva presentamos nuestro undécimo Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas. El propósito es dar a conocer a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los resultados de nuestra gestión y avance en los compromisos corporativos durante el año 2021, con alcance a todos los niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Este informe está alineado con la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, de conformidad Esencial y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que su contenido informa acerca de la gestión desarrollada frente a los asuntos materiales definidos con nuestros grupos de interés.

Nuestro Informe de Sostenibilidad puede ser consultado en nuestra página web:

www.bancoomeva.com.co/sostenibilidad

Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación de la opción Esencial y del nivel Avanzado, y todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales en la empresa.



En el año 2021 no se registran consecuencias relacionadas con reexpresiones de memorias anteriores. Es importante mencionar que en el año 2021 se generaron cambios en la definición de algunos de los asuntos materiales.

Para una mayor información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, por favor contactar a:

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, contactar a:

Nombre: Sandra María Orozco Agudelo
Cargo: Vicepresidente de Riesgo y Gestión Bancoomeva
Dirección: Avenida Pasoancho N° 57-50. Piso 2.
Teléfono: (+57) 602 333 0000 • Extensión 31318
Correo electrónico: sandram_ozzco@coomeva.com.co
Ciudad: Santiago de Cali, Colombia



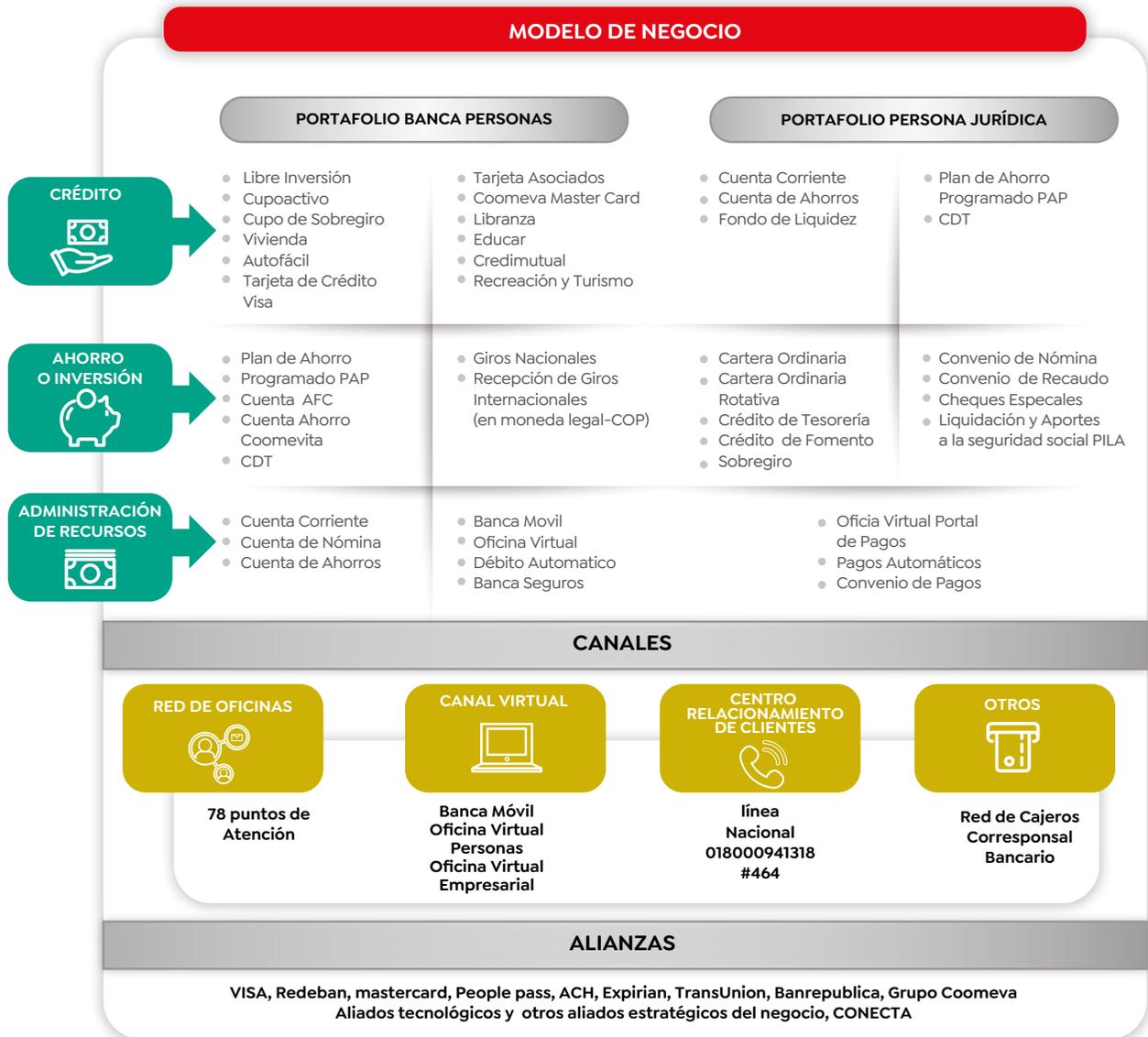
1 | QUIÉNES SOMOS

Bancoomeva es una empresa creada en el año 2011 por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, en Colombia, con el objeto de servir primordialmente a sus asociados, cuya atención constituye la prioridad comercial para el Banco y también con el propósito de prestar sus servicios a sectores de la población colombiana afines a la estrategia.

En Bancoomeva actuamos alineados con la misión del Grupo Coomeva de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y solidario, y a la construcción de capital social en Colombia, enfocados en entregar soluciones financieras acordes con las necesidades y expectativas de nuestro mercado objetivo, que generen valor, y aplicando principios éticos y solidarios.



NUESTRO **MODELO DE NEGOCIO**



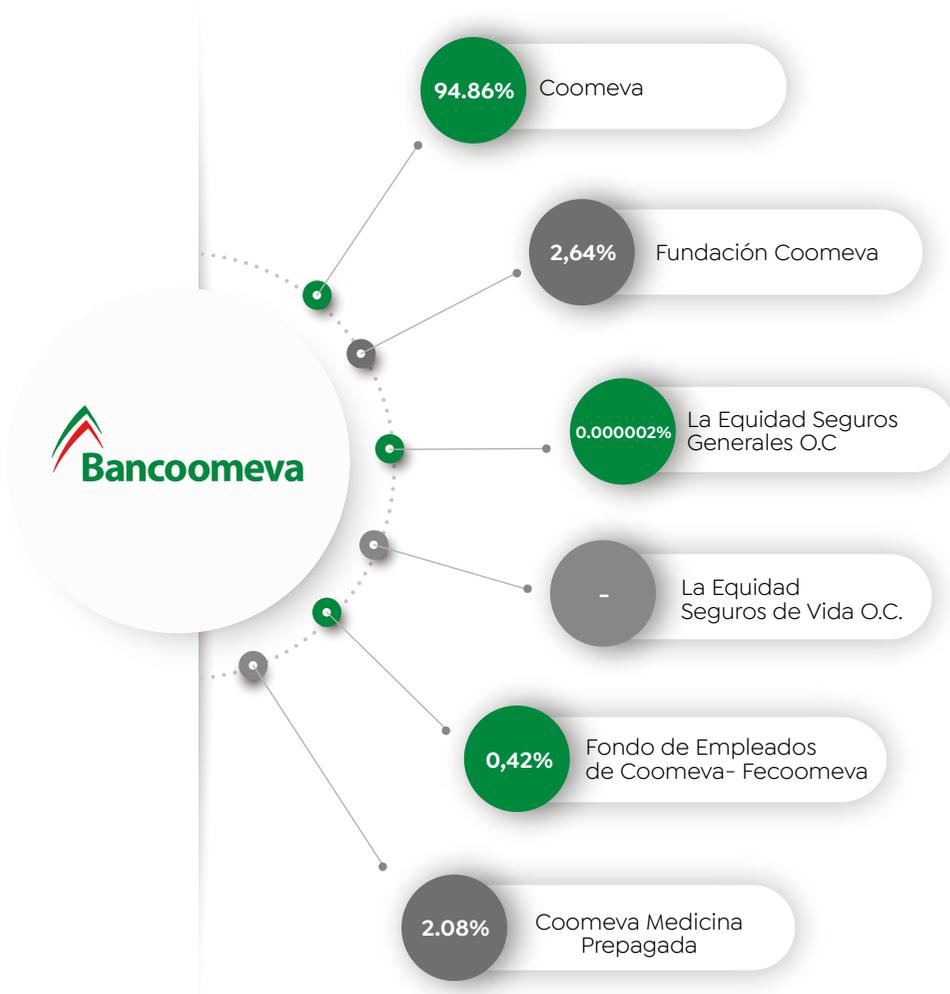
G4-4, G4-9

El modelo de negocio de Bancoomeva se compone del portafolio de productos para Banca Persona y Empresarial, los canales transaccionales y de atención, las alianzas de generación de valor y el excelente servicio de un conjunto de profesionales capacitados en modelos de gestión comercial para lograr con ello nuestra promesa de facilitar la vida a nuestros asociados y clientes, siempre con el propósito común de Crecer Juntos.

Ofrecemos cobertura nacional entregando estas soluciones a través de nuestra red de 78 oficinas. Tenemos presencia en 24 departamentos y 43 ciudades de Colombia. Estamos distribuidos en seis regionales: Cali, Medellín, Caribe, Eje Cafetero, Bogotá y Palmira. Nuestro domicilio principal está ubicado en la ciudad de Cali, Colombia.

G4-5, G4-6, G4-8, G4-9

COMPOSICIÓN ACCIONARIA



Somos una entidad de naturaleza privada, legalmente constituida y debidamente autorizada para desarrollar actividades de intermediación financiera

INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO: COMPOSICIÓN ACCIONARIA

31 de diciembre de 2021

| Accionista/Período sobre el que se informa | Número de Acciones | Partic. Directa |
|--|--------------------|-----------------|
| Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia - Cooomeva | 47.242.124 | 94.86% |
| Fundación Cooomeva | 1.316.234 | 2.64% |
| La Equidad Seguros Generales O.C. | 1 | 0.000002% |
| La Equidad Seguros de Vida O.C. | - | - |
| Fondo de Empleados de Cooomeva Fecoomeva | 207.479 | 0.42% |
| Cooomeva Medicina Prepagada S.A. | 1.037.601 | 2.08% |
| Total Acciones | 49.803.439 | 100% |



CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE 2021

- Clasificamos dentro de las 50 marcas de servicios más valiosas, ocupando el puesto 17, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding.
- Consolidamos la estrategia digital con canales no presenciales y servicios autogestionables para nuestros clientes, con lo cual evitamos desplazamientos a oficinas y mejoramos la experiencia del cliente.
- Ampliamos la cobertura para la atención a nuestros clientes, con la red de corresponsalía vía Baloto.
- Fortalecimos el proceso de recuperación de cartera.
- Implementamos el marco regulatorio para la operación del gobierno de ciberseguridad, según la Circular Externa 007 de 2018 de la Superfinanciera de Colombia.
- Nuestra Salud de Marca evolucionó positivamente en todos los indicadores, siendo hoy más reconocida a nivel nacional según los informes de Ibope. En el 2021 los principales indicadores de la marca crecieron de la siguiente forma: Awareness +270pb, y TOM +241pb.
- Bancoomeva ocupó el puesto 10 en el ranking de los mejores lugares para trabajar en Colombia, realizado por Great Place to Work.

G4-7, G4-13, COP2

“Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato”.

G4-11



2

**NUUESTRO ENFOQUE
DE SOSTENIBILIDAD**

2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



Entendemos la sostenibilidad como el resultado de una actuación socialmente responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad.

Es así como ubicamos la Responsabilidad Social Empresarial como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

NUESTRA **POLÍTICA DE RSE**

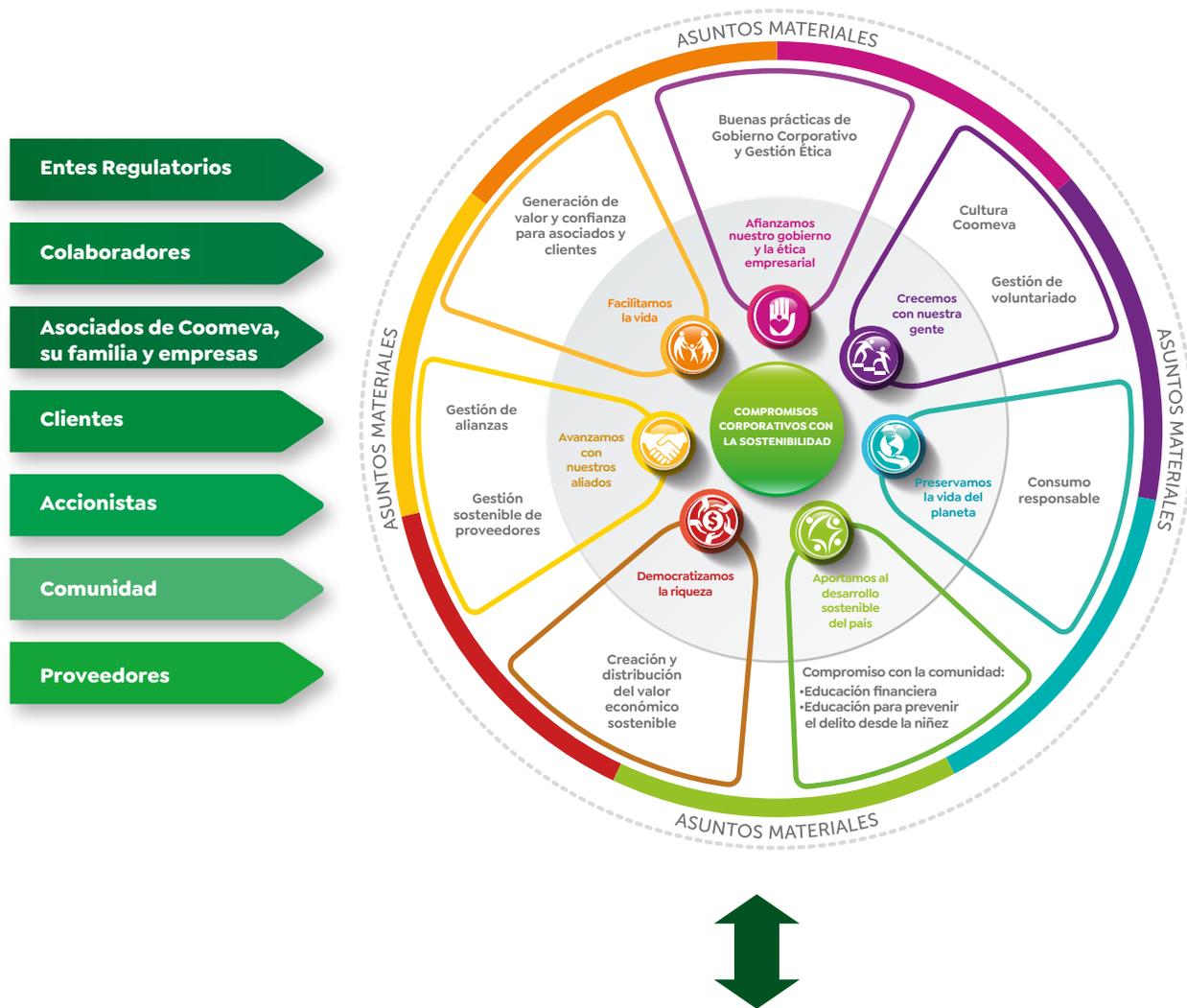
Es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.



El enfoque y gestión de sostenibilidad contenido en el esquema anterior aplica para la totalidad de los asuntos materiales que se describen en el presente informe.

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y ASUNTOS MATERIALES

Cada compromiso con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se responde mediante los asuntos materiales relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.



REFERENTES INTERNACIONALES



IMPULSAMOS CAMBIOS:

La sostenibilidad se materializa en tres grandes impulsores que son relevantes, oportunos y de alto impacto para nuestros grupos de interés y la gestión de Bancoomeva presente y futura. Con estos impulsores

aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, relacionados con educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, y producción y consumo responsables.

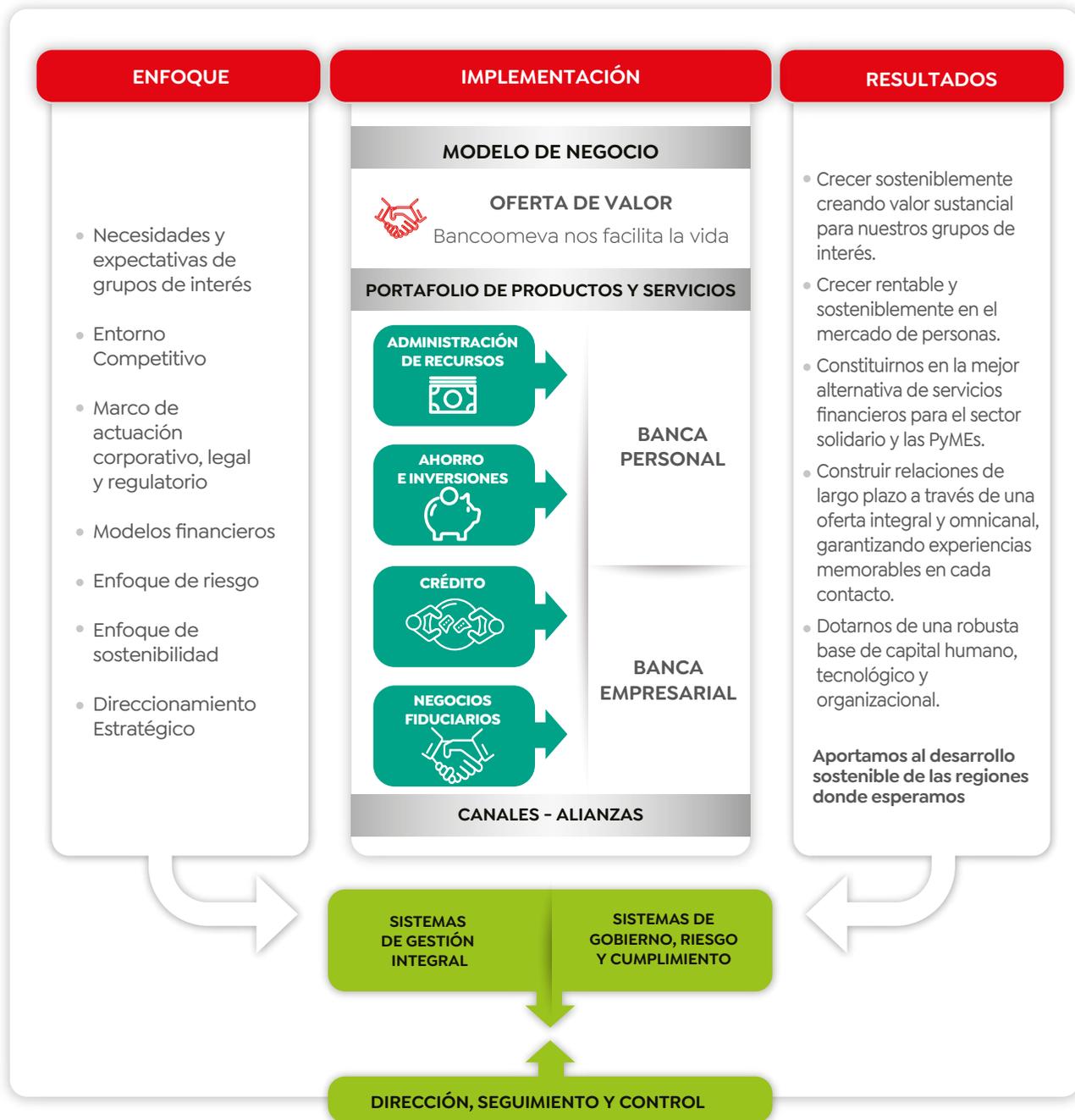


Los grupos de interés y los asuntos materiales se definen y se actualizan en los Comités de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad Corporativo, en los que participamos mensualmente y que están liderados por la Gerencia de Educación y Democracia de Coomeva.

G4-19, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, COP21

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos se encuentran debidamente alineados con la Estrategia a través de nuestros procesos, y desde la cual se genera cultura; todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gestión Integral y un Sistema de Gobierno Corporativo que dinamiza la gestión, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.





Se destaca en el último año la definición de iniciativas corporativas que impulsan a todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a trabajar de manera integrada y focalizada en los pilares de la sostenibilidad, para posicionar al Grupo y cada una de sus empresas como una organización que impacta socialmente a sus grupos de interés.



3

**COMPROMISOS CORPORATIVOS
CON LA SOSTENIBILIDAD**



COMPROMISO 1
AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO
CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



ASUNTO 1.1 | BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

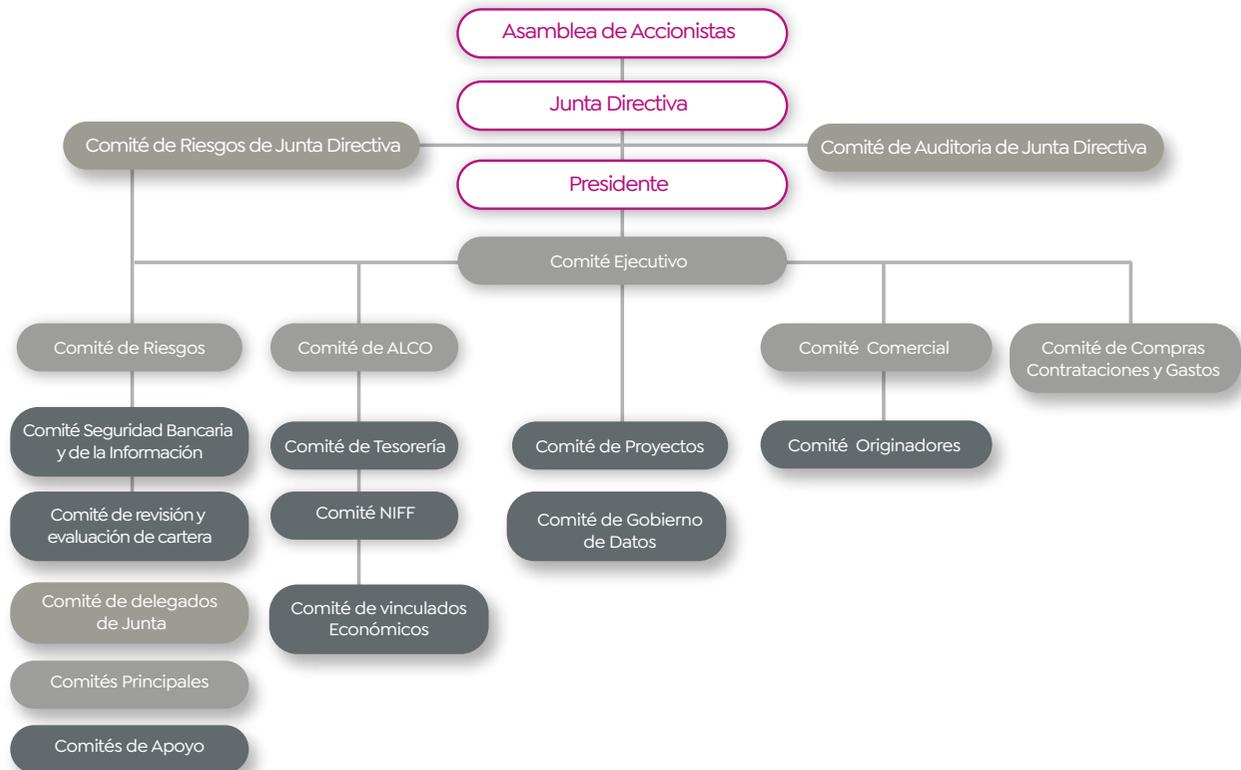
Durante el 2021 se continuó en la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bancoomeva está fundamentado en el propósito de dirigir, controlar y gestionar el Banco, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza. Con el Sistema de Gobierno Corporativo

se asegura que la toma de decisiones se efectúe con foco al respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la debida interacción entre ellos. Nuestra estructura de gobierno está definida por las siguientes instancias.



Asamblea General de Accionistas: La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco y constituye el principal canal para el suministro de información a los accionistas.

Está conformada por cinco miembros principales y sus suplentes personales; dos de ellos son independientes. El Presidente de la Junta es el Presidente del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y de la entidad matriz, mayor accionista del Banco.

Junta Directiva: La Junta Directiva es un órgano colegiado encargado de definir las políticas generales, las estrategias de negocios, los objetivos estratégicos, el control y seguimiento de los resultados del Banco y todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, sirviendo de enlace entre el Banco y sus accionistas, depositantes, ahorradores e inversionistas, garantizando un trato equitativo a todas estas personas, así como la calidad de la información que se revela al mercado, y velando porque se satisfagan los requerimientos de gobierno corporativo establecidos en el Banco.



COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD.

| Cifras poblacionales de Alta Dirección | Total | Hombres | Mujeres | Nivel Profesional Posgrado | Nivel Profesional Pregrado | Menores de 30 años | Entre 31 y 50 años | Mayores de 50 años | Pertenecen a minorías | En condición de discapacidad |
|--|-------|---------|---------|----------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|
| Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales) | 14 | 8 | 6 | 13 | 1 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 |

G4-34, G4-LA12

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS AL CIERRE DE DICIEMBRE 2020

| Cifras poblacionales de Alta Dirección | Total | Procedencia Comunidad Local | Nacionalidad |
|--|-------|-----------------------------|--------------|
| Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales) | 14 | 100% | Colombiana |

Todos los ejecutivos del primer y segundo nivel son de procedencia local.

G4-EC6

Altos Directivos: Nuestra política de selección de los altos ejecutivos del Banco comprende las etapas de todo proceso de selección de talento humano, tales como búsqueda, preselección, evaluación, selección y vinculación de la persona que cumpla con el perfil para el cargo; esto es, con la formación, experiencia, competencias técnicas y de liderazgo, entre otros. El proceso para la búsqueda de los aspirantes es apoyado por firmas externas de reconocida trayectoria. Corresponde a la Junta Directiva nombrar al Presidente del Banco y a sus suplentes, removerlos y reelegirlos.

colaboradores del Banco. Contamos con una política clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva y un esquema de poderes que permite conocer el nivel de empoderamiento del Presidente y de los demás miembros de la alta gerencia. En el Banco disponemos de un mapa de vinculados económicos y partes relacionadas que se actualiza periódicamente, con el fin de evitar la configuración de situaciones de conflictos de interés que pudieren derivarse de los miembros de la Junta Directiva, representantes legales, miembros de la alta gerencia y demás administradores.

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas por la Junta Directiva fortalecen la forma como en Bancoomeva desarrollamos nuestras actividades y prestamos los servicios financieros. Nuestro Código de Gobierno se encuentra alineado con las mejores prácticas corporativas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y establece el Régimen de Conflictos de Interés para los Representantes Legales, los miembros de la Junta Directiva y todos los

Desde su creación en el año 2011, Bancoomeva, como entidad emisora de valores, cumple con el diligenciamiento y transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia del reporte anual de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas (Nuevo Código País), el cual puede consultarse en nuestra página web www.bancoomeva.com.co a través del link "Acerca de Nosotros" / Gobierno Corporativo / Encuesta Código País. Las recomendaciones del Nuevo Código País han orientado al Banco en el mejoramiento continuo de su Sistema de Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva, como principal gestor del gobierno corporativo del Banco, durante la vigencia 2021 aprobó modificaciones al Código de Gobierno Corporativo y al Reglamento Interno de la Junta Directiva con el fin de propender por el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia y así mismo, tendientes a precisar algunas normas de carácter general.

RECLAMACIONES Y MULTAS

Dentro de la gestión desarrollada en el manejo del gobierno corporativo, en el 2021 no se reportaron sanciones en contra del Banco.

GESTIÓN ÉTICA

El modelo de gestión ética adoptado por el Banco contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés. Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:





El Código de Ética y de Conducta orienta la actuación de todos los administradores, directores y colaboradores del Banco y contempla los siguientes aspectos: (i) Principios rectores; (ii) Normas generales de conducta y prohibiciones; (iii) Normas destinadas a garantizar la debida prevención y administración de conflictos de interés; (iv) Restricciones en cuanto al uso de información conocida en ejercicio de las funciones propias de cada cargo - Normas destinadas a asegurar el cumplimiento del deber de confidencialidad y reserva y asegurar el manejo de Información Privilegiada; (v) Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del Código, (vi) Revelación de información patrimonial sobre familiares y personas vinculadas, (vii) Principios y reglas de conducta relacionadas con la prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo, y (viii) Sanciones por su inobservancia, teniendo en cuenta factores tales como reincidencias y pérdidas para los clientes o la entidad, entre otros.

Así mismo, la Junta Directiva, con base en los lineamientos previstos por la Holding del Conglomerado Financiero Coomeva y en consonancia con la modificación a los Estatutos Sociales, para efectos de actualizar la regulación sobre conflictos de interés con base en los más altos estándares internacionales, decidió modificar el Código de Ética y de Conducta del Banco en materia de conflictos de

interés, incorporando (i) la definición de conflictos de interés en concordancia con el Decreto 1486 de 2018, (ii) aclarando que quien se encuentre en situación generadora de conflictos de interés o que pueda generarlos, deberá actuar conforme lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y la Política de Conflictos de Interés adoptada, (iii) que los miembros de la Junta Directiva, de sus comités de apoyo y los representantes legales que se encuentren en situación generadora de conflictos de interés o que pueda generarlos, actuarán conforme a lo previsto en el Código de Gobierno Corporativo o a la Política sobre Conflictos de Interés, (iv) se precisó además para dichas personas que presenten procesos de responsabilidad administrativa de naturaleza personal, además de los que inicie la Superintendencia Financiera de Colombia, también se reportará a la Asamblea de los otros organismos de autorregulación.

En Bancoomeva contamos con un “Sistema de Transparencia” cuyo acceso se realiza a través de la intranet corporativa (<http://intranet.coomева.com.co/>); a la cual sólo pueden acceder los colaboradores del Banco. El Sistema les permite contar con un espacio propicio para realizar denuncias o establecer comunicación de manera anónima, garantizando total reserva y asegurando la libre expresión de opinión.

G4-56, G4-57, G4-58

La Gestión de Cumplimiento y Conducta “Compliance” tiene como objetivo monitorear y controlar el riesgo de cumplimiento y de conducta sobre normas, regulaciones, estándares de autorregulación, así como códigos de ética y conducta aplicables al Banco, al igual que el relacionamiento con el regulador, la revelación de información al mercado y a los clientes, y la protección al consumidor financiero. Para el logro de este propósito se tienen establecidos seis pilares: (i) Gestión de cumplimiento normativo, (ii) Gestión de revelación de información financiera y no financiera al mercado y grupos de interés, (iii) Gestión de la conducta, (iv) Gestión de protección al consumidor financiero, (v) Autorregulación del mercado de valores y (vi) Gestión del Riesgo de Cumplimiento.

El diseño, implementación, mantenimiento y mejora de la Gestión de Cumplimiento y Conducta se ha realizado atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, en su Marco Integral de Supervisión, así como los requisitos normativos en la materia establecidos por el Gobierno Nacional, la Bolsa de Valores de Colombia, BVC, y el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV. De igual forma, se ha fortalecido su modelo adoptando las mejores prácticas en la materia, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 19601 del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

Para la vigencia 2021 en Bancoomeva no se presentaron reportes de incidentes por corrupción.

G4-SO5, COP13, COP14

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2021 se destacan:

- Articulación en campañas de impacto social derivadas de la crisis sanitaria por la covid-19.
- Campañas de educación, prevención y desarme en 26 ciudades con la participación de 4000 niños.
- Definición de comunicaciones en temas de sostenibilidad para diferentes públicos de interés.
- Restauración ecológica a través de siembra de árboles en parques naturales de la ciudad de Cali, Palmira y Pereira.
- Reducción de impresión en procesos digitalizados del aplicativo Banca Express.

Dentro del presente informe se describe gran parte de la gestión y resultados en los temas descritos. Dentro del Comité de Auditoría se presentan anualmente los resultados de los programas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad.

COP20

Se cuenta con la Vicepresidencia de Riesgo y Gestión para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, cuyo enfoque busca focalizar y priorizar acciones o programas, alrededor de los impulsores corporativos de la sostenibilidad: contribuir, crecer y cuidar.

G4-35, G4-36, COP 1





GESTIÓN DEL RIESGO

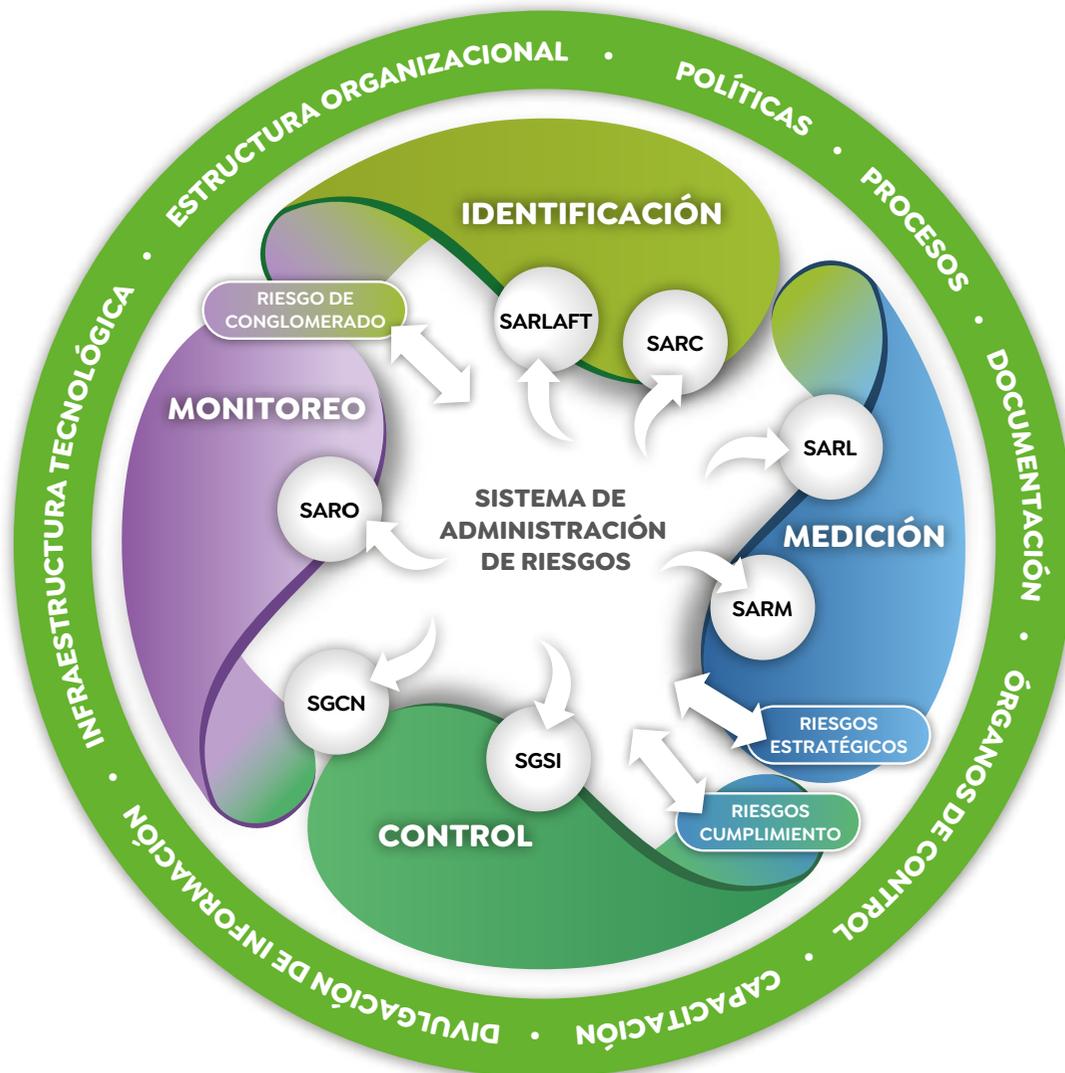


Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos, continuamos implementando políticas y controles que nos permiten minimizar los posibles riesgos en las operaciones financieras, respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros grupos de interés. En el año 2021 realizamos el ejercicio de fortalecimiento de la gestión de riesgos considerando

los efectos de la pandemia, adaptando las políticas y los procesos críticos del Banco para garantizar la continuidad de negocio en un ambiente de control adecuado. Durante el ejercicio se fortalecieron las políticas de riesgo del Banco y se continuó consolidando el Sistema de Gestión Integral y el Sistema de Gestión de Riesgo, los cuales nos permiten identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, de conglomerado, cumplimiento y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio. Es así como la gestión integral de riesgos se ha incorporado en todas las iniciativas, proyectos, productos, servicios, procesos y decisiones que la organización emprende, siempre guardando relación con los objetivos estratégicos.

Así mismo, gestionamos los riesgos bajo el enfoque de sostenibilidad, el cual está determinado por el balance entre: a) temas estratégicos, derivados de oportunidades de negocio, de crecimiento y posicionamiento; b) una apropiada gestión de riesgos frente al entorno legal, económico, social, ambiental y tecnológico y modelo de gobierno, riesgo y cumplimiento; y c) la prevención o mitigación de tales riesgos con criterios de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad.

Los sistemas de riesgo se rigen por la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la materia y acogen importantes recomendaciones internacionales. Los avances en cada uno de estos frentes se exponen a continuación:



RIESGOS ESTRATÉGICOS

En Bancoomeva gestionamos los riesgos estratégicos con el fin de mitigar aquellas situaciones de impacto actual o prospectivo, que impidan formular e implementar apropiadamente la estrategia, los planes de negocio, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios, económico o tecnológico, y que podrían afectar la situación financiera, reputacional y la sostenibilidad del Banco, particularmente en el año 2021 considerando

los impactos de la pandemia y su efecto en el comportamiento del mercado en general.

La metodología de valoración de riesgos estratégicos se encuentra alineada con la definida por el Banco para los sistemas de administración de riesgos, así como con los lineamientos corporativos de Coomeva en esta materia. La matriz y mapa de riesgos estratégicos se actualizan a partir de la definición de la estrategia, recomendaciones de la Superintendencia Financiera

de Colombia y la dinámica propia del Banco, gestionando las acciones para el tratamiento de los riesgos en caso de ubicarse en zonas no toleradas del mapa. Así mismo, se han implementado los respectivos seguimientos para mitigar la materialización de los riesgos.

RIESGOS DE CONGLOMERADO

El Riesgo de Conglomerado corresponde a la probabilidad de pérdida o insolvencia como consecuencia de las fallas que se derivan de las decisiones, operaciones y relaciones entre Coomeva y las empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. En Banco Coomeva S.A. hemos realizado la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de conglomerado, con el fin de evitar el traspaso o la concentración de riesgos como contagio, adecuación de capital, operaciones entre vinculadas, incumplimientos normativos, iliquidez, concentración y gobierno corporativo. La metodología para la gestión de estos riesgos se encuentra alineada con la definida por el Banco para los sistemas de administración de riesgos, así como con los lineamientos corporativos de Coomeva sobre el particular, realizando actualización periódica de la matriz y mapa de riesgos, considerando las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y el relacionamiento del Banco con Coomeva y sus empresas, gestionando las acciones para el tratamiento, en caso de ubicarse en zonas no toleradas del mapa. De igual manera, se han implementado los respectivos seguimientos con el fin de mitigar la materialización de los riesgos. Es importante mencionar que en el año 2021 se finalizó la consultoría para el acompañamiento y la redefinición del Marco de Apetito de Riesgo, MAR, y la Declaración del Apetito de Riesgo, DAR, para todas las empresas del Conglomerado Financiero, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva e implementados.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, SARC

La gestión del riesgo de crédito del Banco se ejecutó de conformidad con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, los cuales al tiempo se encuentran ajustados conforme la normatividad vigente, en especial la procedente de la vigilancia y regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia. Durante el año 2021 la administración del riesgo de crédito tuvo un foco especial en la aplicación de la instrucciones y



normas emitidas con el fin de atender a los diversos deudores mediante alivios financieros, al tiempo que se buscó mitigar los impactos ocasionados por efecto de la pandemia, la emergencia económica y los conflictos sociales ocurridos en el país a lo largo del año. Esto con el fin de asegurar la adecuada gestión, revelación y cobertura de los riesgos financieros.

En esta línea, las diferentes etapas del ciclo de crédito se desarrollaron dentro del marco de apetito de riesgo establecido, así como de las políticas y procedimientos establecidos en el Sistema de Administración de Riesgos de Crédito del Banco, contemplando las etapas de originación, seguimiento, recuperación de cartera, garantías, mantenimiento de clientes y cobertura de provisiones. Con esta gestión, en todo momento el Banco propende por asegurar un adecuado desempeño y calidad de la cartera, como su principal activo.

Es así, en medio de un año de incertidumbre y afectaciones económicas a los deudores, que los esfuerzos se enfocaron en atender las diversas situaciones que pudieran afectar el portafolio de créditos, procurando a través de diferentes apoyos ofrecer alivios a los clientes que así lo requirieron, al tiempo que se efectuaron los respectivos ajustes a las políticas de crédito y recuperación de cartera.

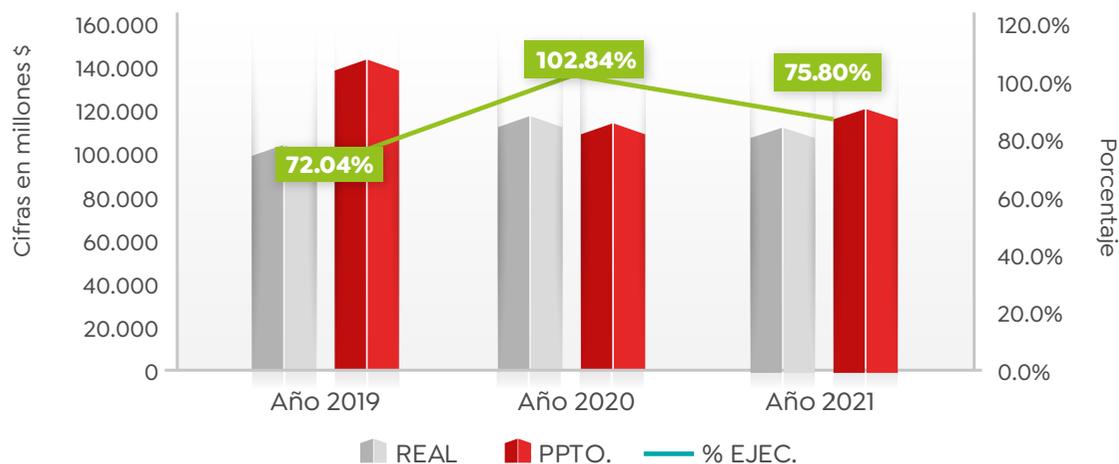
Durante el año se continuaron las diferentes pruebas de desempeño y mejoras a los modelos de score, tanto para crédito personal como para empresas, además del afinamiento de cara a alcanzar mayor robustez cuantitativa de los modelos de Pérdida Esperada bajo la norma NIIF9.

Al cierre de diciembre de 2021, el Índice de Cartera Vencida del Banco alcanzó un 5.08%, con un decrecimiento de 131 puntos básicos frente al registrado el año anterior. Es relevante resaltar la importante gestión realizada en materia de Riesgo de Crédito, en conjunto con el área de Recuperación de Cartera, en la atención de los diferentes casos de alivio y apoyo a clientes, así como en las acciones de recuperación en diferentes franjas de mora para lograr el nivel alcanzado y el permanente seguimiento al portafolio para detectar afectaciones tempranas.

El gasto de provisión de cartera de crédito para el 2021 fue de \$90.561 millones, frente a un monto presupuestal esperado de \$119.480 millones, generando un gasto menor de \$28.919 millones, y que corresponde a una ejecución presupuestal del 75.8%. Frente a la ejecución de 2020, este valor representó un menor gasto por \$27.066 millones.

Durante el año 2021, las provisiones por rodamiento tuvieron una exigencia de \$38.098 millones, representando un 42.06% del gasto total incurrido; mientras que la colocación consumió \$52.463 millones, representando el 64.12% del gasto total. Es importante mencionar que, desde el cierre de septiembre de 2021, la Junta Directiva aprobó dar por terminada la vigencia de la política de provisiones individuales adicionales que se contabilizaban para la cartera con alivios periodos de gracia (vigente y no vigente). Lo anterior, considerando que al interior del Banco para esta cartera se están realizando los procesos de evaluación de riesgo de crédito y de esta forma se revela a través de las provisiones constituidas por cada obligación de acuerdo con los modelos regulatorios, la pérdida esperada en función de los niveles de riesgo estimados de cada deudor.

GASTO NETO - PROVISIONES DE CARTERA



Por su parte, el cubrimiento de provisiones sobre la cartera vencida se mantuvo por encima del 100%, alcanzando el 130.46% al cierre de diciembre de 2021.

Durante el año 2021 se robusteció el área de recuperación cartera a nivel de estrategias, se continuó el mejoramiento de los procesos fortaleciendo las campañas digitales y se implementó la actualización del aplicativo de recuperación cartera. La combinación de estos factores ha sido fundamental para el cumplimiento de las metas financieras del Banco. Los esfuerzos del área de Recuperación de Cartera se focalizaron en el análisis

y preofrecimiento de alternativas oportunas que les permitan a los asociados y a todos nuestros demás clientes normalizar su situación financiera con base en su capacidad de pago actual sin afectar su calidad crediticia. Para ello contamos con herramientas como acuerdos de pagos, cambio de corte de facturación, ampliaciones de plazos, rediferidos, consolidación de deudas "modificaciones", periodos de gracia, Credimutual, auxilios de los fondos mutuales de la Cooperativa, anticipos de Perseverancia, cruces de seguros, aplicación del alivio No.6 otorgado por la Cooperativa y operado por el Banco, así como el otorgamiento de condonaciones.

Respecto a la recuperación de cartera castigada, se logró un recaudo de \$25.078 millones, superando el presupuesto del año en \$3.012 millones y lo recaudado durante el año 2020, cifra que se ubicó en \$19.440 millones.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE MERCADO, SARM

Bancoomeva mantiene un perfil conservador respecto del riesgo de mercado, enfocado en la administración de un portafolio de inversiones cuya exposición al cierre del año 2021 terminó con \$7.889 millones, lo que corresponde al 2.21% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada en una adecuada colocación y aseguramiento de los recursos del Banco invertidos en el mercado de capitales, de manera que se logre una combinación adecuada de rentabilidad y riesgo, a través de posiciones y operaciones que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio técnico de la entidad.

La administración del Riesgo de Mercado complementó la estrategia de inversión del Banco y contribuyó a la generación de \$6.467 millones de utilidad por valoración de inversiones y unos ingresos totales para el Banco de \$8.872 millones correspondientes al área de Tesorería, para el cierre de 2021.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ, SARL

El indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLm, que corresponde al modelo estándar definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del año para la banda de 30 días de \$338.987 millones, valor muy superior al normativo exigido, con lo cual el Banco asegura sus niveles de liquidez suficientes para atender la operación.

Esta cifra, al igual que los resultados positivos de las diferentes metodologías internas, permite el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la disponibilidad de los recursos de nuestros clientes y continuar con los planes de crecimiento de los activos de la entidad, atendiendo adecuadamente los posibles requerimientos de liquidez que se puedan presentar en el marco de la ejecución estratégica del modelo de negocio del Banco.



En este orden se destaca que la gestión de riesgo de liquidez tiene como principio el monitoreo permanente a los niveles de liquidez, en especial detalle a sus diferentes bandas de IRL tanto en monto como en razón y sus respectivas proyecciones semanales futuras, así como de las brechas proyectadas entre flujos de activos y pasivos al cierre de cada mes. Esta información es analizada y revisada por los comités de seguimiento establecidos por el Banco con el objetivo de alertar y monitorear de manera cautelar su comportamiento y de aplicar medidas correctivas o mitigantes en caso de requerirse.

En medio de un escenario complejo, producto de los acontecimientos en el marco de la pandemia, la crisis sanitaria y económica, paros sociales y demás, el Banco mantuvo una gestión del riesgo de liquidez acorde con las exigencias del mercado, considerando:

- Continuidad del reporte semanal a la Junta Directiva, donde se informa a este órgano la evolución de los riesgos, incluyendo el riesgo de liquidez, así como las proyecciones de los indicadores de exposición, de manera que se generen las alertas tempranas para los ajustes necesarios en la estrategia de negocio.
- Migración total de pagarés de cartera inmaterializados y desmaterializados a Deceval para ser empleados como garantía, en caso de requerirse el acceso a Apoyos Transitorios de Liquidez con el Banco de la República. De esta manera, se dio cumplimiento al 100% de los

requerimientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Seguimiento detallado de los indicadores de exposición a riesgo de liquidez en el Comité de Tesorería con carácter prospectivo, y contando con la participación de la alta gerencia del Banco; lo cual facilita la toma de decisiones para solventar posibles eventos contrarios a la normal operación del negocio.

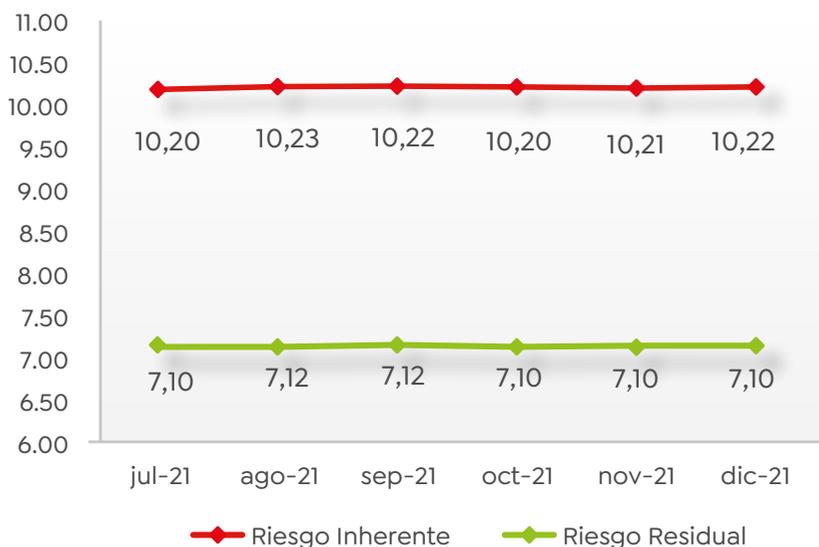
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL, SARO

En el año 2021 el Sistema de Administración del Riesgo Operacional continuó con sus actividades de monitoreo de riesgos para todos los procesos del Banco, con el fin de detectar oportunamente situaciones que puedan comprometer el normal curso de sus operaciones, y también la adopción de medidas preventivas, detectivas y correctivas para mantener controlados los niveles de exposición. Se continuó realizando acompañamiento a los procesos

que se modificaron respecto a la pandemia de la covid-19, buscando brindar soluciones a nuestros clientes, evitando la exposición en oficinas y realizando las operaciones de manera no presencial. Durante el año 2021 se terminó de implementar la Circular Externa 025 de la Superintendencia Financiera, que actualizó algunos aspectos de la gestión del riesgo operacional. También se continuó con la revisión de los riesgos en todos los procesos de la cadena de valor, con activa participación en la definición de nuevos proyectos, servicios, productos, canales de ventas y de atención, y se gestionaron los eventos de riesgo operacional para minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto.

Durante 2021 se realizaron visitas a los proveedores críticos de manera virtual, a raíz de la pandemia provocada por la covid-19 y la restricción de traslados y movilidad. Con esta nueva realidad se buscaron alternativas para cumplir con la regulación, protegiendo la salud de los colaboradores. Para este año se revisaron los subsistemas de Riesgo Operativo, Continuidad de Negocio, Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

EVOLUCIÓN DEL PERFIL DE RIESGO OPERATIVO



Al corte del 31 de diciembre de 2021, el Sistema de Administración de Riesgo Operacional identificó 779 riesgos y sus líneas de tendencia presentaron un comportamiento estable. El nivel de riesgo inherente se ubicó en 10.22 (Moderado) y el residual en 7.10 (Moderado). Este comportamiento obedece principalmente al crecimiento en el número de riesgos

operativos identificados, producto de las pruebas de recorrido y a la inclusión de nuevos procesos a la cadena de valor de Bancoomeva. Dentro del Plan de Continuidad de Negocio, el sábado 4 de diciembre de 2021 se realizó la prueba DRP (Plan de recuperación de desastres tecnológicos). Esta prueba contó con la participación de 60 oficinas a nivel nacional,

además de las áreas de Garantías, Recuperación de Cartera y Operaciones a nivel regional, y las áreas de Operaciones, Tecnología, Riesgos y Auditoría en la Dirección Nacional. En total participaron 386 colaboradores de Bancoomeva. Los resultados de la prueba fueron considerados exitosos.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, SARLAFT

Bancoomeva, a través de la Unidad de Cumplimiento SARLAFT, mantiene las actividades tendientes al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, LA/FT, con un enfoque basado en riesgo, el cual permite identificarlos, medirlos, controlarlos y monitorearlos oportunamente, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 102 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Capítulo IV, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI. El programa de cumplimiento SARLAFT es evaluado periódicamente por los entes de control internos y externos como la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, respectivamente.

La aplicación del programa de cumplimiento del SARLAFT en el año 2021 permitió que la evolución del riesgo residual consolidado de los factores de riesgo y riesgos asociados se mantuviera estable y dentro de los umbrales de exposición categorizados como bajos. De conformidad con la normatividad citada, Bancoomeva continúa ejecutando y cumpliendo con el SARLAFT mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la gestión desarrollada, cumplimiento de reportes a entes externos, evolución individual y consolidada del riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos de control, teniendo en cuenta el monitoreo de clientes, el análisis de operaciones inusuales, las señales de alerta, la razonabilidad de las operaciones y ejecutando las instrucciones impartidas por la Junta Directiva sobre temas puntuales, permitiendo contar con un sistema controlado y maduro frente a las operaciones del Banco y sus grupos de interés.

Para este año la Unidad de Cumplimiento SARLAFT trabajó en la estabilización de algunos cambios



tecnológicos importantes presentados el año anterior, entre los cuales están BM Open Page GRC y Listas Restrictivas Inspektor. Adicionalmente, en el afinamiento de los modelos de segmentación de factores de riesgo y de monitoreo transaccional que fueron implementados con la adquisición de la herramienta IBM SPSS Modeller (Modelamiento de Datos – DATA Mining) y CRM Monitor.

Cabe resaltar que durante 2021 se adelantaron algunos procesos de supervisión Extra Situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales fueron atendidos de forma oportuna y comunicados a la Junta Directiva.

Estamos comprometidos con seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de LA/FT y realizar los esfuerzos necesarios para evitar su materialización en la organización.

Finalmente, es importante destacar que Bancoomeva cuenta con políticas, controles y procedimientos para cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA) y por el Common Reporting Standard (CRS), habiendo realizado durante el 2021 los reportes respectivos en tiempo y forma.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CONDUCTA

Durante el 2021 se continuó fortaleciendo la Gestión de Cumplimiento y Conducta en el Banco, con la adopción de la normatividad aplicable y las mejores prácticas en la materia.

Con el fin de lograr el objetivo de “Monitorear y controlar el riesgo de cumplimiento y de conducta sobre normas, regulaciones, estándares de autorregulación y códigos de ética y conducta aplicables al Banco, así como el relacionamiento con el regulador, la revelación de información al mercado y a los clientes y protección al consumidor financiero”, se ha fortalecido el modelo con la definición y aplicación de nuevos controles, así como con la aplicación de los controles existentes para cada uno de los pilares de la “Gestión de Cumplimiento y Conducta”: (i) Gestión de cumplimiento normativo, (ii) Gestión de revelación de información financiera y no financiera al mercado y grupos de interés, (iii) Gestión de la conducta, (iv) Gestión de protección al consumidor financiero, (v) Autorregulación del mercado de valores y (vi) Riesgo de cumplimiento.

En cuanto a la Gestión del Riesgo de Cumplimiento se ha realizado la identificación, valoración, control, tratamiento y monitoreo; así como con la prueba a los controles; la identificación, registro y tratamiento de eventos materializados de riesgo de cumplimiento; el monitoreo de indicadores (KRÍ's) que alertan de la posible materialización de dichos riesgos y la generación de informes para las instancias pertinentes; haciendo uso para tal efecto las metodologías definidas en el Banco, que se encuentran alineadas con las metodologías corporativas de gestión del riesgo para el Conglomerado Financiero del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Las gestiones antes mencionadas permitieron que durante el 2021 la evolución del riesgo permaneciera estable, manteniendo el riesgo residual en zonas toleradas por el Banco, lo que ha conllevado al fortalecimiento de la cultura de cumplimiento entre los colaboradores, apoyando este proceso mediante visitas remotas al 100% de las oficinas a nivel nacional, el acompañamiento a los líderes de proceso en la gestión de la correspondencia cruzada con la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en la implementación de la nueva normatividad, en la determinación del cumplimiento de las normas



vigentes, el aseguramiento de las mismas en el tiempo a través de la aplicación de controles y la socialización de informes de eventos de riesgo de cumplimiento con la definición e implementación de acciones para evitar la materialización de aquellos eventos recurrentes.

La cultura de cumplimiento se ha fortalecido además con el lanzamiento del curso virtual dirigido a todos los colaboradores del Banco y de la estrategia de sensibilización de la “Gestión de Cumplimiento y Conducta”, que mediante tips o cápsulas de información enfatiza que a través de la gestión diaria se debe garantizar el autocontrol de los procesos.



Resultado de esta gestión, se obtuvo un informe satisfactorio luego de la visita extra situ y auditoría interna realizada a la Función de Cumplimiento y al Riesgo de Cumplimiento por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Gerencia Nacional de Auditoría, respectivamente, en donde no se identificaron incumplimientos ni hallazgos, tan solo 3 recomendaciones del regulador, lo que permite asegurar la idoneidad, adecuación y eficacia continua de la gestión de Compliance en Bancoomeva.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, SGSI

De la auditoría de recertificación del SGSI por parte de la firma Bureau Veritas, se destaca el resultado positivo de la misma, la cual permitió al Banco contar con la continuidad del certificado por tres

años más. Esto se vio reflejado en el mantenimiento y mejora de la gestión que se desarrolla en torno al gobierno de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información en el Banco, logrando mantener la totalidad de los riesgos en zonas tolerables. De la misma manera se cumplió con los diferentes marcos regulatorios y requerimientos expuestos por las áreas de supervisión y control.

Se continuaron desarrollando los programas de sensibilización y concientización en seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información, con especial énfasis en las amenazas que afectan los activos de información y en el uso adecuado de los canales del Banco por parte de nuestros asociados y clientes.

Con la colaboración del CSIRT Financiero, liderado por Asobancaria, durante el 2021 se recibió de manera oportuna información relevante sobre amenazas identificadas en el ciberespacio enfocadas hacia las entidades que hacen parte del sector financiero.

Cabe destacar que en 2021 se redujo el número de amenazas en un 27,01% respecto del año 2020, las cuales fueron detectadas y contenidas por los dispositivos de seguridad en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

En el marco de la simulación de ataques cibernéticos y ejercicios de ethical hacking a los canales virtuales del Banco, se resalta el balance positivo y las capacidades de nuestros canales para enfrentar un entorno en donde las amenazas y tipos de ataques son cada vez más sofisticados.

Con base en el contexto de operación del Banco durante la pandemia, se mantienen las siguientes acciones:

- Gestión oportuna del 100% de los eventos e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Implementación de servicio orientado a fortalecer las políticas enmarcadas a prevenir la fuga de información sensible.

- Fortalecimiento del proceso de administración y gestión de usuarios en el Banco, garantizando que se otorguen y revoquen los accesos conforme la política de acceso lógico definida, avanzando en la automatización de las actividades del proceso.
- Implementación de las mejoras al Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad focalizadas en el aseguramiento de la infraestructura tecnológica del Banco con base en los marcos de mejores prácticas en el contexto del Banco y del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Consolidación en la gestión de monitoreo de las amenazas presentes en el ciberespacio que permitan al Banco reaccionar oportunamente frente a ataques de Phishing, dominios similares, aplicaciones móviles falsas, información de tarjetas de crédito expuestas en el mercado negro, protección de marca en las redes sociales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC

Continuamos con el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, fortaleciendo los procesos a nivel nacional. Durante el 2021 obtuvimos la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad y hemos adoptado todas las recomendaciones dadas por parte del ente certificador Bureau Veritas Certification, BVQi. Es importante resaltar que Bancoomeva se encuentra certificado en la norma ISO 9000 desde el 2004 y actualizó su certificación a la versión 2015 desde el año 2014.



En el Banco seguimos cumpliendo con nuestro compromiso de mejoramiento continuo, apoyándonos en herramientas Lean que trabajamos con todos los colaboradores a nivel nacional apoyados desde el área de Arquitectura Empresarial. Adicionalmente, en el 2021 se realizaron capacitaciones a los colaboradores de Bancoomeva en las metodologías de mejoramiento LEAN, lo que nos permitirá generar más valor en nuestros procesos de una manera más ágil y eficiente y herramientas Scrum.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO, SCI

Para cumplir con lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005 en materia de revelación y control de la información financiera, en Bancoomeva contamos con cinco componentes interrelacionados de control interno, tales como el Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

La estructura de control del Banco, según el modelo COSO, permite garantizar la integridad de la información financiera y las revelaciones requeridas. En este mismo sentido, además del conjunto de normas legales y de supervisión, contamos con documentación interna que recoge las políticas, normas, procedimientos y controles de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores del Banco. También contamos con un “Código de Buen Gobierno” con el fin de garantizar un ejercicio gerencial de rectitud y transparencia, basado en principios éticos.

Durante el 2021 el Comité de Auditoría sesionó cada dos meses supervisando la función de la auditoría interna, y con el objetivo de fortalecer el área de control interno aprobó la utilización del aplicativo Highbond, que permitió documentar el 100% de las revisiones en dicha herramienta, contribuyendo así al “cero papel”. El Comité también desempeñó las funciones del Comité de Gobierno Corporativo, cumpliendo con su objetivo de acompañar a la Junta Directiva en sus funciones de supervisión del Sistema de Control Interno, como también las medidas de gobierno corporativo adoptadas por el Banco.

Durante el 2021 el Comité Delegado de Riesgos continuó con la supervisión de la función del Sistema de Gestión de Cumplimiento, el cual tiene como objetivo gestionar los riesgos de sanciones legales



o normativas, pérdida financiera material o pérdida de reputación, que se pueden sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización y códigos de conducta aplicables a nuestras actividades.

Todo lo anterior con el propósito de fortalecer el Sistema Integral de Gestión de Riesgo y alineados con el Sistema de Gestión Integral del Banco.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

En el Banco, los Consumidores Financieros cuentan con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el cual contiene políticas, procedimientos, documentación, estructura, infraestructura, educación y mecanismos de información al Consumidor Financiero adoptados por la entidad financiera para procurar la debida protección de este mismo, garantizando así el cumplimiento de la Ley 1328 del 2009, todo ello con el propósito de:

- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos, a través de un programa fácil que contribuya al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de nuestros productos y servicios, familiarizándolo con el uso de la tecnología en forma segura y siendo accesibles a los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Durante el año avanzamos en las estrategias y acciones que nos permitieran continuar robusteciendo y fortaleciendo el SAC a partir de sus etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que pudieron incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros. Así mismo, se alineó con el Direccionamiento Estratégico

y los planes de la organización junto con la inclusión o actualización de cada normatividad promulgada que impacta al consumidor financiero.

Como actividades relevantes por destacar se encuentran:

- Ejecución y atención del curso SAC por parte de los colaboradores del Banco. Adicionalmente se estableció una campaña de comunicación que permita reforzar que el SAC nos involucra a todos en la organización.
- Revisión y monitoreo de la información de productos y servicios publicada en el portal de Banco, brindando las retroalimentaciones y ajustes necesarios cuando se han presentado novedades en los procesos.
- Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, (SF-DC-311) y documentación relacionada acorde con las necesidades detectadas que impacten positivamente al consumidor financiero.
- Estabilización de indicadores claves del proceso de experiencia y servicio (PQR, Call Center, monitoreo de experiencia) que impactan al consumidor financiero a partir de la definición de los planes pertinentes.
- Monitoreo de experiencia a partir de los indicadores de recomendación, satisfacción y esfuerzo, encontrando elementos a través de la voz del cliente, para detectar oportunidades de mejora que nos permiten alinear de manera integral los componentes del modelo de servicio.
- Ejecución del plan de trabajo de modelo de servicio a partir de sus componentes: marca, personas, producto, procesos, tecnología y canales. Las acciones se han derivado del monitoreo de experiencia mensual que continuamos realizando a nuestros consumidores financieros y que nos permite identificar los puntos de dolor. Igualmente se avanzó con los seguimientos y ejecución de planes de trabajo con las regionales y en las iniciativas del proyecto Transformando tu servicio, que tiene como propósito mejorar de manera transversal el servicio en los canales presenciales y no presenciales.
- Definición y seguimiento a los planes de trabajo del top 5 de reclamaciones de nuestros asociados y clientes, con el fin de mejorar los procesos y minimizar las radicaciones que generan las mismas, de manera que se cumpla con nuestra promesa de valor y de servicio



- Monitoreo y seguimiento a los planes de acción de Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y Defensoría del Consumidor, acorde con los procesos de revisión del SAC que se genera de manera semestral.
- Actualización de la matriz de riesgo en la que se identifican las acciones que pueden incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros. Como parte del SAC, esta matriz permite medir el impacto para la organización si dichos riesgos no son controlados, por lo que mensualmente se ejecutan acciones para mitigar el impacto.
- Avance en las iniciativas de potencialización del programa de Educación Financiera a través de mailing, podcast, webinars, talleres experienciales, entre otros. Como parte de los temas destacados están: *tips para realizar transacciones seguras en casa, seguridad en las transacciones por teléfono, seguridad en canales electrónicos, el presupuesto liberador para pensión, conocersobre tu declaración de renta, consejos para mejorar tus finanzas, el poder del ahorro, tips para ajustar finanzas personales, etc.* De esta manera ratificamos nuestro propósito de buscar conectarnos y acercarnos cada día más a las expectativas y necesidades de los asociados y clientes.
- Seguimiento permanente al servicio de atención a las personas en situación de discapacidad auditiva o visual que actualmente tenemos con el proveedor Fenascal, quien nos brinda el acceso al programa SERVIR, que nos facilita la tecnología y recursos apropiados para la efectiva atención a dichas poblaciones.
- Consultoría y asesoría legal relacionada con la revisión y evaluación del SAC con la firma Garrigues, quien ya remitió el informe pertinente y se espera generar el plan de acción que permita atender los hallazgos derivados de esta.



COMPROMISO 2
FACILITAMOS LA VIDA

COMPROMISO 2 FACILITAMOS LA VIDA



ASUNTO 2.1 | GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES



En 2021 continuamos consolidando la visión de contribuir al fortalecimiento de la lealtad de los asociados y clientes, inspirados por el propósito de superar sus expectativas, generarles confianza y crearles experiencias valiosas que ratifiquen nuestra promesa de valor de facilitarles la vida.

Este objetivo nos permite incorporar en nuestras estrategias y decisiones un énfasis especial en el servicio, anticipando las necesidades de nuestros grupos de interés, partiendo de su conocimiento profundo que nos dirija a ofrecer asesoría, acompañamiento y un trato más preferencial a través de cada canal de interacción, generando así fidelización y permanencia.

Con la declaración emitida por la Organización Mundial de la Salud de la covid-19 como pandemia y su propagación en Colombia, en Bancoomeva, consecuentes con la situación actual, en desarrollo de nuestra gestión solidaria y en atención a las medidas tomadas por el Gobierno nacional, adoptamos acciones en beneficio de nuestros asociados y clientes para apoyarles durante estas circunstancias difíciles, centrando nuestra atención en quienes han presentado una reducción de sus ingresos o han perdido su empleo como resultado de esta coyuntura. A través de este asunto de salud pública que está impactando la actividad de nuestra comunidad, el reto se definió en continuar generando experiencias de servicio positivamente memorables en cada punto de contacto.

En ese sentido, nuestras acciones se orientaron en priorizar la calidad y mejora de la propuesta de servicio enfocada en lograr una transformación cultural en la cual todos somos actores principales, y comprendemos que la mejor manera de dar cumplimiento es que a partir de políticas y comportamientos integremos adecuadamente los procesos, los productos, los canales, las personas y la tecnología, con el fin de convertirnos en el banco principal de nuestros asociados y clientes. Para ello, se ha hecho necesario que en cada momento de verdad seamos empoderados, eficientes, confiables, resolutivos, empáticos, apasionados, prestemos atención a los detalles y aseguremos el servicio, brindando acompañamiento genuino durante las situaciones difíciles que se les presenten a los asociados y clientes.

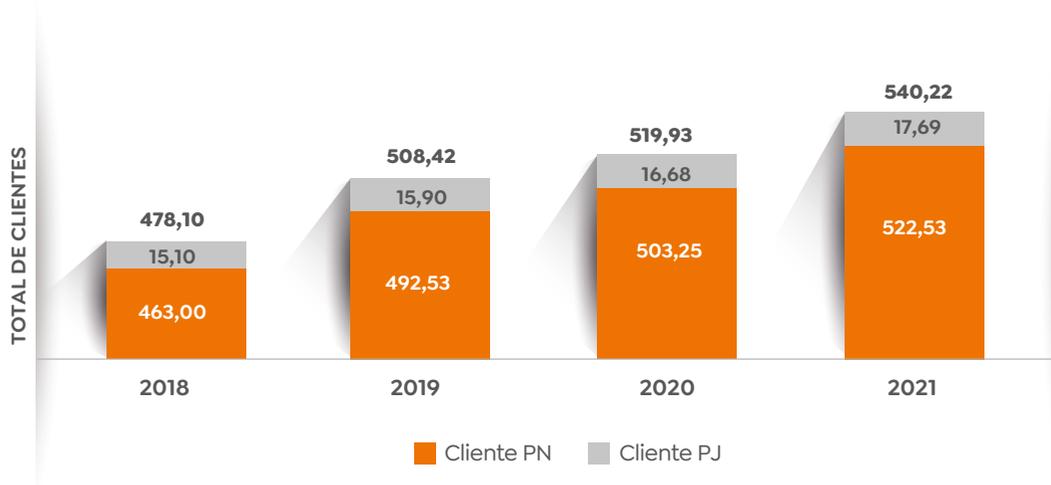
Cada uno de estos aspectos es monitoreado para garantizar su cumplimiento y este proceso lo realizamos a través de diferentes mecanismos como: Monitoreo de experiencia, encuestas de satisfacción de servicio (KAPE), calibraciones telefónicas, grupos focales, entre otros.

Nuestro compromiso está basado en continuar liderando acciones para desarrollar una cultura de atención y servicio enfocada en las necesidades y expectativas de nuestra comunidad, con metodologías de medición, seguimiento y la definición de planes de acción de mejora que nos permitan evolucionar y robustecer el servicio desde todos sus frentes de interacción.

GENERAMOS PROPUESTA DE VALOR LOGRANDO LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES Y ASOCIADOS

Al cierre de diciembre de 2021 en Bancoomeva alcanzamos 540.215 usuarios entre asociados y clientes, de los cuales 522.526 corresponden a clientes persona natural, franja que creció 3,8% en el último año. Adicionalmente, el número de empresas se incrementó en 6,0%, llegando a 17.689 clientes empresariales.

COMPORTAMIENTO TOTAL DE CLIENTES



TENENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el 2021, en los clientes de categoría persona natural, los productos del pasivo tuvieron una participación del 71.8%. Se destaca el mayor uso de la Cuenta de Ahorros Tradicional con el 64% y la Cuenta de Nómina con el 11%.

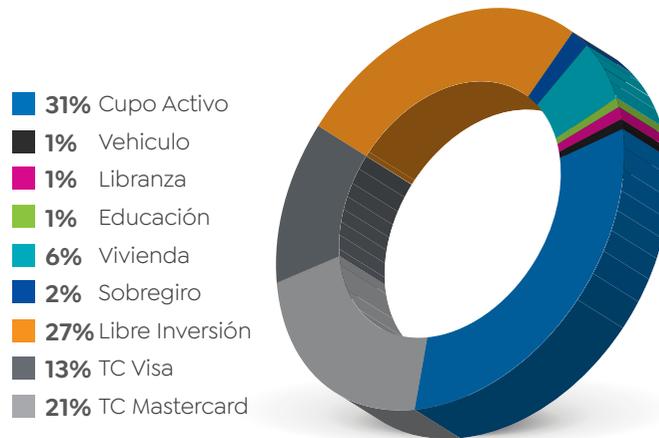
PRODUCTOS DEL PASIVO

- 64% Ahorro
- 5% Corriente
- 7% Coomevita
- 11% Nómina
- 2% ACF
- 4% PAP
- 6% CDT



En relación con los productos de crédito, la mayor tenencia en los clientes persona natural fue de productos rotativos con el 67% del total, siendo la tarjeta de crédito la de mayor participación, con un 34% (incluye Tarjeta Visa y Mastercard).

PRODUCTOS DEL ACTIVO



SOLUCIONES FINANCIERAS



En el 2021 el programa de fidelización, Lealtad Coomeva, se consolidó como un aliado que apalanca el desarrollo de las iniciativas comerciales del Banco generándoles mayores beneficios a nuestros asociados y clientes. Es así como se logró para ellos, a través del reconocimiento por el uso diario de sus productos, que se acumularan más de 1.309 millones de Pinos en 1.176.506 transacciones. Igualmente se implementaron más de 60 campañas enfocadas a incentivar el uso de más productos, al reconocimiento de la permanencia y a la inscripción al programa, los cuales permitieron en 164.000 transacciones, acumular cerca de 1.637 millones de Pinos adicionales. De estos, más de 584 millones fueron redimidos para el pago de la Tarjeta Coomeva y otros 869 millones para el pago del estado de cuenta, convirtiéndose en otro medio de pago para nuestros asociados y clientes.

Igualmente, en conjunto con Coomeva, continuamos con el Programa Vivienda para todos, manteniendo una oferta integral combinada con los subsidios del Gobierno y una tasa especial, lo que nos permitió entregar 3.604 soluciones de vivienda, alcanzando desembolsos por más de \$548.000 millones, de los cuales el 92% se destinaron para compra de vivienda nueva y usada, 7% a remodelación y el 1% a construcción de vivienda individual.

Durante el 2021 se dio prioridad a gestionar los Cupoactivos aprobados sin desembolsar o con utilización menor del 20% en los clientes asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva, con una oferta especial en la tasa de utilidades, apalancados en un plan de medios dirigido solo a este segmento de clientes, logrando un crecimiento de cartera de más de \$20.000 millones durante el año.

El Crédito de Vehículo estuvo enfocado en el concepto “Bancoomeva Sobre Ruedas”, una campaña que se enfocó en promocionar los beneficios del producto en los diferentes medios digitales y en las



ferias virtuales que se realizaron en las regionales en lo corrido del año. Se promocionó una tasa especial para los clientes asociados a Coomeva quienes participaron en un 88% en la colocación del 2021, logrando un crecimiento en cartera de más de \$12.000 millones y un aumento en la colocación del 164% respecto al año 2020.

La colocación del Crédito Educativo aumentó un 70% respecto al año 2020. Este crecimiento se debe a dos factores fundamentales en la estrategia educativa: Primero, la oferta diferencial del Alivio Educativo con un tasa especial para clientes asociados a Coomeva desde el 0.60% M.V. equivalente a 7.44% E.A. y un periodo de gracia a capital e intereses durante los tres primeros meses de la vida del crédito. Segundo, la implementación de la línea Educar en Banca Express agilizando los tiempos de otorgamiento y desembolso del crédito.

En marzo del 2021 se lanzó la primera fase del Convenio de Colpensiones para que nuestros clientes asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva puedan realizar el traslado de su Cuenta Pensión a Bancoomeva. Actualmente este fondo de pensiones tiene alrededor del 90% de los pensionados de Colombia. Con esta cuenta les ofrecemos a los pensionados: transacciones de cuenta a \$0 pesos, acceso a actividades del Programa “Vida en Plenitud” y descuentos exclusivos con la TAC Mastercard. Para el año 2022 queremos profundizar nuestra base de más de 27.000 clientes con actividad económica pensionado y consolidar la alianza con Colpensiones para atraer nuevos clientes, realizando la apertura de cuentas para los nuevos pensionados en Colombia.

En noviembre del 2021 ampliamos el portafolio de productos con el lanzamiento de la Cuenta Ágil, nuestra primera cuenta 100% digital, la cual les permite a nuestros clientes asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva manejar su dinero de forma rápida y segura, además de otorgarles transacciones de cuenta a \$0 pesos y beneficios tributarios. Al cierre del 2021 más de 1.400 asociados y clientes han activado su cuenta a través de la Banca Móvil. Para el 2022, nuevos clientes podrán vincularse al Banco y abrir la Cuenta Ágil a través de nuestra aplicación móvil.

Finalmente, durante el año 2021 la Cuenta 5inco continuó consolidándose como la cuenta principal de nuestros clientes asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva, tanto en el segmento de asalariados como en el de independientes. Con esta oferta se



captaron recursos de bajo costo en Cuentas de Ahorro y Corriente, cerrando el año con un saldo de \$52.000 millones y un crecimiento de 6.000 nuevas cuentas para un total de 16.500 cuentas vigentes.

La campaña “Donde crece tu capital” complementó la oferta de ahorro e inversión a través de una campaña en CDT en la cual, entre agosto y octubre se ofrecieron tasas de CDT a 270, 360 y 540 días con tasas de 3.2%, 3.5% y 4% E.A. respectivamente. En noviembre y diciembre se lanzó la campaña de CDT 180, 270, 360 y 540 días con tasas hasta de 5.30% EA y se adicionaron las campañas para Cuenta Rentable y Súper Tasa, brindándoles a nuestros clientes asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva diferentes oportunidades de ahorro e inversión con tasas preferenciales. Por medio de estas campañas se captaron \$268.419 millones en CDT y \$12.390 millones en Cuenta Rentable y Súper tasa.

Durante el mes de marzo se lanzó la campaña de CDT Aniversario Coomeva, con una oferta especial para los asociados. En abril se lanzó la campaña CDT Aniversario Bancoomeva y en julio lanzamos el Súper Tasa CDT. Las tres campañas se enfocaron en títulos con plazos mayores 180 días y captaron un total de \$33.562 millones de pesos.

Con el fin de ampliar nuestro portafolio, complementamos el CDT Físico Fondo de Liquidez con el lanzamiento en el mes de marzo del CDT desmaterializado Fondo de Liquidez y en noviembre relanzamos la Cuenta de Ahorros Fondo de Liquidez. Estos productos fueron diseñados para las entidades del Sector Cooperativo que realizan actividad de ahorro y requieren un fondo de liquidez, con el fin de atender necesidades de liquidez originadas en la atención de retiros inesperados de ahorros o por efecto de una disminución de los depósitos. A diciembre de 2021 las captaciones derivadas de los productos destinados a los fondos de liquidez sumaron más de \$80.000 millones.

NUEVOS CANALES Y SOLUCIONES FINANCIERAS

Mantuvimos la iniciativa de fortalecer los canales digitales buscando con ello ampliar la cobertura de nuestros servicios, brindándole a nuestro cliente una mayor disponibilidad de medios transaccionales para sus necesidades. En paralelo, mejoramos el soporte tecnológico de los medios de pago a través

del robustecimiento del aplicativo que administra el sistema operativo de las tarjetas débito Visa, lo cual permitió la implementación de nuevas funcionalidades que mejoraron la experiencia del cliente.

De otra parte, fortalecimos el programa de Lealtad Corporativo que ha venido fungiendo como integrador de las iniciativas de fidelización de las diferentes empresas del Grupo.

El intercambio de los Pinos, como moneda del programa, se usó además para el pago del estado de cuenta y para el intercambio por productos específicos, permitiendo a los asociados y clientes optimizar su uso.

CASH MANAGEMENT

Con el objetivo de brindar una atención integral a través del portafolio que ofrece el Banco, en el 2021 seguimos consolidando el modelo de atención de la Banca Empresarial y continuamos fortaleciendo la estrategia de Cash Management. El enfoque de este concepto es adquirir pasivos de bajo costo a través de diferentes sistemas de recaudo, el manejo de la liquidez y su posterior dispersión a través de los canales habilitados para este fin.

BENEFICIOS AL ASOCIADO DE COOMEVA EN TASAS Y TARIFAS

Respecto a los productos de captación, los clientes asociados a Coomeva recibieron mayor rentabilidad en inversión, frente a las tasas de rendimiento de los bancos del Grupo Par¹, lo cual se reflejó en un beneficio neto de \$2.020 millones en el último año.

| CAPTACIÓN | BENEFICIO TOTAL 2021 |
|---|----------------------|
| Mayor pago de interés con relación a la tasa de Bancos nuevos* | Millones \$ |
| CDT | 2.020 |
| TOTAL | 2.020 |

Con relación a la cartera, el beneficio generado a los clientes asociados de Coomeva se tradujo en una mejor relación de tasas de interés en casi todas las líneas, comparadas con las tasas ofrecidas a los clientes no asociados. Este beneficio generó un ahorro total de \$16.516 millones en el último año. Los asociados que tomaron los productos de crédito de libre inversión y de vivienda obtuvieron los mayores beneficios con el 92% de la participación sobre el total.

| CARTERA | BENEFICIO TOTAL 2.021 |
|--|-----------------------|
| Menor pago de interés con relación a la tasa de clientes* | Millones \$ |
| Libre Inversión | 13.928 |
| Vivienda | 1.579 |
| Cupoactivo | 908 |
| Vehículos | 98 |
| Otras líneas de crédito | 3 |
| TOTAL | 16.516 |

Con referencia al beneficio generado al cliente asociado de Coomeva en servicios financieros, este se tradujo en \$25.295 millones en 2021. Este beneficio resulta de la diferencia entre la tarifa interna de Bancoomeva y el promedio del mercado en estos servicios. El mayor beneficio estuvo representado en la cuota de manejo de tarjeta de crédito Mastercard y Visa, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de \$19.180 millones. En total, los asociados a Coomeva recibieron \$43.831 millones en beneficios.

| SERVICIOS FINANCIEROS | BENEFICIO TOTAL 2021 |
|---|----------------------|
| Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva* | Millones \$ |
| Cuota Manejo TAC Mastercard | 11.165 |
| Cuota manejo TDC | 8.015 |
| Cupo activo | 5.836 |
| Otras Redes | 6 |
| Credimutual | 248 |
| Consignación Nacional | 2 |
| Chequeras | 23 |
| Retiros en Cheque, oficina virtual y otros | 0 |
| TOTAL | 25.295 |

¹ Citibank, Pichincha, Falabella, BCSC y AV Villas.

BANCARIZACIÓN

Para el 2021, las cuentas de ahorros tuvieron un crecimiento ponderado del 6%. Los mayores crecimientos se presentaron principalmente en los estratos medios bajo.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO 2020-2021

| Estrato | CUENTA AHORRO | | | CDT | | | CUENTA CORRIENTE | | | TC | | |
|-------------|---------------|----------|------------|----------|----------|------------|------------------|----------|------------|----------|----------|------------|
| | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual |
| Alto | 27.473 | 27.555 | 0% | 3.648 | 3.180 | -13% | 3.647 | 3.580 | -2% | 6.543 | 6.208 | -5% |
| Medio-Alto | 72.162 | 72.471 | 0% | 10.639 | 9.526 | -10% | 8.006 | 7.865 | -2% | 16.771 | 15.924 | -5% |
| Medio | 125.816 | 126.903 | 1% | 13.666 | 12.383 | -9% | 1.313 | 1.115 | -2% | 25.624 | 24.783 | -3% |
| Medio-Bajo | 192.129 | 216.740 | 13% | 11.595 | 10.814 | -7% | 10.029 | 10.100 | 1% | 27.131 | 32.388 | 19% |
| Bajo - Bajo | 17.542 | 18.723 | 7% | 433 | 408 | -6% | 214 | 230 | 7% | 890 | 1.033 | 16% |

*Se excluyen los clientes que no tienen información de estrato socioeconómico.

Por rango de edad, el crecimiento se dio principalmente en los clientes de 18 a 30 años, siendo el incremento más alto en cuenta de ahorro, con un 18% en este grupo. Se destaca también el crecimiento de la TC, con un 31%.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR RANGO DE EDAD 2020-2021

| Rango Edad | CUENTA AHORRO | | | CDT | | | CUENTA CORRIENTE | | | TC | | |
|------------|---------------|----------|------------|----------|----------|------------|------------------|----------|------------|----------|----------|------------|
| | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual | Año 2020 | Año 2021 | Var. Anual |
| 18 a 30 | 66.520 | 78.342 | 18% | 2.534 | 2.399 | -5% | 843 | 874 | 4% | 6.789 | 8.895 | 31% |
| 31 a 42 | 143.942 | 155.985 | 8% | 4.582 | 4.160 | -9% | 9.479 | 9.407 | -1% | 22.280 | 24.878 | 12% |
| 43 a 59 | 176.764 | 181.873 | 3% | 10.545 | 9.816 | -7% | 14.967 | 14.839 | -1% | 30.508 | 30.875 | 1% |
| 60 o más | 109.533 | 110.168 | 1% | 24.942 | 22.210 | -11% | 9.945 | 9.765 | -2% | 23.932 | 22.428 | -6% |

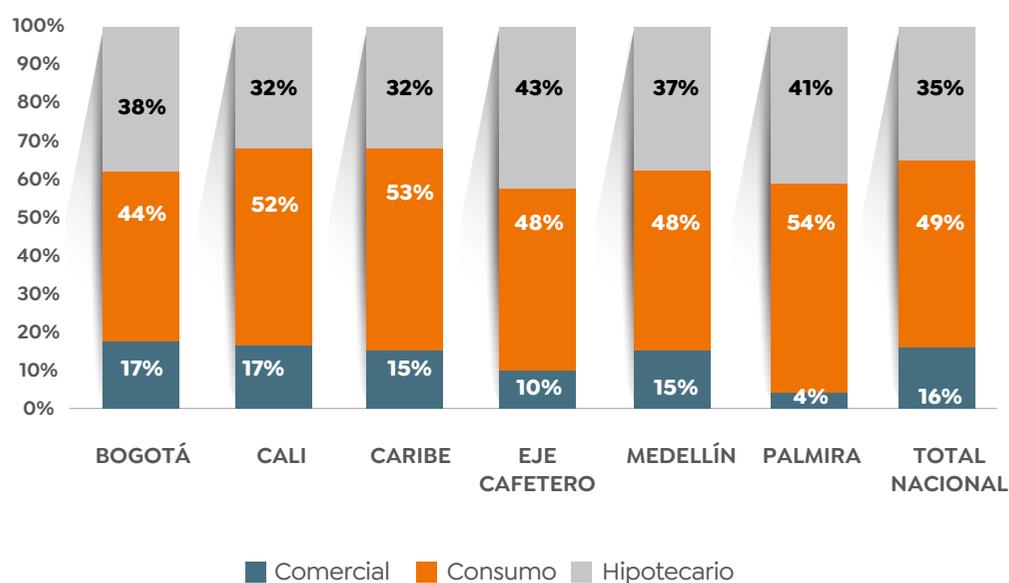
*Se excluye el rango de edad de los menores de 18 años.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR REGIONAL

Los saldos de cartera en 2021 alcanzaron los \$4.0 billones, la cual está compuesta principalmente por Cartera de Consumo con una participación del 49% y un valor de \$1.9 billones, seguido de la Cartera de Créditos Hipotecarios que asciende a los \$1.4 billones, con una participación del 35%, este crecimiento fue apalancado por el programa vivienda para todos, alineado a nuestra estrategia de vivienda con la reactivación económica impulsada por el Gobierno.

Al discriminar la cartera en cada una de las regionales, Cali con \$1.052.828 MM, presentó la mayor participación en el saldo nacional con un 26%, seguido de la regional Bogotá con \$1.036.666 MM y 26%. A su vez, estas dos regionales poseen la mayor participación de Cartera Comercial sobre el total nacional, que sumado alcanza los \$732.002 MM equivalente a un 51% de participación.

PARTICIPACIÓN POR MODALIDAD DE CARTERA



FS6

SERVICIOS FINANCIEROS BUSCANDO LA PRINCIPALIDAD

Llegamos a nuestros clientes basados en un eje estratégico fundamental: La Principalidad. Alcanzar la “Principalidad” hace referencia a volvernos el banco preferido por nuestro cliente frente otros proveedores de soluciones financieras que él pueda tener, para lo cual incluimos de manera permanente atractivas ofertas que sean integrales, rentables y oportunas, con un portafolio de productos más flexibles según su necesidad.

Complementando dicho eje estratégico mantuvimos el concepto de “Profundización de productos” que consiste en mejorar la eficiencia en cada momento de verdad con el cliente, poniendo a su disposición un amplio portafolio de productos que aportarán en la solución de sus necesidades financieras en el corto y largo plazo.

NUESTROS ESTÁNDARES EN MERCADEO Y PUBLICIDAD

- Gestionamos nuestras comunicaciones de manera sencilla, entendible y transparente; cumplimos con la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia evitando la publicidad engañosa.

Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).

- Respetamos todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, que propende por una cultura de atención, respeto, servicio y transparencia de la información que suministramos a nuestros clientes.
- En todas las piezas publicitarias se incluyen los logos de “Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia”, Bancoomeva S.A. y Entidad Bancaria.
- Las campañas promocionales que involucran sorteos son previamente autorizadas y controladas por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, EICE, y en las piezas impresas y virtuales se incluye el texto “Autorizado por Coljuegos”. En caso de menciones radiales o cuñas se informa que la campaña se encuentra autorizada por esta entidad.
- Toda publicidad que promueva el Crédito de Vivienda cuenta con autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Toda publicidad que promocione los productos de ahorro e inversión lleva el logo del Seguro de Depósitos, Fogafín. Esto aplica para medios impresos, página web, extractos o cualquier pieza que promueva dichos productos.
- La publicidad en general no cuenta con ningún tipo de discriminación en cuanto a género, credo, raza, edad, región o nacionalidad.

En el 2021 no se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativos a mercadotecnia.

G4-PR7

SATISFACCIÓN DE NECESIDADES FINANCIERAS

En 2021 brindamos 1.499.400 nuevas soluciones financieras a 144.430 asociados y clientes; entre ellos, a 10.603 jóvenes en formación, entre 18 y 25 años, a los que acompañamos con créditos y apoyamos sus

ahorros e inversiones. Beneficiamos a 9.548 asociados y clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos, y acompañamos con créditos a 3.604 asociados y clientes para la construcción de su sueño de vivienda; a 688 para cumplir su sueño de vehículo y a 610 más, para su desarrollo profesional.

Ayudamos a 11.417 clientes a planear sus gastos futuros a través de 15.444 planes de ahorro programado mensuales (PAP), y rentabilizamos el capital de 19.331 clientes por medio de 50.834 inversiones en CDT a tasas competitivas, por valor de \$3,3 billones.

PRODUCTOS COLOCADOS 2021

| Balance Social | Total | | |
|--|--------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | Número de Clientes | Número de productos abiertos | Valor Producto (\$millones) |
| Soluciones de Movilización | 688 | 691 | \$ 35.508 |
| Soluciones de Vivienda | 3.604 | 3.718 | \$ 548.717 |
| Soluciones de Educación | 610 | 700 | \$ 6.080 |
| Soluciones de descanso y vacaciones | - | - | \$ 0 |
| Soluciones de Consumo | 98.933 | 1.352.313 | \$ 1.211.436 |
| Libre inversión | 19.642 | 23.484 | \$ 666.737 |
| TC Mastercard* | 29.805 | 645.874 | \$ 153.686 |
| Cupoactivo* | 23.682 | 67.466 | \$ 238.396 |
| TC Visa * | 25.804 | 615.489 | \$ 152.617 |
| Ahorradores** | 74.477 | 112.179 | \$ 3.510.043 |
| CDT | 19.331 | 50.834 | \$ 3.305.345 |
| Cuenta Ahorro | 41.374 | 43.506 | \$ 164.036 |
| Cuenta Coomevita | 867 | 868 | \$ 838 |
| PAP | 11.417 | 15.444 | \$ 24.154 |
| Cuenta Corriente | 1.488 | 1.527 | \$ 15.670 |
| Madres Cabeza de Hogar | | 3.928 | |

* Los valores de los cupos (TC Mastercard, Cupoactivo y TC Visa) son los correspondientes a las utilidades durante el periodo.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA EXPERIENCIA

Nuestros resultados 2021 reflejan la evolución que hemos tenido con el aporte de todos los equipos de nuestros Banco:

- **Gestión de PQRS:** Pasamos de un 39% en enero a un 94% al cierre del año en oportunidad, superior al 90% que tenemos como meta estipulada. Este año nos retaremos para alcanzar un 92%.
- **Gestión Call Center:** En nuestra línea de servicio alcanzamos en promedio un nivel de servicio del 93% y un nivel de atención del 98%; desde nuestra línea de retención hemos alcanzado un 41%, superior a la meta definida. Nuestro reto es mantenernos en estos resultados positivos.

- **Gestión SAC:** Más de 100 actividades desde el programa de Educación Financiera y consolidación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **Gestión de Monitoreo de Experiencia:** Desde nuestro Banco se busca conocer la percepción del servicio de los asociados y clientes de Bancoomeva, a través de sus experiencias en interacciones puntuales, como el momento de vinculación a un producto financiero, el uso de sus productos por los distintos canales dispuestos para dicho fin, y el momento de radicar una PQRS al Banco, teniendo en cuenta los atributos que generan recomendación o no recomendación, satisfacción o insatisfacción, y niveles esfuerzos en cada interacción. Por medio de la medición de tres indicadores transaccionales, aplicamos la metodología de Experiencia de Clientes, encontrando así insumos a través de la voz del cliente para detectar oportunidades de mejora que nos permiten alinear de manera integral los procesos, las personas, el entorno y los productos.

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN (INS)



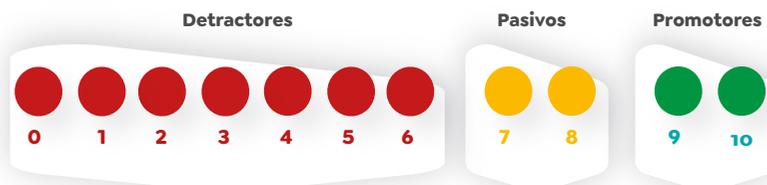
Indicador : % Satisfechos + Muy Satisfechos

ÍNDICE NETO DE ESFUERZO (CES)



Indicador : % Esfuerzo alto + Esfuerzo muy alto

ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN (NPS)



Indicador : % Promotores - % Detractores

Durante el año tuvimos el siguiente comportamiento:

- Índice neto de satisfacción (INS): 70%, meta: 50%*
- Nivel de esfuerzo (CES): 11%, meta: 12%
- Índice neto de recomendación (NPS): 41%, meta: 40%

De manera mensual se ha venido realizando el seguimiento a los principales hallazgos o puntos

de dolor que nos manifiestan nuestros asociados y clientes, lo cual nos ha permitido, en sinergia entre los equipos nacionales y regionales, garantizar el robustecimiento del plan de trabajo del modelo de servicio para movilizar iniciativas enmarcadas en las personas, los procesos, el producto, los canales, la tecnología, entre otros. Así mismo, avanzamos en la definición del proyecto Transformando tu servicio, que tiene como propósito mejorar el servicio de

forma transversal en los canales; a través de este, se han venido realizando acciones que abordan diversos frentes de trabajo de gran relevancia y con los cuales queremos continuar brindándoles siempre experiencias positivas y memorables a nuestros asociados y clientes, mejorando así el servicio de forma transversal.

**Se modificó la metodología en el mes de marzo que impactó el resultado. La meta no fue ajustada acorde con esto.*

Proyecto Transforma tu servicio: Se avanzó con el plan definido para nuestro proyecto y que tiene como principal propósito mejorar el servicio de manera transversal en nuestros canales presenciales y no presenciales. El proyecto es de todos, por eso hemos creado tres mesas de trabajo en las que participan representantes de las diferentes áreas de la Dirección Nacional y como actores significativos, representantes de cada una de las regionales; con sus aportes hemos logrado estructurar mejoras e iniciativas en torno al servicio.

- **Mesa CCE (Conoce, Comunica y Enamórate).** Tenemos como gran reto, posicionar los canales de comunicación de cara a nuestros asociados, clientes y colaboradores, además de implementar otras prácticas para fortalecer los modelos de capacitación y certificación para las diferentes áreas: red de oficina, Call Center, administrativo, back, entre otros. Queremos que nuestros colaboradores se sientan enamorados de nuestros productos, que siempre reflejemos en nuestras

acciones, pasión, afecto y compromiso y esto se logra conociendo cómo interactúan nuestros clientes en cada contacto que tienen con nosotros.

- **Mesa de Optimización de Canales de Atención.** Tiene como finalidad evaluar la capacidad instalada en la red de oficinas y el Call Center para establecer acciones que los ayuden a ser más productivos. Así mismo, diagnosticar los canales con el fin de entregar herramientas de resolutiveidad en primer contacto.
- **Mesa Omnicanalidad.** Esta mesa aborda el componente tecnológico, pues nuestro objetivo se centra en poner a disposición a través de canales no presenciales, transacciones que hoy los asociados y clientes solo pueden realizar en la red de oficinas.

Acciones regionales: Como actores principales de servicio, los equipos de las regionales definieron acciones a partir de los dolores de nuestros asociados y clientes, y avanzaron en el seguimiento mensual de sus planes de trabajo buscando integrar adecuadamente los procesos, los productos, las personas, las operaciones y la infraestructura.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la vigencia del año 2021 no se registraron incidentes de seguridad de la información relacionados con la fuga de información de datos personales.

G4-PR8





COMPROMISO 3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

COMPROMISO 3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Nuestros colaboradores cuentan con condiciones laborales basadas en la equidad, seguridad y dignidad; son justamente remunerados y gozan de la protección a sus derechos.

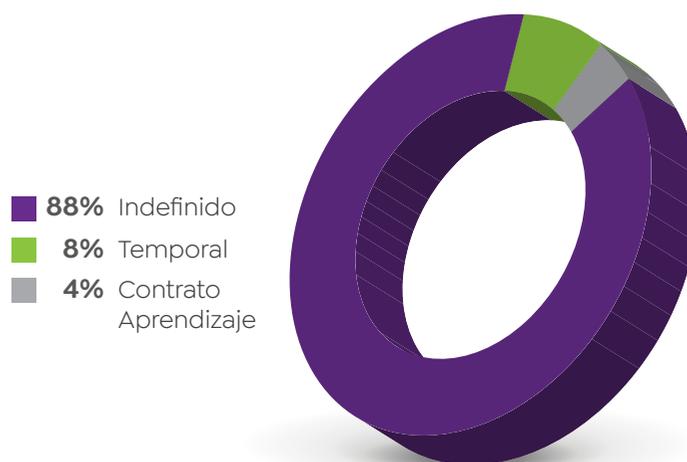
Bancoomeva al cierre del 2021 presentó 1347 empleado(a)s, de los cuales 1180 eran indefinidos, 54 con contrato de aprendizaje y 113 con vinculación por agencia temporal.

G4-10, G4-9, G4-LA 12

CONTRATACIÓN DE LO(A)S COLABORADORE(A)S

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO:

| Tipo de Contrato | Género | No. de Empleados |
|---|-----------|------------------|
| Contrato de Aprendizaje (SENA y Estudiante en Práctica) | Femenino | 36 |
| | Masculino | 18 |
| Contrato Indefinido | Femenino | 769 |
| | Masculino | 411 |
| Contrato por Temporal | Femenino | 89 |
| | Masculino | 24 |
| Total general | | 1.347 |



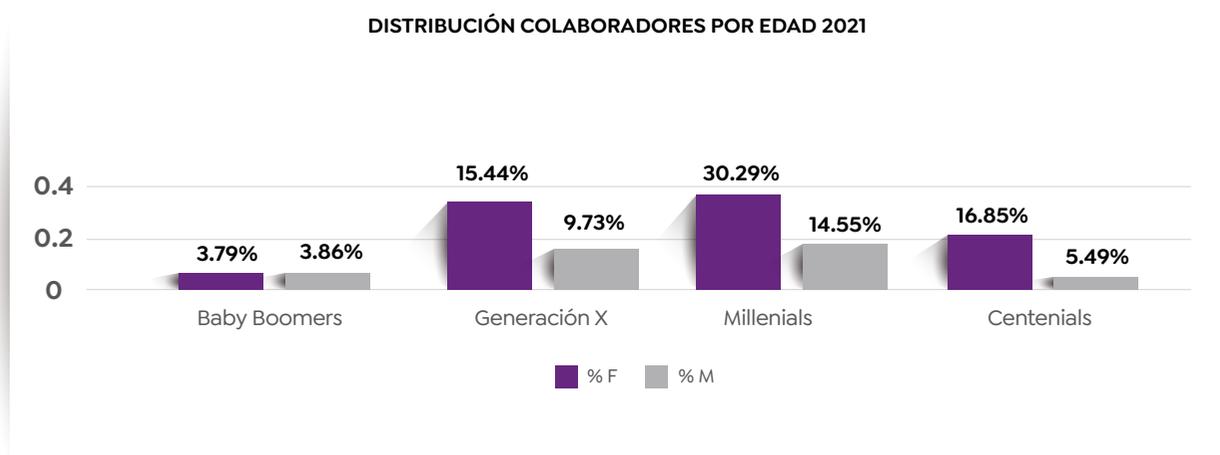
DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR REGIONAL Y GÉNERO

| Regional | Femenino | Masculino | Total |
|--------------------|------------|------------|-------------|
| Caribe | 104 | 34 | 138 |
| Bogotá | 136 | 68 | 204 |
| Dirección Nacional | 298 | 185 | 483 |
| Eje Cafetero | 56 | 23 | 79 |
| Medellín | 140 | 45 | 185 |
| Palmira | 20 | 11 | 31 |
| Cali | 140 | 87 | 227 |
| Total | 894 | 453 | 1347 |

G4-10

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

De los 1347 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva y con contrato temporal, el 7.65 % pertenece a la Generación *Baby Boomers*, el 27.15% a la *Generación X*, el 44.84% a los *Millenials* y el 22.34% a los *Centennials* distribuidos por género así:



ASUNTO 3.1 | GESTIÓN DEL TALENTO

En Bancoomeva promovemos las oportunidades de nuestros colaboradores, asegurando escenarios de aprendizaje, desarrollo y crecimiento, aspectos que van en línea con el enfoque de sostenibilidad, en la medida en que fortalecen el compromiso de largo plazo con las personas.

En el 2021, en el área de Gestión Humana de Bancoomeva se continuó fortaleciendo la oferta de valor **“Crecemos contigo”**, para todos los colaboradores, en cada uno de sus cuatro pilares: Comprometidos con tu felicidad, Promovemos tus oportunidades, Impulsamos tu liderazgo y Multiplicamos tu orgullo, enfocándonos en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y en garantizar su salud y bienestar.



Entre los planes y programas que ofrecemos a nuestros colaboradores dentro de la oferta de valor están:

- Programa de Inducción y entrenamiento
- Plan de Formación de áreas
- Plan de Desarrollo Individual
- Escuelas de Desarrollo
- Subsidios educativos
- Encargaturas y movilidad temporal remunerada
- Participación en proyectos interdisciplinarios
- Altos Potenciales
- Gestión del Desempeño
- Gestión del Conocimiento

INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

Nuestro compromiso es facilitar a los nuevos colaboradores los conocimientos y herramientas necesarios para la gestión de su cargo, así como acelerar el proceso de adaptación e integración a la organización.

En el 2021 continuamos con nuestro programa de inducción y entrenamiento, buscando entregar información de calidad, así como herramientas para su buen desempeño.

| Inducción y Entrenamiento | | |
|---------------------------|------------|---|
| Regional | Ingresos | Colaboradores con inducción y entrenamiento |
| Bogotá - Centro Oriente | 68 | 68 |
| Cali - Suroccidente | 45 | 45 |
| Caribe | 40 | 40 |
| Dirección Nacional | 54 | 54 |
| Eje Cafetero | 29 | 29 |
| Medellín - Noroccidente | 55 | 55 |
| Palmira | 6 | 6 |
| Total | 297 | 297 |

PLAN DE FORMACIÓN

A través del plan de formación buscamos desarrollar y fortalecer conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores que les permita tener mejores resultados y contribuir a los logros de la organización. Las necesidades de formación se planifican a través de las definiciones estratégicas de la organización, los requerimientos propios de cada área, cambios en productos y procesos, la actualización de normas y leyes emitidas por los entes de control, hallazgos de auditorías internas y las brechas identificadas en la evaluación de desempeño.

En el 2021 formamos a 1.120 colaboradores, alcanzando el 97% de la ejecución del plan de formación anual por área, con 32.706 horas hombre. Las formaciones se desarrollaron alrededor de temas de carácter técnico, así como el desarrollo de competencias que contribuyeron a mejorar los resultados de las áreas. Durante este periodo se invirtieron \$533.976.000 para el desarrollo integral y la adecuada capacitación de nuestros colaboradores. Dimos continuidad al uso de la plataforma UBITS en nuestra organización, para mantener actualizados a los equipos a través curso cortos y actualizados a la dinámica del mercado.

Dimos continuidad al convenio con el Sena y la Universidad CESA de Bogotá, con el cual durante el 2021 se desarrolló un curso de 48 horas para 78 colaboradores de Bancoomeva llamado "Diseño de Experiencias Memorables para el Desarrollo y la Productividad del Modelo Cooperativo en la Industria 4.0", con el fin de apoyar el crecimiento del talento humano y de ampliar sus capacidades, habilidades



y conocimientos específicos y así aumentar su rendimiento productivo para el beneficio estratégico e incremento de la competitividad de la organización.

Para fortalecer las capacidades técnicas de los colaboradores de las áreas de tecnología, nos unimos con las empresas del Grupo Coomeva para apalancarnos con recursos del MinTIC a través de seminarios y certificaciones en procesos digitales, que le apuntan a la Cuarta Revolución Industrial.

G4 LA 9 - G4 LA 910

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR GÉNERO - PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA.

| Género | Horas hombre | Promedio horas de formación por colaborador |
|---------|--------------|---|
| Mujeres | 25.755 | 187 |
| Hombres | 12.792 | 94 |

En el 2021 invertimos en desarrollo más de \$500 millones en programas de impacto, buscando contribuir a los objetivos estratégicos de nuestro Banco, donde 1.120 participantes se vieron beneficiados, con un promedio de 282 horas/ hombre.



ESCUELA COMERCIAL

En 2021, en aras de ofrecer un programa de alto nivel para desarrollar y potencializar las competencias de nuestros equipos comerciales, y lograr las metas laborales y personales en línea con los retos estratégicos de la organización, continuamos con la Escuela Comercial Bancoomeva con la participación de 479 colaboradores. En el marco de la virtualidad desarrollamos las siguientes materias: Lenguaje VEA (técnicas de servicio), Máximo Impacto Comercial, Identidad Cooperativa, Experto en Vivienda y Certificación en Producto.

SUBSIDIOS EDUCATIVOS

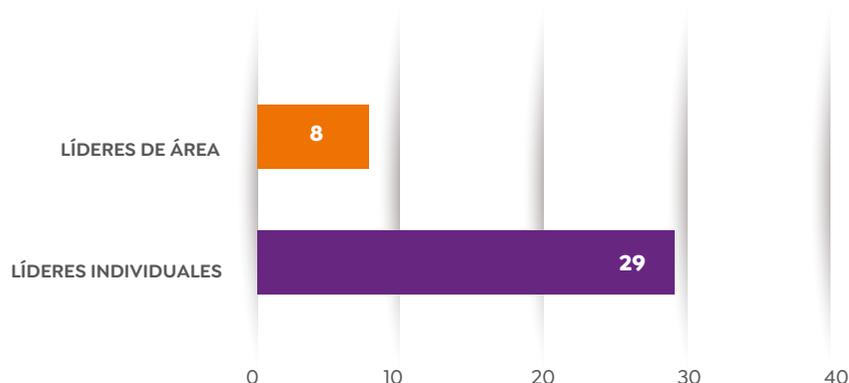
En el 2021 invertimos recursos por \$119.242.04 para apalancar estudios especializados de los colaboradores, tal como se observa a continuación:

SUBSIDIOS EDUCATIVOS POR NIVEL DE FORMACIÓN

- 40% Especialización
- 27% Maestría
- 22% Formación Continua
- 11% Pregrado



POBLACIÓN BENEFICIADA



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El programa de Gestión del Desempeño se fundamenta en la medición de objetivos (qué hacemos) y competencias (cómo los alcanzamos). La medición del desempeño permite articular los objetivos y planes de acción de los colaboradores con las estrategias de la organización.

G4-LA11



EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL

| Género | Evaluaciones finalizadas |
|----------------------|--------------------------|
| Femenino | 680 |
| Masculino | 361 |
| Total general | 1.041 |

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

CUADROS DE REEMPLAZO

En Bancoomeva trabajamos por asegurar la continuidad del negocio a través de la protección del conocimiento de talentos críticos y claves de la organización. En el 2021 trabajamos en la construcción del programa Cuadros de Reemplazo, una iniciativa que entrega una metodología estructurada para acompañar a la alta gerencia y gerencia media en la identificación y priorización de los cargos críticos. Dicho programa fue presentado ante el Comité Directivo para su aprobación. Para el 2022 trabajaremos en su implementación.

VIRTUALIDAD

La virtualidad ha sido una de las principales herramientas para promover la gestión del conocimiento, el 2021 fue un año para movilizar el aprendizaje, la transferencia del conocimiento y las ideas innovadoras. A través de nuestra plataforma de aprendizaje “Campus virtual Coomeva” orientamos

diversos cursos de formación, enfocados en la cultura de la organización y en nuevas herramientas para los desafíos de la virtualidad.

• Flexibilidad Cognitiva

Objetivo: Fortalecer el pensamiento flexible en los colaboradores, de tal manera que puedan retar el presente para crear el futuro.

• Plan Estratégico Coomeva 2020 – 2024

Objetivo: Fortalecer y profundizar el conocimiento de los colaboradores frente a la estrategia del Grupo Coomeva.

• Gente con Pasión

Objetivo: Profundizar en las técnicas de servicio definidas por la organización para generar experiencias de servicio memorables hacia nuestros asociados y clientes.

• Programa E- líder

Objetivo: Entregar herramientas para que los líderes de la organización puedan adaptarse a esta nueva

dinámica de trabajo, incrementar su compromiso y productividad y desarrollar hábitos adecuados que contribuyan a su bienestar y el de sus familias, conectando sus sentidos, su mente y su conciencia.

• **Orgullosamente Cooperativo**

Objetivo: Conocer el modelo empresarial cooperativo y cómo Coomeva se diferencia de los modelos cooperativos convencionales.

PROGRAMA ALTOS POTENCIALES

El programa corporativo Altos Potenciales nació en el año 2014 con el objetivo de:

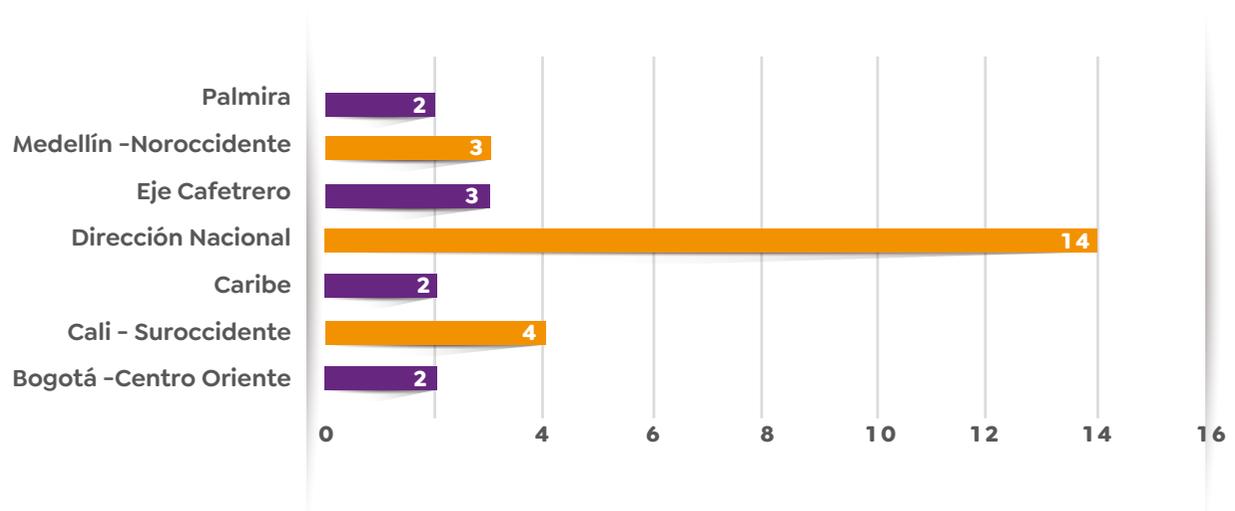
- Atraer, motivar y retener
- Focalizar recursos
- Resultados y generación de valor

Un Alto Potencial en Coomeva hace referencia al colaborador capaz de asumir responsabilidades más amplias y complejas, relacionándose con equipos de trabajo más retadores, proyectándolo para crecer en la organización.

La identificación de colaboradores que hacen parte de este programa se basa en la medición de cuatro factores de crecimiento que son los que dan mayor probabilidad de éxito en un movimiento de rol: Pensamiento más allá de los límites, comprensión social y empatía, entusiasmo por aprender y madurez emocional.



DISTRIBUCIÓN ALTOS POTENCIALES



En julio de 2021 se realizó la selección de altos potenciales de la tercera cohorte que estará vigente por dos años. Esta nueva cohorte tendrá los siguientes focos de desarrollo:



ASUNTO 3.2 | GESTIÓN DEL LIDERAZGO

La organización trabaja continuamente en afianzar sus procesos de liderazgo, los cuales se desarrollan a través del modelo de liderazgo colectivo denominado “Líder Coomeva” y de las mejores prácticas de gerencia. Buscamos el desarrollo de una cultura de resultados, innovadora, que facilite la cercanía con nuestros asociados, clientes y usuarios, permitiéndonos anticiparnos a sus necesidades para cumplir nuestra promesa de valor que es “facilitarles la vida”.

De acuerdo con el pilar Impulsamos tu liderazgo, los miembros del Comité Ejecutivo del Banco asistieron

al taller “Agilidad Organizacional”, con el propósito de incrementar la capacidad de ejecución y fortalecer una cultura orientada a la agilidad durante momentos de cambio. Los temas abordados fueron rituales y métodos de agilidad para desarrollar estrategias organizacionales, basados en las células de trabajo.

Con el fin de responder de manera ágil a las necesidades de nuestros públicos de interés, se desarrollaron entrenamientos en capacidades para el trabajo remoto. A través del programa E- Líder, nuestros colaboradores reforzaron las herramientas

para comprender y adoptar con mayor facilidad y agilidad el cambio, para mantener la productividad de la organización, fortalecer su compromiso y garantizar el balance entre la vida familiar y el trabajo.

ASUNTO 3.3 | GESTIÓN DE LA CULTURA

En Bancoomeva hemos entendido que la cultura organizacional es el principal movilizador de la estrategia y la definimos como la forma en la que pensamos, sentimos y actuamos para servir y generar

valor. Desde la anterior medición de cultura realizada en el 2019, seguimos gestionando los cinco pilares para fortalecer y afianzar la cultura organizacional.



A continuación presentamos las iniciativas trabajadas por cada uno de los pilares de la gestión de cultura:

En el pilar **Servicio**, con el objetivo de impactar positivamente los resultados de Bancoomeva a partir de la mejora en el servicio por todos los canales, generando una experiencia diferencial para clientes, asociados y colaboradores del Banco, se dio continuidad al proyecto Transformando tu Servicio, a través de tres mesas de trabajo: Optimización de canales de atención, CCE -Conoce, Comunica y Enamora - y Omnicanalidad.

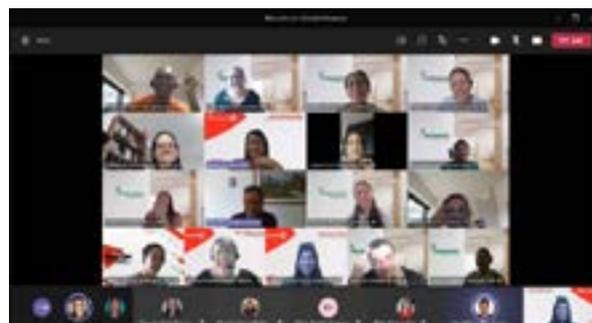
Los hitos más importantes de estas mesas fueron: Ajustes al plan de inducción y de entrenamiento de la fuerza comercial, evaluación de 360 para evaluar la integridad de los resultados y definir esquemas de



consecuencias, manejo de las comunicaciones en CCE, y el programa Fuera de serie para incrementar la colocación y la productividad comercial.

En el pilar **Logro**, en el 2021 se realizó análisis y ajuste al modelo de comisiones de los comerciales para

hacerlo mucho más competitivo y retador, y se realizaron cambios en la estructura organizacional (denominaciones de cargo y líneas de reporte) para alinearla con la estrategia. Se realizó el lanzamiento de la campaña “Fuera de serie” con el objetivo de movilizar el desembolso promedio por comercial. En banca de personas el ticket promedio en todas las ocasiones fue mayor a \$30.000.000 y en banca de empresas se alcanzó un promedio de desembolso de \$1.980 MM.



En cuanto al pilar de **Talento**, con el fin de responder de manera ágil a las necesidades en medio de la pandemia, una de las principales estrategias implementadas fue desarrollar capacidades para el trabajo remoto y el acompañamiento en el manejo de emociones de nuestros colaboradores y su grupo familiar. El paso a la virtualidad tuvo un impacto grande en la estrategia del negocio, pues los canales destinados a la venta y asesoría presencial se vieron impulsados a reinventarse y a adquirir rápidamente competencias y nuevos canales de gestión virtual. Desde la Escuela Comercial implementada se pasó a un programa Herramientas de venta no presencial, donde logramos acompañar a la fuerza comercial en herramientas como: Gestión comercial remota, experto en venta telefónica, empatía virtual y liderazgo digital.

estándares de autorregulación y códigos de ética y conducta, así como la identificación y reporte oportuno de eventos de incumplimiento y proteger al Banco de posibles sanciones, pérdida financiera material o pérdida de reputación, se fortaleció el programa de ética y conducta a través de campañas de divulgación y sensibilización de la Gestión de Cumplimiento y Conducta.

En el pilar **Valores**, con el fin de crear una cultura de cumplimiento, aplicación a las normas, regulaciones,

Todos valoramos hoy más que nunca la importancia de Reconocer, que es sin duda un motor para generar conexión. Así, ligado al programa de reconocimiento corporativo, se promovió el reconocimiento a través de la Plataforma Coonectados, la cual permite reconocer los logros, valores, atributos positivos y buenas prácticas por medio de insignias, fortaleciendo de esta forma el reconocimiento emocional.

Otros de los reconocimientos que se pueden mencionar:

| Categorías | Colaboradores reconocidos |
|---|---------------------------|
| El más top de coonectados | 17 |
| Reconociéndote | 20 |
| Mejoras LEAN | 24 |
| Facilitador Experto | 66 |
| Mentor Experto | 57 |
| RPA (automatización robótica de procesos) | 19 |
| Reto Segmento Joven (innovación) | 5 |

Finalmente, en el pilar **Innovación**, trabajamos constantemente en movilizar la cultura de innovación en nuestra organización y garantizar la permanencia en el mercado.

institucional, se desarrollan retos de innovación enfocados a resolver las necesidades de nuestros segmentos objetivos, se realizan talleres para adquirir destrezas en metodologías ágiles y se contextualiza a todo nuevo colaborador a través del espacio de las inducciones del sector financiero.

Con frecuencia se permea a los colaboradores en temas de innovación a través del Instagram

Para ¡Retar el presente y crear el banco del futuro! el equipo InnovaTeam llegó a 65 colaboradores, con capacitaciones en vivo enfocadas en Neobanking.

Frente a los Micro Retos Regionales, se manejó la temática Shark Tank, con la participación de 20 cocreadores de las diferentes regionales del país, donde fueron capacitados en metodologías ágiles de innovación como Design Thinking para desarrollar retos enfocados en las necesidades de los usuarios y los focos de la compañía.

ASUNTO 3.4 | GESTIÓN DEL COMPROMISO

Brindamos condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. “Comprometidos con tu Felicidad” nos inspira a mantener políticas salariales y de contratación transparentes, a contar con un plan de Bienestar Corporativo enfocado en la felicidad y a preocuparnos por ser un gran lugar para trabajar.

CONDICIONES LABORALES

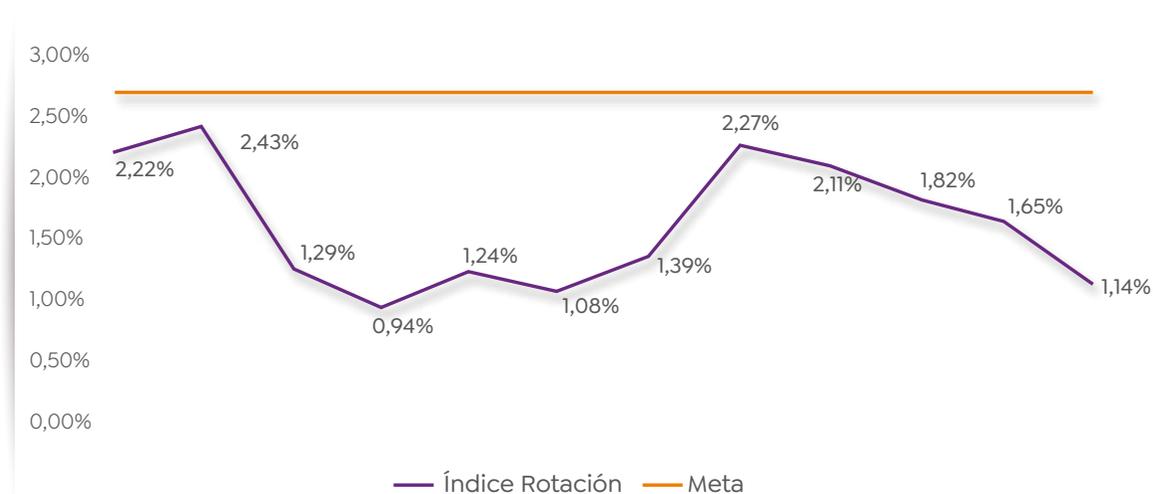
El índice de rotación en 2021 mostró un comportamiento dentro de lo esperado fijándose por debajo de la meta establecida del 2,70%. Dentro del Banco se trabaja en el desarrollo de oportunidades y estrategias para mejorar la retención y permanencia de nuestro(a) s colaboradores, asegurando un indicador adecuado de rotación.

| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | % Prom |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 2,22% | 2,43% | 1,29% | 0,94% | 1,24% | 1,08% | 1,39% | 2,27% | 2,11% | 1,82% | 1,65% | 1,14% | 1,63% |

G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GÉNERO Y REGIÓN

ROTACIÓN BANCOOMEVA 2021



| Género | Regional | Ingresos |
|------------------|--------------------|----------|
| Femenino | Caribe | 22 |
| | Bogotá | 39 |
| | Dirección Nacional | 37 |
| | Eje Cafetero | 18 |
| | Medellín | 33 |
| | Palmira | 5 |
| | Cali | 21 |
| Masculino | Caribe | 3 |
| | Bogotá | 12 |
| | Dirección Nacional | 24 |
| | Eje Cafetero | 2 |
| | Medellín | 10 |
| | Cali | 10 |

En 2021 se presentaron 236 ingresos, de los cuales el 74% corresponde a personal femenino y el 26% a personal masculino. Se excluyen de los ingresos y los retiros los cargos aprendices SENA y Estudiantes en Práctica, debido a que su rotación obedece a un requisito de ley.

En el 2021 Bancoomeva generó oportunidades laborales para 89 aprendices y estudiantes en práctica.



Para el período del informe se registraron 146 retiros voluntarios, de los cuales 62% corresponde al género femenino, mientras que el 38% corresponde al género masculino.

| Antigüedad | N° empleados |
|--------------------|--------------|
| Menor a 1 año | 366 |
| entre 1 y 5 años | 239 |
| entre 5 y 10 años | 326 |
| entre 10 y 15 años | 176 |
| Mayor 15 años | 240 |
| Total | 1.347 |

Promedio Antigüedad: 8,1 años

BAN-21

| Incrementos con base en desempeño y base salarial | | | | |
|---|-------|-----------|-----------|------------|
| Rango Dmp | <1.5 | 1.5 a 2.5 | 2.5 a 4.5 | Más de 4.5 |
| 80% a 89,9% | 2,50% | 2,20% | 1,90% | 1,60% |
| 90% a 99,9% | 2,80% | 2,50% | 2,20% | 1,90% |
| 100% y más | 3,10% | 2,80% | 2,50% | 2,20% |

El salario inicial estándar para un empleado en el 2021 fue de \$1.450.000 lo cual representa un 59% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

DIFERENCIAS SALARIALES POR GÉNERO

G4 LA13

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO DE LAS MUJERES RESPECTO AL DE LOS HOMBRES, DESGLOSADO POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

| CATEGORÍA | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| | DIF. SALARIAL | DIF. SALARIAL | DIF. SALARIAL |
| 1. Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores) | 0,94 | 1,02 | 1,02 |
| 2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores) | 0,7 | 0,95 | 1,05 |
| 3. Profesionales y analistas | 0,94 | 0,98 | 1,06 |
| 4. Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos | 0,95 | 0,94 | 1,12 |
| 5. Aprendices Sena o estudiantes en práctica | 1 | 1 | 1,00 |

NÚMERO DE PERSONAS EMPLEADAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Bancoomeva en el año 2021 no vinculó personas en condición de discapacidad.

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

SALARIO BÁSICO

En el 2021 el incremento base para los empleados fue de 2,3%, con un porcentaje adicional aprobado de acuerdo con el resultado de la evaluación del año 2021, con el fin de mantener el poder adquisitivo de los empleados; la escala de incrementos según la evaluación de desempeño se comportó así:

G4-EC5

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL ESTÁNDAR Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL

El salario inicial estándar para un empleado en el 2021 fue de \$1.450.000 lo cual representa un 59% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

BONIFICACIÓN DE PRODUCTIVIDAD

Este programa es un reconocimiento al esfuerzo de nuestros colaboradores en el cumplimiento de las metas proyectadas por las empresas a nivel regional y nacional. Tiene como objetivo fortalecer la motivación de los empleados frente a la consecución de objetivos propuestos. De acuerdo con los resultados del Banco a nivel nacional o regional y el desempeño individual, se realiza un reconocimiento a cada empleado a través de un incentivo correspondiente a un porcentaje de su salario.

COMPENSACIÓN FLEXIBLE

Es un esquema alterno de pago que permite destinar un porcentaje del ingreso fijo hacia otros beneficios, escogiendo opciones de un portafolio de productos según sea la necesidad (auxilio de alimentación o gasolina, leasing, medicina prepagada, entre otros), lo cual tiene un impacto positivo para la empresa como para el colaborador.

Modelo de Compensación Variable Estratégica por Resultados (individual)

Modelo de medición y seguimiento individual que premia y reconoce el desempeño sobresaliente en los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la estrategia definida y que además aseguran la conectividad entre el pensamiento estratégico y la ejecución, con los resultados en cada uno de los escenarios de intervención.

Para los cargos comerciales y de recuperación de cartera contamos con modelos de pago por cumplimiento "Billetera", donde se reconoce el sobrecumplimiento de la meta comercial y recuperación. Así mismo, para el área de Tesorería Front se reconoce el sobrecumplimiento del presupuesto.



BENEFICIOS EXTRALEGALES

Como ya lo hemos mencionado antes, desde el año 2008 el Grupo Empresarial ofrece a sus colaboradores un cupo de beneficios por mera liberalidad, que puede ser distribuido en cualquiera de los productos de acuerdo con el portafolio ofrecido en la política bajo los criterios de elegibilidad planteados en la misma.

Para el año 2021 Bancoomeva reconoció \$4.717.860.424 por beneficios extralegales, distribuidos así:

| Producto | Valor |
|--|-------------|
| Auxilio de Alimentación | 117.064.649 |
| Auxilio de Estudio Mensual | 52.914.792 |
| Auxilio de Estudio Ocasional | 740.130.185 |
| Auxilio de Transporte | 34.443.450 |
| Auxilio de Vivienda | 18.981.126 |
| Auxilio Visual | 45.858.266 |
| Bono Semestral | 594.580.221 |
| Club Los Andes | 4.291.280 |
| Cuota Asociatividad | 27.923.920 |
| Cuota Fondo de Empleados | 3.938.435 |
| Cupo Exclusivo Asociatividad | 108.952.123 |
| Cupo Exclusivo Club Los Andes | 23.109.228 |
| Cupo Exclusivo Ejecutivo Club Los Andes | 315.750.218 |
| Cupo Exclusivo PAC | 4.710.225 |
| Cupo Exclusivo Salud Integral | 410.398.498 |
| Días Adicionales de Descanso | 76.384.103 |
| Emergencias Medicas | 52.609.435 |
| Fondo de Inversión Avanzar Vista | 87.185.776 |
| Fondo de Inversión Colectiva Avanzar 180 | 5.000.000 |
| Fondo de Inversión Colectiva Avanzar 365 | 20.771.487 |
| Fondo de Inversión Colectiva Avanzar 90 | 8.039.587 |
| Iva Salud | 69.960.227 |
| Plan Atención Complementaria | 10.320.956 |
| Plan de Ahorro Personal | 34.062.964 |
| Prima de Vacaciones | 653.201.655 |
| Salud Integrada | 838.983.127 |
| Salud Oral | 41.670.481 |
| Seguro de Accidentes Personales | 77.568.559 |
| Seguro de Vida Colaboradores/as | 114.578.377 |
| Seguro de Vida Cónyuge | 1.293.628 |
| Seguro de Vida Voluntario | 1.102.221 |
| Tarjeta de Alimentación | 94.258.837 |
| Tarjeta de Gasolina | 27.822.388 |

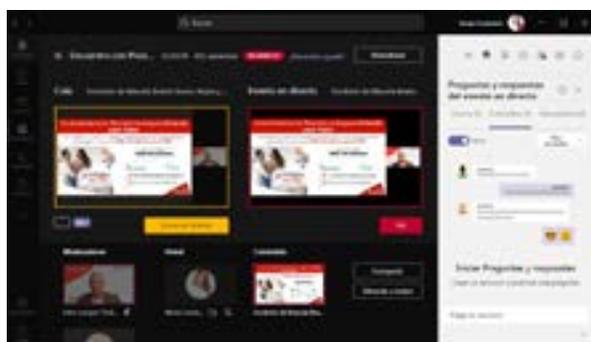
Durante el año 2021 se beneficiaron 14 empleados a nivel nacional con auxilio de hijos especiales, lo que representó un valor de \$45.880.563.

Así mismo para este año se implementó un nuevo beneficio de cuidado de dependientes, el cual busca mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y que contribuirá al cuidado de familiares dependiente, se beneficiaron 13 colaboradores con un valor de \$9.312.411.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

Bancoomeva cuenta con mecanismos de comunicación que fortalecen el conocimiento de los resultados del negocio, nuevas estrategias de implementación y mejoras a productos y servicios. Semanalmente el presidente a través de su comunicado de presidencia “Mensaje de Hans” comunica a todos los empleados los acontecimientos más relevantes. Además, contamos con un Instagram interno donde podemos relacionarnos con los colaboradores de forma más cercana, inmediata y moderna.

Cada tres meses se promueven los encuentros con Presidencia, los cuales son eventos en vivo para revisar cómo nos fue a nivel nacional en el trimestre y las estrategias o mejoras que realizaremos para el siguiente trimestre del año, reforzando que todos trabajamos con un mismo propósito.



Por otra parte, en el 2021 estrenamos nuestro noticiero interno, Nexo, el cual fue creado para mantener a todos nuestros colaboradores a nivel nacional informados sobre los acontecimientos, logros y noticias importantes de las áreas y regionales de Bancoomeva. Este noticiero se publica mensualmente



en un evento virtual, se envía por correo y se sube a nuestro Instagram interno, y ha tenido gran acogida.

Las noticias más relevantes también se publican en ediciones de último minuto de nuestro noticiero. Se destaca también la sección Historias que cuentan, la cual tuvo como objetivo compartir historias de nuestros colaboradores comerciales, en las que más allá de colocar un producto o prestar un servicio, logramos ayudar a que nuestros clientes y asociados logren sus sueños o tengan una mejor calidad de vida.

POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

En 2021 se presentó un caso de condena por violación a normas laborales, al cual se le dio el tratamiento respectivo para el cumplimiento de las definiciones legales.

En Bancoomeva promovemos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa. En las decisiones relacionadas con los procesos de selección, contratación, promoción o bonificación en Bancoomeva no influyen los factores de género, raza, credo, ideología política o religiosa.

| Derechos Humanos | | |
|------------------|---|--|
| G4-HR3 | Número de casos de discriminación y medidas adoptadas | En Bancoomeva no se reportaron casos de discriminación |

DERECHOS HUMANOS

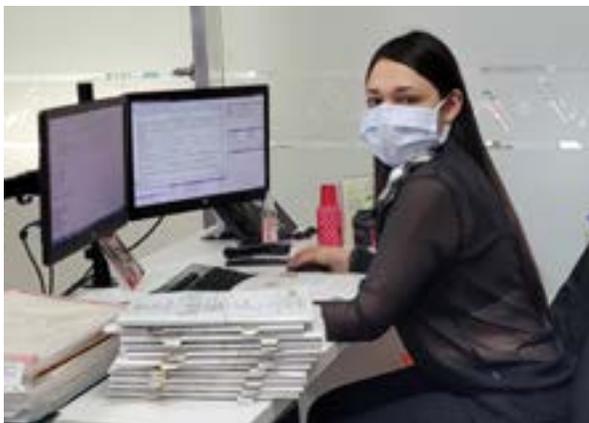
Se garantiza que nuestras operaciones empresariales tanto para nuestros empleados directos como para el personal de planta temporal, se realicen con respeto

por los derechos humanos de acuerdo con los valores y principios consagrados en la Constitución Política de Colombia, en las leyes y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado colombiano, con particular énfasis en la prevención del trabajo forzado, la prohibición de contratar menores de edad y la garantía de todas las obligaciones laborales, entre otros.

En aras de fortalecer la debida diligencia y la aplicación de los derechos humanos, en Bancoomeva contamos con nuestro Código de Gobierno Corporativo, ajustado a las recomendaciones del nuevo “Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia” o “Nuevo Código País” emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Dentro de las medidas preventivas promovidas dentro del Banco para mitigar el acoso laboral están la divulgación y conocimiento de la Ley de Acoso, el conocimiento del reglamento interno de trabajo y el permanente apoyo y supervisión de nuestros comités de convivencia.

“Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato”.



COMITÉ DE CONVIVENCIA

Cada Regional cuenta con un Comité de Convivencia vigente el cual está conformado de manera bipartita con representantes titulares y los respectivos suplentes, quienes velan por el cumplimiento de la normatividad en la organización. En el año 2021 se presentó un caso a nivel nacional, se realizó el tratamiento respectivo de investigación, conclusión, plan de acción, seguimiento y cierre de los casos, permitiendo continuar o mejorar con el buen ambiente laboral.

G4-HR12

Principales actividades de los Comités de Convivencia Laboral:

- Promover una cultura de convivencia positiva y ser embajadores del mensaje.
- Crear espacios de diálogo para promover compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Evaluar la vida laboral de la empresa.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos en los que se plantean situaciones que pudieren tipificar conducta de acoso laboral.
- Formular recomendaciones pertinentes para reconstruir y mantener la vida laboral optima y conveniente.
- Capacitación en: Resolución 1356 de 2012 Art 1, Funciones del comité y sus miembros, Ley 1010 de 2006-Modalidades de acoso laboral, conductas que sí y no constituyen acoso laboral y resolución de conflictos.
- Revisión del curso de acoso laboral publicado en la plataforma de Aula Virtual.
- Despliegue nacional sobre la publicación del Manual de Convivencia en Daruma y los buzones en donde pueden contactar a los comités de cada regional y Dirección Nacional.
- Diseño de estrategia de comunicación para los colaboradores en torno a los temas del Comité de Convivencia.

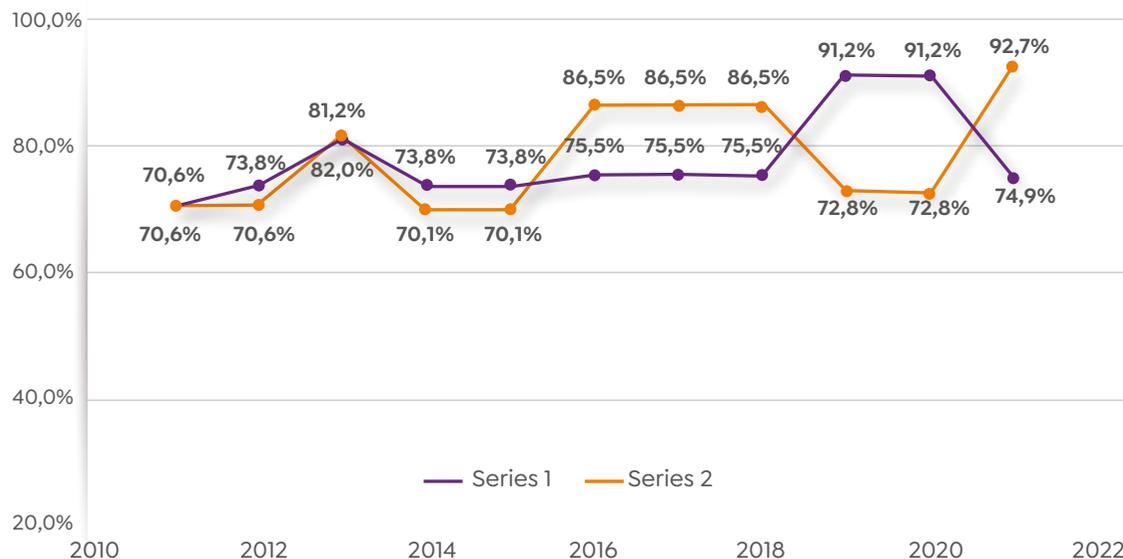
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Nuestra oferta de valor “Crecemos Contigo” contiene el eje “Comprometidos con tu Felicidad”, el cual está orientado a propiciar un ambiente laboral saludable, provisto de condiciones óptimas para el día a día de los colaboradores, acorde con sus necesidades y expectativas que son identificadas a través de las encuestas Great Place to Work, encuestas sociodemográficas y encuestas de bienestar, principalmente, a partir de lo cual se orientan diversas iniciativas.

AMBIENTE LABORAL

En el mes de octubre se realizó la medición de ambiente laboral y para inicios de diciembre recibimos los resultados de Great Place to Work, pasando de una valoración muy satisfactoria a muy sobresaliente con una ponderación de 92,7.

**MEDICIÓN DE AMBIENTE LABORAL MEDIANTE LA ENCUESTA GPTW - GREAT PLACE TO WORK
(FIRMA INTERNACIONAL QUE MIDE EL CLIMA LABORAL)**



El resultado de la medición resalta que en Bancoomeva la confianza se fortalece cuando los colaboradores perciben que sus líderes conducen el negocio de forma competente, incentivan, consideran y responden con interés a sus sugerencias e ideas y promueven el trato justo independientemente de la condición socioeconómica. Estamos seguros de que la implementación de buenas prácticas como la inversión en el desarrollo de nuestra gente, nuestra orientación hacia un equilibrio de la vida personal y laboral, actividades que involucren la familia y que promovemos nuestros valores organizacionales permiten tener un buen manejo de las relaciones.

Desde el programa HXM - Human Experience Management- en línea con las tendencias en la gestión del capital humano centrado en la experiencia del colaborador continuamos con la revisión de las aristas de Gestión Humana, desde los focos: tecnología, experiencia, cultura y en el 2021 se agregó comunicaciones, para encontrar brechas en los procesos y crear planes de acción.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, SST

En Seguridad y Salud en el Trabajo, el 2021 fue un año de nuevos retos donde los diferentes pilares del SG-SST medicina laboral, ergonomía, riesgo psicosocial, higiene y seguridad, se concentraron en la labor de fortalecer la promoción de la salud y prevención de

la enfermedad, a través de intervenciones que se llevaron a cabo con profesionales de USC y de la ARL, en torno a: Emergencia Sanitaria, Gestión de la Salud, Gestión del Riesgo y Transversales.

En términos de la Emergencia Sanitaria en el 2021 entregamos kits de bioseguridad (6.450 tapabocas y **4.664** geles antibacteriales), se instalaron **175** unidades de mamparas laterales, el Banco adquirió **2.704** dosis de vacunas. Del total de casos reportados como sospechosos el **47%** dio positivo para covid-19 y a razón de estos contagios tuvimos dos fallecimientos en Bancoomeva. La vacunación contra el covid-19 ha sido una prioridad y sigue siendo nuestro objetivo, logrando los niveles más altos de inmunización en nuestra gente, alcanzando al cierre del año un índice de inmunización del 98.6%.





En el 2021 continuamos comprometidos con la seguridad de nuestros colaboradores, por lo que quienes desempeñan cargos que no son de atención al público pudieron continuar laborando desde sus casas, con las condiciones tecnológicas necesarias para sus funciones. Paralelamente, a partir del 4 de octubre de 2021 se definió que 143 líderes a nivel nacional iniciaran un proceso de alternancia, laborando 2 días en oficina y 3 en casa, con el propósito de realizar un piloto de retorno, garantizar las medidas de bioseguridad y finalmente, definir los protocolos necesarios para que todos los colaboradores pudiesen regresar a sus lugares de trabajo en 2022.

| PORCENTAJE | COLABORADORES | MODALIDAD |
|------------|---------------|-------------|
| 23,1% | 289 | Alternancia |
| 18,7% | 233 | virtual |
| 54,1% | 676 | Presencial |

En relación con la Gestión de la Salud se realizó acompañamiento mensual a los casos médicos a nivel nacional, brindando orientación y apoyo a los procesos de rehabilitación. Desde Ergonomía, a lo largo del año se compartieron tips que favorecían el autocuidado en el lugar de trabajo, se realizó seguimiento virtual y presencial al uso de elementos de ergonomía con el objeto de prevenir enfermedades osteomusculares, y creamos un canal de comunicación llamado Botiquín virtual donde se puede consultar todo el material que entregamos en torno a la mejora de los ambientes de trabajo.

En desarrollo de este eje a nivel nacional realizamos **16** chequeos ejecutivos, **278** exámenes médicos periódicos (EMOP), y revisamos **32** casos médicos, de los cuales ocho se cerraron y ocho tienen recomendaciones.

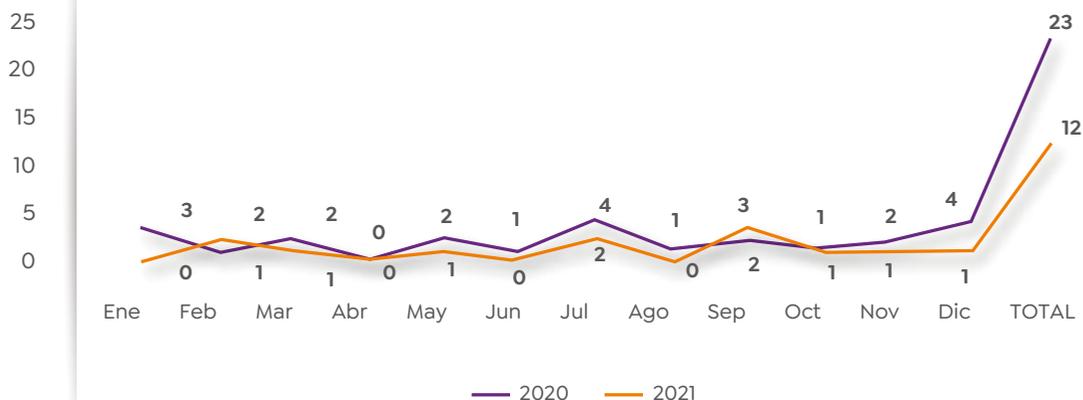
Para Gestión del Riesgo realizamos seis actividades relacionadas con Riesgo Biomecánico, **12** actividades en torno a Riesgo Biológico, tres actividades sobre Riesgo Locativo, cuatro Actividades de Riesgo Psicosocial y **38** seguimientos a teletrabajadores.

Con los Grupos de Apoyo frente a Planes de Emergencias tuvimos nueve capacitaciones para brigadistas, cinco capacitaciones para coordinadores de evacuación, seis capacitaciones para COE, **80** simulaciones de mesa incluyendo oficinas financieras y oficinas administrativas, nueve actualizaciones de planes de emergencia e inspecciones de seguridad. Con el **Copasst** tuvimos un cumplimiento del **100%** de reuniones realizadas, recibieron cuatro capacitaciones, realizaron tres actividades ejecutadas y participaron de **12** investigaciones de accidentes de trabajo.

Los **Comités de Convivencia** cumplieron con el **100%** de las reuniones proyectadas y se revisaron **tres** casos recibidos.

Frente a las cifras de accidentalidad tuvimos 12 accidentes en 2021, con una disminución del 52% comparados con el 2020, los eventos tuvieron en total 40 días de ausentismo.

N° DE ACCIDENTES DE TRABAJO 2020 - 2021

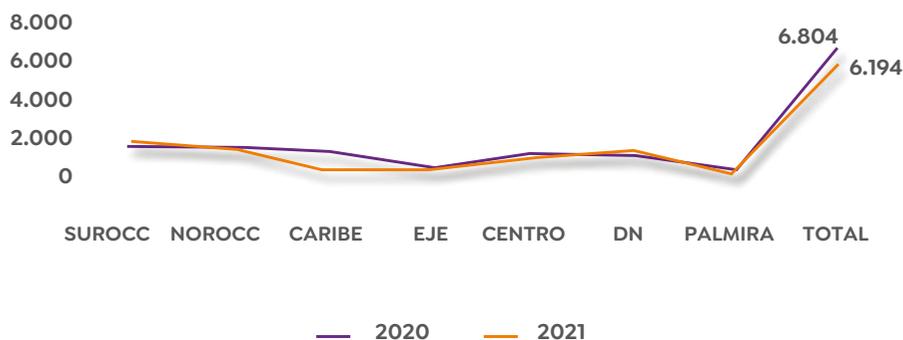


Para el 2021 tuvimos un representativo aumento en el ausentismo por Enfermedad General el cual estuvo marcado en cuatro regionales, teniendo como principal causa el trauma a nivel osteomuscular: Regional Noroccidente presentó incapacidades superiores a 20 días que suman 322 días de ausencia, equivalentes al 22,4% del total de días perdidos en el año. La Regional Caribe presentó incapacidades superiores a 20 días que suman 171 días de ausencia, equivalentes al 15% del total de días perdidos en el año. La Regional Eje Cafetero presentó incapacidades superiores a 20 días que suman 140 días de ausencia

lo que representa el 28% del total de días perdidos en el año. Y la Regional Palmira presentó incapacidades superiores a 20 días que suman 90 días de ausencia, es decir, 50% del total de días perdidos en el año.

A pesar de que bajó el ausentismo en la Dirección Nacional, es de resaltar que las incapacidades mayores a 20 días representan el 53% del total de días perdidos y que sus causas son multifactoriales, traumas osteomusculares, esfera mental, neurológicas y enfermedades de alto costo.

DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD COMÚN EN 2020-2021

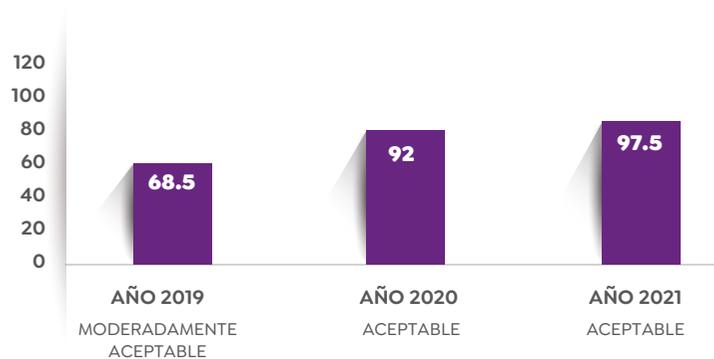


Para el cierre de 2021 tenemos dos enfermedades en proceso de calificación para definición de origen y cero (0) enfermedades laborales nuevas.

En cumplimiento a los requisitos de ley y enfocados en garantizar el bienestar y la salud de los colaboradores, se realizó la evaluación al Sistema de Gestión de

Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST, con base en la Resolución 312 de 2019. La evaluación se realizó el 6 y 7 de diciembre de 2021 y en ella logramos subir 5.5 puntos manteniendo la calificación de Aceptable según los criterios de la norma.

EVALUACIÓN ESTÁNDARES MÍNIMOS BANCOOMEVA



Así mismo, el 19 de noviembre de 2021 en el Banco se llevó a cabo la segunda auditoría interna al SG-SST con el apoyo de grupos interdisciplinarios del Grupo Empresarial, donde se pudieron identificar puntos por mejorar, contribuyendo así a la mejora continua del SG-SST.

En **Auditoría Interna** al SG-SST se evaluaron 10 ítems, con el siguiente resultado:

- 5 Conformes
- 3 Oportunidad de mejora
- 2 No Conformes



La gestión del servicio de USC estuvo en 100% de cumplimiento de cronograma y de entrega de informes. Frente a la gestión de hallazgos tuvimos un 74% de los hallazgos cerrados y 26% de hallazgos en proceso de cierre.

PROGRAMA BIENESTAR SOCIAL

En nuestro banco hemos continuado con los esfuerzos para continuar con la ejecución del Programa de Bienestar Social, la cual se compone de cinco ejes: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Este programa está orientado para mejorar el ambiente laboral, la calidad de vida de los empleados

y familias, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas.

Durante el año 2021, a pesar de que se dio continuidad a las iniciativas para estar cerca de nuestros colaboradores a través de la virtualidad con actividades variadas dirigidas a ellos y sus familias, una vez medido el impacto de acciones de bioseguridad implementadas, se decidió tener algunas actividades de manera presencial como fueron las fiestas de fin de año y novenas de Navidad, lo cual permitió tener un encuentro cercano, fraternal y de manera segura. En total se realizaron 232 actividades de bienestar a nivel nacional, con una inversión de \$415 millones.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS



COMPARTIR es Felicidad

- Celebración Cumpleaños
- Celebración de la noche de los mejores 2020
- Celebración Día de la Mujer
- Celebración Día de la Madre
- Celebración Día del Padre
- Polla Futbolera Copa América 2021
- Café con Gestión Humana
- Entrega virtual de Tiquetera de la felicidad
- Celebración amor y amistad
- Celebración Halloween
- Celebración Quinquenios
- Detalle día de la familia + media jornada laboral
- Amigo secreto equipo de líderes Regional.
- Cumpleaños Bancoomeva



Construir es Felicidad

- Entrega de detalle por Bienvenida 2021
- Taller Mapa de los sueños
- Encuentro virtual con colaboradores
- Píldora del Día
- GH Contigo
- Campaña Sólo por Hoy
- Bienvenida Nuevos Colaboradores
- ¡Viernes de Sabías qué!
- Patrocinio curso de liderazgo extraordinario
- Obsequio cierre de fin de año, reconocimiento labor realizada año 2021



Trascender es Felicidad

- Acompañamiento momentos trascendentales (Nacimientos, Matrimonios, Grados, Fallecimientos)
- Despedida a colaboradora por jubilación
- Asesoría psicológica para colaborador y su grupo familiar
- Formación para emprendedores
- Ritual Espiritual - Espacio de conexión con nuestro ser
- Te Guío- Resolución de conflictos
- Oración de Agradecimiento
- Acompañamiento coach líderes



Cuidarse es Felicidad

- Semana de la salud
- Clase de Zumba





COMPROMISOS 2022

- Fortalecer el sentido de pertenencia con la Cooperativa a través de profundización, conocimiento y utilización de los productos de la Cooperativa.
- Posicionar los programas de reconocimiento y modelo de consecuencias con el propósito de monitorear y potencializar los desempeños sobresalientes.
- Consolidar la estructura organizacional alineada con la estrategia de crecimiento del Banco.
- Consolidar el servicio como un factor diferenciador a través de comportamientos centrados en el asociado/cliente.



COMPROMISO 4
AVANZAMOS CON NUESTROS
ALIADOS

COMPROMISO 4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



Este es uno de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad, el cual tiene el propósito de generar y afianzar relaciones de largo plazo con los aliados del Banco, orientadas a incrementar valor para los clientes principalmente.

La gestión del proceso de proveeduría en Bancoomeva que se presenta en la siguiente gráfica, está detallada en el documento Gestión de Compras, Contratación y Pago a Proveedores, el cual se focaliza en el desarrollo de relaciones "gana-gana" de largo plazo, a través de un sistema de contratación transparente y justo, basado en el respeto de los acuerdos y en el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos se consolide una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable, especialmente con los proveedores esenciales. En este grupo se encuentran aquellos que proveen un bien o servicio de alto riesgo y alto valor para los procesos.



G4-12, COP2



ASUNTO 4.1 | GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Bancoomeva la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor. Dicha gestión es estratégica por que busca fomentar la asociatividad y desarrollar aliados que aporten al desarrollo del negocio para el logro de mayores niveles de competitividad y productividad.

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza, es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos. Entre las alianzas tenemos:

| RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO |
|--|
| Alianza natural con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva |
| Servicio: Bancoomeva realiza una oferta de productos y servicios a la comunidad de asociados de Coomeva, permitiendo tarifas preferenciales apalancadas en un acuerdo de servicio entre las partes |
| Base de clientes BUC: Coomeva entrega la base de asociados para ofrecer productos de Bancoomeva. |
| Oferta Integral: En sinergia con las empresas del Grupo, se generan ofertas de valor integral, financieras y no financieras. |
| Convenios Empresariales: Bancoomeva tiene acuerdos con las diferentes empresas del Grupo Coomeva, con el fin de facilitar productos dirigidos a banca de empresas, principalmente focalizados en esquemas de ciclos de efectivo, acuerdos de recaudo y pago, entre otros. |
| Alianzas con las empresas del Grupo Coomeva: Las empresas del Grupo brindan servicios de proveeduría que generan altos impactos de economías de escala y sinergia. |
| Alianzas Comerciales |
| Visa, MasterCard, Redeban: Respaldo de la amplia red tecnológica de ambas marcas para las tarjetas débito, crédito, de afinidad y prepago. |
| Servibanca: Ampliación de la red de servicios del Banco a través de cajeros automáticos. |
| IGT Baloto, Efectivo: Ampliación de la red de recaudo para los clientes de la Banca Empresarial y Banca Personal. |
| ACH Colombia: Ofrecer a los clientes del Banco servicios de: transferencias interbancarias, pagos PSE; de igual manera, prestar el servicio de operación y gestión de los procesos de operador de información del Sistema de Seguridad Social para la planilla PILA. |
| Alianzas para Banca Seguros |
| Cardif: Administración de productos de seguros del Banco, como ampliación de la oferta para los clientes. |
| Relación con iniciativas Internacionales |
| Pacto Mundial de la ONU: Adheridos desde el 2011 reportando informes de sostenibilidad basados en las áreas temáticas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). |

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO

Convenios con expertos en negocios

Banco de la República, Grupo Brinks, Domesa, Deceval, Asisa, Carvajal Soluciones, Imagen Quality IQ, Gestor Comercial y Crédito, Gemalto Colombia, entre otros: Apoyar la prestación de los servicios financieros y la operación del negocio.

Alianzas con consultores especializados/centrales de información

TransuniÓN, Experian: Acompañamiento en la estrategia para prospectación, originación, seguimiento y recuperación de cartera.

Experian, Pronostica: Generación de ofertas perfiladas del cliente y modelos de riesgo, entre otros.

Aliados tecnológicos y de Seguridad de la Información

Unidad de Tecnología Informática - Coomeva Servicios Administrativos - CSA: Administración de los contratos con proveedores de servicios de tecnología (incluyendo servicios de mesa de ayuda, centros de procesamiento y servidores, telecomunicaciones, telefonía y seguridad informática y de la información) con beneficio para el Banco en economías de escala, investigación y desarrollo tecnológico.

Proveedor tecnológico del core del negocio Taylor & Johnson: Desarrollo y mantenimiento de los módulos del core financiero.

Conectamos Financiera: Aliado estratégico para el desarrollo de modelos de procesamiento en outsourcing para el Banco, generando sinergias y reciprocidades como su Banco sponsor en su desarrollo de negocios.

Oros aliados tecnológicos: IBM, Sonda de Colombia, Etek, Digiware, Oracle, Microsoft, Green SQA, Red5G, Finac: Suplir necesidades de servicios de infraestructura, telecomunicaciones, seguridad, desarrollo, soporte y aseguramiento de calidad de software.

Asociaciones gremiales

Asobancaria con participación en: Comité de Riesgo, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y SAC, Comité de Oficiales de Cumplimiento, Comité Equipo de Delitos Informáticos, Comité de Seguridad, Comité Jurídico y en el Grupo de Trabajo de Hurto por Medios Físicos, delitos informáticos y fraude en créditos. Asobancaria en convenio con la Registraduría y Certicámaras brinda el servicio de Biometría para verificación y firma electrónica biométrica de los clientes.

Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca - CIEV. Iniciativas regionales como Valle por y para todos, Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información - ISACA: Canales de comunicación, análisis y aprendizajes de temas de interés para el sector, tales como: normativos y de regulación, tendencias del mercado, política pública; así mismo promueve capacitaciones, congresos y foros sectoriales en temas de interés para el sector financiero.

Relación con entidades públicas

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos siete años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación. Para el 2020 Bancoomeva recibió aprobación en dos proyectos de innovación por Colciencias año 2020 por valor de \$6.065 millones y \$4.497 millones respectivamente.

Convenios con proveedores de desarrollo del talento humano

Change Américas

Alianza con Entidades sin Ánimo de Lucro

Fundación Los del Camino, Fundación Amatea, Fundación Ensálsate, Fundación Fundamor, Fundación San Francisco de Asís, entre otras: Desarrollar los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad del Banco - Inversión social voluntaria.

G4-15, G4-16, COP17, COP18,

Actualmente la organización participa en diferentes redes de conocimiento cuyo enfoque es promover a través de estas redes, aliados estratégicos para generar valor hacia la organización y que aporten a la

estrategia de innovación. Las redes de conocimiento e innovación se gestionan a través de reuniones periódicas con las organizaciones aliadas.

ASUNTO 4.2 | GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Bancoomeva fomenta una relación ética con los proveedores de acuerdo con el Manual de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras, y el procedimiento Gestión de Compras, Contratación y Pago a Proveedores. Se tienen en cuenta los principios de autonomía de la voluntad, transparencia, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y solemnidad del contrato, de acuerdo con lo definido para el Grupo Empresarial Cooperativo.

Al cierre de 2021 Bancoomeva contaba con 444 terceros (proveedores ocasionales) y 465 proveedores (incluyendo a las empresas del Grupo) con los que se mantuvieron relaciones comerciales recurrentes. Es así como se identifica una disminución del 30% frente al año 2020, ya que para este año la adquisición de muchos de los bienes y servicios requeridos por los protocolos de bioseguridad que dispuso el Gobierno por la pandemia COVID-19, ya estaban creados en el sistema.

La mayor participación de los proveedores se ubica nuevamente en la ciudad de Cali, al estar allí situada la Dirección Nacional del Banco, que es el área que gestiona los procesos de compras para los procesos de mayor volumen.



| Número de Proveedores por Regional | | | | | |
|------------------------------------|------------|------------|-------------|---|---|
| Regional | 2020 | 2021 | %Var | Graf Var | |
| Bogotá | 226 | 135 | -40% |  |  |
| Cali | 258 | 228 | -12% |  |  |
| Caribe | 68 | 39 | -43% |  |  |
| Eje Cafetero | 36 | 19 | -47% |  |  |
| Medellín | 77 | 43 | -44% |  |  |
| Palmira | 2 | 1 | -50% |  |  |
| Total general | 667 | 465 | -30% | | |

En lo que respecta a los pagos a proveedores, por el contrario, frente al 2020 se presentó un aumento del 19% como consecuencia del mayor auge de la virtualización tanto de la banca hacia los clientes, como de los procesos al interior del Banco, a lo cual

nos vimos conminados por los efectos de la pandemia, teniendo en cuenta que se utilizaron muchos recursos en la compra de los insumos de bioseguridad para las diferentes oficinas del banco.

| Pago a Proveedores | | |
|--------------------|--------------------|------|
| 2020 | 2021 | %Var |
| \$ 111.516.748.409 | \$ 133.174.934.943 | 19% |

En las distintas etapas del proceso de compras y suministros, existen varios momentos de verdad que permiten valorar y asegurar la idoneidad del proveedor conforme a los siguientes pasos:

- a) Durante la selección del Proveedor, además de la validación de las condiciones legales de los candidatos, se analizan sus competencias frente a precios de mercado, capacidad técnica y funcional, situación financiera y experiencia en el mercado entre otros.
- b) En la formalización de la compra, se identifica el mejor esquema contractual y se anexan los Acuerdos de Niveles de Servicio, en el cual se especifican todas las condiciones del suministro e incluso las acciones claras para mitigar la posible exposición a riesgos en la proveeduría.
- c) A través de la evaluación continua de la capacidad financiera, operativa y de riesgos se monitorea a los Proveedores Esenciales, a fin de asegurar el suministro eficiente de los bienes o servicios, que aportan al desempeño del Banco.

G4-HR11, G4-LA15, G4-SO10, COP4, COP7

En el año 2021, a los proveedores esenciales se les realizó evaluación de desempeño aplicando algunas preguntas con criterios en derechos humanos y prácticas laborales.

G4-HR10, G4-LA14





COMPROMISO 5
DEMOCRATIZAMOS LAS RIQUEZAS

COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



ASUNTO 5.1 | CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

| | Diciembre 2017 *** | Diciembre 2018 *** | Diciembre 2019 *** | Diciembre 2020 *** | Diciembre 2021 *** |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Margen Bruto | 287.693.005.863 | 302.771.766.710 | 303.744.810.317 | 283.340.977.576 | 304.957.094.042 |
| Comisiones Netas | 82.181.957.861 | 86.746.974.900 | 74.252.380.632 | 49.473.428.188 | 46.803.031.076 |
| Otros Ingresos ** | 131.076.360.538 | 124.114.735.842 | 137.778.349.252 | 141.694.174.895 | 172.156.978.862 |
| Valor Económico Generado | 500.951.324.262 | 513.633.477.452 | 515.775.540.201 | 474.508.580.659 | 523.917.103.980 |
| Accionistas | 41.126.730.856 | 42.692.538.869 | 52.258.621.618 | 26.225.617.192 | 35.016.622.198 |
| Proveedores | 118.269.971.271 | 116.436.946.867 | 115.140.716.092 | 111.516.748.409 | 133.174.934.943 |
| Estado | 63.540.513.363 | 58.719.553.452 | 54.790.649.566 | 38.942.588.137 | 44.346.621.024 |
| Aportes sociales y de Beneficiencia | 165.000.000 | 135.000.000 | 287.000.000 | 216.000.000 | 205.069.500 |
| Empleados | 75.675.129.073 | 81.209.226.233 | 84.144.092.442 | 83.876.431.724 | 83.082.037.397 |
| Valor Económico Distribuido | 298.777.344.563 | 299.193.265.421 | 306.621.079.718 | 260.777.385.462 | 295.825.285.062 |
| Provisión, depreciación y amortización | 191.917.967.940 | 203.799.924.489 | 196.131.187.441 | 207.240.187.223 | 219.399.443.136 |
| Reservas | 10.256.011.759 | 10.640.287.542 | 13.023.273.042 | 6.491.007.974 | 8.692.375.782 |
| Valor Económico Retenido | 202.173.979.699 | 214.440.212.031 | 209.154.460.483 | 213.731.195.197 | 228.091.818.918 |

* Período de abril a diciembre 2011.

** Incluye ingresos operativos netos diferentes de comisiones e interés, ingresos netos no operacionales.

Años 2009, 2010 y marzo 2011 corresponden a Coomeva Cooperativa Financiera.

*** Información contable bajo metodología NIIF.

G4-EC1

VALOR ECONÓMICO CREADO

El Valor Económico Creado aumentó en 10.41% durante el año 2021. Este crecimiento se presentó como resultado del incremento de otros ingresos en 21.50% (Utilidades de la Fiduciaria Coomeva y bajos costos por venta de Bienes Recibidos en Daciones en Pago, BRDP) y del margen bruto, con una tasa anual del 7.63% que es generada debido a la disminución en mayor medida del costo de fondeo frente a la disminución del ingreso de cartera, efectos contrarrestados por la reducción en las comisiones netas en -5.40%.

En la distribución del Valor Económico Distribuido para el cierre del año 2021 se obtuvo un incremento en casi todos los rubros, siendo los más significativos los accionistas con 33.52%, proveedores con 19.42%, seguido del Estado con 13.88% mientras que los aportes sociales disminuyeron con -5.06% y empleados con -0.95%.

VALOR ECONÓMICO CREADO

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC) = 10.41%.

Se destaca en este incremento:

- » Aumento en la variación anual en otros ingresos (tesorería) para el Banco = 21.50%.
Menor crecimiento en el valor económico generado al 2020.
- » Crecimiento del Margen Financiero Bruto = 7.63%.
No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 58.21% del total.
- » Crecimiento en otros Ingresos = 21.50%, incrementando su participación al pasar del 29.86% en el 2020 al 32.86% en el año 2021.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2021

- » Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2021 (VED) = 13.44%.
Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2020 (VED) = -14.95%.
- » Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = 13.88%.
Beneficio en distribución de valor = 14.99%.
- » Incremento ponderado para los accionistas = 33.52%

Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 11.84%.

- » Variación de proveedores = 19.42%.
Beneficio en distribución de valor para proveedores = 45.02% (el más alto).
- » Variación de empleados = -0.95% respectivamente.
Beneficio en distribución de valor para empleados = 28.08%.
- » Variación de aportes sociales y de beneficencia = -5.06%.
Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0.07%.

El Valor Económico Distribuido pasó de ser el 54.96% del valor generado en el 2020, al 56.46% en el año 2021.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2021

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = 6.72%.

- » Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 5.87%.
Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 96.19%.
- » Variación anual de las reservas = 33.91%.
Participación de las reservas = 3.81%.

G4-EC9

CONSECUENCIAS FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el año 2021 la economía colombiana creció en un 10.6% superando las expectativas del Gobierno que proveía en 10.2%. Dicho crecimiento se debe a que en los resultados del último trimestre del año aumentaron en los sectores como el comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida; las industrias manufactureras y el sector público, los cuales incentivaron al alza en la economía, a pesar de los efectos causados en el año por la pandemia, los duros efectos del momento social, el problema de orden público y la inestabilidad del mercado financiero.

El gasto en consumo final fue uno de los propulsores de la economía, con una expansión de 14,1%, mientras que en 2020 presentó una contracción de 4,2%. Allí, el gasto de consumo de los hogares evidenció un crecimiento de 14,6%, mientras que el del Gobierno general se incrementó en 12,1%. Y particularmente, las compras de bienes durables crecieron 22% en 2021, las de bienes semidurables en 40,7% y las de servicios 16,7%.

En materia económica, el déficit fiscal de 2021 se habría ubicado en 7,1% del PIB, como consecuencia del repunte extraordinario del recaudo tributario, gracias a que el gasto total se mantuvo prácticamente estable frente al MFMP (Marco Fiscal de Mediano Plazo). El gran desempeño fiscal observado en 2021 facilitó la reducción de la deuda del GNC (Gobierno Nacional Central). En definitiva, los resultados fiscales preliminares de 2021 son alentadores y congruentes con una senda prudencial de deuda que, junto con la entrada en vigor de la nueva Regla Fiscal, fortalece la credibilidad en el manejo de las finanzas públicas.

Por su parte, el mercado reaccionó al aumento de la tasa interbancaria, que en 2020 fue la más baja, cerrando en 1.75%, mientras que en el año 2021 terminó en 3.00%, debido a la presión inflacionaria en 2022 que

podría llevar a una mayor tasa política superior a su nivel natural. A pesar del alza, se impulsó la colocación de créditos para el consumo de los hogares y las organizaciones, por ende, los desembolsos por parte de Bancoomeva superaron los del año anterior, pero la meta en la generación de ingresos no se cumplió, al igual que la meta debido al mayor gasto por concepto de provisiones ante los rodamientos de los clientes por el cese de muchos sectores económicos.

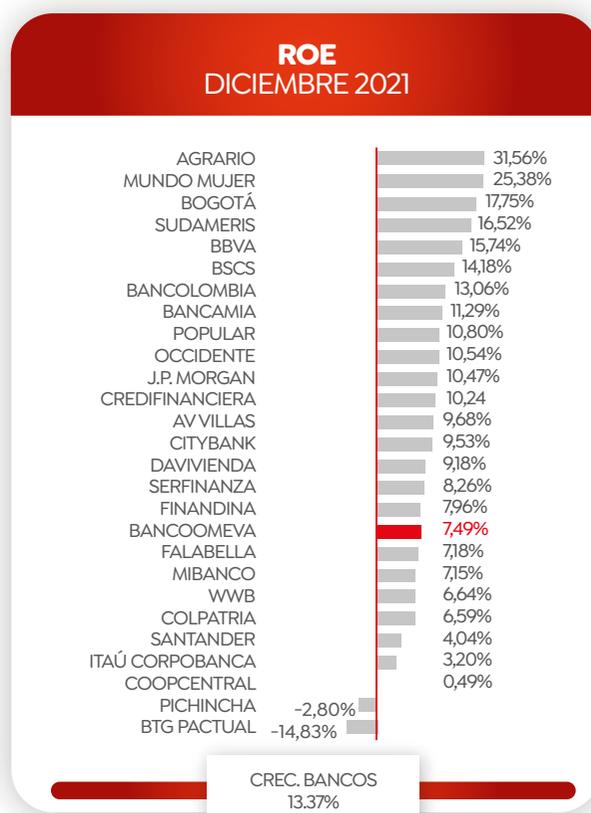
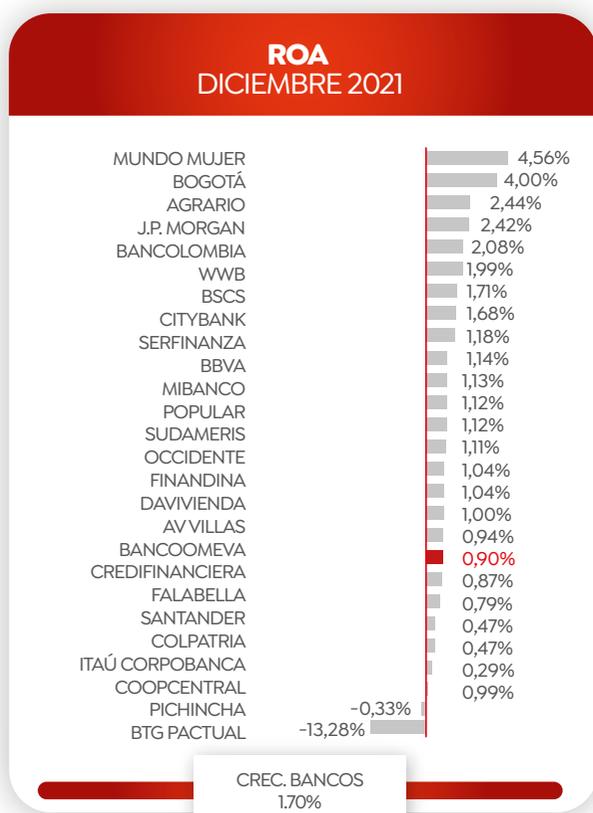
En el año 2021 disminuyeron los ingresos por -\$27.695 MM explicados en gran medida por la caída del recaudo de intereses de cartera con una brecha presupuestal de -\$49.458 MM, explicados por menor volumen (8.68%), por menor tasa (90.80%) y el 0.52% restante por menor mora.



G4-EC3



No obstante, Bancoomeva logró niveles de rentabilidad óptimos frente al promedio de los bancos. La rentabilidad del activo se ubicó en 0.90% frente al 1.70% del promedio del sector. En relación con la rentabilidad del patrimonio, Bancoomeva logró una rentabilidad del 7.49% frente al 13.37% del promedio del sector.



G4-EC2

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno Mediante la Resolución No. 2711 del 15 de diciembre de 2021, Colciencias asigna y traslada un cupo para deducción y descuento tributario a los proyectos de innovación “introducción al mercado de nuevas opciones de pago y mejoras significativas al servicio de Bancoomeva, a través del desarrollo de funcionalidades y el fortalecimiento de la ciberseguridad, que incremente la participación de los mercados actuales y permee nuevos”.

Con la Resolución No. 2770 del 17 de diciembre de 2021, Colciencias otorgó el traslado de cupo para deducción y descuento tributario a los proyectos de innovación “fortalecimiento de la oferta de valor de Bancoomeva a través de la introducción de nuevos y mejorados servicios, la automatización de procesos y el uso de herramientas de analítica de datos enfocados a los diferentes canales”

Adicionalmente, con la Resolución No. 2896 del 24 de diciembre de 2021, Colciencias otorgo calificación



a los proyectos de innovación “fortalecimiento del portafolio de servicios transaccionales de Bancoomeva, mediante la implementación de nuevos medios de pago, la integración de un canal multipropósito y el fortalecimiento de su modelo de experiencia del cliente basado en analítica que permita el incremento de las transacciones y la satisfacción del usuario” y fue asignado cupo de deducción tributaria.

De conformidad con lo establecido en los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 91 de la Ley 1819 de 2016, las inversiones que se realicen en investigación científica, desarrollo tecnológico o de innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones señaladas por el Consejo Nacional de Política, Económica y Social, mediante la actualización del documento CONPES 3834 de 2015, serán deducibles en el periodo gravable en que se realicen.

Que el artículo 104 de la ley 1819 de 2016, modificó el artículo 256 del Estatuto Tributario y estableció que las personas que realicen inversiones en proyectos calificados por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia y Tecnología e Innovación como de innovación como de investigación, desarrollo tecnológico o innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones definidas por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, tendrán derecho a deducir de su renta el 100% del valor invertido en dichos proyectos. El descuento del que trata el artículo 256 no podrá exceder el 25% del impuesto sobre la renta a cargo, en el respectivo año gravable.

*Bancoomeva realizó una inversión por \$5.951 millones en estos proyectos durante el año 2021, que permitió una deducibilidad aplicable en el año 2021 por \$1.488 millones (pendiente por presentación de renta).

*Cifras preliminares pendiente la depuración con el ente supervisor y la presentación de la renta.

G4-EC4

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

En su actividad de intermediación, Bancoomeva apoya a través del financiamiento a diversos sectores de la economía colombiana que apuntan al crecimiento sostenido y equilibrado de sus factores de producción.

En este sentido, a través de las líneas de vivienda en Bancoomeva apoyamos el sector de la construcción e indirectamente a todos aquellos subsectores que reciben un impacto favorable al percibir recursos que jalonan su crecimiento.

De igual forma, a través del financiamiento de las líneas de consumo apoyamos e impulsamos el sector de servicios y sus efectos indirectos. Por parte del crédito comercial se ven impactados sectores como el industrial, comercial y de servicios.

Durante el 2021 en Bancoomeva desembolsamos recursos por \$2.409 billones distribuidos en los siguientes sectores:

| SECTORES | DESEMBOLSOS |
|------------------------------|------------------|
| Agrícola | 23.556 |
| Agua | 2.075 |
| Comercial | 246.536 |
| Construcción | 56.547 |
| Cultural | 109 |
| Educación | 7.458 |
| Energía y Similares | 3.742 |
| Financiero y de Seguros | 98.591 |
| Inmobiliario | 7.908 |
| Industrial | 93.363 |
| Información y Comunicaciones | 24.098 |
| Minas y Canteras | 1.787 |
| Otros Consumos | 1.519.397 |
| Pesquero | 157 |
| Público | 2.955 |
| Salud | 78.189 |
| Servicios | 206.355 |
| Transporte | 34.871 |
| Turístico | 1.118 |
| TOTAL GENERAL | 2.408.813 |

Información en millones.

Otro consumo: Personas naturales y sucesiones ilíquidas, cuyos ingresos provengan de la relación laboral.

Fuente con detalle códigos CIU.

G8-EC4

INFRAESTRUCTURA

Durante el año 2021 en Bancoomeva invertimos \$1.950 millones en infraestructura, renovando la imagen de algunas de nuestras oficinas en las Regionales Cali, Eje Cafetero, Medellín y Palmira, potencializando y optimizando al mismo tiempo la infraestructura de

oficinas y sedes a nivel nacional para la prestación de nuestros servicios financieros, con la premisa constante de brindar experiencias de servicio memorables para nuestra creciente comunidad de clientes y asociados.

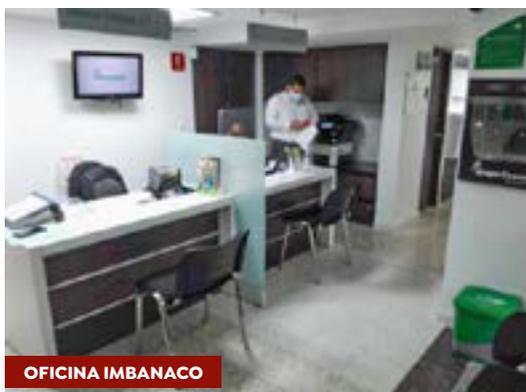
| INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA 2021 | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------------------|
| Proyecto | N° Oficinas | Total Inversión |
| TRASLADO OFICINAS | 4 | \$ 490.000.000 |
| INTERVENCIONES LIVIANAS E INICIATIVAS | 10 | \$ 190.000.000 |
| MANTENIMIENTO INTEGRAL | 89 | \$ 1.270.000.000 |
| TOTAL GENERAL | | \$ 1.950.000.000 |

TRASLADO DE SEDES

En Bancoomeva invertimos \$490 millones en el traslado y renovación de cuatro de nuestras oficinas en las regionales Cali, Eje Cafetero, Medellín y Palmira, con el fin de brindar mayor accesibilidad, comodidad y seguridad, ampliando además puestos de atención para un mayor número de clientes y asociados, logrando un mayor posicionamiento comercial de nuestra marca y una mayor cobertura en la prestación de nuestros servicios financieros.

INTERVENCIONES LIVIANAS

En algunas de nuestras sedes administrativas y oficinas se realizaron intervenciones por \$190 millones, encaminadas a proyectar mejor nuestra marca y nuevas iniciativas comerciales, brindar mayor confort con mayor eficiencia ambiental y un mejor aprovechamiento de espacios de trabajo y atención a clientes.



OFICINA IMBANACO



OFICINA EL CABLE, MANIZALES



OFICINA LLANOGRANDE

MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS ESENCIALES

Día a día Bancoomeva se asegura de mantener la operatividad y continuidad en la prestación de los servicios financieros, en cada una de sus oficinas y sedes administrativas a nivel nacional, con una inversión en mantenimiento de \$1.270 millones.

Llevamos a cabo una gestión administrativa integral y centralizada, enfocada en dos frentes fundamentales: (1) mejoramiento constante a la infraestructura física, mediante el modelo de gestión de solicitudes de mantenimiento correctivo, el cual busca atender con oportunidad, calidad técnica y eficiencia presupuestal, con una inversión de \$730 millones. (2) gestión de mantenimiento preventivo de equipos esenciales para nuestra operación, realizando seguimiento al cronograma establecido para cada categoría de equipos (plantas eléctricas, transferencias eléctricas, tableros eléctricos, UPS, inversores, aires acondicionados y racks de comunicaciones), garantizando su eficiencia técnica gestionando los correctivos necesarios, con una inversión de \$540 millones.

G4-EC7



COMPROMISO 6
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

COMPROMISO 6

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



ASUNTO 6.1 | CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

MEDICIÓN CONSUMO ENERGÉTICO / AGUA

El consumo energético per cápita por empleado en el Banco tuvo un decrecimiento significativo en este último año, pasando de 315 kw/h en 2020 a 251 kw/h en 2021. Así mismo el consumo anual de agua por empleado en el Banco se mantuvo en la misma cifra 0.9 m3 frente al año anterior, siendo este el resultado de múltiples esfuerzos realizados desde la Dirección Administrativa del Banco para optimizar el uso del recurso energético e hídrico, esto a través del Programa de Gestión Ambiental del Banco denominado Acción Natural con el cual se busca mejorar y mitigar su impacto al medio ambiente, impulsando la sostenibilidad a través del fortalecimiento de la cultura ambiental, el despliegue de las sensibilizaciones a cada colaborador del Banco y la capacitación de líderes y gestores ambientales en cada regional, encaminando a ser reconocidos como un Banco Sostenible.

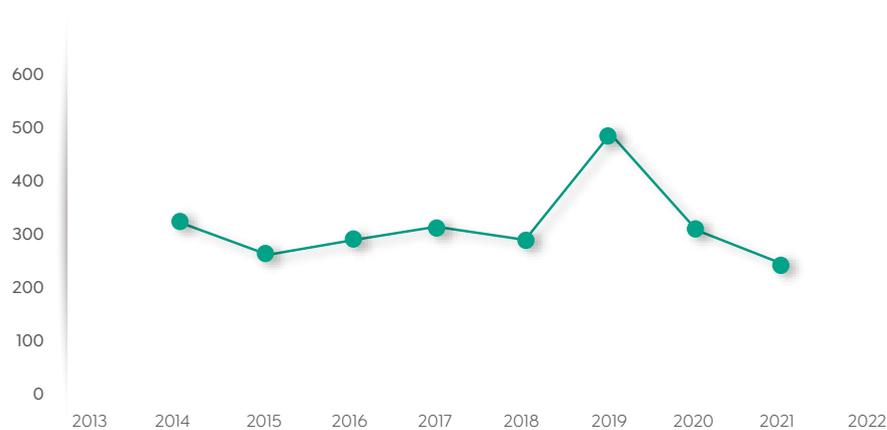
Con los programas de Optimización del Gasto se inició una serie de estrategias que aportan beneficios al Banco de manera sostenible:

- En colaboración con Ecobattery y la iniciativa Pilas con el Medio Ambiente, se ha dispuesto en cada sede un recipiente para reciclar las pilas, gracias a lo cual se han recolectado 36 kilos de estas.
- Todos los colaboradores emplean herramientas digitales como Teams, Teleconferencia y firmas electrónicas e impresión en PDF, para agilizar su gestión.
- Se adquirieron insumos biodegradables, disminuyendo la cantidad de desechos que se envían a los vertederos con lo cual contribuimos a preservar el medio ambiente.
- Campaña para la eliminación de utensilios desechables o de un solo uso.
- Implementación del código de colores para el manejo de residuos: Resolución 2184 de 2019.
- Campañas corporativas para evitar el uso de plástico.
- Ejecución continua del Programa de uso racional de papel e impresión.
- Convenio Coomeva - WWF.
- Nuevas alianzas con proveedores especialistas en la desmaterialización de electrodomésticos menores, para asegurar una disposición final responsable, así como la respectiva certificación de este proceso.
- Se cuenta con 274 depósitos de basura, que se tienen en nuestras 90 sedes a nivel nacional.



CONSUMO DE ENERGÍA

| Regional | Consumo 2021 KW | Promedio consumo mensual 2021 KW | Consumo per cápita 2021 KW |
|-----------------------|------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Dirección Nacional | 23.610 | 2.146 | 59 |
| Regional Bogotá | 42.181 | 1.687 | 215 |
| Regional Caribe | 66.758 | 3.514 | 502 |
| Regional Eje Cafetero | 25.566 | 1.967 | 336 |
| Regional Medellín | 64.535 | 3.585 | 359 |
| Regional Palmira | 6.099 | 2.033 | 203 |
| Regional Cali | 80.751 | 4.038 | 369 |
| Total general | 309.499,5 | 18.969 | 315 |



CONSUMO DE AGUA

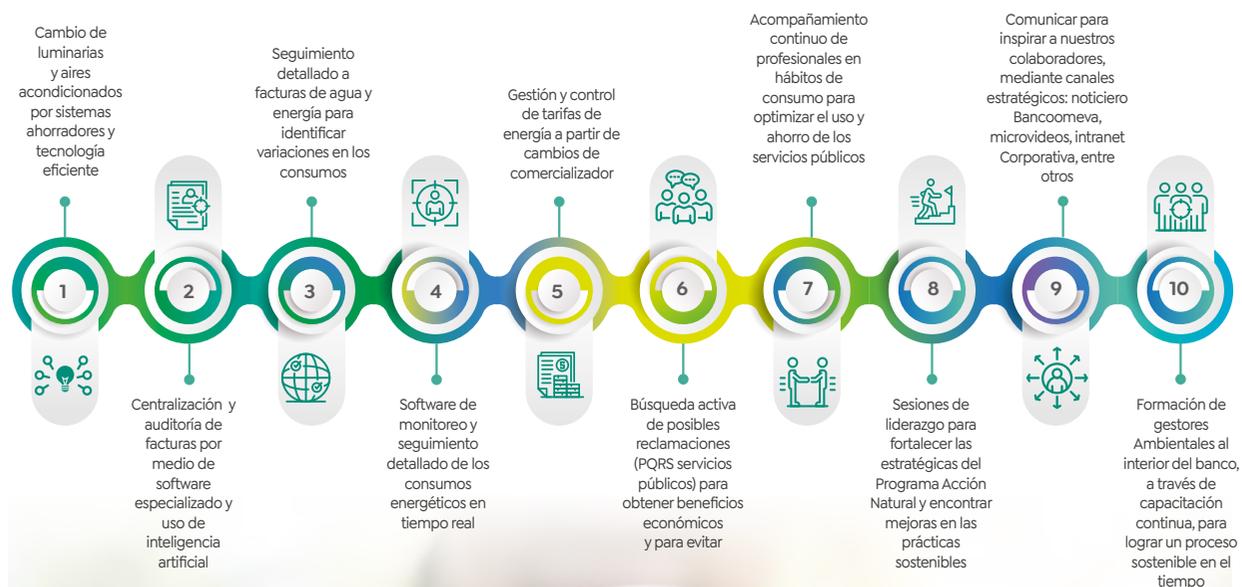
| Regional | Promedio consumo mensual 2020 m3 | Consumo per cápita 2020 |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------------|
| Dirección Nacional | 44 | 0,1 |
| Regional Bogotá | 311 | 1,6 |
| Regional Caribe | 227 | 1,7 |
| Regional Eje Cafetero | 76 | 1,0 |
| Regional Medellín | 128 | 0,7 |
| Regional Palmira | 20 | 0,7 |
| Regional Cali | 225 | 1,0 |
| Total general | 2.934 | 0,9 |

CONSUMO PER-CÁPITA m3



Nos aliamos con el proveedor Vértebra para “darlo todo” por el Planeta, ejecutando el seguimiento a lo que denominamos La Ruta Sostenible, la cual realizará su despliegue en 2022:

RUTA SOSTENIBLE



Bancoomeva no ha tenido requisiciones, multas o sanciones por incumplimiento de la legislación o normativa ambiental.

G4-EN29, G4-EN3, G4-EN8

Adicional, se han implementado proyectos encaminados al cero papel en las operaciones y aplicativo del Banco y se ha incentivado con nuestros clientes el uso de medios digitales para los estados de cuenta y extractos, reduciendo el uso intensivo de papel.

COP9, COP 10, COP11

ASUNTO 6.2 | BANCA DIGITAL – CERO PAPEL

El año 2021 fue la consolidación de nuestra estrategia en el mejoramiento de la banca digital que ha permitido reforzar nuestra relación sostenible con los clientes. Desde diferentes aspectos logramos impactos muy positivos como:

1. Apertura de 1.460 Cuentas Ágiles (Cuenta de Depósito de Bajo Monto) las cuales permiten mejorar la experiencia digital de los clientes y facilitar su interacción con el portafolio de productos y servicios.
2. 222.692 consultas en línea a la Registraduría Nacional del Estado Civil, RNEC, lo cual agiliza y da seguridad a los procesos, facilitándole la vida al cliente al poder ser validado en cualquier oficina del país.
3. 85.228 pagarés firmados de forma electrónica, incluyendo que no solo la firma sino también la emisión digital y la custodia, lo que mejora la seguridad de los clientes y los tiempos de operación en las áreas centralizadas.
4. Firma electrónica de 23.269 formatos, disminuyendo el uso de papelería, impresiones, digitalización, envío y custodia física.

Compromisos 2022: En 2022 el foco será la seguridad de los clientes implementando nuevos mecanismos tecnológicos para la validación de identidad de los usuarios desde los modelos de ciberseguridad. Esto nos permitirá llegar de forma rápida y hacer seguimiento a más personas que requieren ser bancarizadas, además de tener una visibilidad financiera que aporte al mejoramiento de su calidad de vida.

INNOVACIÓN

En Bancoomeva continuamos promoviendo la innovación. Pertenece a un sector de la economía que evoluciona a pasos acelerados, que desarrolla, invierte e innova. Por esto en 2021 realizamos grandes



esfuerzos para ir al ritmo de esta constante evolución del sector financiero.

PILAR CULTURA DE INNOVACIÓN

Trabajamos constantemente por movilizar la cultura de innovación en nuestra organización y garantizar la permanencia en el mercado.

Tenemos presencia en Instagram por medio del perfil corporativo, con publicaciones interactivas e innovadoras que permean a nuestros colaboradores con un espíritu de evolución. Participamos en los boletines de cultura, mensajes de nuestro

presidente el doctor Hans, desarrollamos retos de innovación enfocados en las necesidades de nuestros segmentos objetivos, realizamos talleres enfocados en metodologías ágiles, hacemos presencia en las inducciones corporativas y participamos en la feria de innovación Coomeva a la cual asistieron más de 2.000 colaboradores, donde se presentaron los proyectos

más innovadores de cada una de las empresas del Grupo y se promovieron los espacios de aprendizajes con capacitaciones y charlas dictadas por expertos.

CIFRAS DE INNOVATEAM

A lo largo del año 2021 logramos:



PRINCIPALES PROYECTOS DEL 2021

RETO SEGMENTO JOVEN

En el 2021 trabajamos en una App fresca, amigable, intuitiva, que busca apoyar a los jóvenes para cumplir sus metas. Es 100% digital, habla su idioma, sin letras pequeñas, y en ella podrán manejar su dinero, organizar sus finanzas y obtener su tarjeta de crédito.



CAPACITACIONES NEOBANKING

Desde InnovaTeam decidimos ¡Retar el presente y crear el banco del futuro! Por este motivo logramos embarcar en este viaje directo a la innovación a más de 65 colaboradores del Grupo Coomeva, con capacitaciones en vivo enfocadas en Neobanking,

dictadas por el consultor experto Edwin Zácipa quien hoy es el joven más influyente en el ecosistema Fintech de América Latina, según el Ranking de Influenciadores Fintech de Finnovating.



PROGRAMA SURFING - MICRO RETOS REGIONALES

Finalizamos nuestros primeros Micro Retos Regionales bajo la temática SharkTank, los cuales contaron con la participación de 20 cocreadores de las diferentes regionales del país, donde fueron capacitados en metodologías ágiles de innovación como Design Thinking y desarrollaron retos enfocados en las necesidades de los usuarios y los focos de la compañía.

Los equipos fueron:

- “**ARTESANAS**” de la Regional Eje Cafetero
- “**KAKUMEN**” de la Regional Medellín
- “**CAPITAL INNOVA**” de la Regional Bogotá.



Como resultado de su gran trabajo y dedicación se obtuvieron tres proyectos innovadores, enfocados en las comunicaciones internas efectivas e innovadoras del portafolio del Banco a sus colaboradores y la excelencia en el servicio.



IDEARQ

Desde InnovaTeam de la mano del área de Arquitectura Empresarial, creamos el equipo de innovación IDEARQ, en el cual se identificaron tres micro retos que se desarrollaron bajo la metodología ágil de innovación Design Thinking.



Estos micro retos estaban enfocados en:

- La comunicación de los cambios en los procesos.
- La documentación integral.
- La lectura o consulta oportuna de los procesos.

Como resultado se obtuvieron tres ideas innovadoras que impactarán positivamente a todos los colaboradores de Bancoomeva.

SESIÓN ESTRATÉGICA CON PRESIDENCIA

Para cerrar el año 2021, realizamos una sesión estratégica en nuestro Laboratorio de Innovación “Cocreación” junto al Presidente de Bancoomeva, Hans Theilkuhl, con el fin de definir los focos del ecosistema de innovación para el 2022, donde surgieron interesantes iniciativas que abrirán las puertas a nuevos retos.



LOGROS INNOVATEAM 2021

Evento de Cocreación Coomeva:

Premio a la Mejor Gestión - Gestora de innovación Natalia Ramírez Solarte.



Evento de CCC - Pactos por la innovación

Certificación en el programa de fortalecimiento de capacidades en innovación, por la Cámara de Comercio de Cali.



Lanzamiento Página Web – Portal InnovaTeam

Aquí encontrarán los últimos avances de innovación, indicadores de gestión, testeo de prototipos, interacción, reconocimientos, retos innovadores y mucho más.



www.innovateam.com.co

En 2022 continuaremos enfocando nuestros esfuerzos en consolidar las transformaciones a nivel de soluciones, procesos y modelos de negocios dirigidos al crecimiento rentable de la cartera del Banco y a fortalecer nuestros niveles de servicio.



CENTRO DE RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE

Durante 2021 trabajamos por la estabilización y el fortalecimiento de nuestro centro de relacionamiento a partir del seguimiento y mejora continua en los equipos de línea SAC y retenciones, además del acompañamiento y seguimiento a nuestros asociados y clientes que nos ha permitido ser cercanos, atender sus requerimientos y necesidades desde el canal. Destacamos las siguientes acciones:

1. Durante el año atendimos un total de 950.000 contactos y generamos más de 1.500.000 contactos de salida a través de nuestro Call Center.
2. Acompañamiento a los equipos mediante seguimiento semanal a través de calibraciones y monitoreo con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
3. Formación y reentrenamiento, invertimos más de 15.5 horas, en nuevos productos y mantenimiento de conceptos y productos a los equipos de trabajo, lo cual nos permite continuar mejorando en la entrega de información a nuestros asociados y clientes.
4. Movilización de canales alternos (chat, Clic to call, videollamada, Web call back), se realizaron un total

de 62.742 atenciones. El chat obtiene la mayor participación con 64% siendo el más usado por nuestros asociados y clientes después de la línea de servicio

5. Robustecimiento de los perfiles comerciales y entrenamiento integral del equipo de trabajo de retenciones, logrando un promedio de retención del 42% superior al 30% como meta establecida. Durante dos meses (agosto y septiembre), logramos el porcentaje de retención más alto con un total del 46.45% de retenciones consolidado.
6. Estabilización y continuidad positiva de resultados en nuestros indicadores para línea de atención telefónica, así: nivel de servicio promedio en un 93% superior a la meta del 80% establecida y un nivel de atención promedio del 98% superior al 92% establecido por la Superintendencia Financiera.
7. Apoyo en el proceso de contactos outbound a través de la línea de servicio, generando soporte y acompañamiento a las distintas áreas del Banco y empresas del Grupo Coomeva, realizando aproximadamente 3.000 contactos con una efectividad del 45%, lo cual nos permite entregar información clara, suficiente y transparente a nuestros asociados y clientes, además de conocer el grado de satisfacción y comportamiento de nuestros asociados y clientes frente al uso y manejo de nuestros productos y servicios.



COMPROMISO 7
APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS

COMPROMISO 7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS



ASUNTO 7.1 | COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de dos inversiones sociales enmarcadas en:



La inversión social estratégica está relacionada con iniciativas dirigidas a grupos poblacionales, aportándoles valor, a la vez que contribuyen a la estrategia del negocio.

En el 2021 participamos con el Grupo Coomeva en la campaña “Transformamos vidas con Educación – Jornadas de Educación, Prevención y Desarme”, cuyo propósito es sensibilizar y despertar la conciencia sobre los efectos nocivos que genera el delito y la violencia, motivando al cambio, al desarrollo de valores orientados a la prevención del delito y al fomento de la convivencia.

En estas jornadas se entregaron 4.000 kits escolar y 4.000 kits de salud oral a cambio de juguetes bélicos que fueron entregados por niños, niñas y adolescentes de comunidades vulnerables de estratos 1 y 2, en 26 ciudades: Cali, Buenaventura, Popayán, Buga, Tuluá, Ibagué, Pasto, Bogotá, Chía, Yopal, Villavicencio, Medellín, Quibdó, Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Montería, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Riohacha, Valledupar, Pereira, Armenia, Manizales y Palmira.

INICIATIVA 7.1.1 EDUCACIÓN FINANCIERA

Como parte de nuestra responsabilidad por la educación financiera para los niños y la comunidad en general, en Bancoomeva estamos comprometidos con el fortalecimiento del aprendizaje de nuestros asociados, clientes y usuarios, junto con nuestros colaboradores; por esto, fomentamos el ahorro, brindamos consejos que los ayudan a tomar decisiones financieras informadas e inteligentes, las cuales les permiten manejar mejor sus recursos, lograr sus sueños y vivir con tranquilidad en el presente construyendo un mejor futuro.

El programa de Educación Financiera cuenta con los siguientes medios de comunicación, a través de los cuales desarrolla sus campañas y actividades durante el año:

- Interno: Intranet, correo electrónico, redes sociales, webinars, video cápsulas.
- Externo: Portal público, correo electrónico, redes sociales, SMS, webinars, videos.

Durante año 2021 nos propusimos robustecer el programa e incluir diversas actividades para sumarnos

a la dinámica digital, en búsqueda de conectarnos y acercarnos más a las expectativas y necesidades de los asociados, clientes y colaboradores, transformando nuestro lenguaje de comunicación y ampliando el alcance en las plataformas de difusión, acorde con la evolución del mercado en el sector financiero y el mundo digital. De esta forma nos enfocamos en el año en:

- **Mes internacional del ahorro:** Realización de olimpiadas virtuales, torneo colegial entre grados 10 y 11, donde los participantes fortalecieron su aprendizaje sobre presupuesto, ahorro, deuda, gastos, inversión y cultura general financiera, a través de actividades lúdicas y experienciales dinámicas.
- **Podcasts:** Continuamos con la realización de diferentes temas de podcast Bancoomeva, los cuales se difunden a través de la plataforma Radio Coomeva, logrando un importante impacto en nuestra comunidad.



- **Comunidad Segura:** Se avanzó con el desarrollo del plan de comunicación de la campaña Comunidad Segura, la cual consiste en brindar importantes recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta nuestros asociados, clientes y colaboradores al hacer uso de los canales electrónicos del Banco, para evitar ser vulnerados en su información personal.
- **Artículos web:** Se tuvo participación con artículos de carácter personal, profesional, legal y laboral en la Revista Digital People Pass Foco Empresarial.
- **Talleres:** Las actividades se realizaron de forma virtual y en ellas se brindaron herramientas que les permitieran a los participantes realizar y entender

la importancia del presupuesto para la salud financiera.

- **Videocápsulas:** Continuamos con el despliegue de videocápsulas a través de las redes sociales Facebook, Instagram y YouTube bajo la sombrilla del Grupo Coomeva (@grupo_comeva), relacionadas con temas financieros de interés, actualidad económica, manejo de presupuesto, consejos de ahorro, protección de datos personales, seguridad de la información, etc.



- **Webinars:** Avanzamos en el desarrollo de los webinars desde la página de Facebook del Grupo Coomeva; se contó con un espacio para resolver las dudas de los participantes y a su vez se promocionaron las asesorías personales y especializadas con nuestros expertos en finanzas.
- **Mailings y SMS:** Con el propósito de fortalecer el aprendizaje de nuestros consumidores financieros acerca de las medidas que se deben tener en cuenta para la protección de sus recursos y buscando robustecer la información de seguridad, este año enviamos diferentes mailings y mensajes de texto con información pertinente sobre el tema.

INICIATIVA 7.1.2 EDUCACIÓN PARA PREVENIR EL DELITO DESDE LA NIÑEZ

En Bancoomeva continuamos promoviendo esta iniciativa para los niños, con la cual se busca crear conciencia sobre los efectos que generan la violencia y el delito, motivando al cambio y al desarrollo de valores. Como estrategia complementaria en esta iniciativa se viene desarrollando el Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII, que tiene el propósito de prevenir en niños, niñas y preadolescentes de alto



riesgo social, habitantes de la comuna 18 en la ciudad de Cali, la formación de malos hábitos que pueden inducirlos al delito, debido al inadecuado uso de su tiempo libre.

Durante el 2021 se reactivaron las jornadas de acompañamiento escolar para los 116 niños que hacen parte del programa en la comuna 18 de Cali.

INICIATIVA 7.1.4 APOYO AL DESARROLLO DE VALORES CULTURALES



Por una década, Bancoomeva ha brindado apoyo especial a la Fundación Ensálzate. Se trata de un espectáculo innovador tipo cabaret que se basa en una fusión de géneros y ritmos musicales alrededor del género de la salsa. Esta fundación genera empleo en la población vulnerable de barrios de Cali, para que encuentren en el baile una profesión y una actividad que los aleje de otras alternativas nocivas para sus vidas. En 2021, Bancoomeva aportó \$274 millones cuyo apoyo se enfocó especialmente en la mitigación de los efectos que ha traído la pandemia en el sector cultural, beneficiando a más de 80 bailarines y sus familias; además se logró la reactivación de sus eventos en el último trimestre del año.

COP16

ASUNTO 7.2 | APOORTE AL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL GRUPO COOMEVA

ALIVIOS FINANCIEROS

En ayudas a nuestros asociados y clientes con los programas de alivios, durante la vigencia de las CE 007 y 014 de 2020 (marzo a julio de 2020), el Banco otorgó alivios a 52.339 clientes, por \$1.57 billones, lo que representó el 43,8% del total de la cartera.



De acuerdo con la finalidad del programa PAD-CE 022-039-012 (agosto 2020 a agosto 2021) definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, donde la característica principal radicaba en poder redefinir las condiciones de los créditos ante la nueva realidad económica de los deudores financieros, el Banco otorgó alivios a 9.843 clientes con saldo por \$505.155 millones, que representaban el 13,06% del total de la cartera.

De los alivios otorgados al cierre de diciembre de 2021, el saldo de cartera del Banco al cual se le aplicó alivio bajo las Circulares Externas 007, 014, 022, 039 y 012, es de \$1.150.738 millones que representan el 28,59% del total de la cartera.

Gracias al oportuno y valioso apoyo de Coomeva se logró impactar positivamente la economía de un buen número de asociados y consecuentemente los resultados financieros de Bancoomeva.

Desde que inició el programa de alivios al cierre de diciembre 2021 fueron beneficiados por gestión del Banco 4.169 asociados, a los cuales les fueron otorgados alivios por \$14.150 millones, logrando normalizar en Bancoomeva una cartera que asciende a los \$193.388 millones. El reverso de provisión entre septiembre/20 y diciembre/21 impactó positivamente al Banco en \$30.810 millones. Para estos asociados ha significado entre otras, un alivio en su flujo de caja, una mejora en su historial crediticio, la posibilidad de retomar sus hábitos de pago, el percibir de forma directa los beneficios de ser asociado. Además, se ha logrado fidelizarlos para mantenerlos en la base como asociados activos de Coomeva.

DONACIONES

Durante el año 2021 realizamos donaciones por \$205 millones a fundaciones, de las cuales la mayoría están orientadas a apoyar la educación en la niñez de comunidades vulnerables.

Como parte de nuestra cultura cooperativista, en el 2021 Bancoomeva realizó donaciones a fundaciones por un valor de \$205 millones a:

- Fundación Los del Camino
- Club Kiwanis





RECONOCIMIENTOS



MARCA

- Bancoomeva ocupó el puesto No. 17 entre las marcas de servicio más valiosas en Colombia, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding.
- Bancoomeva ocupó el puesto 10 en el ranking de los mejores lugares para trabajar en Colombia, realizado por Great Place to Work.

ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI – CRITERIOS PACTO MUNDIAL

| | |
|---------------|---|
| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad “Esencial” |
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel “Avanzado” |

| Indicadores G4 | | | | |
|--|--|--|----------------------------|------|
| Aspecto | Ind. | Contenido | Criterio COP Pacto Mundial | Pág. |
| MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA | | | | |
| Estrategia y análisis | G4-1 | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla. | 19 | 6 |
| ACERCA DEL INFORME | | | | |
| Perfil del Reporte | G4-17 | Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes. | | 7 |
| | G4-18 | Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. | | 7 |
| | G4-20 | Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización. | | 7 |
| | G4-21 | Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización. | | 7 |
| | G4-22 | Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas. | | 7 |
| | G4-23 | Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores. | | 7 |
| | G4-28 | Período objeto de la memoria. | | 7 |
| | G4-29 | Fecha de la última memoria. | | 7 |
| | G4-30 | Ciclo de presentación de memorias. | | 7 |
| | G4-31 | Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria. | | 7 |
| G4-32 | Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa. | | 7 | |

| Indicadores G4 | | | | |
|--|--------|--|----------------------------|------|
| Aspecto | Ind. | Contenido | Criterio COP Pacto Mundial | Pág. |
| Perfil del Reporte | G4-33 | Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. | | 7 |
| | G4-48 | Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados. | | 7 |
| Cap. 1: QUIÉNES SOMOS | | | | |
| Perfil de la organización | G4-3 | Nombre de la organización. | | 9 |
| | G4-4 | Marcas, productos y servicios más importantes. | | 10 |
| | G4-5 | Lugar donde se encuentra la sede central de la organización. | | 10 |
| | G4-6 | Países en los que opera la organización. | | 10 |
| | G4-7 | Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica. | | 12 |
| | G4-8 | Mercados servidos. | | 10 |
| | G4-9 | Dimensiones de la organización. | | 52 |
| | G4-10 | Desglose de empleados de la organización. | | 53 |
| | G4-11 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos. | | 12 |
| | G4-13 | Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización. | 2 | 12 |
| Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD | | | | |
| Enfoque de Gestión | G4-DMA | Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos | 3, 4, 9, 12, 13, 15 | 15 |
| Participación de los Grupos de Interés | G4-19 | Listado de aspectos materiales. | | 15 |
| | G4-24 | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización. | 21 | 16 |
| | G4-25 | Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja | 21 | 16 |
| | G4-26 | Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés | 21 | 17 |
| | G4-27 | Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización | 21 | 17 |

| Indicadores G4 | | | | |
|--|--------|--|----------------------------|------|
| Aspecto | Ind. | Contenido | Criterio COP Pacto Mundial | Pág. |
| Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD | | | | |
| 3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES | | | | |
| Gobierno Corporativo | G4-34 | Estructura de gobierno de la organización y sus comités. | | 23 |
| | G4-35 | Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados. | 1,20 | 26 |
| | G4-36 | Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno. | 1,20 | 26 |
| | G4-39 | Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo. | | 23 |
| | G4-EC6 | Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan | | 23 |
| Ética e Integridad | G4-57 | Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda. | 12 al 14 | 25 |
| | G4-58 | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional. | 12 al 14 | 25 |
| Lucha contra la corrupción | G4-SO5 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. | 12 al 14 | 26 |
| Principio de precaución | G4-14 | Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución. | | 26 |
| 3.2 FACILITAMOS LA VIDA | | | | |
| Responsabilidad sobre productos | | | | |
| Etiquetado de los productos y servicios | G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. | | 49 |
| Comunicación de mercadotecnia | G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado | | 47 |
| Privacidad de los clientes | G4-PR8 | Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes. | | 50 |
| Portafolio de productos | FS6 | Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, dimensión (por ejemplo, MICRO / PME / LARGE) y por sector | | 30 |

| Indicadores G4 | | | | |
|--|---------|---|----------------------------|------|
| Aspecto | Ind. | Contenido | Criterio COP Pacto Mundial | Pág. |
| 3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS | | | | |
| Cadena de suministro | G4-12 | Descripción de la cadena de suministro de la organización. | 2 | 32 |
| Alianzas | G4-15 | Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado. | 18, 17 | 78 |
| | G4-16 | Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece. | 18, 17 | 78 |
| Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos | G4-HR10 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos | 3 al 5 | 80 |
| | G4-HR11 | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas | 3 al 5 | 80 |
| Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | G4-LA14 | Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales. | 3 al 5 | 80 |
| | G4-LA15 | Impactos significativos reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto. | | 80 |
| Evaluación de la repercusión social de los proveedores | G4-SO10 | Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas. | | 80 |
| 3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE | | | | |
| Prácticas laborales y trabajo digno | | | | |
| Empleo | G4-LA1 | Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región. | | 62 |
| Salud y Seguridad en el Trabajo | G4-LA5 | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | | 69 |
| | G4-LA6 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género. | 6 al 8 | 71 |
| Capacitación y Educación | G4-LA9 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado. | | 55 |
| | G4-LA10 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua. | | 55 |

| Indicadores G4 | | | | |
|---|---------|--|----------------------------|------|
| Aspecto | Ind. | Contenido | Criterio COP Pacto Mundial | Pág. |
| Capacitación y Educación | G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género. | | 57 |
| Derechos Humanos | G4-HR2 | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados. | | 67 |
| | G4-HR3 | Números de casos de discriminación y medidas adoptadas. | | 67 |
| | G4-HR7 | Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones | 3 al 5 | 67 |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | G4-LA12 | Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | | 52 |
| Relación salarial | G4-EC5 | Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. | | 65 |
| Igualdad de retribución entre hombres y mujeres | G4-LA13 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad. | | 64 |
| Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales | G4-LA16 | Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales. | | 37 |
| 3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA | | | | |
| Gestión Ambiental | | | | |
| Energía | G4-EN3 | Consumo energético interno. | | 92 |
| Agua | G4-EN8 | Captación total de agua según la fuente | | 92 |
| Cumplimiento regulatorio | G4-EN29 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. | 9 a 11 | 35 |
| 3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA | | | | |
| Desempeño económico | G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido de la organización. | | 82 |
| | G4-EC2 | Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. | | 85 |
| | G4-EC4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno. | | 86 |

| Indicadores G4 | | | | |
|---|--------|---|----------------------------|------|
| Aspecto | Ind. | Contenido | Criterio COP Pacto Mundial | Pág. |
| Desempeño económico | G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios. | | 87 |
| | G4-EC9 | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales. | | 79 |
| 3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS | | | | |
| Productos | FS16 | Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario. | | 47 |



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL

2021



Pacto Global
Colombia



Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA