

2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

Elaboración y Coordinación General

Sandra María Orozco
Vicepresidente Nacional de Riesgo y Gestión
Bancoomeva

Claudia Sorayda Torres Solano
Gestora de Gestión Integral

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
2020



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
Jose Miguel López Barbosa
María Patricia Díaz
María Clemencia Marroquín Moreno (e)
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 Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
Mensaje del Presidente de Bancoomeva	8
Acerca del informe.....	9
1. QUIÉNES SOMOS	11
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.....	15
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD	21
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL.....	22
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética	23
3.2 FACILITAMOS LA VIDA.....	40
3.2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.....	41
3.2.2 Servicios financieros para comunidades específicas.....	47
3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	50
3.3.1 Gestión del Talento.....	51
3.3.2 Gestión del Liderazgo	61
3.3.3 Gestión de la Cultura	64
3.3.4 Gestión del Compromiso.....	67
3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	80
3.4.1 Gestión de alianzas.....	82
3.4.2 Gestión sostenible de proveedores.....	84
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	86
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible	87
3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA.....	92
3.6.1 Cultura de consumo responsable	93
3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	97
3.7.1 Compromiso con la comunidad.....	98
3.7.2 Aporte al impacto económico y social del Grupo Coomeva	102
4. RECONOCIMIENTOS.....	104
Anexo 1: Tabla de contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	106

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

La pandemia por la COVID-19 trajo inconmensurables impactos, no solo en lo sanitario, sino también en lo económico y lo social, al tiempo que se ha hecho más evidente la inequidad social global en la que vivimos.

Fue un año que nos puso a prueba, pero con orgullo y humildad en Coomeva reconocemos que estuvimos a la altura de las circunstancias. Actuamos dando prelación al cuidado de la vida y la salud de las personas, siendo flexibles para adoptar y adaptarnos a los cambios con agilidad; ejecutando con oportunidad los ajustes requeridos y brindando nuestra capacidad de cooperación y solidaridad en favor de los más expuestos y afectados.

En esa medida nuestro compromiso con la gestión corporativa en materia de sostenibilidad fue vital, y lo cumplimos con acciones encaminadas al fortalecimiento de tres dimensiones: (1) Crecer - con acciones responsables para contribuir al desarrollo económico de las regiones en las que tenemos presencia; (2) Contribuir - aportando al mejoramiento de las condiciones de vida de todos nuestros grupos de interés, incluyendo comunidades afectadas por la COVID-19, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y una considerable inversión en procesos educativos- y (3) Cuidar -con acciones de preservación del medio ambiente, enfocadas a la optimización de recursos, en especial volcados a los entornos digitales, respondiendo a las exigencias que trajo la pandemia-.

Pusimos en práctica nuestra filosofía orientada a que “nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo” a través de la generación de alivios por más de \$66.000 millones, para más de 129.000 asociados, para mitigar los impactos de la pandemia.

Ampliamos nuestro impacto social con acciones como las jornadas de educación, prevención y desarme en comunidades de niños y jóvenes vulnerables; campañas de donación mediante las cuales llevamos más de 37.500 mercados a más de 4.000 familias menos favorecidas e impactadas en sus ingresos por la pandemia, así como para apoyar a las comunidades afectadas por los eventos climáticos en la isla de Providencia; y continuamos apoyando la recreación, la cultura, el deporte y a los profesionales de la salud.

En la materialidad, eso se refleja en el mantenimiento de nuestros ocho compromisos corporativos con la sostenibilidad. Fortalecimos el vínculo asociativo con un crecimiento de asociados que alcanzó los 254.094, quienes, a pesar de la coyuntura, permanecieron con la Cooperativa usando sus productos y servicios; mantuvimos la gestión democrática de la Cooperativa adaptándonos a las nuevas condiciones mediante canales de interacción digital, tomando las decisiones necesarias para el bienestar de los asociados, como la creación del nuevo fondo social COVID-19 y el programa Vivienda para Todos. Nuestra cultura se fortaleció en medio de un contexto de cambios en lo laboral, adaptación al trabajo remoto y al teletrabajo, y con alivios también para los colaboradores y sus familias. Un renglón primordial fue la educación, pues nos enfocamos en hacerla posible para nuestros asociados en tiempos de pandemia y evitar la deserción.

En general, el 2020 fue un año con buenos resultados para la Cooperativa y sus empresas, que generaron importante valor económico para sus grupos de interés, así como valor social.

El 2021 se nos presenta igual de retador, y para ello nos preparamos con una hoja de ruta fundamental, como es nuestro Plan Estratégico PEC 2024, el cual fue ajustado a los requerimientos de la “nueva normalidad”, mediante una Adenda.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la RSE es aún mayor en esta coyuntura. Mantendremos nuestro talante y respuesta a los asociados, familias, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés, enfocados en seguir haciendo de nuestras acciones, nuestro mejor mensaje cooperativo.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE BANCOOMEVA

El 2020 fue un año de grandes retos para Bancoomeva debido a la emergencia sanitaria, económica y social que trajo la pandemia por el COVID-19. Sin embargo, debemos reconocer que los desafíos que se presentaron nos impulsaron aún más a fortalecer nuestro Sistema de Responsabilidad Social Empresarial y a seguir transformándonos como entidad inmersa en una organización empresarial cooperativa. Atendiendo a esta génesis, y a los principios y valores cooperativos y solidarios, respondimos adecuadamente a nuestros grupos de interés y contribuimos al desarrollo social y a la reactivación económica de nuestro país.

Entre las iniciativas que llevamos a cabo durante 2020 resalto, de manera especial, la participación de Bancoomeva en las campañas ADN Solidario lideradas por el Grupo Coomeva para apoyar a comunidades menos favorecidas afectadas por la pandemia. A través de estas campañas se llevaron mercados básicos a más de 4.000 familias a nivel nacional, durante los meses de confinamiento, y se apoyó la economía de pequeños productores y cooperativas.

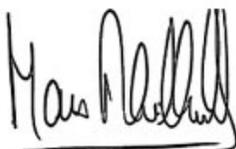
Así mismo, en conjunto con el Grupo Coomeva, el Banco implementó una serie de medidas de apoyo financiero para el otorgamiento de nuevos créditos. Se diseñaron 23 soluciones de financiación entre líneas de capital de trabajo para prestadores de servicios del sector la salud, compra de cartera hipotecaria, avance de nómina o de honorarios para empleados y trabajadores independientes, inclusión financiera y líneas de financiación para educación, movilidad y conectividad.

Otra iniciativa importante realizada en 2020 fue la campaña de Educación, Prevención y Desarme, dirigida a jóvenes de sectores de alto riesgo social, y que se realizó en alianza con la Fundación Los del Camino, de manera presencial en la ciudad de Cali, y posteriormente mediante jornadas de entrega de kits en las regionales Bogotá, Medellín, Caribe, Eje Cafetero y Palmira.

Por su parte, el Programa de Educación Financiera continuó siendo una de nuestras iniciativas de alto impacto, a través de la cual reforzamos el conocimiento y la eficiencia en la toma de decisiones financieras inteligentes, en diferentes comunidades del país. A pesar de la coyuntura debido al estado de emergencia, se realizaron actividades para seguir educando y apoyando a nuestros consumidores en el manejo de sus finanzas; despliegue de video cápsulas relacionadas con temas financieros de interés, actualidad económica, manejo de presupuesto, consejos de ahorro, protección de datos personales, seguridad de la información; así como desarrollo de webinars desde la página de Facebook del Grupo Coomeva con temas como planeación y finanzas, control de deudas y campañas de Comunidad Segura, en las cuales se compartieron recomendaciones de seguridad al hacer uso de los canales electrónicos del Banco.

Para el 2021 continuaremos fortaleciendo nuestros ejes fundamentales de educación 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

ACERCA DE ESTE INFORME

En Bancoomeva presentamos nuestro décimo 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 2020, 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 2020 no se registran consecuencias relacionadas con reexpresiones de memorias anteriores, y 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:

Nombre: Sandra María Orozco Agudelo
Cargo: Vicepresidente de Riesgo y Gestión Bancoomeva
Dirección: Avenida Pasoancho N° 57-50. Piso 2.
Teléfono: (97 2) 333 0000 • Extensión 31318
Correo electrónico: sandram_orozco@coomeva.com.co
Ciudad: Santiago de Cali, Colombia

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

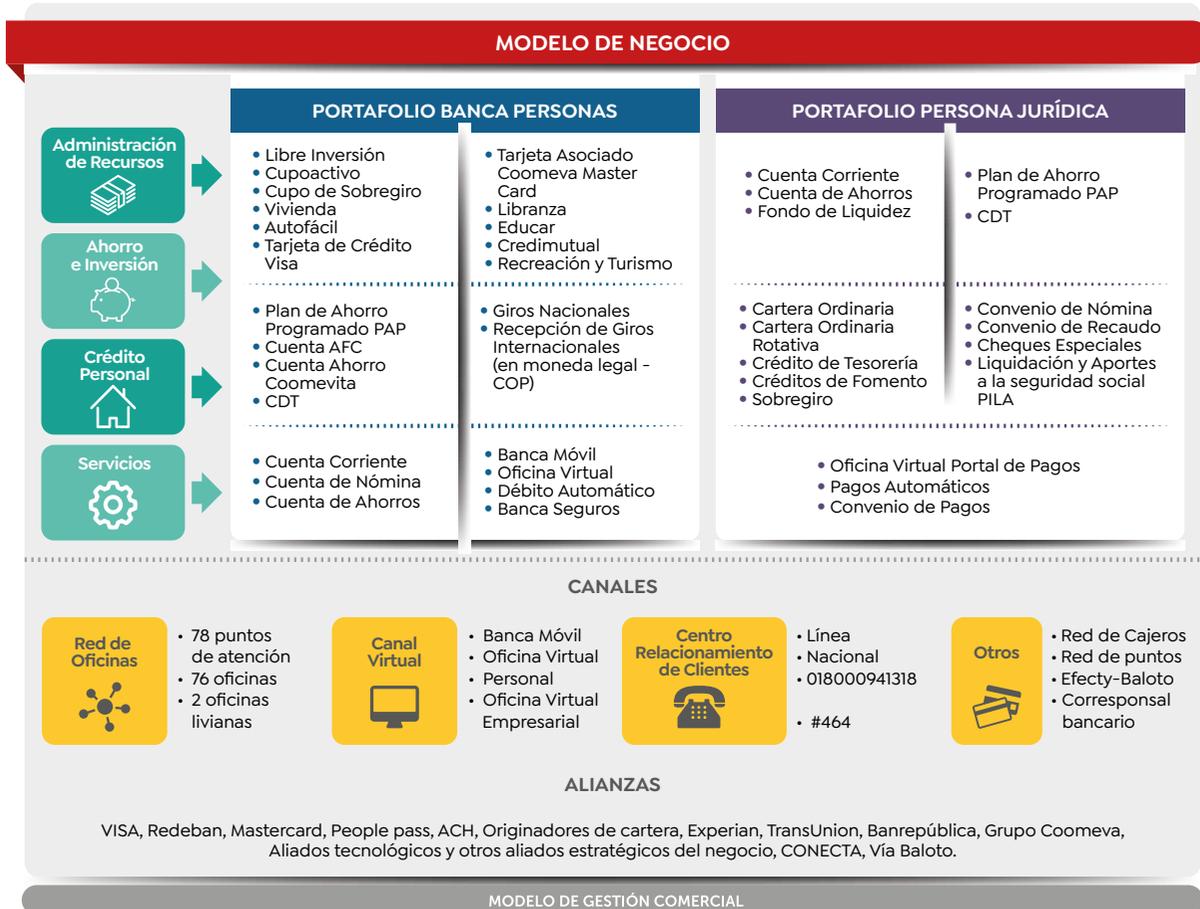


1 » QUIÉNES SOMOS

Bancoomeva es una empresa creada en el año 2011 por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, con la misión de servir primordialmente a sus asociados, cuya atención constituye la prioridad comercial para el Banco. 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



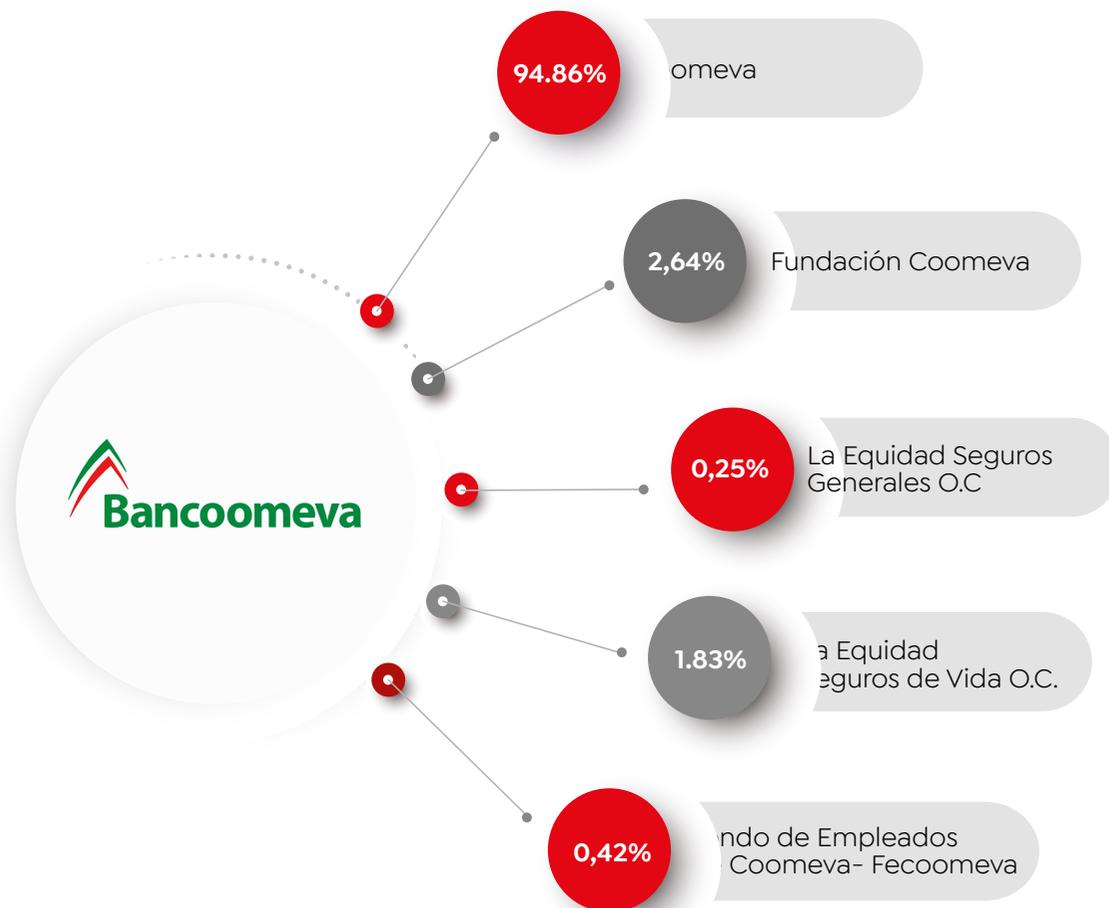
G4-4, G4-9

Nuestro modelo de negocio, a través del desarrollo de los portafolios de productos de Banca Personal y Banca Empresarial, los canales y las alianzas, permite que cumplamos nuestra promesa de valor “Bancoomeva nos facilita la vida”. Representa la configuración de soluciones sostenibles para clientes y mercados.

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



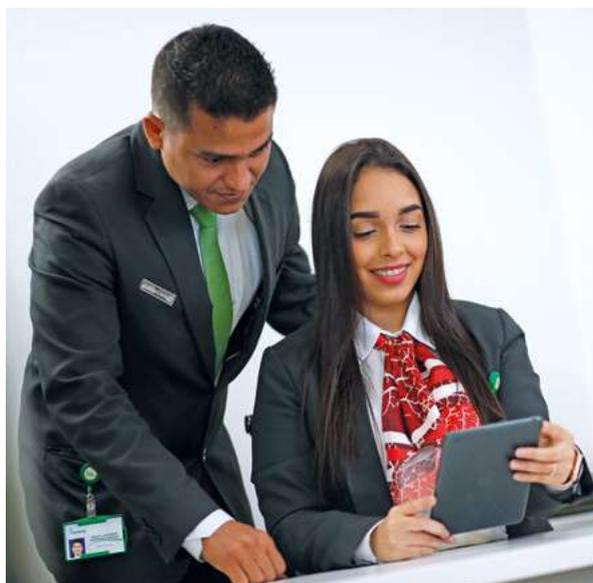
Somos una entidad de naturaleza privada, legalmente constituida y debidamente autorizada para desarrollar las actividades de intermediación financiera



PARTICIPACIÓN ACCIONARIA 2020

Período sobre el que se informa	31 de diciembre de 2020	
Accionista	Número de Acciones	Partic. Directa
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia - Coomeva	44.471.392	94.86%
Fundación Coomeva	1.239.037	2.64%
La Equidad Seguros Generales O.C.	120.138	0.25%
La Equidad Seguros de Vida O.C.	856.611	1.83%
Fondo de Empleados de Coomeva, Fecoomeva	195.308	0.42%
Total Acciones	46.882.486	100%

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE 2020



- Clasificamos dentro del ranking 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.
- Migramos los descriptivos de cargo y cambio en la evaluación de desempeño en el aplicativo Success Factor de Gestión Humana.
- Mejoramos en la calificación pública de riesgo de corto plazo, pasando en el 2019 de BRC1 a BRC1+ en el 2020 en el proceso de revisión extraordinaria, al tiempo que hemos logrado mantener la calificación de largo plazo en AA-.

G4-7, G4-13, COP2

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

G4-11



2 NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN 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.

GRUPOS DE INTERÉS



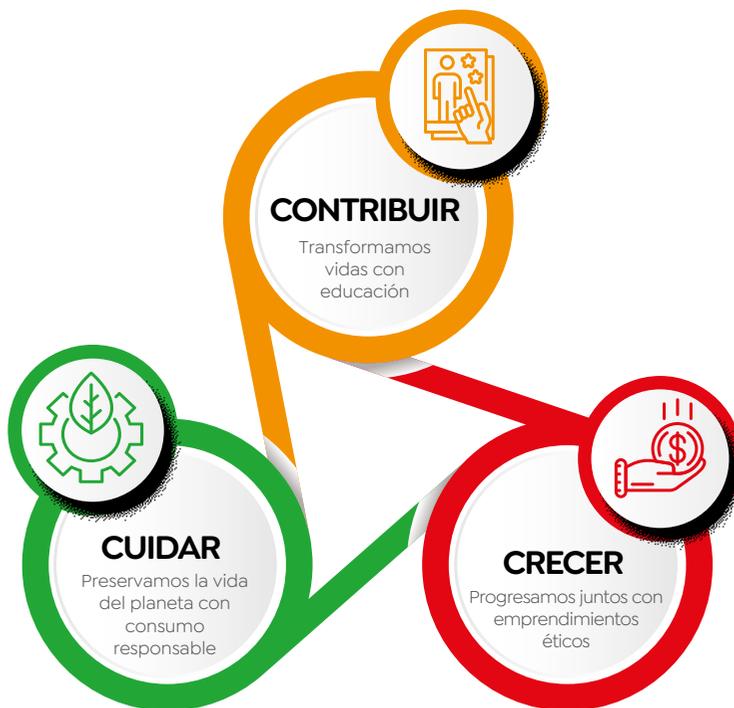
REFERENTES INTERNACIONALES



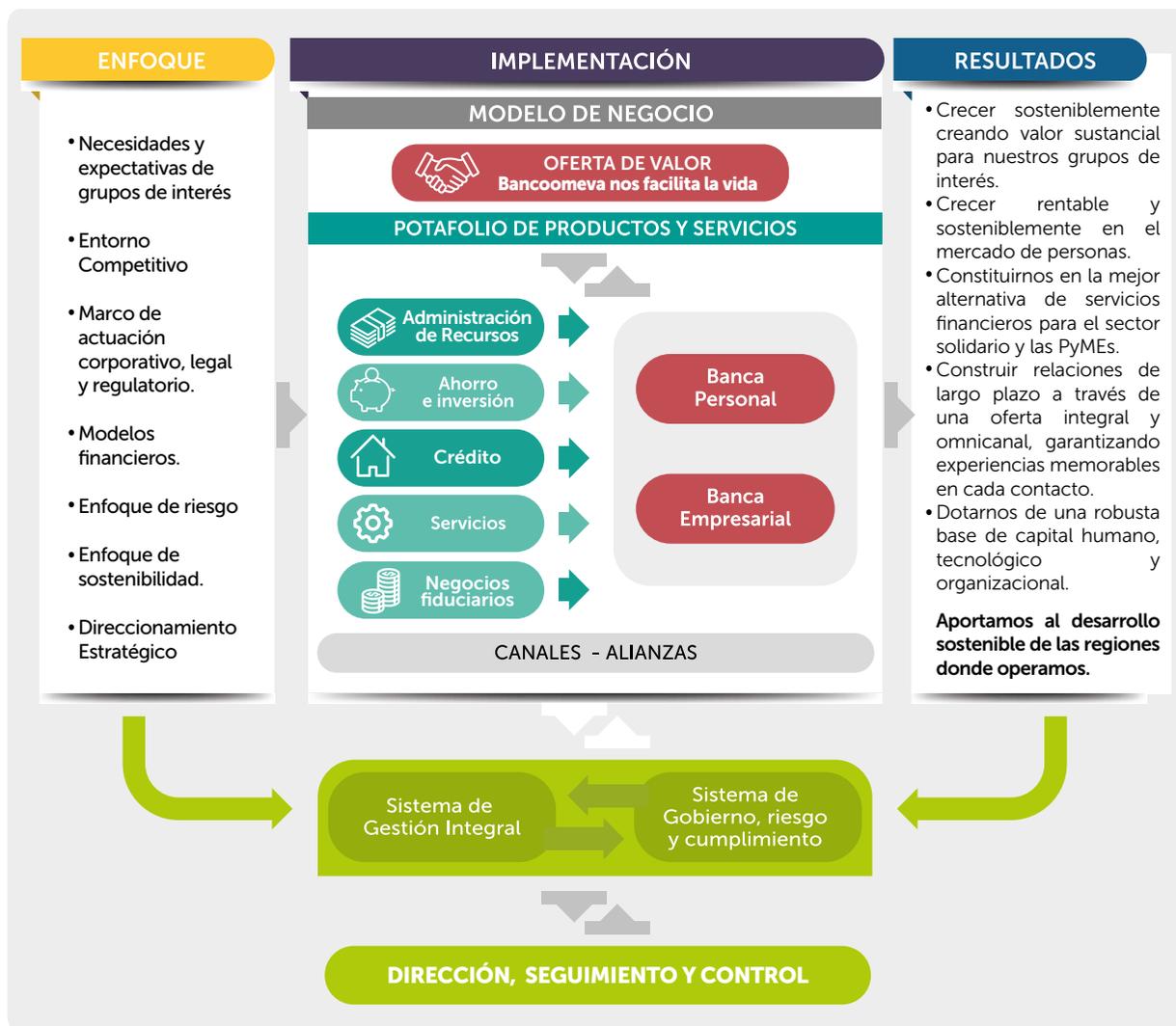
Impulsamos cambios: La sostenibilidad se materializa en tres grandes impulsores que son relevantes, oportunos y de alto impacto para nuestros grupos de interés y la gestión de Bancoomeva presente y futura. Con estos impulsores aportamos al logro de los objetivos de desarrollo sostenible de educación 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 periódicamente 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 el 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

NUESTROS **COMPROMISOS**
CORPORATIVOS CON LA
SOSTENIBILIDAD



COMPROMISO 3.1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

ASUNTO 3.1.1

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

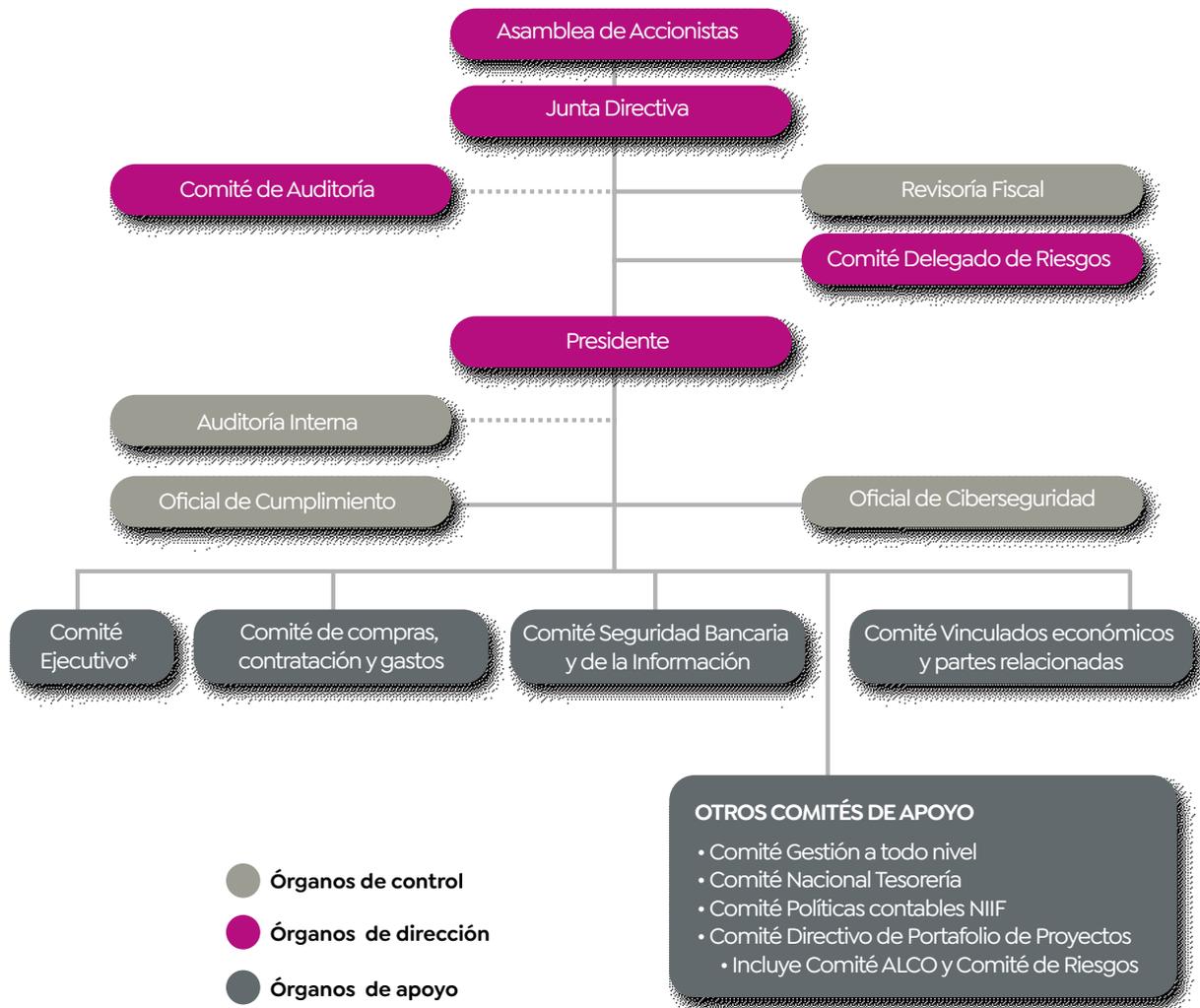
Durante el 2020 se continuó en la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento.



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.

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. Está conformada por cinco miembros principales y sus suplentes personales; dos de ellos son independientes.

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 la 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 la 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

El Presidente de la Junta es el Presidente del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y de la entidad matriz, mayor accionista del Banco.

G4-39

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.

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 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.

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 y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia, durante la vigencia 2019 aprobó modificaciones al Código de Gobierno Corporativo y al Reglamento Interno de la Junta Directiva con el fin de incorporar la constitución del Comité Delegado de Riesgos como organismo dependiente de la Junta Directiva, para asistirle y darle apoyo en el cumplimiento de sus funciones en materia de definición, control y supervisión en la gestión de cada uno de los riesgos al que está expuesto el Banco; así mismo, se propusieron otros ajustes al Código y al Reglamento tendientes a precisar algunas normas de carácter general.

La Junta Directiva, como principal gestor del gobierno corporativo del Banco y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia, durante la vigencia 2020 y conforme a la expedición de la Ley de Conglomerados Financieros (Ley 1870 de 2017) recomendó actualizar la regulación sobre conflictos de interés con base en los más altos estándares internacionales y en ese sentido, se encontró procedente armonizar los Estatutos Sociales de Bancoomeva con base en los lineamientos previstos por la Holding (Cooomeva), determinándose el ajuste de las funciones en esta materia tanto para la Asamblea General como para la Junta Directiva. En ese sentido, propuso a la Asamblea para aprobación, la modificación de los Estatutos, cuyas modificaciones fueron acogidas por el máximo órgano social del Banco, incorporándose mención expresa en cuanto a que, para efectos de la administración de conflictos de interés deberá darse cumplimiento a lo establecido sobre el particular en el Código de Buen Gobierno y la política que lo reglamente.

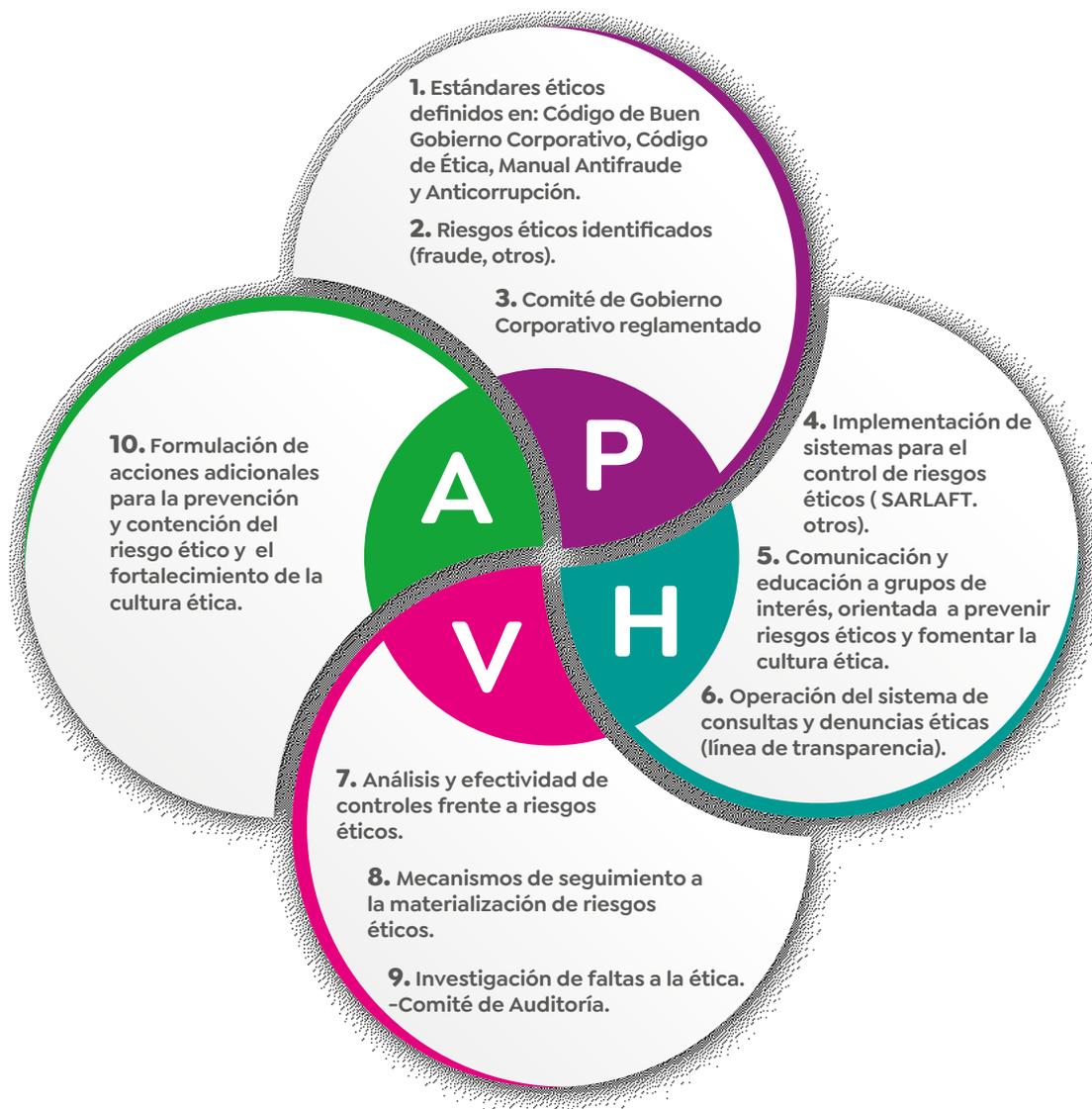
Con fundamento en lo anterior, la Junta Directiva aprobó modificar el Código de Gobierno Corporativo del Banco en el cual se incorporaron los aspectos necesarios para generar la debida alineación con la Política sobre Conflictos de Interés, expedida por Cooomeva mediante Acuerdo No. 631 del 28 de agosto de 2020 del Consejo de Administración de la Cooperativa, por ser aquella la directriz establecida en su calidad de Holding Financiero en los términos señalados en el Decreto 1486 de 2018.

RECLAMACIONES Y MULTAS

Dentro de la gestión desarrollada en el manejo del gobierno corporativo, en el 2020 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.

En lo relacionado con la lucha anticorrupción, en 2020 a partir del diagnóstico para el diseño del Sistema de Administración del Riesgo de Fraude y Corrupción, SARFC, se inició la definición del plan de trabajo para cerrar las brechas identificadas, proceso que continuará en el 2021 con el respectivo inicio de su implementación.

Además de lo anterior, en el 2020 se actualizó el Código de Ética y Conducta, con el fin de ajustarlo a las nuevas normativas, realidad organizacional y con el fin de alinearlo con la política corporativa que reglamenta los lineamientos para la adecuada identificación, revelación, administración y control de los conflictos de interés, ésta última aprobada por el Consejo de Administración de Coomeva, matriz del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, y holding del Conglomerado Financiero.

Durante el 2021 retomaremos el desarrollo de estrategias de comunicación y sensibilización dirigidas a los colaboradores del Banco, con el fin de profundizar su conocimiento sobre la Gestión de la Conducta y seguir afianzando la cultura de Compliance en el Banco.

Para la vigencia 2020 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 2020 se destacan:

- Definición corporativa de los pilares de sostenibilidad.

- Alineación de los asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- Articulación en campañas de impacto social derivadas de la crisis sanitaria por la COVID-19.
- Definición de comunicaciones en temas de sostenibilidad para diferentes públicos de interés.

Dentro del presente informe se describe gran parte de la gestión y resultados en los temas descritos. Dentro del Comité de Auditoría, anualmente se presentan 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 tres pilares fundamentales la educación, consumo responsable y emprendimientos éticos.

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 2020, particularmente, se realizó el ejercicio de fortalecimiento de la gestión de riesgos considerando la situación presentada por 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.

Estos sistemas 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 2020 considerando los impactos de la pandemia y 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 2020 se contó con la consultoría de una firma especializada para el acompañamiento en 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 se implementarán en el 2021 una vez surtan todas las aprobaciones de las respectivas instancias.

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, ajustados a su vez a la normatividad vigente, en especial bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, considerando la nueva normatividad emitida con el fin de mitigar los impactos generados por la pandemia en el 2020, asegurando la adecuada gestión, revelación y cobertura de los riesgos al interior de los establecimientos de crédito.

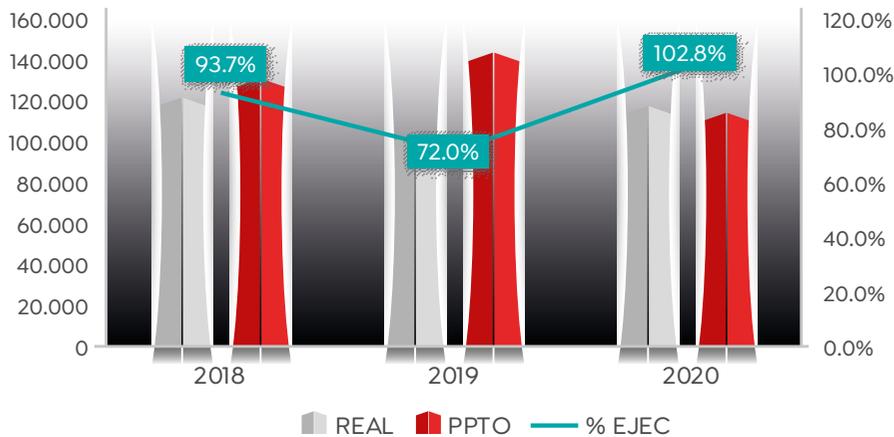
En este orden, las diferentes etapas del ciclo de crédito se desarrollaron dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos en el Sistema de Administración de Riesgos de Crédito del Banco para las etapas de originación, seguimiento, recuperación de cartera, garantías, mantenimiento de clientes y cobertura de provisiones. Con lo anterior, el Banco busca en todo momento asegurar un adecuado desempeño y calidad de la cartera como principal activo del Banco.

En 2020, los esfuerzos se enfocaron en atender las situaciones derivadas de la Pandemia y los eventuales efectos en la cartera de crédito, procurando a través de diferentes apoyos ofrecer alivios a los clientes que así lo requirieron. En este orden, se realizaron los respectivos ajustes a las políticas de crédito y recuperación que fueron contenidas en el Plan de Atención al Consumidor, PAC.

Durante el año se continuaron las diferentes pruebas de desempeño y mejoras a los modelos de score tanto para crédito personas como empresas, así mismo, el afinamiento de los modelos de Pérdida Esperada bajo la norma NIIF9.

Al cierre de diciembre de 2020 el Índice de Cartera Vencida (ICV) del Banco, alcanzó un 6,39%, con un incremento de 100 puntos básicos frente al del año anterior. Este resultado refleja los efectos de un año difícil a nivel mundial; no obstante, es importante resaltar la importante gestión en materia de Riesgo de Crédito, en conjunto con el área de Cobranzas, en la atención de los diferentes casos de alivio y apoyo a clientes, así como de las acciones de recuperación en diferentes franjas de mora, para lograr el nivel alcanzado.

GASTO NETO - PROVISIONES DE CARTERA



El gasto de provisión de cartera de crédito para el 2020 fue de \$117.627 millones, frente a un monto esperado de \$114.380 millones, generando un gasto mayor en \$3.247 millones que corresponde a una ejecución presupuestal del 102.8%. Frente al de 2019, se presentó un mayor gasto por \$13.674 millones. Es importante mencionar que, el gasto acumulado del año incluye provisiones adicionales individuales por \$18.701 millones. Sin considerar las provisiones adicionales, el dato del gasto acumulado del año es de \$98.926 millones, es decir, \$15.454 millones por debajo del presupuesto del año 2020.

En 2020 la cartera por rodamiento tuvo una exigencia de \$70.959 millones (incluyendo las provisiones adicionales constituidas sobre la cartera con alivios), representando un 35.01% del gasto total incurrido; mientras que la colocación consumió \$41.184 millones, representando el 60.33% del gasto total. Dentro del gasto total por provisiones, se incluyen \$5,484 millones producto de la provisión general sobre los intereses causados no recaudados de los créditos con periodo de gracia; dicha provisión fue exigida por el regulador mediante la CE 022/2020.

El cubrimiento de cartera se mantuvo por encima del 100%, alcanzando el 116.03% al cierre de diciembre de 2020.

Los esfuerzos del área de Recuperación de Cartera se focalizaron en el análisis y preoferta de alternativas

oportunas que permitieran 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 esto contamos con herramientas como acuerdos de pagos, cambio de corte de facturación, ampliaciones de plazos, rediferidos, consolidación de deudas “modificaciones”, periodos de gracia, auxilios de los fondos mutuales de la Cooperativa, cruces de seguros, condonaciones y daciones en pago.

Respecto a la recuperación de cartera castigada se logró un recaudo de \$19.439 millones en el año.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE MERCADO, SARM

La exposición al riesgo de mercado terminó el año con \$15.166 millones, lo que corresponde al 2.22% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada a una correcta 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.

Así la administración del Riesgo de Mercado complementó la estrategia de inversión de la tesorería del Banco y contribuyó a la generación de \$25.923 millones de utilidad del área de Tesorería para el cierre de 2020.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ, SARL

El indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLm, que corresponde al modelo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del año para la banda de 30 días, de \$427.894 millones, valor muy superior al exigido por la norma.

Esta cifra, al igual que los resultados positivos de las diferentes metodologías internas, permite asegurar el cubrimiento de la operación normal del Banco, la disponibilidad de los recursos de nuestros clientes y continuar con los planes de crecimiento de los activos de la entidad, cubriendo adecuadamente los posibles requerimientos de liquidez que se puedan presentar.

Adicionalmente, la entidad realiza un monitoreo detallado de las bandas del IRLm y de las proyecciones de las mismas para las semanas siguientes, así como de las brechas proyectadas entre flujos de activos y pasivos al cierre de cada mes. Esta información es revisada por los comités del Banco, con el objetivo de aplicar medidas correctivas en caso de requerirse.

Con el objetivo de robustecer la Administración del Riesgo de Liquidez, en 2020 el Banco adelantó las siguientes gestiones:

- Reporte semanal a la Junta Directiva donde se informa a este órgano de la evolución de los riesgos, incluyendo el riesgo de liquidez. Este reporte se incorporó al sistema de informes existentes en el Banco entre los que se incluye el envío diario de información al Comité de Riesgos y el monitoreo semanal de cifras del negocio y liquidez en el Comité de Tesorería.
- Actualización permanente de proyecciones de indicadores de liquidez y fondeo, las cuales permiten obtener un panorama de la situación de los activos líquidos en los próximos meses. En esta actividad intervienen las áreas comerciales, financieras, de riesgos y la tesorería; y sus resultados son presentados en los comités de apoyo y Junta Directiva.
- Adopción de nuevos indicadores para ampliar el panorama del riesgo de liquidez al que se expone el Banco, como el horizonte de supervivencia de liquidez.
- Migración parcial 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.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SARO

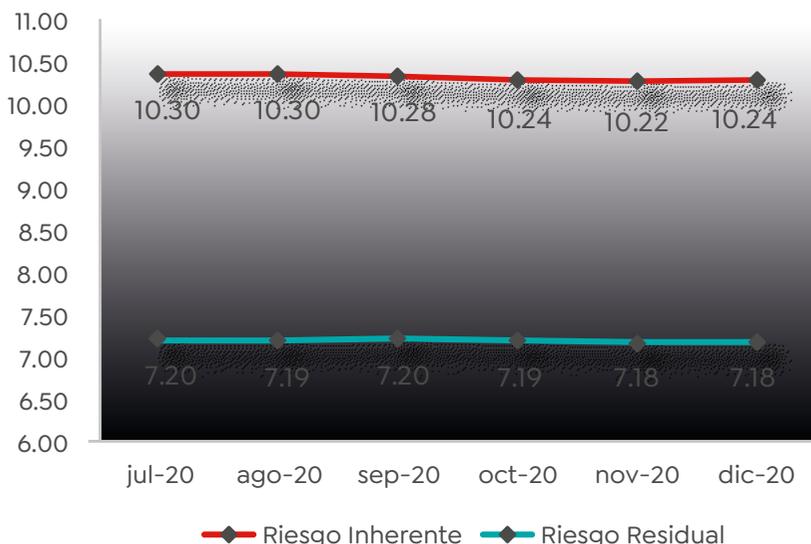
En 2020 el Sistema de Administración del Riesgo Operativo continúa con sus actividades de monitoreo de riesgos para todos los procesos del Banco, con el fin de detectar oportunamente situaciones que puedan comprometer el normal curso de sus operaciones, y también la adopción de medidas preventivas, detectivas y correctivas para mantener controlados los niveles de exposición. Se realizó 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 presente.

Realizamos la revisión de los riesgos en todos los procesos, con activa participación en la definición de nuevos proyectos, servicios, productos, canales de ventas y de atención, y gestionamos los eventos de riesgo operativo para minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto.

Durante 2020 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 poder dar cumplimiento a 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 2020, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo identificó 703 riesgos y sus líneas de tendencia presentaron un comportamiento estable. El nivel de riesgo inherente se ubicó en 10.24 (Moderado) y el residual en 7.18 (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 5 de diciembre de 2020 se realizó la prueba DRP (Disaster Recovery Plan). Esta prueba contó con la participación de 35 oficinas a nivel nacional, además de las áreas de Garantías, Recuperación de Cartera y Operaciones a nivel regional, y las áreas de Operaciones, Sistemas, Riesgos y Auditoría en la Dirección Nacional. En total participaron 300 colaboradores de Bancoomeva. Los resultados de la prueba fueron considerados aceptables para los aplicativos core, y se generaron planes de acción para cerrar las brechas evidenciadas frente a la no disponibilidad de los canales virtuales.

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 riesgos, 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.

La aplicación del programa de cumplimiento del SARLAFT en 2020 permitió que la evolución de 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, en Bancoomeva continuamos 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 presentó cambios tecnológicos importantes, los cuales constan de Implementación de Monitor ACRM (Fiducoomeva), BM Open Page GRC y Listas Restrictivas Inspektor. Para el caso de Monitor ACRM en Fiducoomeva su paso a producción se dio para finales del mes de agosto; adicionalmente con la adquisición de la nueva herramienta IBM SPSS Modeller (Modelamiento de Datos – DATA Mining) se estableció la metodología de Segmentación de Factores de Riesgo y el modelo de alertamiento, parametrización que se realizó en el sistema de Monitoreo ACRM Monitor.

Cabe resaltar que durante 2020 se inició un proceso de supervisión Extra Situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia entregando como resultado oportunidades de mejora para el área en cuanto a las funciones del oficial de cumplimiento suplente y procesamientos anexos al Manual SARLAFT, cronograma de los desarrollos tecnológicos que están en desarrollo, capacitación a los funcionarios del área, y finalmente, ajustes al modelo de segmentación; para lo cual se diseñó un plan de trabajo avalado por la Junta Directiva y remitido al Supervisor.

Es nuestro compromiso 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 en Bancoomeva contamos 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) y durante el 2020 realizamos los reportes respectivos en tiempo y forma.

RIESGO DE CUMPLIMIENTO

Durante el 2020 continuamos 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 su objetivo “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 han definido nuevos controles y se ha dado aplicación rigurosa a todos los controles establecidos para cada uno de los 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) Riesgo de Cumplimiento.

En lo que respecta a la Gestión del Riesgo de Cumplimiento, se ha cumplido con la identificación, valoración, control, tratamiento y monitoreo de este riesgo, realizando las pruebas a los controles; la identificación, registro y tratamiento de eventos; el monitoreo de indicadores KRI’s que alertan de la posible materialización del riesgo y la generación de informes para las instancias pertinentes. Para tal efecto se han utilizado las metodologías definidas en el Banco, las cuales están alineadas con las metodologías corporativas de gestión del riesgo para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

La gestión antes mencionada permitió que durante el 2020 la evolución del riesgo permaneciera estable, manteniendo el riesgo residual en zonas toleradas por el Banco. Así mismo, dicha gestión ha permitido fortalecer la cultura de cumplimiento entre los colaboradores, apalancando este proceso mediante auditorías remotas a una muestra de oficinas a nivel nacional, el acompañamiento a los líderes de proceso en la atención de requerimientos de la Superintendencia Financiera, así como en la implementación de nueva normatividad, la determinación del cumplimiento de la normatividad vigente, el aseguramiento de la misma 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.

Resulta esencial continuar fortaleciendo la cultura de cumplimiento y conducta, de manera que se genere confianza y tranquilidad al interior del Banco y esto se refleje ante los diferentes grupos de interés.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, SGSI

Conservamos la gestión eficiente y eficaz sobre el gobierno de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información en el Banco, a fin de salvaguardar los activos de información frente a las amenazas que los puedan comprometer, logrando conservar la totalidad de los riesgos en zonas tolerables; así mismo, cumplimos con los diferentes requerimientos emitidos por los entes de regulación o supervisión, los cuales se enfocan especialmente en garantizar la seguridad, ciberseguridad y aquellos servicios de procesamiento que se realicen en la nube.

Con la llegada de los proyectos de innovación y transformación digital en el Banco, hemos tenido una activa participación en cada uno de ellos, con el fin de identificar los riesgos a los que se expone el Banco en relación con la adopción de nuevas tecnologías y servicios. Continuamos con los programas de sensibilización y concientización en seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información a todas las partes interesadas, lo anterior como un pilar esencial para prevenir las amenazas asociadas al factor humano, mediante la ingeniería social.

Durante el 2020, a través de la suscripción al CSIRT Financiero liderado por la Aso Bancaria, el Banco logró obtener información oportuna y focalizada frente a las amenazas presentes en el ciberespacio



y que están directamente relacionadas con el sector financiero. En lo transcurrido del año se generaron 976 alertas preventivas con 73.818 indicadores de compromiso (IoC) emitidos desde el observatorio de la ciberseguridad para el sector financiero.

Es de destacar que en el 2020 tuvimos un incremento en las amenazas de ataques (más de 5 millones) sobre la infraestructura de tecnología del Grupo Coomeva, dado el aumento de la transaccionalidad digital, las cuales fueron contenidas por los dispositivos de seguridad implementados. También se resalta que tuvimos una disminución en un 31% frente al 2019 en el volumen de eventos de Malware que fueron controlados por el antivirus McAfee.

En cuanto a nuestros canales digitales -Banco Móvil y Oficina Virtual Personal- en el segundo semestre del 2020 se desarrolló el Hacking Ético, el cual mostró que, dentro de los niveles de severidad, no se identificaron vulnerabilidades críticas ni altas, lo que permite indicar que nuestros canales cuentan con niveles de seguridad razonable frente a los escenarios de riesgos actuales (amenazas emergentes).

Así mismo, con el fin de garantizar un esquema de seguridad y ciberseguridad, acorde con las exigencias del contexto de operación del Banco durante la pandemia, desde el frente de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- Fortalecimiento del monitoreo sobre la actividad en el ciberespacio para atender oportunamente los ataques de Phishing, dominios similares, aplicaciones móviles falsas, información de tarjetas de crédito expuestas en el mercado negro, al igual que el monitoreo para la protección de marca en las redes sociales.
- Se realizó análisis de riesgo de seguridad y ciberseguridad frente a las conexiones remotas a las aplicaciones del Banco.
- Generación permanente de recomendaciones a todos los colaboradores que tienen un acceso remoto autorizado, de acuerdo con las políticas de seguridad de la información en el Banco y la Guía de Teletrabajo emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y considerando el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y de reserva bancaria.
- Gestión oportuna de la asignación y revocación de los accesos a través de VPN, conforme la criticidad



del proceso (misionales) y apoyo permanente a los procesos en la definición de los roles y perfiles ajustados para atender la operatividad durante la emergencia sanitaria.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC

Continuamos con el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, fortaleciendo en los procesos a nivel nacional las recomendaciones dadas por parte del ente certificador Bureau Veritas Certification BVQi. La certificación en la norma ISO 9001 versión 2015 se ha venido realizando durante los últimos 15 años. Bancoomeva continuará con el proceso de recertificación del Sistema de Gestión de Calidad en el año 2021.

En el Banco seguimos cumpliendo con nuestro compromiso de mejoramiento continuo, apoyándonos con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en el Sistema Integral de Riesgos. Adicionalmente, en el 2020 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.

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 2020 el Comité de Auditoría sesionó cada dos meses supervisando la función de la auditoría interna, como también cumplió con 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. Además, como resultado de la declaratoria de la emergencia sanitaria y el trabajo en casa, el Comité de Auditoría revisó y aprobó dos modificaciones a la planeación de la auditoría en junio 24 y octubre 19 de 2020 para adaptarse a los nuevos riesgos y haciendo énfasis en asegurar el cumplimiento de los controles que mitigan los riesgos significativos, incluida la nueva normatividad.

Durante el 2020 el Comité Delegado de Riesgos realizó 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

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 del mismo, garantizando así el cumplimiento de la Ley 1328 del 2009, todo ello con el propósito de:

- (i) Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada;
- (iii) Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos;
- (iv) Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Desde el Banco se continúa implementando las acciones necesarias para continuar con un sistema SAC fortalecido; nuestro SAC cuenta con etapas que permiten: 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 alinea con los planes de la organización y se robustece con la inclusión o actualización de cada normatividad promulgada que impacte al consumidor financiero.

Como acciones relevantes para destacar durante 2020 tenemos:

- Seguimiento y monitoreo de buenas prácticas durante la emergencia sanitaria, tendientes a velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Cambio del Defensor del Consumidor Financiero, en torno a lo cual se generó un proceso integral de divulgación para informar a los consumidores financieros a través de los diferentes canales de comunicación de esta definición.
- Avance en los planes de trabajo internos para mejorar la oportunidad en la respuesta a los casos registrados por nuestros consumidores financieros; adicionalmente se definieron acciones con las diferentes áreas involucradas para minimizar las causas que representan los tipos más relevantes de

- reclamos y solicitudes, de manera que se cumpla a los asociados/clientes con nuestra promesa de valor y de servicio.
- Revisión y actualización detallada de los documentos y registros que soportan el proceso de SAC, acorde con la situación actual del negocio, así como los cambios que se han originado por la coyuntura, nuevas herramientas, entre otros.
 - Desarrollo de campañas de educación financiera sobre los diferentes productos, servicios, canales, obligaciones, derechos, entre otros, que permitan comprender las características de los mismos con sus respectivos costos o tarifas, además del uso adecuado en los diferentes canales. Así mismo, se lanzó el curso virtual para los colaboradores con el fin de reforzar temas del SAC.
 - Contratación de los servicios del proveedor FENASCOL, con el fin de brindar la debida atención a las personas en situación de discapacidad auditiva/visual, a través del cual tenemos acceso a SERVIR, programa que nos facilita la tecnología y recursos apropiados para la efectiva atención a dichas poblaciones. Con ello, tenemos servicio en línea de un intérprete en lengua de señas para la atención a las personas sordas en todas las oficinas.
 - Se continuó con el monitoreo de experiencia a partir de los indicadores de recomendación, satisfacción y esfuerzo, encontrando elementos a través de la herramienta de medición La Voz del Cliente, para detectar oportunidades de mejora que nos permiten alinear de manera integral los componentes del modelo de servicio.





COMPROMISO 3.2
FACILITAMOS LA VIDA

ASUNTO 3.2.1

GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

Para el 2020, 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.

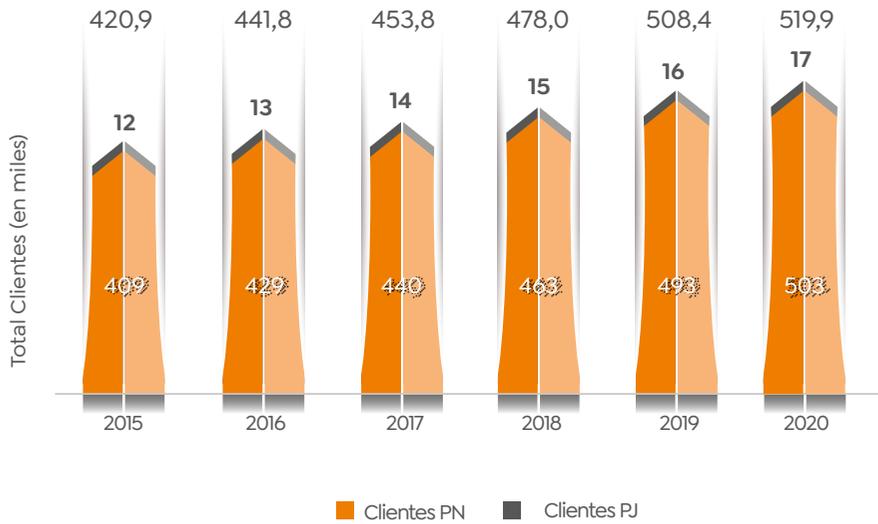
Cada uno de estos aspectos es monitoreado para garantizar su cumplimiento y este proceso lo realizamos a través de diferentes mecanismos como: Monitoreo de experiencia, encuestas de satisfacción de servicio (KAPE), calibraciones telefónicas, Focus Group, entre otros.

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 2020, en Bancoomeva contamos con 519.927 clientes entre asociados y terceros, de los cuales 503.247 corresponden a persona natural, cifra que creció 2,2% en el último año. De otra parte, el número de empresas presentó un incremento del 4,9% para alcanzar 16.680 personas jurídicas al cierre del mismo periodo.

COMPORTAMIENTO TOTAL CLIENTES

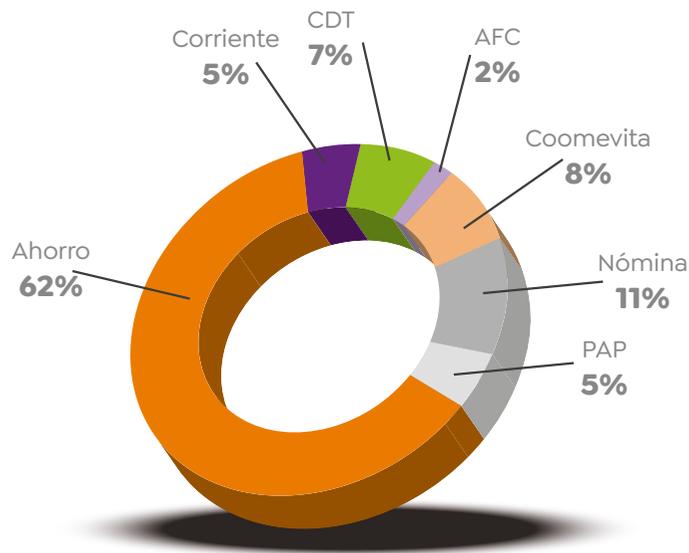


TENENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

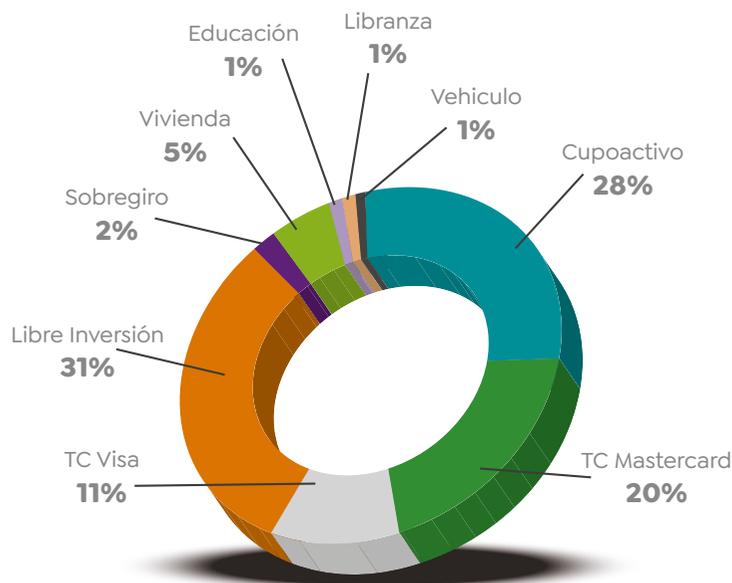
En el 2020, en los clientes de categoría persona natural, los productos del pasivo tuvieron una participación del 68.6%. Se destaca el mayor uso de la Cuenta de Ahorros Tradicional con el 62% y la Cuenta de Nómina con el 11%.

En relación con los productos de crédito, la mayor tenencia en los clientes persona natural fue de productos rotativos, con el 59% del total, siendo la tarjeta de crédito la de mayor participación, con un 31% (incluye Tarjeta Visa y Mastercard).

PRODUCTOS DEL PASIVO



PRODUCTOS DEL ACTIVO



NUEVOS CANALES Y SOLUCIONES FINANCIERAS

El programa de Lealtad Corporativo fungió durante 2020 como integrador de las iniciativas de fidelización de las diferentes empresas del Grupo. Bancoomeva orientó el recurso al estímulo de los medios de pago con especial énfasis en las tarjetas de crédito e introduciendo por primera vez en el mercado, el reconocimiento por el uso de las tarjetas débito; este hecho permitió apalancar la facturación en medio de las circunstancias de aislamiento y el bajo consumo general, y al mismo tiempo unirse a las causas solidarias que apoyaron a través del esquema de donaciones del programa a los asociados que más lo necesitaron.

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.

Durante el año 2020 la cuenta 5inco continuó consolidándose como la cuenta principal de nuestros asociados y clientes, tanto para el segmento de asalariados de Convenios de Nómina, como para el segmento de independientes. Esta oferta ha sido fundamental para captar recursos de bajo costo en cuentas de ahorro y corriente, aportando durante el último año \$37.000 millones de pesos en 16.218 nuevas

cuentas. Se destaca la consecución del convenio de nómina con Coopservir en el mes de febrero, vinculando a sus 6.500 empleados, siendo este el convenio empresarial más grande de Bancoomeva hasta ahora.

La campaña “Donde crece tu capital” complementó la oferta de ahorro e inversión a través de la Cuenta Rentable y Super Tasa, permitiéndole a nuestros asociados y clientes acceder a una tasa especial desde \$1 ahorrado en sus cuentas. Por medio de esta campaña se captaron \$83.000 millones de pesos en 1.090 cuentas, logrando la obtención de un fondeo atomizado.

En el 2021 completaremos la oferta del Mundo 5inco, atendiendo el segmento de pensionados vinculados a Colpensiones con la Cuenta Pensión y el segmento Joven con la Cuenta Ágil (cuenta CATS), la cual es 100% digital y auto gestionable.

La pandemia nos obligó a rediseñar y mejorar algunos servicios que nos permitieran atender a nuestros asociados y clientes existentes de forma remota, sin que estos tuvieran que desplazarse a nuestras oficinas. Lo anterior tuvo unos resultados satisfactorios, evidenciado en la implementación de los siguientes procesos:

- Se gestionaron las novedades de 30.000 CDT a través del correo electrónico y el Call Center.
- Se activaron 2.180 cuentas por medio del Call Center.
- 143 empresas hicieron los abonos a las cuentas AFC de sus empleados vía ACH.
- Se vendieron 370 productos del Pasivos por medio del Call Center.

En conjunto con Coomeva, en agosto de 2020 lanzamos el Programa Vivienda para todos, una oferta integral de vivienda que combina el Fondo Social de Vivienda y los subsidios del Gobierno, acompañado de una tasa especial de financiación del 0.72%MV equivalente a 8.99% EA para los asociados a Coomeva. Con este nuevo programa beneficiamos este año a 633 asociados y alcanzamos más de \$100.000 millones en desembolsos.

En los meses de noviembre y diciembre realizamos el relanzamiento del producto Cupoactivo, con el objetivo de gestionar los cupos aprobados a los asociados a Coomeva y a otros clientes, aún sin desembolsar, con una oferta especial en tasa desde 0.89% MV equivalente 11.22% EA, logrando un crecimiento de cartera de más de \$29.000 millones durante este periodo.

En consideración de la situación presentada a nivel país por cuenta de la COVID-19, en conjunto con Coomeva se implementó un paquete de ayudas financieras para el otorgamiento de nuevos créditos, el cual consistió en otorgar un subsidio en tasa a los asociados a Coomeva. Para esto se diseñaron 23 soluciones de financiación entre líneas para capital de trabajo para prestadores de servicios del sector salud, compra de cartera hipotecaria, avance de nómina/honorarios para empleados e independientes, inclusión financiera y líneas de financiación para educación, movilidad y conectividad. En total se desembolsaron más de \$48.000 millones en 1.913 asociados a Coomeva.

En alineación con el objetivo de convertirnos en el banco principal de nuestros asociados y clientes, nos enfocamos en la compra de cartera y créditos de libre inversión, a través de bases de gestión con oferta de créditos aprobados y preaprobados, acompañada de tasas especiales. Logramos brindar soluciones financieras por más de \$250 mil millones.

CASH MANAGEMENT

Con el objetivo de brindar una atención integral a través del portafolio que ofrece el Banco, en el 2020

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 EN TASAS Y TARIFAS

En relación con los productos de captación, los clientes asociados de Coomeva recibieron mayor rentabilidad en inversión comparados con las tasas de rendimiento de los bancos del Grupo Par, lo cual se reflejó en un beneficio neto de \$2.317 millones en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL
Mayor pago de interés con relación a la tasa de bancos nuevos*	Millones \$
CDT	2.317
TOTAL	2.317

En relación con 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 Bancoomeva; este beneficio generó un ahorro total de \$27.302 millones en el último año. Los asociados que tomaron los productos de Libre Inversión y crédito de Vivienda obtuvieron los mayores beneficios, con el 97% de la participación sobre el total de los beneficios.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL
Menor pago de interés con relación a la tasa de clientes*	Millones \$
Libre Inversión	23.272
Vivienda	3.124
Cupoactivo	772
Vehículos	118
Otras líneas de crédito	16
TOTAL	27.302

En relación con el beneficio generado para el cliente asociado de Coomeva en servicios financieros, para el año 2020 éste se tradujo en un total de \$24.019 millones. Dicho 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, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de \$9.941 millones en total. En total, los asociados de Coomeva recibieron \$53.638 millones en beneficios.

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL 2020
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	Millones \$
Cuota Manejo TAC MasterCard	9.941
Cuota manejo tarjeta de crédito	7.846
Cupoactivo	5.703
Otras Redes	26
Credimutual	442
Consignación nacional	14
Chequeras	47
Retiros en cheque, Oficina Virtual y otros	0
TOTAL	24.019

BANCARIZACIÓN

Para el 2020, las cuentas de ahorros y las cuentas corrientes tuvieron un crecimiento ponderado del 7% y 1% respectivamente. Los mayores crecimientos se presentaron principalmente en los estratos medios.



CRECIMIENTO DE CLIENTES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO 2019-2020

Estrato	Ahorro			CDT			CORRIENTE			TARJETA DE CREDITO		
	Año 2019	Año 2020	Var. Anual	Año 2019	Año 2020	Var. Anual	Año 2019	Año 2020	Var. Anual	Año 2019	Año 2020	Var. Anual
Alto	19.277	19.435	1%	2.077	1.936	-7%	3.444	3.469	1%	6.344	5.461	-14%
Medio-Alto	50.587	50.768	0%	5.764	5.360	-7%	7.650	7.672	0%	16.842	14.054	-17%
Medio	87.602	96.334	10%	8.264	8.073	-2%	10.891	10.980	1%	26.470	22.184	-16%
Medio-Bajo	116.494	128.682	10%	8.096	7.652	-5%	9.517	9.717	2%	27.426	23.889	-13%
Bajo	39.707	40.538	2%	2.196	1.980	-10%	1.832	1.868	2%	7.234	5.627	-22%
Bajo-Bajo	7.920	8.048	2%	379	340	-10%	187	205	10%	1.028	807	-21%

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

Por rango de edad, el crecimiento se dio principalmente en los clientes de 60 o más años, siendo el incremento más alto en cuenta de ahorro, con un 9% en este grupo. Se destaca también el crecimiento de la cuenta corriente, con un 10%.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR RANGO DE EDAD 2019-2020

Estrato	Ahorro			CDT			CORRIENTE			TARJETA DE CRÉDITO		
	Año 2019	Año 2020	Var. Anual	Año 2019	Año 2020	Var. Anual	Año 2019	Año 2020	Var. Anual	Año 2019	Año 2020	Var. Anual
18 a 30	38.070	38.687	2%	2.141	1.857	-13%	1.764	1.287	-27%	9.511	7.640	-20%
31 a 42	102.612	104.580	2%	3.673	3.685	0%	9.981	9.741	-2%	25.366	19.979	-21%
43 a 59	119.724	125.001	4%	7.569	6.892	-9%	14.112	14.343	2%	30.450	25.790	-15%
60 o más	69.247	75.537	9%	13.194	12.907	-2%	7.775	8.540	10%	20.474	18.613	-9%

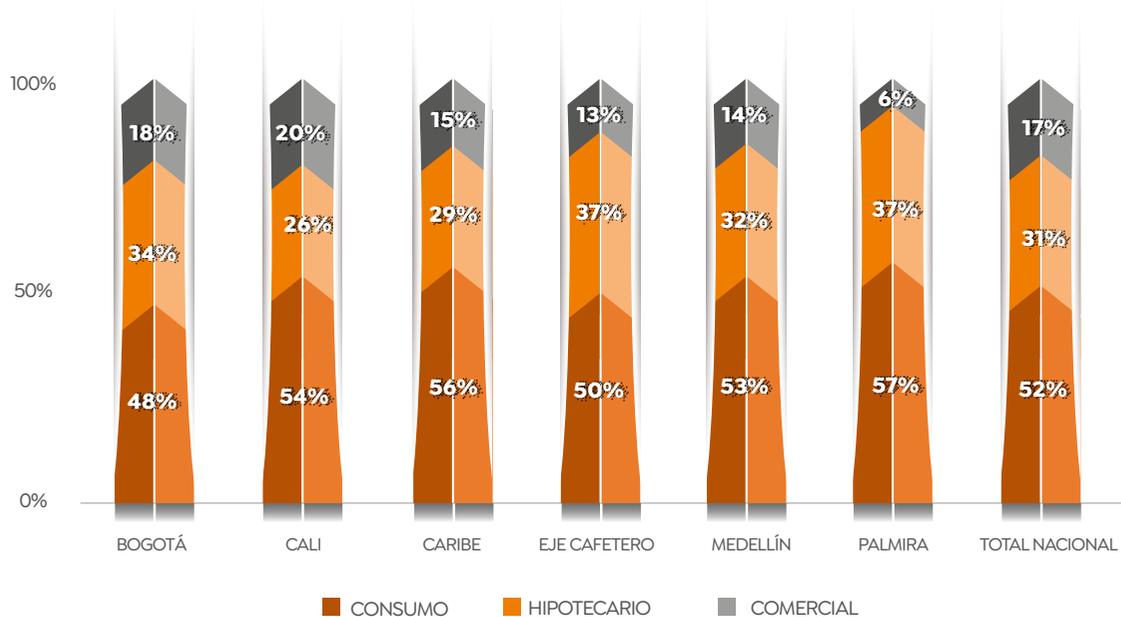
*Se excluye el rango de edad de los menores de 18 años.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR REGIONAL

Los saldos de cartera en 2020 alcanzaron los \$3.5 billones. La cartera está compuesta principalmente por Cartera de Consumo con una participación del 52% y un valor de \$1.8 billones, seguido de la Cartera de Créditos Hipotecarios que asciende a los \$1.1 billones, con una participación del 31%.

Al discriminar la cartera en cada una de las regionales, Cali, con \$958.227 millones, presentó la mayor participación en el saldo nacional con un 27%, seguido de la Regional Bogotá, con \$891.833 millones y 25%. A su vez, estas dos regionales poseen la mayor participación de Cartera Comercial sobre el total nacional, que sumado alcanza los \$354.489 millones, equivalente a un 61% de participación.

PARTICIPACIÓN POR MODALIDAD DE CARTERA



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 cliSi nentes.
- 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 promociione 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 2020 no se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativos a mercadotecnia.

G4-PR7

ASUNTO 3.2.2 SERVICIOS FINANCIEROS BUSCANDO LA PRINCIPALIDAD

Al momento de diseñar las ofertas de productos y servicios que nos permitan lograr la principalidad en nuestros asociados y clientes, tuvimos en cuenta los hábitos transaccionales de nuestros asociados, su antigüedad con la Cooperativa y el tipo de vinculación que tienen con el Banco en lo referente a la administración de sus ingresos como empleados, independientes o pensionados.

Complementando esta estrategia mantuvimos el concepto de profundización, mediante la generación de ofertas para las comunidades más significativas del Banco, buscando mejorar el relacionamiento con nuestros clientes a través de productos especializados, venta cruzada, ofertas y alivios financieros afines con sus necesidades. Permitiendo así, que estos clientes afrontaran de la mejor manera la época de aislamiento, ayudándoles con alivios, ofreciéndoles liquidez y oportunidades de ahorro sin comisiones, según fuera el caso.



La gestión mediante la principalidad y la profundización por comunidades nos permitió apoyar especialmente con ofertas integrales y alivios a médicos, odontólogos e independientes; por otro lado, a las mujeres y jóvenes les cautivamos y apoyamos para que logren su crecimiento personal y profesional.

En 2020 seguimos contribuyendo con el crecimiento de Coomeva al aumentar su base de asociados gracias a la estrategia de vinculación inversa, permitiendo que 14.789 clientes se vincularan al Banco; de estos, 409 se asociaron a Coomeva, lo que representa un 2.77%.

SATISFACCIÓN DE NECESIDADES FINANCIERAS

- Brindamos 1.366.262 nuevas soluciones financieras a 156.917 asociados y clientes.
- Ofrecimos soluciones financieras a 10.632 jóvenes en formación entre 18 y 25 años.
- Beneficiamos a 9.563 asociados y clientes que presentan ingresos inferiores a dos Salarios Mínimos.
- Acompañamos con créditos a 1.820 asociados y clientes en la construcción de su sueño de vivienda; a 258 en su sueño de vehículo y a 428 más, en su desarrollo profesional.
- Ayudamos a 12.827 clientes a planear sus gastos futuros a través de 16.536 planes de ahorros programados mensuales (PAP).
- Rentabilizamos el capital de 20.215 clientes por medio de 51.261 inversiones en C DT a tasas competitivas por valor de \$2.5 billones.

MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN A CLIENTES

Continuamos orientados al cumplimiento de nuestro Modelo de Servicio que establece el gobierno, la arquitectura y estructura de los servicios y los canales, las metodologías de medición, seguimiento y la definición de planes de acción de mejora que nos permitan evolucionar y robustecer el servicio desde todas las fases de experiencia, generando resultados, satisfacción y fidelización, en razón a que se superan sus expectativas.

Durante el 2020 nos dedicamos a generar estrategias enfocadas en:

1. Fortalecimiento de la cooperación: Definimos y ejecutamos procesos y planes para atender las necesidades financieras de los asociados y clientes

que se han visto afectados por la situación actual de la pandemia.

2. Fortalecimiento del SAC: Implementamos las acciones necesarias para continuar con un sistema SAC fortalecido, generando seguimiento a las etapas de identificación, medición, control y monitoreo a todos aquellos hechos o situaciones que pudieron incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

3. Continuidad del negocio: Nos enfrentamos a grandes retos de cara a la prestación y continuación de nuestros servicios debido a la coyuntura por la emergencia sanitaria; es por esto que nos centramos en mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de nuestros canales: Línea de servicio, Chat, clic to call, web call back y videollamada.

4. Resolutividad: Ejecutamos iniciativas que nos permitieran fortalecer la estructura de nuestra red de oficinas para soportar la operatividad del canal en condiciones atípicas, así como en la creación de estrategias para resolver con mayor oportunidad y alcance las necesidades expuestas por los asociados y clientes, en especial aquellas derivadas de los efectos de la emergencia sanitaria.

5. Multicanalidad, canales digitales y centro de relacionamiento: En consideración al incremento del uso de canales digitales debido a la pandemia, avanzamos en la estrategia de fortalecimiento del centro de relacionamiento y el robustecimiento del desarrollo de nuestros canales electrónicos, consolidando así una red más transaccional, segura, moderna, resolutiva, amplia y eficiente.

Nuestro propósito esencial es generar experiencias memorables y comprometernos con una cultura de servicio.

Es un desafío para Bancoomeva, poner en práctica estrategias e iniciativas que conlleven a superar las expectativas de nuestros asociados y clientes. Es por esto que, comprometidos con el servicio y la creación de valor, aplicamos mecanismos de medición para conocer, mejorar y monitorear la experiencia, garantizando así el cumplimiento de nuestra orientación en acompañamiento, asesoramiento y resolutividad. Continuamos trabajando la metodología



CEM (Customer Experience Management) buscando identificar la percepción del servicio ofrecido a nuestros asociados y clientes, teniendo en cuenta sus experiencias en las diferentes interacciones (Pasillo del Cliente), cliente oculto y considerando los atributos de satisfacción o insatisfacción. La metodología aplica el concepto de “voz del cliente” y mide tres indicadores de servicio (NPS - promoción o recomendación, INS - satisfacción global, C E S- esfuerzo personal) que permiten identificar oportunidades de mejora para entregar una experiencia integral de servicio, alineando las personas, los productos, los canales, los procesos, la tecnología y la marca.

Así mismo, constantemente trabajamos con mecanismos, controles y seguimientos para suministrar información adecuada clara, veraz y oportuna de acuerdo con los términos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y 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 se suministra a los clientes.

Igualmente, avanzamos en la búsqueda de construir una relación sólida, perdurable y más cercana

con nuestros asociados y clientes a través de la implementación del CRM Coomeva, una plataforma de gestión de relacionamiento en la cual integramos soluciones para las áreas que interactúan con nuestros asociados y clientes, para brindarles beneficios que facilitan y potencian nuestra labor y el cumplimiento de nuestras metas.

Por medio de nuestro CRM Coomeva, atendemos y gestionamos de manera sencilla, entendible y transparente las inquietudes, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, manifestadas por nuestros consumidores financieros. Además, CRM Coomeva, nos permite tener una visión 360° de ellos, que nos permite conocerlos más, para diseñarles una oferta de valor adecuada a sus gustos y necesidades, así como generar datos estadísticos, útiles para establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas en caso de necesitarse.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la vigencia del año 2020 no se registraron incidentes de seguridad de la información relacionados con la fuga de información de datos personales.

G4-PR8



COMPROMISO 3.3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Nuestros colaboradores cuentan con condiciones laborales seguras, equitativas y que respetan su dignidad y derechos, además en nuestra organización se promueve su desarrollo profesional y personal en búsqueda de crecer juntos. Al cierre de 2020 Bancoomeva contó con 1.372 empleados, de los cuales 1.159 tenían contrato indefinido; 62, contrato de aprendizaje y 151 con vinculación por agencia temporal.

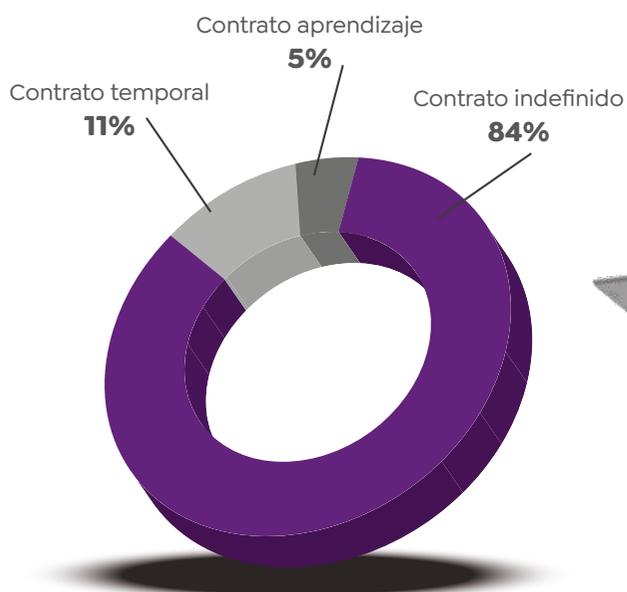
G4-10, G4-9, G4-LA 12

CONTRATACIÓN DE LOS COLABORADORES

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

Tipo de Contrato	Género	No. de Empleados
Contrato de Aprendizaje (SENA y Estudiante en Práctica)	Femenino	37
	Masculino	25
Contrato Indefinido	Femenino	731
	Masculino	428
Contrato por Temporal	Femenino	95
	Masculino	56
Total general		1.372

TIPOS DE CONTRATOS 2020



DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR REGIONAL Y GÉNERO

Regional	Femenino	Masculino	Total
Caribe	128	79	207
Bogotá	138	100	238
Dirección Nacional	93	45	138
Eje Cafetero	280	205	485
Medellín	51	26	77
Palmira	155	42	197
Cali	18	12	30
Total	863	509	1372

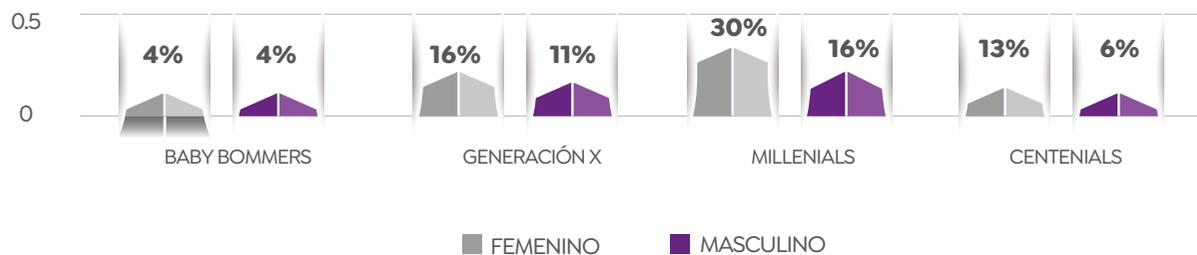
G4-10



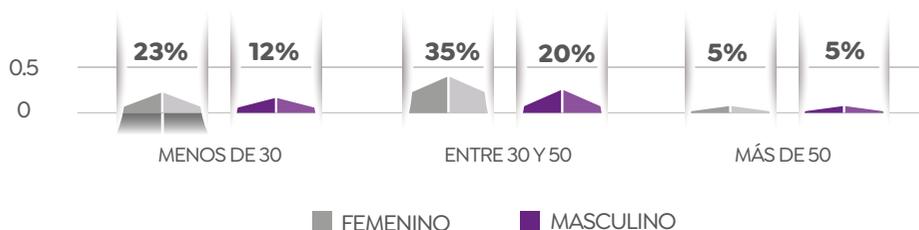
COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

De los 1.372 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva y con contrato temporal, el 8,2% pertenece a la generación Baby Boomers, el 26,3% a la Generación X, 46,2% a los Millenials y el 19,3% a los Centenials, distribuidos por género así:

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GENERACIÓN 2020



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD 2020



Durante el 2020 seguimos trabajando en fortalecer la propuesta de valor para nuestros colaboradores, a través de los ejes: Gestión del Talento, Gestión del Liderazgo, Gestión del Compromiso y Gestión de la Cultura.

ASUNTO 3.3.1 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.

Aspiramos a que las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores sean ilimitadas, por eso ofrecemos en forma sistemática oportunidades de desarrollo integral dentro del entorno laboral, brindando escenarios de exposición y práctica.

Dentro de los planes y programas que ofrecemos a nuestros colaboradores 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 conocimiento.

INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

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

En el 2020 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	94	94
Cali	66	66
Caribe	37	37
Dirección Nacional	58	56
Eje Cafetero	19	19
Medellín	59	59
Total	333	331



PLAN DE FORMACIÓN

A través del plan de formación, se busca desarrollar y fortalecer conocimientos, habilidades y destrezas de nuestros 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 2020, formamos a 1.217 colaboradores, alcanzando el 97% de la ejecución del plan de formación anual por área. Las formaciones se desarrollaron alrededor de temas de carácter técnico, así como en torno a competencias que contribuyeron a mejorar los resultados de las áreas.

ESCUELA COMERCIAL

En aras de ofrecer un programa de alto nivel para desarrollar y potencializar las competencias de nuestros colaboradores, lograr las metas comerciales, laborales y personales en línea con los retos estratégicos de la organización, iniciamos la Escuela Comercial Bancoomeva, con la participación de 639 colaboradores de la fuerza comercial.



Para lograr el objetivo, orientamos las primeras tres materias del 2020, en dotar de las mejores herramientas a nuestros colaboradores para su gestión comercial:

Materia 1: Herramientas de venta no presencial

Objetivo: Entregar herramientas a las fuerzas comerciales para desarrollar ventas no presenciales y con ello contribuir a movilizar los indicadores comerciales del negocio.

Contenido

- Módulo 1 Liderazgo digital.
- Módulo 2 Gestión comercial remota.
- Módulo 3 Empatía virtual. Conexión virtual.
- Módulo 4 Experto en venta telefónica.

Materia 2: Modelo de negocio

Objetivo: Al finalizar el programa de formación, los colaboradores estarán en la capacidad de articular su gestión comercial con el conocimiento del mercado objetivo y la estrategia del negocio a fin de aumentar su productividad.

Contenido

- Módulo 1 La estrategia, nuestro norte.
- Módulo 2 Estrategia Banca Personal.
- Módulo 3 Estrategia Banca Pyme.
- Módulo 4 Estrategia Sector Cooperativo.

Materia 3: Experto en Vivienda

Contenido

- Módulo 1: Crédito de vivienda tradicional – Subsidio del Gobierno
- Módulo 2: Fondo Social de Vivienda – Subsidio del Gobierno
- Módulo 3: Compra cartera – Construcción – Remodelación
- Módulo 4: Constitución de Garantías

DETALLE DE PARTICIPANTES POR REGIONAL

Regional	Total general
Bogotá	147
Cali	181
Caribe	91
Eje Cafetero	63
Medellín	139
Palmira	18
Total general	639

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

Niveles	Colaboradores 2020		Horas totales de capacitación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0. Presidente	1	0		0
1. Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	41	30	328	240
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios; jefes de áreas, coordinadores)	40	45	320	360
3. Profesionales y analistas	255	475	2.040	3.800
4. Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	120	210	960	1.680
TOTAL	457	760	3.648	6.080

En el 2020 invertimos en desarrollo más de \$352 millones en programas de impacto, buscando contribuir a los objetivos estratégicos de nuestro Banco, donde 1.217 participantes se vieron beneficiados, con un promedio de 132 horas/ hombre.

SUBSIDIOS EDUCATIVOS

La inversión realizada en el 2020 para apalancar estudios especializados de los colaboradores se realizó como se observa en la tabla a continuación:

	Colaboradores beneficiados	Inversión
Colaboradores sin personas a cargo	16	\$ 75.736.141
Colaboradores con personas a cargo	4	\$ 13.939.093





GESTIÓN DEL TALENTO EN PANDEMIA

1. Fortalecimiento de la venta fuera de oficina:

Contratación de Fuerza Móvil y asignación de funciones a Fuerza Remota con diseño propio de modelo de comisiones.

Regional	Fuerza Remota	Ejecutivo F.M
Bogotá	6	5
Cali	6	13
Caribe	3	4
Eje	2	1
Medellín	10	6
Palmira	1	0
Total	30	29

2. Cubrimiento de comorbilidades: Colaboradores administrativos con comorbilidades con trabajo desde casa. Solicitud de supernumerarios por seis meses para cubrimiento de comerciales.

3. Asignación temporal de funciones y reconversiones: 99 colaboradores con asignación temporal de funciones y 11 reconvertidos.

Regional	Asignación Funciones	Reconversión
Medellín	11	0
Eje	6	0
Bogotá	26	0
Cali	45	11
Caribe	11	0
Total	99	11

4. Encargaturas: Un total de 39 colaboradores realizaron encargaturas.

Regional	#
Bogotá	7
Cali	4
Caribe	12
Eje Cafetero	3
Medellín	7
Palmira	1
DN	5
Total	39

5. Teletrabajo: En el mes de septiembre del 2020 iniciamos piloto de teletrabajo dentro del programa de implementación del Grupo Coomeva, con el fin de crear y enfrentar los retos futuros dentro de un mercado joven, dinámico, flexible, ágil y globalizado, asegurando siempre la excelencia en el servicio, la flexibilidad e innovación y la implementación de estrategias que nos permitan ser más productivos

y sostenibles. En Bancoomeva implementamos la modalidad de teletrabajo suplementario: 50 trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento: Libro Blanco de Teletrabajo.

Los 50 colaboradores de la primera fase fueron seleccionados mediante un proceso sistemático y organizado que incluyó: Validación de cargos con condiciones para el teletrabajo (herramientas e indicadores de medición), postulación de los teletrabajadores por parte de sus líderes, encuesta a teletrabajadores postulados, valoración perfil psicológico del colaborador y valoración de las condiciones físicas para trabajar en casa.

Una vez se realice el cierre de los planes de trabajo por colaborador y se identifique las lecciones aprendidas de esta primera fase, se dará inicio a la incorporación de más colaboradores a esta modalidad laboral.

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.



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

La orientación al resultado es uno de los principales atributos de nuestra organización, por lo que enfocamos nuestros esfuerzos en crear una cultura de logro. Con la nueva herramienta de gestión Success Factor, dimos un gran paso hacia un proceso de gestión del desempeño más intuitivo y apoyado en más evidencias para la valoración.

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.

En 2020 realizamos la evaluación de desempeño por acuerdos para el 100% de los colaboradores que cumplieron con los requisitos internos del proceso.



EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL

Niveles	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2019
0. Presidente	1	-	
1. Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	31	22	53
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	26	29	55
3. Profesionales y analistas	221	424	645
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	110	119	309
TOTAL			1062

G4-LA11 Evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La virtualidad ha sido una de las principales herramientas para promover la gestión del conocimiento, por lo que el 2020 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.

- Modelo de líder Coomeva

Objetivo: Conocer los atributos del modelo de liderazgo y los comportamientos esperados en su rol.

- Gestión del Cambio

Objetivo: Entregar herramientas a los colaboradores que les permitan entender, gestionar y adaptarse a los cambios y las emociones que estos producen en tiempos de incertidumbre.

- Programa E- líder

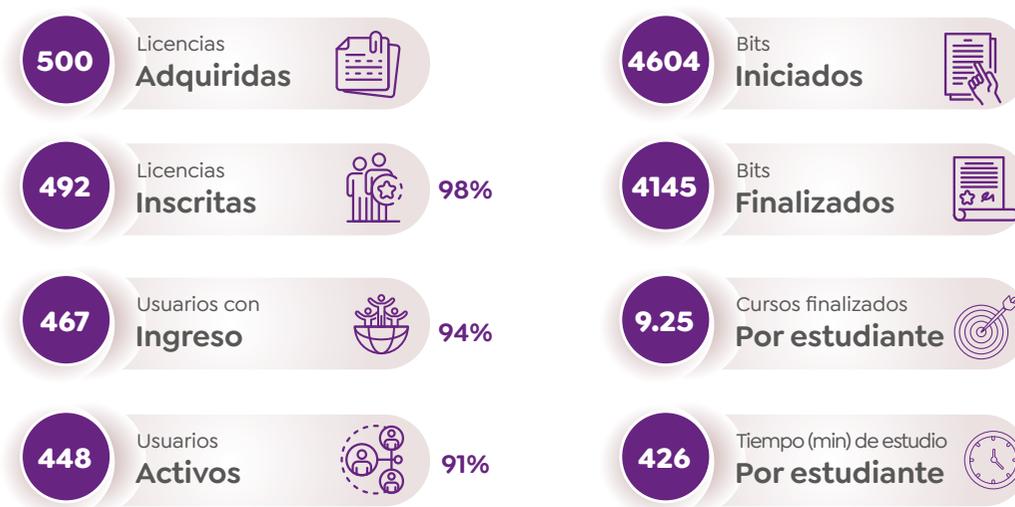
Objetivo: Entregar herramientas para que los líderes de la organización puedan adaptarse a esta nueva dinámica de trabajo, incrementar su compromiso y productividad y desarrollar hábitos adecuados que contribuyan a su bienestar y el de sus familias, conectando sus sentidos, su mente y su consciencia.

- Identidad Cooperativa

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

En la misma línea, le apostamos a fortalecer el aprendizaje de nuevos conocimientos, el desarrollo de nuevas habilidades y exploración de nuevas experiencias de capacitación corporativa a través de “Ubits” una plataforma líder expertos de opinión, especialistas de la industria, autores y grandes profesores que acompañan el aprendizaje mientras desarrollan el perfil profesional de nuestros colaboradores.

Para el 2020 adquirimos 500 licencias, donde ofrecemos la oportunidad de acceder a más de 400 cursos en diferentes temas de actualidad.



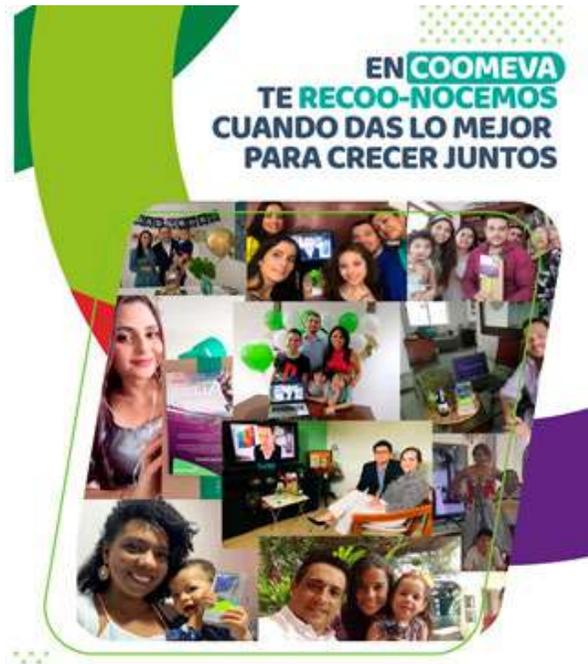
PROGRAMA ALTOS POTENCIALES

El programa corporativo Alto Potencial nace 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 que es capaz de asumir responsabilidades más amplias y complejas, relacionándose con equipos de trabajo más retadores, proyectándose para crecer en la organización. La identificación de los 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.

El 24 de julio de 2020 se realizó el cierre de la segunda cohorte de Altos Potenciales, donde el Banco participó con 18 colaboradores, de los 98 graduados a nivel nacional. Así Coomeva ha graduado dos cohortes de Altos Potenciales.



Para el año 2021 se abrirá la convocatoria para la tercera cohorte de Altos Potenciales donde los líderes, compañeros y demás interesados podrán postular libremente candidatos que cumplan con los requisitos del programa. Esta nueva cohorte tendrá los siguientes focos de desarrollo.



ASUNTO 3.3.2 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; buscando 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”.

Seguimos fortaleciendo nuestro modelo de liderazgo para desarrollar líderes integrales que inspiren a sus equipos para transformar nuestra cultura día a día y lograr resultados sobresalientes. En el 2020 los atributos de liderazgo se reformularon y se ajustaron a los niveles de carrera, definiendo qué atributos eran transversales a todos los colaboradores y cuáles aplicaban para los líderes individuales, líderes de área o líderes transversales y de negocio.

Este ajuste fue socializado a toda la organización a través de un material interactivo alojado en nuestro campus virtual “Atributos Coomeva”, la mejor ruta para hacer carrera en la organización. Así mismo se socializó a través de la modificación de las piezas de cumpleaños reconociendo el atributo de cada colaborador y con un comunicado a nivel nacional con la descripción de cada una de las conductas por atributo.

Algunos de nuestros líderes participaron en el seminario “Aplicación de estrategias con sentido cooperativo para avanzar hacia la industria 4.0”



realizado en convenio con el Sena y la Universidad CESA de Bogotá, con el objetivo de potenciar las competencias para el trabajo, fomentando la adaptación al cambio, creatividad, innovación y gestión del talento como factores que contribuyen a la estrategia organizacional bajo los cambios que nos ha traído la nueva realidad mundial. Este seminario tuvo una intensidad de 48 horas bajo metodología virtual con contenido sincrónico y asincrónico.

A continuación, se presenta la participación de la población a nivel nacional:

Empresa	Regional	Líderes de Área	Líderes Individuales	TOTAL
Bancoomeva	Bogotá - Centro Oriente	3	7	10
	Cali - Suroccidente	2	8	10
	Caribe	1	7	8
	Dirección Nacional	9	30	39
	Eje Cafetero	3	4	7
	Medellín - Noroccidente	1	9	10
	Palmira	1	2	3
TOTAL	20	67	87	

ALTA GERENCIA

Dentro del contexto actual y el proceso de transformación que ha emprendido nuestra organización, los líderes cumplen un papel fundamental, puesto que tienen a cargo la responsabilidad de motivar, movilizar, gerenciar e inspirar a sus equipos para el logro de los objetivos y la consolidación de la estrategia. Acorde con esta necesidad, y entendiendo que los retos demandados por el entorno son cada vez más dinámicos y exigentes,

en Bancoomeva continuamos fortaleciendo un equipo altamente competente, que acompañe y comprenda los nuevos retos económicos, sociales, culturales, medioambientales y políticos.

Por lo anterior en el 2020, se mantuvo el modelo conceptual y experiencial iniciado en el 2019, para desarrollar el concepto de “Nuevo Líder Coomeva” con las siguientes dimensiones:

Gerencia moderna: Hace referencia a los procesos de planeación, ejecución y habilidades de seguimiento para el cumplimiento de objetivos. En este punto se tienen en cuenta aspectos técnicos del gerenciamiento y del conocimiento sobre el rol que se ejerce en el cargo del líder. En este aspecto se trabajó:

Programa	Propósito
Células y agilidad organizacional	Contar con líderes capaces de implementar tácticas efectivas para llevar a un Banco abierto al cambio, flexible colaborativo y comercial.

Viviendo el Liderazgo: Hace referencia al desarrollo del ser y sus atributos como eje fundamental para la consecución de un liderazgo confiable, visionario, que inspira y motiva a otros al logro de resultados extraordinarios. Bajo la realidad de la pandemia se trabajó en:

Programa	Propósito
Liderando el cambio desde la Virtualidad	Trabajar en ejercicios prácticos de liderazgo para fortalecer la estructura de líderes para acompañar a sus equipos desde la virtualidad.

Sentido de equipo: hace referencia a la capacidad de gestionarse como equipo de alto desempeño, logrando el fortalecimiento de la confianza, la comunicación asertiva, la identidad cooperativa y el logro de metas comunes. Con el equipo de primer nivel se trabajó en dos programas:

Programa	Propósito
Taller Tomándonos un Café	Asegurar la cohesión del equipo en términos de comunicación, identidad cooperativa, servicio, trabajo en equipo y logro de resultados.
Taller “construcción acuerdo del Comité Ejecutivo”	

GERENCIA MEDIA Y LÍDERES INDIVIDUALES



Como apoyo a los cambios del entorno, y en el marco de la Escuela de Liderazgo, se desarrolló la materia **“Gestión del Cambio, una constante organizacional”** con el fin de entender el cambio, su importancia en las organizaciones y cuáles son las barreras; la gestión de las emociones y el uso de herramientas para la gestión del cambio como Microsoft Teams, One Drive, One Note, Planner, To Do, Zoom, Skype, Trello, Jamboard, Airtable, Mural.

A través del Taller de Liderazgo **“Liderando Cambio e Incertidumbre desde la Virtualidad”**, se entregaron a nuestros líderes de área, herramientas para el manejo del cambio, se trabajó en identificar barreras de la comunicación y el plan de mitigación, el manejo de conversaciones individuales y grupales orientadas al cambio, y en los planes de seguimiento y acompañamiento.

A través del programa **E- Líder** entregamos a nuestros públicos de interés, herramientas que les permitió comprender y adoptar con mayor facilidad y agilidad las nuevas dinámicas del trabajo virtual que son necesarias para mantener la productividad de la organización, fortalecer su compromiso y garantizar su bienestar y el de sus familias.

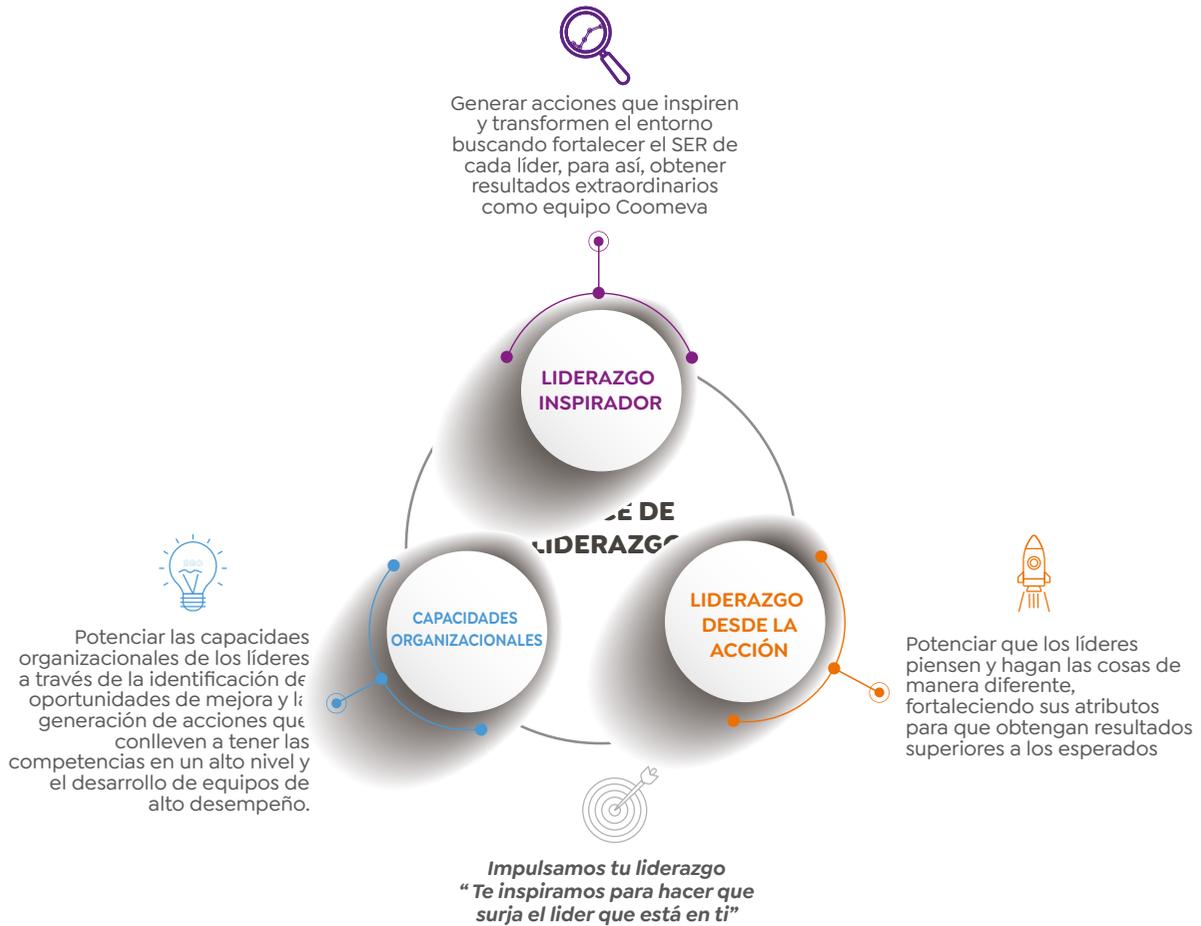
Programa de formación	Participantes
Gestión del cambio, una constante organizacional	457
E-líder – Gerencia Media	260
E-líder – Líder Individual	758
Liderando Cambio e Incertidumbre desde la Virtualidad	85



ÍNDICE DE LIDERAZGO

Medición que se realiza a los jefes con personal a cargo, en la cual se mide su gestión en el talento, la cultura y en los resultados de la organización. La medición está compuesta por la gestión del talento y la cultura (60%)

y la gestión de los resultados (40%). Esta medición se inició en diciembre de 2020 y terminará en el 2021. Los resultados que se obtengan nos permitirán trabajar en tres frentes:



ASUNTO 3.3.3 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 sobre los cuales se realizaron los planes de mejoramiento orientados a fortalecer y afianzar la cultura organizacional.



A continuación, se presentan las iniciativas trabajadas por cada uno de los pilares:



En **Servicio**, se dio inicio al proyecto “Transformando tu Servicio” a través de tres mesas de trabajo con el fin 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. Así mismo, se definieron las acciones que dieron paso a la implementación de la campaña interna Pasión, Afecto y Compromiso, para conducir a nuestros colaboradores en las experiencias positivamente memorables con nuestros clientes y asociados a Coomeva.

Para el pilar **Logro**, en el 2020 se avanzó con la automatización del modelo de comisiones para el área de recuperación de cartera; 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.

En el 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 estuvo

enfocada en el desarrollo de 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 adquirir rápidamente competencias y nuevos canales de gestión virtual. Desde la escuela comercial implementada se dio paso a un programa muy ganador: 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.

En **Valores**, se fortaleció el programa de ética y conducta a través de campañas de divulgación y sensibilización de la gestión de cumplimiento y conducta. Para todos los equipos de trabajo ha sido importante elevar la consciencia de tener una alta orientación al Micromanagement. Nuestros colaboradores debieron fortalecer el sentido de confianza y su orientación al detalle para ser rigurosos en la aplicación de los modelos establecidos en la organización (Modelo de Gestión Comercial –

Modelo de seguimiento diario – Modelo de servicio). Todos somos líderes y nos autogestionamos en la virtualidad, por eso la rigurosidad es una habilidad clave. Así mismo todos seguimos trabajando en el fortalecimiento de la gestión de las emociones; en este tema nuestros líderes de área entendieron, además, la importancia de ayudar a su equipo a autorregularse. Todos valoramos hoy más que nunca la importancia de reconocer, la cual es sin duda es un motor para generar conexión.



Finalmente, en el pilar **Innovación**, se avanzó en la construcción del modelo operativo de innovación para definir responsabilidades de iniciativas en Horizontes 1. En cuanto a gestión del conocimiento de innovación se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Capacitación en la Metodología A3: Lean- 64 participantes a nivel nacional para el fortalecimiento del pensamiento disruptivo.
- Capacitación en Design thinking – cocreadores (16 colaboradores).

- Capacitación en ecosistema de innovación.
 - o 60 colaboradores líderes de áreas.
 - o Comité directivo de innovación (13 personas).
 - o Seis gerentes regionales.
 - o Cuatro vicepresidencias en ecosistema de innovación.

En el mes de octubre de 2020, con más de 900 participantes a nivel nacional y con siete stands, se realizó el lanzamiento de la primera Feria Virtual de Innovación.

MEDICIÓN DE COMPROMISO

Durante el 2020, en Bancoomeva avanzamos con la medición de Engagement o compromiso, entendiendo este como el alto nivel de compromiso emocional, sentido de pertenencia combinado con entusiasmo y pasión por el trabajo. Las organizaciones con mayor nivel de Engagement atraen y mantienen el mejor talento, logran mejores resultados, fidelizan clientes, sus colaboradores rotan con menos frecuencia y contribuyen con la alineación de la cultura.

El resultado obtenido de la medición se ubicó en **88.5%** que en términos del mapa de calor indica que estamos muy bien, pero podemos emprender acciones que nos permitan ser sobresalientes.

La medición se realizó a través de un modelo que permite valorar seis dimensiones, que indican el nivel de compromiso y sentido de pertenencia de las personas con la organización. Cada dimensión a su vez tiene tres atributos y cada atributo tiene tres preguntas o variables.

<p>Mi inspiración</p> <p>1.1 Sentido de propósito</p> <p>1.2 Trabajo trascendental</p> <p>1.3 Me conocen 88.4%</p>	<p>Mi trabajo</p> <p>2.1 Reputación de la Organización</p> <p>2.2 Reputación de mi área</p> <p>2.3 Entorno de trabajo 92.1%</p>
<p>Ambiente laboral positivo</p> <p>3.1 Calidad de las relaciones</p> <p>3.2 Trato de la gente</p> <p>3.3 Equidad y transparencia 86.2%</p>	<p>Mi equipo</p> <p>4.1 Dinámicas de equipo</p> <p>4.2 Comunicación y coordinación</p> <p>4.3 Agilidad y toma de decisiones 87.3%</p>
<p>Mi desarrollo y aprendizaje</p> <p>5.1 Oportunidades de crecimiento en mi rol</p> <p>5.2 Oportunidades de crecimiento en la Organización</p> <p>5.3 Cultura de aprendizaje 88.1%</p>	<p>Los líderes</p> <p>6.1 Mi líder</p> <p>6.2 Apoyo</p> <p>6.3 Nuestros líderes 89.0%</p>

Colores	Valores	Significado
	0% - 30%	Situación crítica
	31% - 50%	Requiere atención urgente
	51% - 70%	Insuficiente
	71% - 85%	Aceptable
	86% - 95%	Muy bien
	96% - 100%	Sobresaliente

ASUNTO 3.3.4 GESTIÓN DEL COMPROMISO

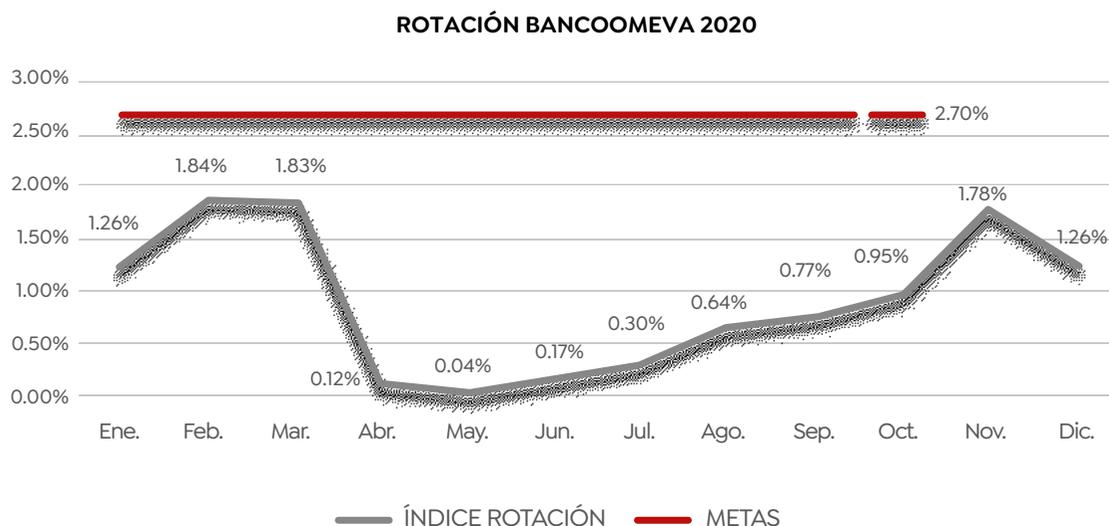
Brindamos condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. Nuestra promesa de valor “Comprometidos con tu Felicidad” nos inspira a mantener políticas salariales y de contratación transparente, a contar con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en la felicidad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

CONDICIONES LABORALES

En 2020 el índice de rotación 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 nuestros colaboradores, asegurando un indicador adecuado de rotación.

Rotación Promedio 2016	Rotación Promedio 2017	Rotación Promedio 2018	Rotación promedio 2019	Rotación promedio 2020
1.92%	1.76%	1.53%	1.51%	0,88%

G4-LA1 Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por género y región.



Género	Regional	Ingresos
Femenino	Caribe	38
	Bogotá	54
	Dirección Nacional	22
	Eje Cafetero	13
	Medellín	53
	Palmira	4
	Cali	33
Masculino	Caribe	5
	Bogotá	25
	Dirección Nacional	14
	Eje Cafetero	7
	Medellín	17
	Palmira	2
	Cali	26

En el 2020 se contó con una planta de 1372 colaboradores, de los cuales 863 corresponden a personal femenino y 509 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 2020 Bancoomeva generó oportunidades laborales para 62 aprendices y estudiantes en práctica

Para el período del informe se registraron 77 retiros voluntarios, de los cuales 53% corresponde al género femenino, mientras que el 47% corresponde al género masculino.

Antigüedad	No. Empleados
Menor a 1 año	232
Entre 1 y 5 años	520
Entre 5 y 10 años	234
Entre 10 y 15 años	182
Mayor a 15 años	204
Total	1372

Promedio Antigüedad: 8 años.

Bancoomeva en el año 2020 no vinculó personas en condición de discapacidad.

BAN-21

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Salario básico

En el 2020 el incremento base para los empleados fue de 2,5%, con un % adicional aprobado de acuerdo al resultado de la evaluación del año 2020, con el fin de mantener el poder adquisitivo de los empleados; la escala de incrementos según la evaluación de desempeño se comportó así:

Incrementos según la evaluación de desempeño.

	<80%	80% -90%	90% -100%	más de 100%
Incremento 2020	3,50%	3,70%	4%	4,30%

Los porcentajes se asignan de acuerdo con el estudio de mercado que se realiza con una firma especializada.



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
	Diferencia Salarial	Diferencia Salarial
1. Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	0,94	1,02
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	0,70	0,95
3. Profesionales y analistas	0,94	0,98
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	0,95	0,94
5. Aprendices Sena o estudiantes en práctica	1,00	1,00

G4-EC5 Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local

El salario inicial estándar para un empleado en el 2020 fue de \$1.450.000 lo cual representa un 65% 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 mismos 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 tanto 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.

Alivios a fuerza comercial y a cartera durante pandemia

Durante el 2020 se aplicaron alivios en la billetera de la fuerza comercial y recuperación cartera, los cuales permitieron el logro de los resultados. Estos alivios se aplicaron desde abril de 2020 y estuvieron enfocados en ajustar las tablas de pago; así, durante dos meses se realizó el pago de las comisiones de acuerdo con el promedio de los últimos seis meses y desde el mes de agosto se ajustó el presupuesto de cartera y se suspendieron las llaves de entrada.

BENEFICIOS EXTRALEGALES

Continuamos con el programa de beneficios extralegales creado desde el año 2008 el Grupo Empresarial Cooperativo, donde cada uno de nuestros colaboradores obtiene un cupo de beneficios que otorga la organización por mera liberalidad, y 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 2020 Bancoomeva reconoció \$4.571.201.000 por beneficios extralegales, distribuidos así en los principales productos de utilización:

BENEFICIO	VALOR	%
SALUD INTEGRADA	\$ 751.491.348	17%
AUXILIO ESTUDIO OCASIONAL	\$ 743.866.714	17%
PRIMA DE VACACIONES	\$ 607.653.598	14%
BONO SEMESTRAL	\$ 493.890.575	11%
EXTRACUPO SALUD INTEGRAL	\$ 346.374.000	8%
EXTRACUPO EJECUTIVO CLUB ANDES	\$ 283.362.465	6%
TARJETA VALE ALIMENTACIÓN	\$ 144.897.190	3%
PLAN DE INVERSIÓN FIC VISTA	\$ 128.415.139	3%
EXTRACUPO ASOCIATIVIDAD COLABORADORES	\$ 97.238.423	2%
SEGURO DE VIDA COLABORADOR	\$ 94.383.067	2%
DÍAS ADICIONALES DE DESCANSO	\$ 91.254.450	2%

Para el año 2020 se beneficiaron 10 empleados a nivel nacional con auxilio de hijos especiales, lo que representó un valor de beneficio \$51.000.000

Así mismo continuamos en el año con el beneficio de cuidado de dependientes, el cual ha permitido mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Este año se beneficiaron 13 colaboradores con un valor de \$11.674.000.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

En 2020 se continuó fortaleciendo la comunicación como eje transversal movilizador de la cultura organizacional. La comunicación fue un factor fundamental en tiempo de pandemia y acompañó el proceso de migración a la virtualidad por las nuevas condiciones laborales, garantizando que todos los colaboradores continuaran informados mediante nuevos medios de comunicación.

Además, por medio de la comunicación se fortaleció en los colaboradores el conocimiento de la estrategia y los resultados del negocio. Se realizaron transmisiones en vivo, en las cuales el presidente del Banco compartió información clave y abrió un espacio de preguntas y respuestas en directo para todos los colaboradores.



Adicionalmente, el presidente continuó realizando el “Mensaje de Hans” cada viernes por medio del correo electrónico, mediante el cual comunica a todos los empleados los acontecimientos más relevantes, el estado del Banco, el logro de las metas, implementaciones, etcétera. Igualmente, cada líder de proceso continúa con las reuniones de seguimiento y espacios de información estratégica en comités, para

que en cadena se replique a su equipo de trabajo. También se crearon los grupos de Whatsapp y perfiles en Instagram para promover una comunicación más oportuna a todos los empleados.

El boletín de Gestión Humana se continuó publicando trimestralmente con las actividades más relevantes en torno al desarrollo, bienestar y salud y seguridad en el trabajo. En 2021 esperamos continuar consolidando la comunicación en nuestra organización para acompañar el logro de la estrategia del Banco.

POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

En el año 2020 no se evidenció ninguna condena por violación a normas laborales. 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	En Bancoomeva no se reportaron casos de discriminación.
--------	---

Derechos Humanos

En Bancoomeva garantizamos 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.

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 2020 se presentaron cuatro casos 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.

Principales actividades de los Comites 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 conductas de acoso laboral.
- Formular recomendaciones pertinentes para reconstruir y mantener la vida laboral optima y conveniente.

G4-HR12

Calidad de Vida en el Trabajo

Para el año 2020 continuamos con nuestra oferta de valor “Crecemos Contigo”, la cual a su vez contiene el eje “Comprometidos con tu Felicidad”. Este eje está orientado a propiciar un ambiente laboral saludable, provisto de condiciones óptimas para el día a día de nuestros 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 las cuales se orientan diversas iniciativas.



Ambiente Laboral

En 2020 continuamos trabajando en los planes de acción trazados a partir de los resultados de la última medición de ambiente laboral con Great Place to Work. Con el objetivo de fortalecer el liderazgo, se realizó un taller de Journey con GPTW para 49 líderes de diferentes procesos, en el cual se les brindó las herramientas necesarias para transformar positivamente su equipo de trabajo y construir una cultura que nos lleve a resultados exitosos.

Adicionalmente, se implementó un nuevo protocolo de vestuario para la organización, en el que se incorporaron nuevos estilos acordes con la actualidad y con el fin de generar un ambiente laboral más adaptado y amigable para los empleados que hoy en día laboran en nuestra organización.

Estar cerca de nuestros colaboradores fue otro foco en 2020, por lo que se generaron espacios de cercanía desde el contexto personal y familiar; además se realizó seguimiento constante al estado de salud de nuestros colaboradores durante el tiempo de pandemia. También se trabajó el reto Orgullosamente Coonectados, con el cual se busca reconocer y fortalecer el vínculo emocional del colaborador con

el Banco y el Grupo Empresarial Cooperativo, por medio de la plataforma Coonectados, donde tanto líderes como colaboradores pueden enviar insignias y reconocimientos a sus equipos o compañeros de trabajo.

Finalmente, trabajamos en la dimensión de imparcialidad, comunicando por distintos medios las vacantes laborales disponibles, a fin de hacer más visible la política de plan carrera que existe en el Banco. A todos los candidatos internos participantes en los procesos de selección se les realizó retroalimentación individual basado en el PDI (Plan Individual de Desarrollo).

Programa Bienestar Social

Continuamos con la implementación de nuestro Programa de Bienestar Social en nuestro banco, la cual se compone de cinco ejes: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Este programa está orientado a 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. En el año 2020 invertimos en el Programa de Bienestar Social la suma de \$227 millones, con una participación de 9.635 personas.

Principales actividades realizadas:



Compartir es Felicidad

- Celebración Cumpleaños Mensuales
- Celebraciones fechas especiales:
 - Mujer: Regalo
 - Hombre: Mensajes Virtuales
 - Madre: Serenata Virtual
 - Padre: Bingo
 - Niño: Concurso Canción en Familia, Cuentos en Familia.
 - Concurso Pijama en Familia.
 - Amor y Amistad: Actividad Conóceme.
 - Halloween: Bono Virtual y Concurso tu Doble perfecto.
 - Navidad: Bienvenida la Navidad, Novenas Navideñas y Cartero Navideño
 - Fiesta fin de año Empleados e Hijos Empleados
- Asesorías / Taller / Seminario / Conferencia: Automaquillaje. Cocinando con Amigos y Familia. Cuidado del cabello y la barba



Construir es Felicidad

- Asesoría Psicológica
- Gestión Humana Contigo
- Charla Asesoría Pensional
- Acompañamiento Colaboradores próximos a pensionarse
- Club de Lectura
- Directorio de emprendedores



Explorar es Felicidad

- Cursos Emprendimiento
- Campaña virtual de Gratitud
- Reconocimientos a labor realizada en época de pandemia



Cuidarse es Felicidad

- Clases de Zumba
- Limpieza Facial
- Semana de la Salud
- Tips de Alimentación Saludable y actividades para desarrollar en época de pandemia
- Campaña virtual Cuídate – Cuídalos
- Taller Manejo Emociones



Trascender es Felicidad

- Cursos de Emprendimiento
- Acompañamiento Momentos Trascendentales
- Vacaciones Recreativas
- Conferencias: En época de crisis nuevas oportunidades

Seguridad y Salud en el Trabajo

En Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el año 2020, en el pilar de medicina laboral se realizaron diferentes actividades con el fin de promover el cuidado, la salud y el bienestar de todos nuestros colaboradores. Dichas actividades se realizaron mediante el uso de herramientas virtuales. A través de correos electrónicos y redes sociales se socializaron alrededor de 44 piezas sobre la aplicación del protocolo de bioseguridad de la empresa, se brindaron recomendaciones de autocuidado en el ambiente laboral y familiar, y sobre uso adecuado de los elementos de protección personal. Así mismo, se llevaron a cabo 12 capacitaciones virtuales orientadas al cuidado de nuestros colaboradores con asignación de trabajo en casa y en la modalidad presencial, todas orientadas al cuidado y protección de la salud en el marco de la emergencia sanitaria. Desde el área de Riesgo Psicosocial brindamos acompañamiento grupal e individual a nuestros colaboradores que se vieron afectados o tuvieron una pérdida a causa de la COVID-19.

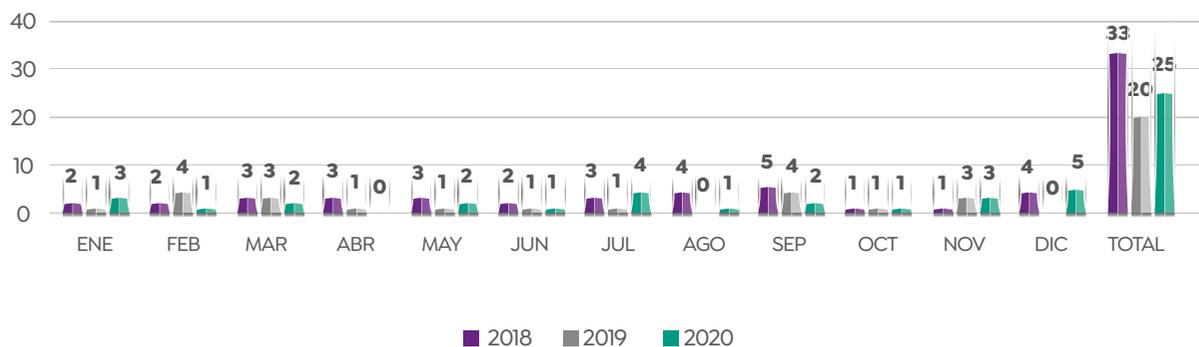
Para el piloto de teletrabajo se realizaron 50 evaluaciones ergonómicas con el fin de validar las herramientas y espacios laborales de nuestros colaboradores, generando recomendaciones y seguimiento a las mismas.

Desde el pilar de Higiene y Seguridad Industrial se realizaron intervenciones mixtas (virtual y presencial) en las que el foco fue la actualización del plan de emergencia e inspecciones de seguridad, con las cuales se alcanzó un 97% de cobertura a nivel nacional. En el mes de noviembre participamos del simulacro anual bajo la modalidad de simulación de mesa “Emergencia por Sismo”, actividad virtual donde tuvimos el 100% de la participación en oficinas financieras y sedes administrativas.

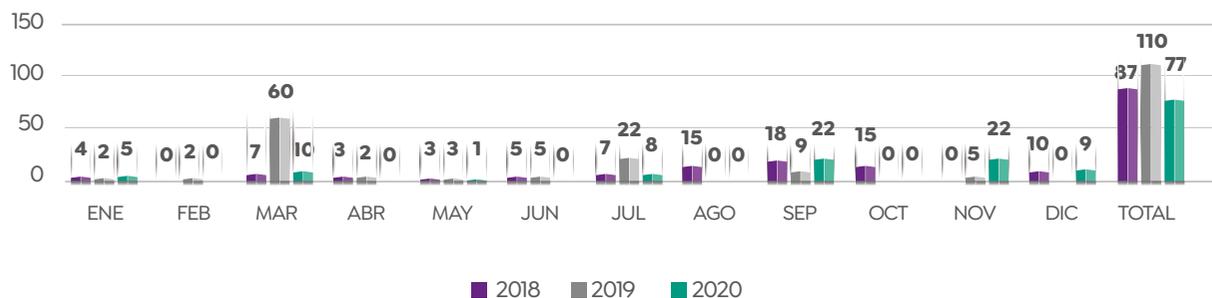
En cuanto a la severidad tuvimos un alza debido a que los accidentes de trabajo AT por la COVID-19 generan, en muchos casos, incapacidades de 10 días o más:

2020	Número de AT reportados a nivel nacional	Otras causas diferentes a COVID-19	COVID-19
	70	19	51
Común	44	3	42
Profesional	22	16	6
Pruebas	3		3

N° DE ACCIDENTES DE TRABAJO 2018 - 2019 - 2020



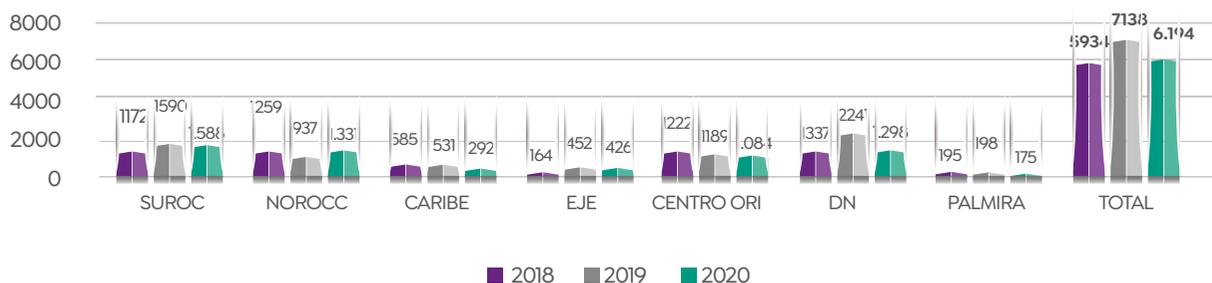
DÍAS PERDIDOS POR AT 2018 - 2019 - 2020



Para el 2020 tenemos una disminución de días perdidos por enfermedad común, ya que disminuyeron los eventos por incapacidades menores a cinco días.

*Tuvimos 25 casos de colaboradores que consultaron por un mismo diagnóstico entre una y cinco veces al año, generando incapacidades mayores o iguales a 30 días.

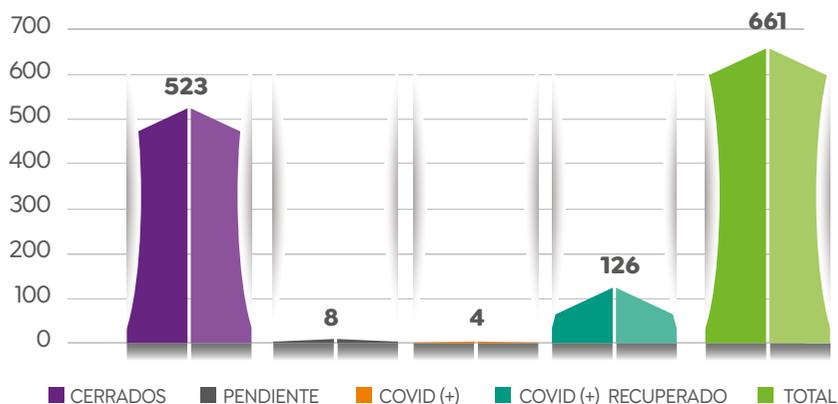
DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD COMÚN EN EL AÑO 2018-2019-2020



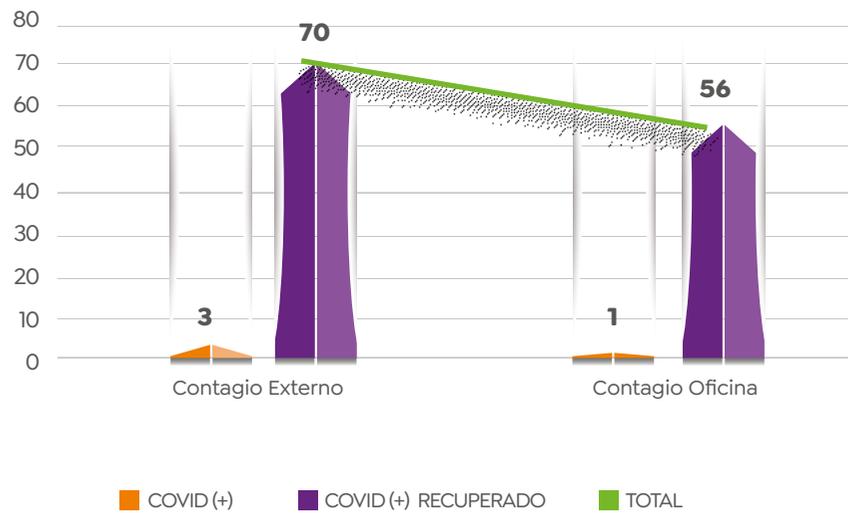
Comportamiento COVID-19

De un total de 6.661 casos, el 67% fueron mujeres y el 33% fueron hombres.

CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS COVID-19 BANCOOMEVA



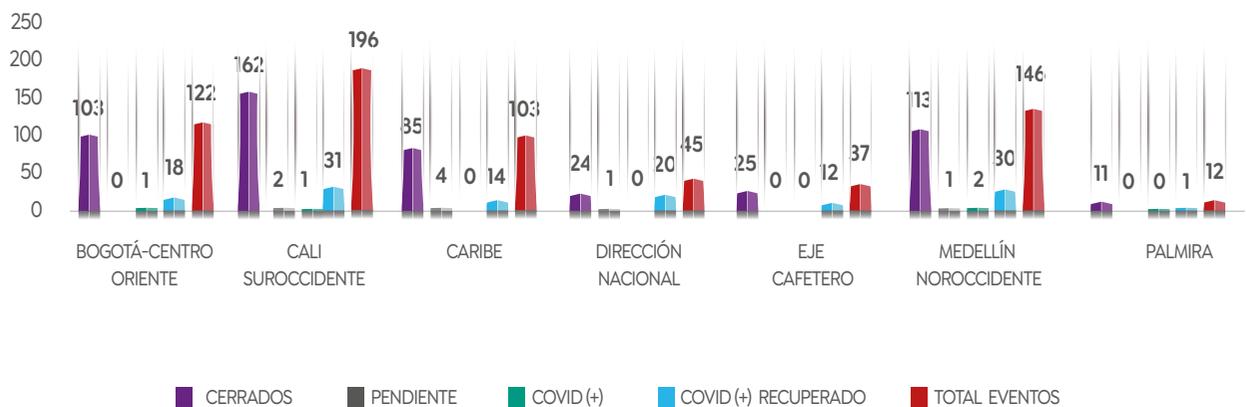
MODO DE CONTAGIO



Cargos de mayor incidencia frente al COVID-19

CARGO	CASOS
Asesor/a servicios	153
Asesor/a ventas	133
Subgerente oficina	83
Gerente oficina	66
Supernumerario/a	44

CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS COVID-19 BANCOOMEVA POR REGIONAL



Impacto del COVID-19 en las oficinas (Cierres)

NOROCCIDENTE

OFICINAS	8
LA 33	2
CÚCUTA	1
MONTERÍA	1
BUCARAMANGA	1
TURBO	
APARTAD	

CARIBE

OFICINAS	7
	5
	2
	2
	1
	1

EJE CAI

OFICINA	
CARTAGC	

SUROC

OFICINA	
CALI	
POPAYÁN	
FLORENC	
IBAGUÉ	
NEIVA	

IENTE

OFICINAS	7
CHAPINERO	1
GALERÍAS	2
NIZA	1
CEDRITOS	1
SUBA	1
TUNJA	1



Resultados de evaluación de requisitos mínimos de SST según Resolución 321/2019 comparativo 2019 vs. 2020

CALIFICACIÓN POR CICLO 2020

CICLO	RESULTADO	% DE CALIFICACIÓN
PLANEAR	21	86,67
HACER	56	93,33
VERIFICAR	5	100
ACTUAR	10	100
TOTAL	92	377,33

CALIFICACIÓN POR CICLO 2019

CICLO	RESULTADO	% DE CALIFICACIÓN
PLANEAR	19	76
HACER	42	70
VERIFICAR	2,5	50
ACTUAR	5	50
TOTAL	68,5	246

Criterios de valoración de la Resolución 312/2019

La evaluación se realizó entre el 4 y el 11 de diciembre de 2020. Logramos subir 23,5 puntos obteniendo la calificación de Aceptable, según los criterios de la norma.

Entre el 27 de noviembre y 2 de diciembre de 2020 el Banco llevó a cabo la primera auditoría interna al SG-SST con el apoyo del COPASST.

Criterio	Valoración	Acción
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO	<ul style="list-style-type: none"> Realizar y tener a disposición del Ministerio de trabajo un plan de mejoramiento de inmediato. Enviar a la respectiva Administración de Riesgos Laborales a la que se encuentra afiliada la empresa o contratante, un reporte de avances en el término máximo de tres (3) meses después de realizar la autoevaluación de estándares mínimos. Seguimiento anual y plan de visita a la empresa con valoración crítica por parte del Ministerio de trabajo.
Si el puntaje obtenido está entre el 61% y el 85%	MODERAMENTE ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Realizar y tener a disposición del Ministerio de trabajo un plan de mejoramiento. Enviar a la respectiva Administración de Riesgos Laborales un reporte de avances en el término máximo de seis (6) meses después de realizada la autoevaluación de estándares mínimos. Plan de visita por parte del Ministerio de Trabajo.
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la calificación y evidencias a disposición del Ministerio de Trabajo, e incluir en el Plan Anual de Trabajo las mejores detectadas.



COMPROMISOS 2021

- Fortalecer y profundizar el vínculo emocional del colaborador con la esencia cooperativa.
- Monitorear y alcanzar un alto nivel de competencias en los colaboradores para lograr un desempeño superior.
- Consolidar el servicio como un factor diferenciador a través de comportamientos centrados en el asociado/cliente.
- Estimular y apoyar el crecimiento del talento al interior de la organización.
- Posicionar la innovación como un elemento de competitividad y crecimiento.
- Incorporar el cambio acorde con los procesos y tecnologías requeridas para sostener la transformación.
- Simplificar y optimizar la estructura alineada con modelos de operación.



COMPROMISO 3.4
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

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 la 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 3.4.1

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.



Algunas alianzas que 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 empresariales 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).

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

Transunion, 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.

Otros 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 publicas

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 fundaciones

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

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 3.4.2 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 2020 Bancoomeva contaba con 806 terceros (proveedores ocasionales) y 667 proveedores (incluyendo las empresas del Grupo) con los que se mantuvieron relaciones comerciales recurrentes. Es así como se identifica un aumento del 6% frente al año 2019, atribuible a la vinculación de nuevos aliados para la adquisición de todos los bienes y servicios requeridos por los protocolos de bioseguridad que dispuso el Gobierno por motivo de la pandemia por COVID-19, así como también para asegurar la continuidad operativa de los procesos desde la virtualidad.

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

Número de Proveedores por Regional

Regional	2019	2020	%Var	Graf Var
Bogotá	204	226	11%	
Cali	247	258	4%	
Caribe	67	68	1%	
Eje Cafetero	31	36	16%	
Medellín	77	77	0%	
Palmira	2	2	0%	
Total general	628	667	6%	

En lo que respecta a los pagos a proveedores, frente al 2019 se presentó una disminución del 3% como consecuencia del mayor auge de la virtualización, tanto de la banca hacia los clientes, como de los procesos al interior del Banco, a los cual nos vimos abocados por los efectos del aislamiento de la pandemia COVID-19.

El paradigma del manejo personalizado de la gestión interna y externa se disipó, se dio apertura a esquemas digitales y así se logró una optimización del consumo de recursos y con ello se logró una demanda muy racional de estos.

Pagos a Proveedores

2019	2020	%Var
\$ 115.101.811.290	\$ 111.516.748.409	-3%



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 2020, 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 3.5
DEMOCRATIZAMOS
LA RIQUEZA

ASUNTO 3.5.1

CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

	Diciembre 2015 ***	Diciembre 2016 ***	Diciembre 2017 ***	Diciembre 2018 ***	Diciembre 2019 ***	Diciembre 2020 ***
Margen Bruto	253.577.286.538	262.783.307.988	287.693.005.863	302.771.766.710	303.744.810.317	283.340.977.576
Comisiones Netas	56.503.707.006	64.385.966.757	82.181.957.861	86.746.974.900	74.252.380.632	49.473.428.188
Otros Ingresos **	138.627.317.529	133.591.024.040	131.076.360.538	124.114.735.842	137.778.349.252	141.694.174.895
Valor Económico Generado	448.708.311.073	460.760.298.785	500.951.324.262	513.633.477.452	515.775.540.201	474.508.580.659
Accionistas	35.698.223.374	40.335.365.495	41.126.730.856	42.692.538.869	52.258.621.618	26.225.617.192
Proveedores	112.287.067.047	105.599.057.555	118.269.971.271	116.436.946.867	115.140.716.092	111.516.748.409
Estado	54.150.227.377	61.208.706.999	63.540.513.363	58.719.553.452	54.790.649.566	38.942.588.137
Aportes sociales y de Beneficiencia	336.426.866	401.085.000	165.000.000	135.000.000	287.000.000	216.000.000
Empleados	61.190.978.130	70.702.780.958	75.675.129.073	81.209.226.233	84.144.092.442	83.876.431.724
Valor Económico Distribuido	263.662.922.794	278.246.996.007	298.777.344.563	299.193.265.421	306.621.079.718	260.777.385.462
Provisión, depreciación y amortización	176.120.832.435	172.429.461.404	191.917.967.940	203.799.924.489	196.131.187.441	207.240.187.223
Reservas	8.924.555.844	10.083.841.374	10.256.011.759	10.640.287.542	13.023.273.042	6.491.007.974
Valor Económico Retenido	185.045.388.279	182.513.302.778	202.173.979.699	214.440.212.031	209.154.460.483	213.731.195.197

* 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 disminuyó en 8.00% durante el año 2020. Este decrecimiento se presentó como resultado de la reducción en las comisiones netas en -33.37% y la disminución del margen bruto (implementación de planes de alivio COVID-19, exenciones de tarifas de comisión y no cobro de intereses), con una tasa anual del -6.72%, efectos

contrarrestados por el crecimiento de otros ingresos (tesorería) con 2.84%.

En la distribución del Valor Económico Distribuido para el cierre del año 2020 se obtuvo una reducción en todos los rubros, siendo los más significativos los accionistas con -49.82%, seguido del Estado con -28.92% y -24.74% con los aportes sociales.

Valor Económico Creado

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC) = -8.00%.

Se destaca en esta reducción:

- » Aumento en la variación anual en comisiones netas para el Banco = -33.37%.
Mayor crecimiento en el valor económico generado al 2019.
- » Crecimiento del Margen Financiero Bruto = -6.72%.
No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 59.71% del total.
- » Crecimiento en otros Ingresos = 2.84%, incrementando su participación al pasar del 26.71% en el 2019 al 29.86% en el año 2020.

Valor Económico Distribuido 2020

- » Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2020 (VED) = -14.95%.
Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2019 (VED) = 2.48%.
- » Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = -28.92%.
Beneficio en distribución de valor = 14.93%.
- » Reducción ponderado para los accionistas = -49.82%.
Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 10.06%.
- » Variación de proveedores = -3.15%.
Beneficio en distribución de valor para proveedores = 42.76% (el más alto).
- » Variación de empleados = -0.32% respectivamente.
Beneficio en distribución de valor para empleados = 32.16%.
- » Variación de aportes sociales y de beneficencia = -24.74%.
Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0,08%.

El valor económico distribuido pasó de ser el 59.45% del valor generado en el 2019, al 54.96% en el año 2020.

Valor Económico Retenido 2020

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = 2.19%.

- » Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 5.66%.

Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 96.96%.

» Variación anual de las reservas = -50.16%.

Participación de las reservas = 3.04%.

G4-EC9

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades

En el año 2020 la economía colombiana tuvo un cierre superior a las expectativas del Fondo Monetario Internacional (-7.9%) y el Banco Mundial (-7.5%) al ubicarse en -6.8%; este resultado se da al limitar la economía con las medidas restrictivas con el fin de controlar los efectos de la pandemia. A nivel mundial la historia no es distinta; el Fondo Monetario Internacional estima una contracción de la economía global en 4.4% debido al cese de actividades comerciales no esenciales.

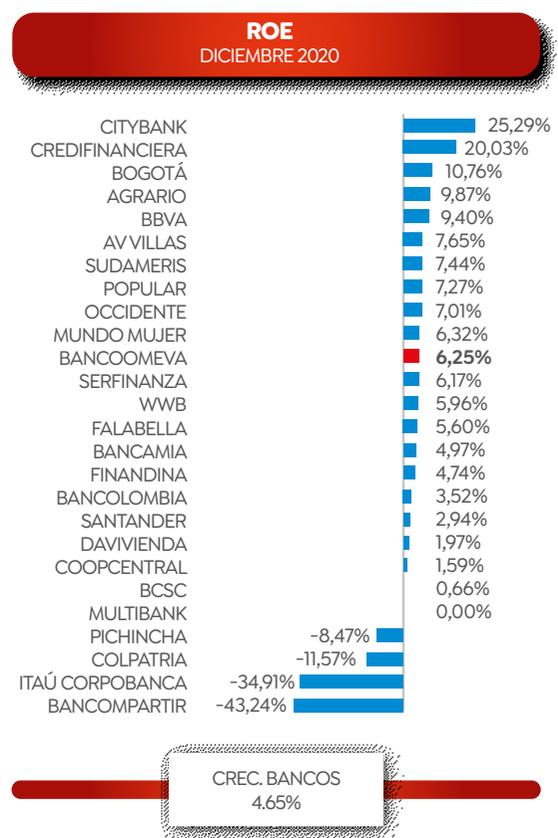
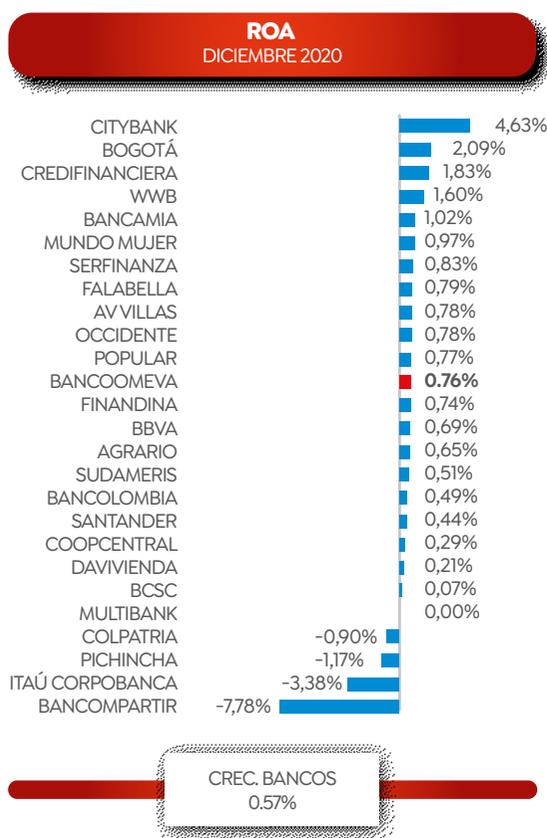
En materia económica, para el periodo 2020-2021 la regla fiscal será suspendida, debido a que el Gobierno requiere mayor flexibilidad en el gasto público para impulsar la economía colombiana y atender segmentos específicos; sin embargo, se estipularon compromisos para seguir con la disminución de este indicador al término del plazo indicado al igual que el control de la inflación (meta propuesta 2% a 4 %), entre otros.

Por su parte, el mercado reaccionó a las bajas tasas (tasa interbancaria más baja 1.75%) lo que impulsó la colocación de créditos para el consumo de los hogares y las organizaciones. Sin embargo, los desembolsos por parte de Bancoomeva no superaron los del año anterior y por ende 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 2020 disminuyeron los ingresos por \$51.249 millones, explicados en gran medida por la caída del recaudo de intereses de cartera, con una brecha presupuestal de -\$60.792 millones, explicados por menor volumen (45.09%), por menor tasa (49.29%) y el 5.62% restante por menor mora.



No obstante, Bancoomeva logro niveles de rentabilidad en niveles óptimos frente al promedio de los bancos. La rentabilidad del activo se ubicó en 0.76% frente al 0.57% del promedio del sector. En relación con la rentabilidad del patrimonio, Bancoomeva logró una rentabilidad del 6.25% frente al 4.65% del promedio del sector.



G4-EC2

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno

La Resolución No. 2391 del 20 de diciembre de 2019, Colciencias otorgó calificación 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” y fue asignado cupo de deducción tributaria.



Se espera para el 2021 que Colciencias otorgue la calificación 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” 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.

Así mismo, 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 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 \$7.436 millones en estos proyectos durante el año 2020, que permitió una deducibilidad aplicable en el año 2020 por \$1.859 millones (pendiente por presentación de renta).

G4-EC4

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

Bancoomeva, en el desarrollo de su actividad de intermediación, 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 financiación 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 2020 en Bancoomeva desembolsamos recursos por \$1.839 billones distribuidos en los siguientes sectores:

SECTORES	DESEMBOLSOS
Agrícolas	22.372
Agua	1.467
Comercial	192.614
Construcción	30.752
Educación	13.342
Energía y Similares	2.596
Financiero	131.017
Inmobiliario	8.264
Industrial	112.542
Información y Comunicaciones	10.943
Minas y Canteras	2.327
Público	2.522
Salud	73.715
Servicios	257.926
Transporte	27.266
Otros Consumos	949.797
Cultural	1
TOTAL GENERAL	1.839.463

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 2020 en Bancoomeva invertimos \$ 3.220 millones en infraestructura, renovando la imagen de algunas de nuestras oficinas en las Regionales Bogotá y Palmira, potencializando y optimizando al mismo tiempo la infraestructura de nuestras 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 2020	NRO. OFICINAS	TOTAL INVERSIÓN
Traslado de oficinas	3	\$ 1.190.000.000
Intervenciones livianas oficinas y sedes	12	\$ 110.000.000
Fusión de oficinas	5	\$ 110.000.000
Mantenimiento integral	95	\$ 1.810.000.000
TOTAL GENERAL	115	\$3.220.000.000

TRASLADO DE SEDES

En Bancoomeva invertimos \$ 1.190 millones en el traslado y renovación de tres de nuestras oficinas en las regionales Bogotá y Palmira, con el fin de brindar mayor accesibilidad, comodidad y seguridad para un mayor número de clientes y asociados. La oficina Unicentro Bogotá está ahora ubicada en el reconocido centro comercial Unicentro; la Oficina Duitama, ubicada ahora sobre un costado del histórico Parque los Libertadores, la emblemática plaza central del municipio, en la cual se encuentra la Catedral y el Centro Administrativo; la Oficina Palmira centro, quedó ubicada actualmente en la renovada zona del Parque Bolívar y la Catedral de Nuestra Señora del Rosario del Palmar.

En términos generales, estas oficinas no solo actualizaron su estándar arquitectónico, sino que mejoraron las condiciones de movilidad, respondieron a las nuevas exigencias de seguridad y bioseguridad, logrando un mayor posicionamiento comercial de nuestra marca y una amplia cobertura en la prestación de los servicios ofrecidos a nuestros clientes y asociados.

INTERVENCIONES LIVIANAS

En algunas de nuestras sedes administrativas y oficinas, se realizaron intervenciones muy puntuales por \$ 110 millones, encaminadas a proyectar mejor nuestra marca, brindar mayor confort con mayor eficiencia ambiental y un mejor aprovechamiento de espacios de trabajo y atención a clientes, contribuyendo al propósito de brindarles siempre experiencias de servicio memorables.

FUSIÓN DE OFICINAS

En respuesta a las nuevas condiciones de interacción y accesibilidad a los servicios financieros, generadas por la COVID-19, Bancoomeva adapta y renueva su red de canales de atención virtual, facilitando así la transaccionalidad y el acceso seguro no presencial a todos nuestros servicios. Adaptándonos a esta nueva relación con nuestros clientes, invertimos \$110 millones en la optimización de nuestra red de oficinas, fusionando cinco de ellas en ciudades como Cartagena, Bogotá, Medellín, Ipiales y Cali, con oficinas cercanas, las cuales mejorarían las condiciones de accesibilidad y bioseguridad.

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 nuestras oficinas y sedes administrativas a nivel nacional, con una inversión en mantenimiento de \$1.810 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 \$1.005 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 \$805 millones.

G4-EC7



COMPROMISO 3.6
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

ASUNTO 3.6.1

CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

En 2020 se realizaron campañas a nivel nacional para eliminar el uso de utensilios desechables. También se realizó el cambio de las unidades de residuos, dado el nuevo código de colores para el manejo de residuos, definidos en la Resolución 2184 de 2019.

Adicionalmente, con las estrategias de cero papel que el Banco viene adelantando desde el año 2017, se ha logrado avanzar con procesos más ágiles y se ha implementado la firma electrónica biométrica, eliminando en estos procesos el uso de papel, impresiones, escaneo de documentos, transporte y custodia de documentos físicos, contribuyendo de esta manera con el medio ambiente y a una mejor y más ágil atención a clientes, especialmente en tiempos de pandemia, disminuyendo tiempos de atención y espera en oficina.

Durante el 2020 se realizaron 332.986 cotejos biométricos contra la Registraduría Nacional del Estado Civil, RNEC, que nos permitieron validar la identidad de nuestros clientes y firmar biométricamente los documentos para vinculación y solicitud de productos financieros. De igual manera se han firmado biométricamente 11.659 pagares electrónicos, mejorando la seguridad y flexibilidad de los procesos y generando ahorros al banco e impacto ambiental.

MEDICIÓN CONSUMO ENERGÉTICO / AGUA

El consumo energético per cápita por empleado en el Banco tuvo un decrecimiento significativo del 57% en este último año, pasando de 494 kw/h en 2019 a 315 kw/h en 2020, Así mismo el consumo anual de agua por empleado en el Banco disminuyó frente al año anterior, pasando de 3% en 2019 a 0,9% en 2020, siendo este el resultado de múltiples esfuerzos realizados desde el área administrativa del Banco para optimizar el uso del recurso energético. Inicialmente

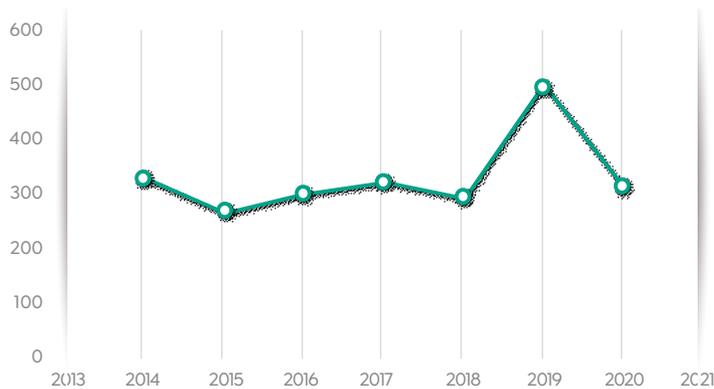


se continuó con la implementación y despliegue del Programa Acción Natural, el cual se llevó hasta las casas de los colaboradores, emitiendo comunicados con tips respecto a las buenas prácticas que contribuyen con el menor consumo energético, de agua y con la clasificación de desechos, entre otros, con lo cual estamos invitando a toda la comunidad a hacer más por nuestro Planeta.

Consumo de energía

Regional	Consumo 2020 KW	Promedio consumo mensual 2020 KW	Consumo per-cápita 2020 KW
Dirección Nacional	32.687	2.972	87
Regional Bogotá	68.133	2.271	376
Regional Caribe	73.764	3.074	550
Regional Eje Cafetero	24.876	1.777	336
Regional Medellín	61.011	4.067	318
Regional Palmira	4.797	1.599	171
Regional Cali	86.850	3.776	366
Total general	352.117,9	2.934	315

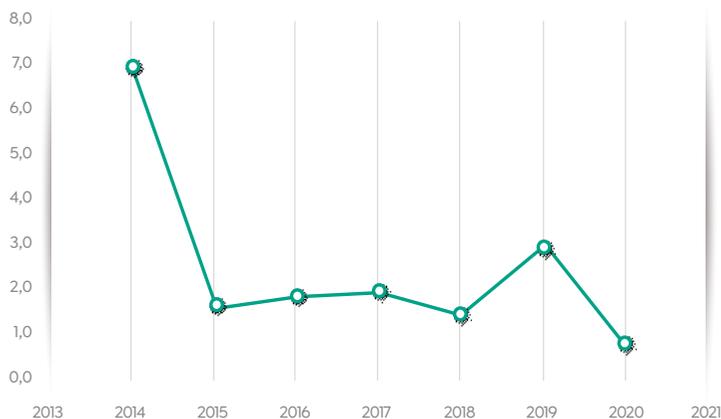
CONSUMO PER-CÁPITA ENERGÍA



Consumo de agua

Regional	Consumo 2020 KW	Promedio consumo mensual 2020 KW
Dirección Nacional	44	0,1
Regional Bogotá	267	1,5
Regional Caribe	227	1,7
Regional Eje Cafetero	76	1,0
Regional Medellín	128	0,7
Regional Palmira	20	0,7
Regional Cali	225	0,9
Total general	2.934	0,9

CONSUMO PER-CÁPITA M3



De igual manera se realizó el cambio de luminarias Led en 24 sedes, disminuyendo la emisión de calor y aportando al menor consumo energético, que sumadas a las que ya poseían estas, nos permite identificar que tenemos el 40% de 88 sedes con este sistema. También se realizó el cambio a sanitarios ahorradores en 16 sedes, correspondiente a un avance del 17 % del total de 95 sedes.

Muchas de las iniciativas que aportaron a estos menores consumos fueron:

- Revisión periódica de la infraestructura de las oficinas, que permitió identificar y erradicar de manera inmediata, entre otras fallas, fugas de energía o agua, eliminando así consumos innecesarios.
- Fortalecimiento del control al consumo, sobre el cual se implementó un esquema estructural que facilitó tener información mucho más precisa respecto a la dinámica del consumo, que no sólo aseguró un monitoreo continuo de este, sino que proporcionó el aseguramiento del pago oportuno de los servicios, lo cual trajo consigo la disminución de los gastos adicionales por concepto de reconexiones que se presentaban y generaban sobrecostos del servicio.
- Virtualización de la operación a la que se vio abocada la operación del Banco, al desarrollarse esquemas de trabajo en casa para los colaboradores, lo cual generó también, de manera significativa, una reducción del consumo energético, pues se estandarizó la generación digital de documentos a través de herramientas como PDF o Adobe Sign o incluso por correo electrónico. Esto también ayudó

a reducir el consumo de papel, ya que pasamos de comprar 521 resmas en 2019, a 236 resmas en 2020, pedido que se hace de manera bimestral.

- Finalmente, debe mencionarse que la situación presentada por la pandemia también contribuyó a la disminución del consumo, debido al cierre temporal de varias oficinas y sedes, en atención a los aislamientos obligatorios impuestos por los entes gubernamentales.

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

G4-EN29, G4-EN3, G4-EN8

Así mismo, se realizaron campañas corporativas que promueven el no uso de plásticos desechables y se ha generado conciencia frente al impacto al medio ambiente e igualmente hemos hecho partícipes a los colaboradores como recuperadores ambientales. Adicional, se han implementado proyectos encaminados al cero papel en las operaciones 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

BANCA DIGITAL

La pandemia nos obligó a rediseñar y mejorar algunos servicios con el fin de poder atender a nuestros asociados y clientes de forma remota, sin que estos

tuvieran que desplazarse a nuestras oficinas. Lo anterior tuvo resultados satisfactorios, evidenciados en la implementación de los siguientes procesos:

- Gestión de novedades de 30.000 CDT a través del correo electrónico y el Call Center.
- Activación de 2.180 cuentas por medio del Call Center.
- Realización de abonos, vía ACH, a las cuentas AFC de sus empleados, por parte de 143 empresas.
- Venta de 370 productos del Pasivo, por medio del Call Center.
- Las transacciones de corresponsalía en Red Vía Baloto superaron las 150.000 en el año, dentro de las cuales se resaltan las transacciones de pago de estado de cuenta (60%), facilitando así de manera importante el pago de la factura Coomeva.

CENTRO DE RELACIONAMIENTO

En el año 2020 nos enfrentamos a grandes retos de cara a la prestación y continuación de nuestros servicios debido a la coyuntura por la emergencia sanitaria, por lo que se ha hecho evidente la importancia de continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes a través de nuestros canales: Línea de servicio, Chat, clic to call, web call back y video llamada.

Como parte de este proceso, en julio realizamos la migración de los servicios de Omnicanal a la Unidad de Servicios Compartidos - USC -. Esta iniciativa ha generado un mayor control de la operación, mejora en la comunicación y definición oportuna de acciones, y calidad en la prestación del servicio.

Durante el año atendimos un total de 1.034.156 contactos y generamos 1.961.264 contactos de salida a través de nuestro Call Center. Como logros podemos destacar:

1. Robustecimiento integral y escalonado del equipo de planta fija a través de reconversión de personal con el fin de garantizar resolución, atención asertiva, efectiva y oportuna de requerimientos, generando un tiempo promedio de atención adecuado.
2. Definición y ejecución de procesos a través del canal para facilitar la interacción de nuestros clientes durante la pandemia y que no podían ser tramitadas por oficinas. Así facilitamos más de 6.500 gestiones relacionadas con:
 - Activación de cuentas y plataformas (OV / BM)
 - Desbloqueo de tarjeta débito por PIN

- Desbloqueo de tarjeta débito con bloqueo preventivo
 - Modificación de montos para Oficina Virtual y Banca Móvil
 - Manejo CDT – Inbound y Outbound (renovación, reinversión)
 - Implementación activación de cuentas abono de alivios otras empresas del Grupo Coomeva
 - Proceso de AFC – Informativo con soporte de Call
3. Definición y ejecución de procesos para atender fusiones de oficinas y cierres de monoplazas.
 4. Desembolsos por \$16.821 millones en 569 operaciones y diferidos por \$17.421 millones a través de 1.777 operaciones.
 5. Fortalecimiento de la línea de retención, tanto en estructura para soportar la operatividad del canal como en estrategias de retención.
 6. Acompañamiento a los equipos mediante seguimiento a través de calibraciones y monitoreo, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
 7. Formación y reentrenamiento de técnicas de servicio para garantizar herramientas para prestar un servicio excelente.

Durante el año 2021 nos enfocaremos en incrementar la resolutivez en el primer contacto del canal, fortalecer nuestra omnicanalidad y monitorear de manera permanente la prestación del servicio con el fin de incrementar los niveles de satisfacción del canal.

COMPROMISOS 2021

En el 2020 culminaremos nuestro proyecto experiencia digital y Banca Express, que nos llevan a un siguiente nivel en la estrategia digital, la interacción 100% con nuestros clientes para hacer uso eficiente de los recursos y llevar los canales virtuales como los de mayor preferencia de nuestros asociados y clientes.





COMPROMISO 3.7

APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS

ASUNTO 3.7.1

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 y adicionalmente contribuyen a la estrategia del negocio.

Durante la emergencia sanitaria participamos junto con el Grupo Coomeva en la campaña “Activa la fuerza de la cooperación” a través de la cual se entregaron mercados a 4.300 familias en situación de vulnerabilidad en 31 ciudades de Colombia durante siete meses, gracias a los aportes de Coomeva, y a las donaciones voluntarias de los asociados y colaboradores, obteniendo una donación a nivel corporativo de \$937,6 millones. Adicionalmente, en 2020 se inició otra campaña de donación de días de salario con el fin de apoyar el reabastecimiento del hospital de la isla de Providencia, afectada por el huracán Iota. Para finales del 2020 se habían movilizado 57

donaciones de los empleados de Bancoomeva por un valor de \$4.487.092

La **Inversión social voluntaria** se refiere a iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con los pilares de la sostenibilidad en educación financiera y educación para niños en estado de vulnerabilidad

DONACIONES

Como parte de nuestra cultura cooperativista, en el 2020, el Grupo Coomeva realizó la campaña de donación de dinero y días de vacaciones por parte de los empleados, para la compra de mercados para las familias afectadas por la pandemia por COVID-19. Los colaboradores de Bancoomeva se vincularon a esta campaña la cual finalizó en el mes de agosto, recaudando la suma de \$198.598.801.

Empresa	# Col	Total donado
Bancoomeva	489	\$ 100.959.376

Días Donados	# días Salario donados	VR Salario donado
1 día de salario	400	\$ 56.375.544
2 días de salario	104	\$ 15.633.214
3 días de salario	93	\$ 25.630.667
Total general	597	\$ 97.639.425

EDUCACIÓN FINANCIERA

Para Bancoomeva es importante brindar a nuestros clientes herramientas que les permitan tener un manejo óptimo de sus recursos financieros. Es por esto que, como parte de nuestra responsabilidad por la educación financiera estamos comprometidos con el fortalecimiento del aprendizaje de nuestros asociados, clientes y usuarios; por esto, fomentamos el ahorro, les brindamos consejos que los ayudan a tomar decisiones financieras informadas, seguras e inteligentes en cada etapa de la vida, las cuales les permiten manejar mejor sus recursos y vivir con tranquilidad en el presente y futuro.

En el 2020 implementamos actividades para acompañar a nuestros consumidores financieros en la nueva normalidad, desplegando diversos contenidos de interés a través de nuestras plataformas digitales y comprometidos con aportar a la consolidación de una comunidad más segura, brindando importantes recomendaciones de seguridad.



A pesar de la coyuntura, en 2020 se implementaron las siguientes actividades para acompañar a nuestros consumidores financieros:

- Despliegue de video cápsulas relacionadas con temas financieros de interés, actualidad económica, manejo de presupuesto, consejos de ahorro, protección de datos personales, seguridad de la información, entre otros.
- Desarrollo de webinars desde la página de Facebook del Grupo Coomeva, con temas relevantes como planeación financiera para la declaración de renta, control de deudas y proyección 2021. En estos espacios se resolvieron las dudas de los participantes y a su vez se promocionaron las inscripciones para las asesorías con nuestros expertos en finanzas, quienes brindaron asesoría especializada a 60 usuarios.
- Campañas de Comunidad Segura, en las cuales se compartieron importantes recomendaciones de seguridad, que deben tenerse en cuenta al hacer uso de los canales electrónicos del Banco, para evitar ser vulnerados en su información personal.
- Divulgación del proyecto SERVIR de Fenascal, respecto a los servicios dirigidos a personas con discapacidad auditiva.
- Participación con artículos de carácter personal, profesional, legal y laboral en la Revista Digital People Pass Foco Empresarial.

Durante el 2021, el reto es renovar el Programa de Educación Financiera, buscando conectarnos y acercarnos más a las expectativas y necesidades de los asociados y clientes, 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. Se tienen proyectadas actividades tales como: webinars, podcasts, simulador financiero, talleres de educación financiera experiencial, eventos y newsletters.

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



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 a través de dos estrategias principales. La primera, mediante campañas de educación, prevención y desarme que se realizan en diferentes ciudades del país, en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional.

En el 2020 se llevó a cabo la campaña de educación, prevención y desarme en la comuna 18 de Cali, con la presencia de colaboradores de las empresas del Grupo Coomeva. Con esta campaña sumamos un total de 31 campañas desde el año 2015. En este año 2020 atendimos a más de 1.000 niños, niñas y preadolescentes. Se realizó canje de más de 171 armas blancas y 395 juguetes bélicos, por kits escolares. En esta actividad participaron más de 70 colaboradores del Banco y empresas de Coomeva de la Dirección Nacional. Estas campañas se fortalecieron con actividades de salud oral, recreativas y lúdicas.

La segunda estrategia es la creación del Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII. Éste 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 uso inadecuado de su tiempo libre.





En 2020 se realizó el proceso de escrituración del lote que se compró para la construcción y adecuación del CEII el cual fue adquirido con recursos donados por el Banco. Así mismo se seguirá apoyando a la Fundación Los del Camino con donaciones para lo que será la edificación que albergará alrededor de 250 niños, niñas y preadolescente en las jornadas de mañana y tarde.

En 2020 en el CEII se realizaron algunos talleres con apoyo de las educadoras (licenciadas en educación del programa de Licenciatura en Educación de la Universidad Santiago de Cali) al grupo de 40 niños que reciben formación en lúdicas, recreación y valores.

EDUCACIÓN AMBIENTAL PARA COLABORADORES

A través del Convenio Coomeva-WWF (World Wildlife Fundation), se viene trabajando en el desarrollo de una cultura de preservación ambiental, orientada al cambio climático y al consumo responsable. El programa de formación está dirigido a todos los colaboradores de Coomeva y contiene los módulos de: Agua, Bosques, Vida Silvestre, Océanos, Clima y Energía, y Alimentos.

Venimos trabajando a nivel corporativo en campañas del no uso del plástico, preservando la vida del Planeta y se han tomado medidas buscando concientizar a los colaboradores en estas buenas prácticas.

Se inició la adopción de la Resolución 2184 para el cambio de las unidades ecológicas de residuos con la nueva colorimetría. Para el segundo trimestre del 2021 se tiene previsto realizar las campañas de sensibilización a colaboradores.

APOYO AL DESARROLLO DE VALORES CULTURALES

Bancoomeva, pensando en el desarrollo cultural, apoya a la Fundación Ensálsate, un espectáculo innovador tipo cabaret que se presenta en Cali y en Bogotá. Se basa en una fusión de géneros y ritmos musicales alrededor del género de la salsa. Esta fundación ha generado empleo en los últimos siete años a más de 200 personas, impactando a 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. Aunque por cuenta de la pandemia en 2020 no se pudieron llevar a cabo estos eventos, Bancoomeva continuó con su compromiso de apoyo para que esta Fundación siga cumpliendo su objeto social. Para el año 2020 se hizo un aporte de \$172 millones en patrocinio a la Fundación Ensálsate.



VOLUNTARIADO EMPRESARIAL



Esta iniciativa busca promover activamente el voluntariado entre los colaboradores para el servicio en las jornadas de educación, prevención y desarme, jornadas de siembra de árboles y apoyo social. Este servicio ha venido aumentando cada año desde su promoción en 2015, movilizando voluntarios en todo el país y al cual se han sumado los colaboradores del Grupo Coomeva.

COP16

ASUNTO 3.7.2 APORTE AL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL GRUPO COOMEVA

ALIVIOS FINANCIEROS

En el 2020 brindamos ayudas a nuestros asociados y clientes con los programas de alivios, durante la vigencia de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 de la Superintendencia Financiera (18 marzo a 31 julio 2020). Así, recibimos solicitudes de alivio por parte de 69.085 asociados y clientes con saldo de cartera por \$1.8 billones, de las cuales se otorgaron alivios a 52.339 clientes con saldo por \$1.5 billones. Así mismo, al cierre de diciembre de 2020 dentro del Programa de Acompañamiento al Deudor, PAD, (CE 022 1 agosto 2020), el Banco otorgó alivios a un total de 4.317 clientes por \$284.098 millones de cartera y brindó nuevos créditos con alivios en tasa a 1.913 asociados por valor de \$48.000 millones.

En consideración de la situación presentada a nivel país por cuenta de la COVID-19, en conjunto con Coomeva se implementó un paquete de ayudas financieras para el otorgamiento de nuevos créditos, consistente en un subsidio en tasa a los asociados a Coomeva.

Para esto se diseñaron 23 soluciones de financiación entre líneas para capital de trabajo para prestadores de servicios del sector salud, compra de cartera hipotecaria, avance de nómina/honorarios para empleados e independientes, inclusión financiera y líneas de financiación para educación, movilidad y conectividad. En total se desembolsaron más de \$48.000 millones en 1.913 asociados a Coomeva.

Gracias al oportuno y valioso apoyo de Coomeva - Programa "Alivio N°14" Para Asociados con Morosidad, se ha logrado impactar positivamente la economía de un buen número de asociados y consecuentemente los resultados financieros de Bancoomeva. Desde que inició el programa de "alivio N°14" y hasta el 31 de diciembre 2020, se ha logrado beneficiar a 949 asociados con alivios por \$3.335 millones, logrando normalizar en Bancoomeva una cartera que asciende a los \$54.420 millones, generando una reversión de provisiones por \$7.850 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 y, además,



ESTAR EN COOMEVA ES TU MEJOR RESPALDO

Estamos dando lo mejor para acompañarte en cada etapa de tu vida, ayudándote a lograr tus sueños por medio de la fuerza de una comunidad de asociados donde todos aportamos día a día.

Hemos creado un nuevo paquete de alivios, y entre ellos se encuentran las mejoras de los beneficios del **Crédito Educar**, con el fin de beneficiar al grupo familiar primario de nuestros asociados, para que puedan acceder al beneficio de tasa compensada.

Benefícate con este alivio:

Tasa especial desde: **0.87% M.V.** Equivalente a **10.95% E.A.****
Tasa vigente hasta **30 de diciembre de 2020.**

¡COOPERANDO LO LOGRAREMOS!
#AliviosCoomeva

[MÁS INFORMACIÓN CLIC AQUÍ](#)

Bancoomeva
Banco de Ahorro y Cuentas de Ahorro

Coomeva
Nos facilita la vida

logramos fidelizarlos para mantenerlos en la base como asociados activos de Coomeva.

DONACIONES

Durante el año 2020 realizamos donaciones por \$216 millones a fundaciones, de las cuales la mayoría están orientadas a apoyar la educación en la niñez de comunidades vulnerables.



4. 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.

INNOVACIÓN

En el 2020, desde el área de Gestión de la Innovación se llevaron a cabo diferentes proyectos enfocados en mejorar el servicio para nuestros asociados y clientes. Así mismo, se buscó proveer a Bancoomeva con herramientas tecnológicas innovadoras, en un 2020 lleno de retos.

Realizamos nuestra **segunda Feria de la Innovación y primera 100% virtual**, llegando a más de 600 colaboradores a nivel nacional, derribando las barreras y demostrándoles que, ante las limitantes y situaciones complejas, solo hay una salida: ¡Ser flexibles, ágiles y transformadores!



Se llevaron a cabo diferentes **Talleres de Ideación** en áreas como Arquitectura Empresarial, Regionales (Medellín y Eje Cafetero) y Proyectos (Banca Pyme y servicio), buscando mejorar sus procesos y aterrizar sus alcances, por medio de soluciones creativas de problemas, siempre enfocadas a facilitarles la vida a los asociados y clientes.

Adicional, se trabajó en el proyecto de Innovación Abierta con la Universidad Icesi de Cali, donde participaron 16 estudiantes, llevando a cabo un reto de innovación enfocado en los retails y la banca invisible. Como resultado se concretaron dos ideas, cada una con su respectivo prototipo.

Se consolidaron **tres retos de innovación**, uno en cada empresa del Sector Financiero del Grupo Coomeva, desarrollados por cocreadores (colaboradores),

generando soluciones enfocadas en facilitarles la vida a los asociados y clientes, buscando disminuir su fricción con los procesos. De estos tres retos, en Bancoomeva se llevó a cabo **BIRD**, que tiene como objetivo diseñar una oferta digital para negocios retail, bajo el concepto de banca invisible (con Bancoomeva como banco sponsor), donde se ofrezca un portafolio de servicios de fácil acceso y fácil conexión.



En el 2021 continuaremos retando el presente para crear el futuro, permeando a los colaboradores con cultura de innovación, fortaleciendo las capacidades y conocimiento de innovación en las diferentes áreas de Bancoomeva, incentivando a los cocreadores para desarrollar habilidades y destrezas para generar nuevos productos, servicios o procesos en los diferentes ámbitos de la empresa.

ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI – CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad “Esencial” Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel “Avanzado”			
		INDICADORES G4		CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	IND.	CONTENIDO			
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.		COP19	6-8
ACERCA DEL INFORME					
Perfil del Reporte	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.			9
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.			9
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.			9
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.			9
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.			9
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.			9
	G4-28	Período objeto de la memoria.			9
	G4-29	Fecha de la última memoria.			9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.			9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.			9
	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.			9
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.			9	
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.			9	

INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	IND.	CONTENIDO		
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		14
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		14
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	COP2	14
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	COP3, COP4, COP9, COP12, COP13, COP15	16-19
Participación de los Grupos de Interés	G4-19	Listado de aspectos materiales.		18
	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	COP21	18
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	COP21	16-19
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	COP21	16-19
	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	COP21	16-19
Cap. 3: NUESTRO COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL				
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		24-25
	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.	COP12	24

INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	IND.	CONTENIDO		
Gobierno Corporativo	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.	COP12	24-25
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		24-25
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		24-25
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.	COP12 al COP14	26-29
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	COP12 al COP14	26-29
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	COP12 al COP14	26-29
Principio de precaución	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		26-29
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
3.2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes..				
3.2.2 Servicios financieros para comunidades específicas				
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		41-43
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.		49
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo, MICRO / PME / LARGE) y por sector		48
3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	COP6 al COP8	51-52 67

INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	IND.	CONTENIDO		
3.3.1 Gestión del Talento				
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		53
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		54-57
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		58
3.3.2 Gestión del Liderazgo				
3.3.3 Gestión de la Cultura				
3.3.4 Gestión del Compromiso				
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	COP3 al COP5	74-79
	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		74-79
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		71
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		71
	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		71
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.		74-79
Relación salarial	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		69
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		69

INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	IND.	CONTENIDO		
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		74-79
3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.				
Cadena de suministro	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	COP2	81
3.4.1 Gestión de alianzas				
Alianzas	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	COP18, COP17	82-83
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	COP18, COP17	82-83
3.4.2 Gestión sostenible de proveedores				
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		84-85
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas		84-85
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	COP3 al COP5	84-85
	G4-LA15	Impactos significativos reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.		84-85
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		84-85
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		87
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		89
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		90

INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	IND.	CONTENIDO		
Desempeño económico	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		91
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		88
3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
3.6.1 Cultura de consumo responsable				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.	COP9 a COP11	94-96
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		94-96
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.		94-96
3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
3.7.1 Compromiso con la comunidad.				
3.7.2 Aporte al impacto económico y social del Grupo Coomeva				
Productos	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		99-100



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL
2020



Pacto Global
Colombia



Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la **TIERRA**