



Informe de
Sostenibilidad
PACTO GLOBAL

2022



Pacto Global
Colombia



Bancoomeva

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

Elaboración y Coordinación General

Sandra María Orozco Agudelo

Vicepresidente Nacional de Riesgo y Gestión Bancoomeva

Diana Marcela Sotelo Osorio

Asistente de Riesgo Bancoomeva

Coordinación Editorial

Juan Esteban Ángel Borrero

Gerente Corporativo de Educación Democracia y Comunicaciones Coomeva

Informe de
Sostenibilidad
PACTO GLOBAL

2022





JUNTA DIRECTIVA BANCOOMEVA

PRINCIPALES

Alfredo Arana Velasco
Alfredo Eduardo Rincón Angulo
León Darío Villa Villa
Eduardo José Victoria Ruiz
Guillermo Alonso García Morales

SUPLENTES

Juan Carlos Botero Salazar
Luis Mario Giraldo Niño
Luis Carlos Lozada Bedoya
Julián Benavides Franco
Víctor Ricardo Rosa García

ADMINISTRACIÓN

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

Marco Antonio Rizo Cifuentes
Sandra María Orozco Agudelo
Eduardo Calderón Vargas
José William Zapata García
Nelly Adriana Rodríguez Forero
Mónica Ordóñez Mejía
José Miguel López Barbosa
María Patricia Díaz
Johana Maribel Gil Villegas
Mónica Botina Faiffield

Eduardo Calderón Vargas
Marcela Beatriz Bueno Hoyos
Claudia Patricia Restrepo Chaparro
María Camila Macías Acuña
Rubén Alberto Daza Amaya
Adriana María Zapata Tabares
Cristhian Duqueiro Hernández
Julio César Gómez Maya

REVISORÍA FISCAL

PricewaterhouseCoopers Ltda.

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Mensaje del Presidente de Bancoomeva.....	8
Acerca del informe.....	10
1. QUIÉNES SOMOS	11
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD	15
3. COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD	21
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL	22
3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	41
3.2.1 Gestión del talento.....	45
3.2.2 Gestión del liderazgo.....	49
3.2.3 Gestión de la cultura.....	50
3.2.4 Gestión del compromiso.....	52
3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	68
3.3.1 Cultura de consumo responsable.....	69
3.3.2 Banca digital – cero papel.....	72
3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS	79
3.4.1 Compromiso con la comunidad.....	80
3.4.2 Educación financiera.....	81
3.4.3 Educación para prevenir el delito desde la niñez.....	82
3.4.4 Apoyo al desarrollo de valores culturales.....	83
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	84
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible.....	85
3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS	91
3.6.1 Gestión de alianzas.....	93
3.6.2 Gestión sostenible de proveedores.....	96
3.7 FACILITAMOS LA VIDA	97
3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.....	98
4. RECONOCIMIENTOS	109
Anexo 1: Tabla de contenido indicadores GRI – Criterios Pacto Mundial.....	111

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA DEL GRUPO COOMEVA

Cooameva y las empresas que conforman el Grupo, son socialmente responsables y por ello asumen la RSE con un alto sentido de compromiso frente a todos los grupos de interés.

Cooameva conserva los rasgos esenciales de sus inicios, como la preservación de la ideología del modelo empresarial cooperativo, y la práctica de los principios y valores cooperativos como guías permanentes de actuación, y su vocación de atender las necesidades múltiples de los asociados a la Cooperativa. Conserva también una robusta solidez financiera basada en el modelo de aportes permanentes, las contribuciones a los fondos sociales y desempeño positivo, y creciente en la creación de valor de la Cooperativa y sus empresas.

Particularmente en 2022, estas fortalezas de nuestra organización nos permitieron sortear el mayor desafío en la historia de Coomeva, como lo fue la liquidación de nuestra empresa Coomeva EPS, sucedida por diversas causas estructurales del Sistema de Salud colombiano; así como superar un año con bastantes complejidades en lo económico y lo social, como consecuencia del macroentorno económico global y local, así como las crisis geopolíticas que hemos venido viviendo.

Pese a estas situaciones, esta locomotora de bienestar que es Coomeva mantuvo su marcha, generando beneficios por \$170.850 millones para los asociados y

sus familias, y brindándoles múltiples servicios a través de sus empresas del Sector Salud, Sector Financiero, Sector Protección y servicios desde la Cooperativa. Sumado a estos beneficios se resalta la entrega de más de \$106.000 millones a más 200 mil asociados en alivios durante la pandemia 2020 a 2022, los cuales han aportado a su mejor calidad de vida, así como a las de las comunidades del entorno en el que nos movemos.

La solidez y fortaleza patrimonial de Coomeva y del Grupo se mantuvieron. Los activos de la Cooperativa siguieron creciendo, superando los \$5 billones; el patrimonio ya es cercano a los \$1,5 billones, creciendo a tasas del 11% en los últimos 17 años, con la confianza de nuestros asociados a través de sus aportes que ya superan un billón de pesos.

Seguimos facilitando la vida a los asociados y clientes, generando valor y confianza. Pese a la coyuntura macroeconómica y los efectos inflacionarios del 2022, el programa del Fondo Social de Vivienda de Coomeva cerró 2022 con un balance de 1.380 asociados atendidos, representados en \$291.305 millones, lo cual asegura la promesa de financiar el 100% de la Vivienda y articulando los subsidios del Gobierno. Facilitamos a los asociados acceder a recursos para atender sus necesidades, con opciones de financiación cooperativas, como el Crediasociado, con desembolsos por \$10.492 millones y un crecimiento del 53% frente al año anterior; y el Credimutual, que permitió que 1.186 asociados obtuvieran desembolsos

por \$19.276 millones, un crecimiento del 133% frente a 2021; entre otros beneficios.

Todas nuestras acciones aportan al fortalecimiento de las tres dimensiones de la RSE en Coomeva: Crecer en lo económico generando valor para todos, Contribuir para generar calidad de vida y Cuidar del Planeta y del medio ambiente, materializándolas mediante los compromisos corporativos de sostenibilidad.

En el 2022 consolidamos una gran comunidad de 261.407 asociados, focalizándonos en lograr crecimiento, uso, satisfacción, lealtad, permanencia y más alta calidad de servicios, lo que nos ha llevado a crecer a una tasa promedio anual cercana al 3%. Mantuvimos nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo, participación y gestión democrática, con especial énfasis en la ética empresarial; reforzamos nuestro foco en las personas, con desarrollando aún más nuestro modelo de cultura y de servicio, y con un fuerte componente educativo, tanto para los colaboradores, como para los asociados, con 122.558 participantes en procesos educativos, entre programas para el fomento de la cultura cooperativa (67.346 - 55%) y fortalecimiento de las competencias

personales y profesionales (55.212 - 45%) y énfasis en emprendedores y empresarios, con más de 54.000 asociados beneficiados; así como 10.028 becas.

Ampliamos nuestro impacto social con acciones como las jornadas de educación, prevención y desarme en comunidades de niños y jóvenes vulnerables de 26 ciudades, con 4.200 kits escolares entregados; así como con el Plan Piloto de Acompañamiento Educativo y Socioemocional, que se realiza en 14 ciudades; entre otras acciones, y mantenemos nuestro aporte a la generación de empleo con 1.983 colaboradores directos solo en Coomeva.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE BANCOOMEVA

En Bancoomeva, la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad se materializan en tres grandes impulsores, con los que aportamos al logro de Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, relacionados con educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, y producción y consumo responsables.

Con el fin de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible, así como al crecimiento del país, en 2022 en Bancoomeva continuamos fortaleciendo nuestros asuntos materiales de la Sostenibilidad con especial foco en educación financiera, educación para prevenir el delito desde la niñez y en sostenibilidad ambiental, creando capacidad en la comunidad y protegiendo el medio ambiente.

Desplegamos una robusta estrategia educativa y de comunicación para aportar a nuestros clientes y demás grupos de interés, incluyendo colaboradores, a tomar decisiones financieras inteligentes y acertadas para su bienestar. Nos enorgullece haber obtenido en 2022, el Sello de Educación Financiera en la categoría Gestión de Capacidades Nivel I, por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, para nuestro Programa de Educación Financiera. Este Sello certifica nuestras habilidades para implementar e impartir adecuadamente información económica y financiera, bajo esquemas de transparencia, calidad, generación de confianza y cobertura. Nuestro reto en 2023 será postularnos a la categoría Gestión de Capacidades Nivel II y Territorio, enfocada en inclusión.

Este año realizamos presencialmente el programa de educación, prevención y desarme, a través del cual beneficiamos a unos 4.200 niños, niñas y adolescentes de comunidades vulnerables de estratos 1 y 2, en 26 ciudades, a quienes entregamos kits escolares, a cambio de sus juegos bélicos e incluso, armas.

También aportamos para la segunda fase de la construcción del Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII, de la comuna 18 en la ciudad de Cali, que acoge menores en alto riesgo social, para desarrollar en ellos hábitos que los alejen del delito y aportar a que construyan un proyecto de vida.

Mantuvimos nuestro compromiso de cuidado ambiental a través del programa Acción Natural, con el cual buscamos mejorar y mitigar nuestro impacto en el medio ambiente, los proveedores, los contratistas y la comunidad en general, mediante una cultura de prácticas sostenibles y responsables en torno al consumo racional de recursos naturales. Nuestra meta de la transformación digital de Bancoomeva suma a este propósito, logrando ser un banco más liviano y ágil, con menos consumo.

Bancoomeva es una entidad económicamente sólida y sostenible. Cuenta con un nivel de solvencia del 18,88% frente a un mínimo normativo del 10,5% y con un patrimonio técnico de \$567.319 MM a diciembre, a la vez que cerró con niveles de liquidez dentro del apetito de riesgo definido, los cuales permiten el crecimiento sostenido del Banco y continuar generando valor a todos los grupos de interés.

Nuestro Sistema de RSE y Sostenibilidad está alineado corporativamente con el del Grupo Coomeva, y es coherente con el Direccionamiento Estratégico del Banco, en el cual estaremos enfocados en 2023, para ser el banco principal de nuestros asociados y clientes, así como de las entidades del sector solidario en Colombia, siendo pilar de desarrollo de las mipymes, apoyando su crecimiento y apalancando diferentes iniciativas empresariales que aportarán al crecimiento económico y sostenible de nuestro país.

MARCO ANTONIO RIZO CIFUENTES
Presidente Bancoomeva

ACERCA DEL INFORME



ACERCA DEL INFORME

En Bancoomeva presentamos nuestro décimo segundo 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 2022, 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 la 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 2022 no se registran consecuencias relacionadas con reexpresiones de memorias anteriores.

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.
Ciudad: Santiago de Cali, Colombia
Teléfono: 333 0000 Ext. 31318
Correo electrónico: sandram_ozzco@coomeva.com.co

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

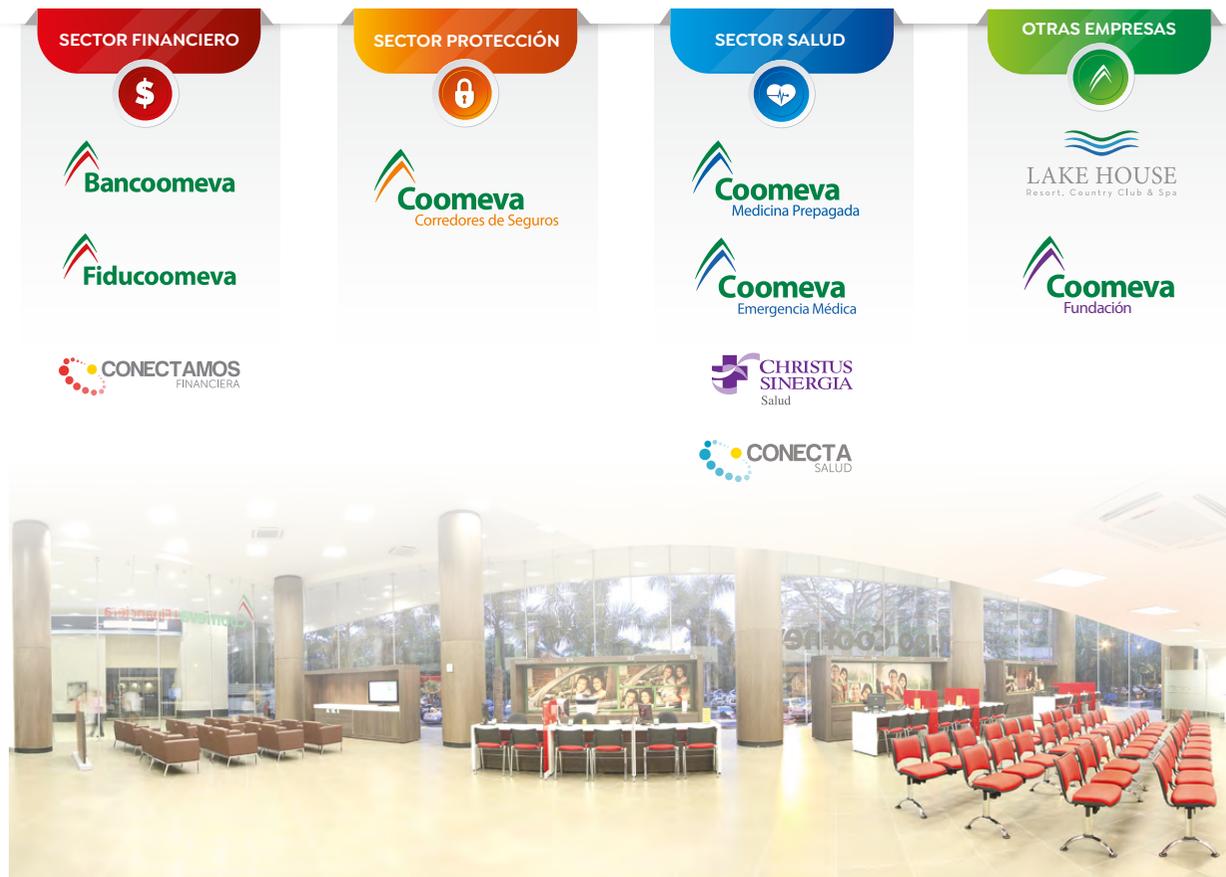


1. QUIÉNES SOMOS

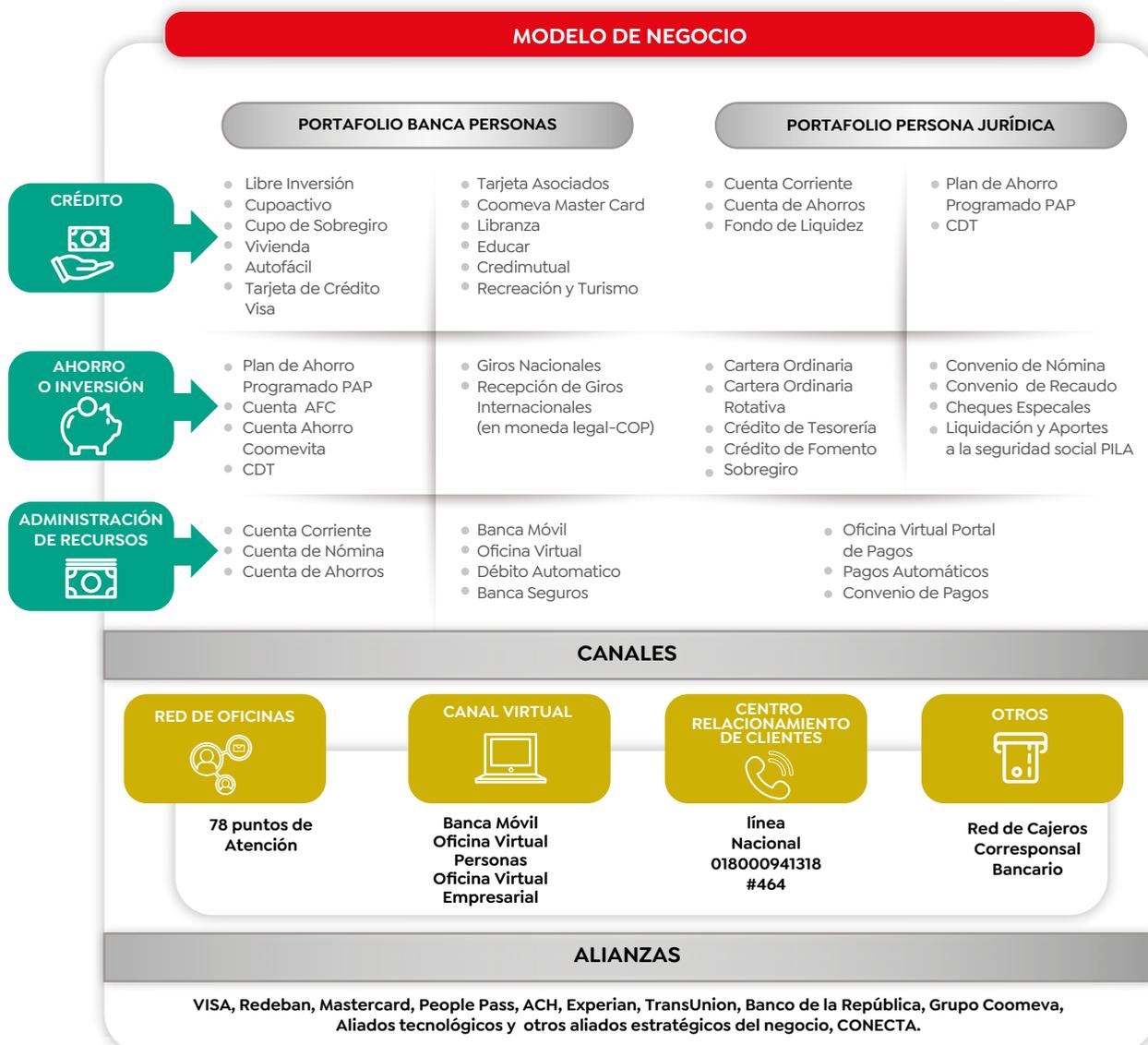
Bancoomeva es una empresa creada en 2011 por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, en Colombia. Nuestro objetivo es servir primordialmente a los asociados a Coomeva Cooperativa, cuya atención constituye una prioridad para el Banco, así como la prestación de servicios a sectores de la población colombiana afines a la estrategia. Aspiramos a contribuir al desarrollo y consolidación del sector solidario y de las comunidades en las que estamos inmersos. En Bancoomeva actuamos alineados con la misión del Grupo Coomeva, la cual es contribuir al desarrollo integral de los asociados, clientes y del sector solidario a través de soluciones financieras que generen valor, aplicando principios éticos y solidarios.

Bancoomeva busca posicionarse como un banco cercano, que construye relaciones de largo plazo a partir de ofertas integrales, basadas en excelente servicio y una experiencia omnicanal, con el fin de contribuir al logro de los objetivos personales y profesionales de los asociados y demás clientes.

G4-3.



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



G4-4, G4-9

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

Tenemos cobertura nacional entregando estas soluciones a través de una red de 78 oficinas, 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

INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO: COMPOSICIÓN ACCIONARIA		
31 de diciembre de 2022		
Accionista	Número de Acciones	Partic. Directa
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia - Coomeva	47.242.124	94.86%
Fundación Coomeva	1.316.234	2.64%
La Equidad Seguros Generales O.C.	1	0.000002%
Fondo de Empleados de Coomeva Fecooomeva	207.479	0.42%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	1.037.601	2.08%
Total Acciones	49.803.439	100.00%

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE 2022

- Bancoomeva, durante el 2022, ocupó la posición 17 dentro de las 50 marcas de servicios más valiosas del país, de acuerdo con el estudio realizado por la firma especializada colombiana, Compassbranding.
- Ampliamos la cobertura para la atención a nuestros clientes, con la red de corresponsalía SuperGIROS.
- La Salud de Marca de Bancoomeva evolucionó positivamente en todos los indicadores, siendo hoy más reconocida a nivel nacional, según los informes de Ibope. En el 2022 los principales indicadores de la marca se mantuvieron.
- Iniciamos nuestra red propia de cajeros automáticos con el aliado Saque y Pague.
- Consolidamos la estrategia digital con canales no presenciales y servicios autogestionables para nuestros clientes, a través de la plataforma de autogestión Banca Xpress.
- Fortalecimos nuestra seguridad a través del Onboarding digital.



G4-7, G4-13, COP2

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

G4-11

2

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



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

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

NUESTRA POLÍTICA DE RSE

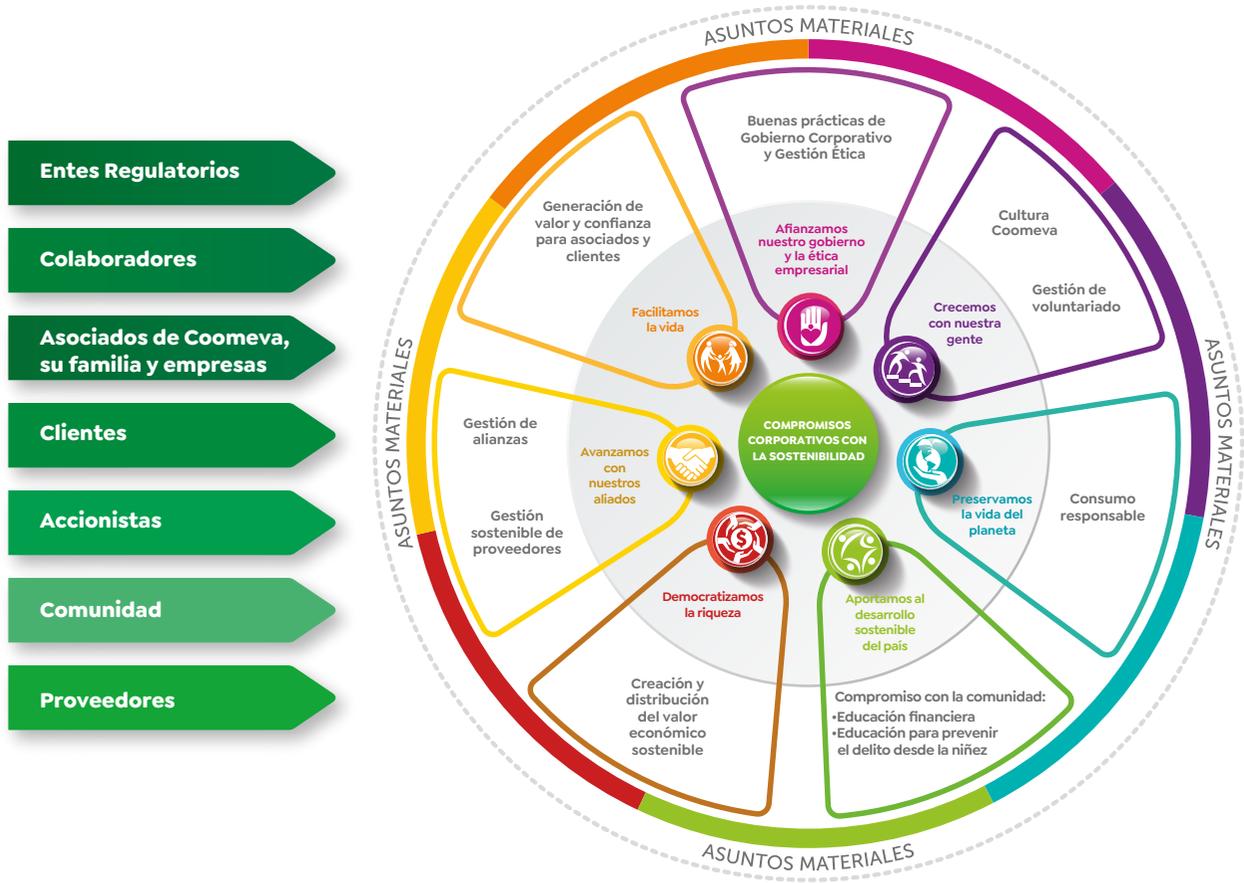
Es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.



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

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y ASUNTOS MATERIALES

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



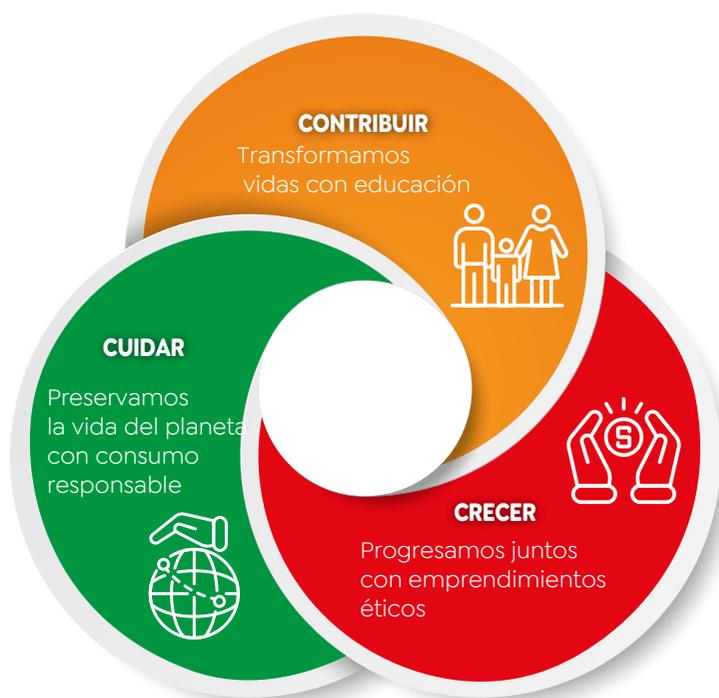
REFERENTES INTERNACIONALES



IMPULSAMOS CAMBIOS

La sostenibilidad se materializa en tres grandes impulsores que son relevantes, oportunos y de alto impacto para nuestros grupos de interés y la gestión de Bancoomeva presente y futura. Con estos impulsores aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, relacionados con educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, y producción y consumo responsables.

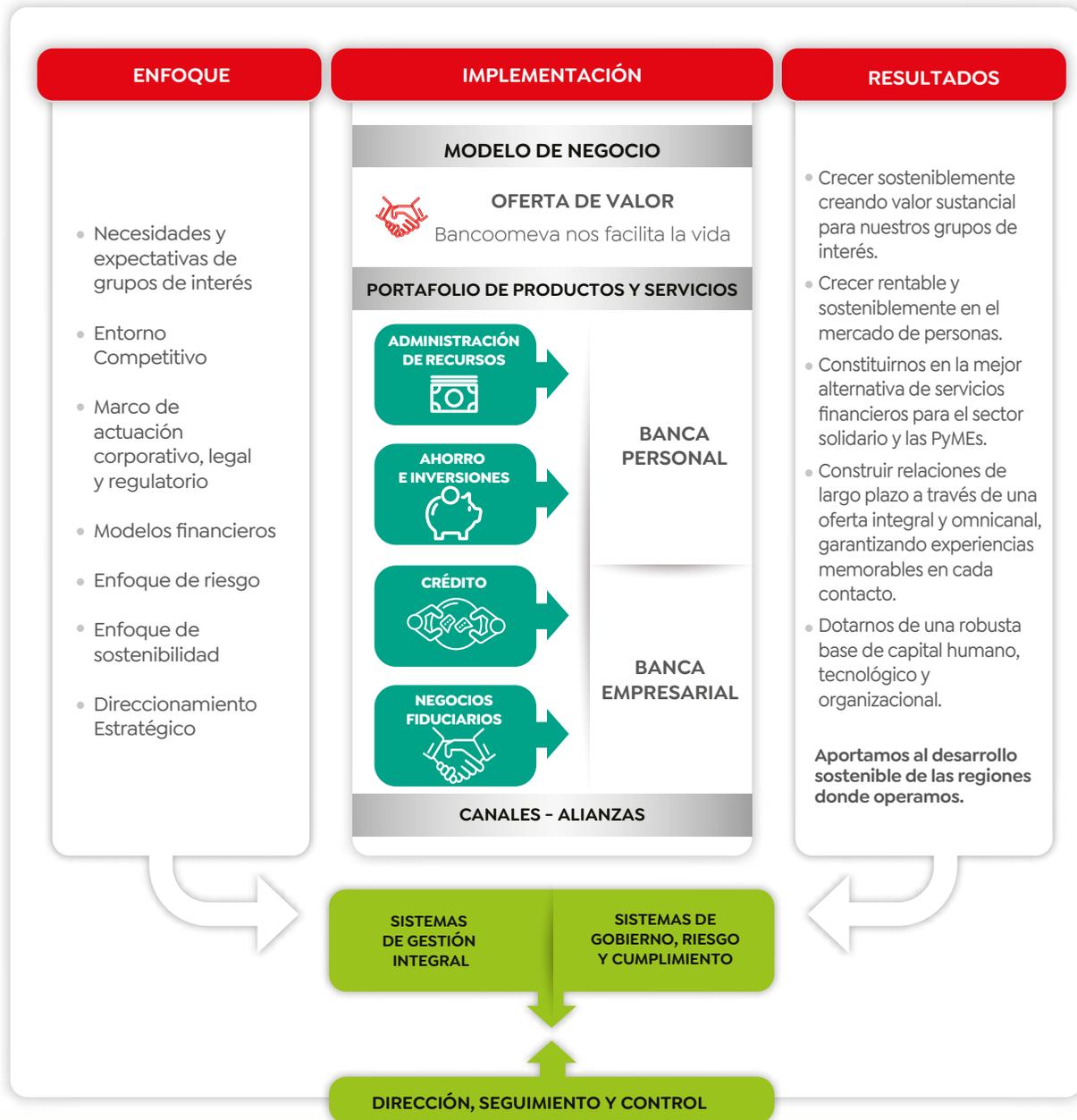
Los grupos de interés y los asuntos materiales se definen y actualizan en los comités de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad Corporativo en los que participamos periódicamente, liderados por la Gerencia Corporativa de Educación, Democracia y Comunicaciones de Coomeva.



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



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



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



3

COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD



3.1

COMPROMISO: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL





3.1 COMPROMISO: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

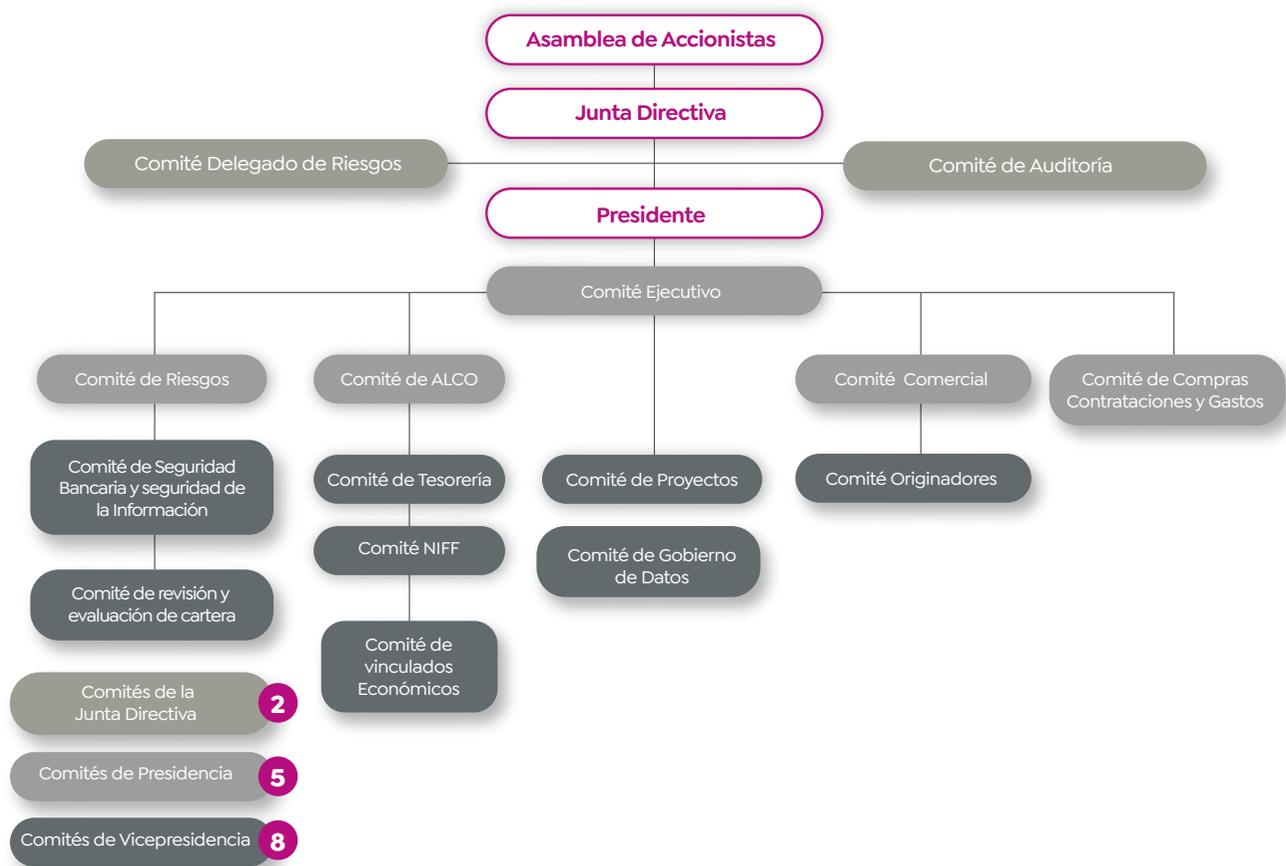
Durante el 2022 se continuó en la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento.



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 todos los grupos de interés, 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. Así mismo, propende por un adecuado relacionamiento con la Superintendencia Financiera de Colombia como órgano de control y vigilancia.

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

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

Altos Directivos: Corresponde a la Junta Directiva nombrar, remover o reelegir al Presidente del Banco y a sus suplentes. Los demás miembros de la Alta Gerencia son designados por el Presidente del Banco; del proceso para su selección se informa a la Junta Directiva. Nuestra política de selección de los altos ejecutivos del Banco comprende las etapas globales de procesos 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. Para la búsqueda de algunos aspirantes a cargos clave de nivel directivo, se cuenta con el apoyo de firmas externas de selección de personal (Head Hunters) de reconocida trayectoria nacional.

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

Cifras poblacionales de Alta Dirección	Total	Hombres	Mujeres	Nivel Profesional Posgrado	Nivel Profesional Pregrado	Menores de 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 50 años	Pertenecen a minorías	En condición de discapacidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales)	15	6	9	15	0	0	4	11	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 2022

Cifras poblacionales de Alta Dirección	Total	Procedencia Comunidad Local	Nacionalidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales)	15	100%	Colombiana

G4-EC6

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 recomendaciones de mejores prácticas corporativas de 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 Bancoomeva” / Gobierno Corporativo / Encuesta Código País. Las recomendaciones del Nuevo Código País han orientado al Banco en el mejoramiento continuo de su Sistema de Gobierno Corporativo.



La Junta Directiva, como principal gestor del Gobierno Corporativo del Banco, durante la vigencia 2022 analizó y discutió la política de sucesión, nominación y remuneración de la Junta Directiva y autorizó que la misma, fuera sometida a decisión por parte de la Asamblea General de Accionistas del Banco a celebrarse en el mes de marzo de 2022, la cual fue acogida por dicho órgano social.

RECLAMACIONES Y MULTAS

Dentro de la gestión desarrollada en el manejo del gobierno corporativo, en el 2022 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, acogió la Política de Conflictos de Interés y a su vez, el Código de Gobierno Corporativo del Banco que contempla (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.

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

G4-56, G4-57, G4-58

La Gestión de Cumplimiento y Conducta “Compliance” tiene como objetivo monitorear y controlar el riesgo

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

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

Para la vigencia 2022 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 2022 se destacan:

- Campañas de educación, prevención y desarme en 26 ciudades con la participación de 4.200 niños.
- Donaciones a cinco fundaciones, la mayoría de ellas orientadas a apoyar la educación en la niñez en comunidades vulnerables por \$277 MM.
- Apoyo en el desarrollo de la segunda fase de construcción del muro y malla del Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII, en la ciudad de Cali, cuyo propósito es prevenir hábitos relacionados con el delito en niños, niñas y preadolescentes de alto riesgo social. Apoyamos esta obra destinada a dar seguridad perimetral, a realizar adecuaciones

generales en los consultorios de Odontología y Enfermería y al salón múltiple.

- Reducción de impresión en procesos digitalizados del aplicativo Banca Xpress.

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

COP20

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

G4-35, G4-36, COP 1



GESTIÓN DEL RIESGO



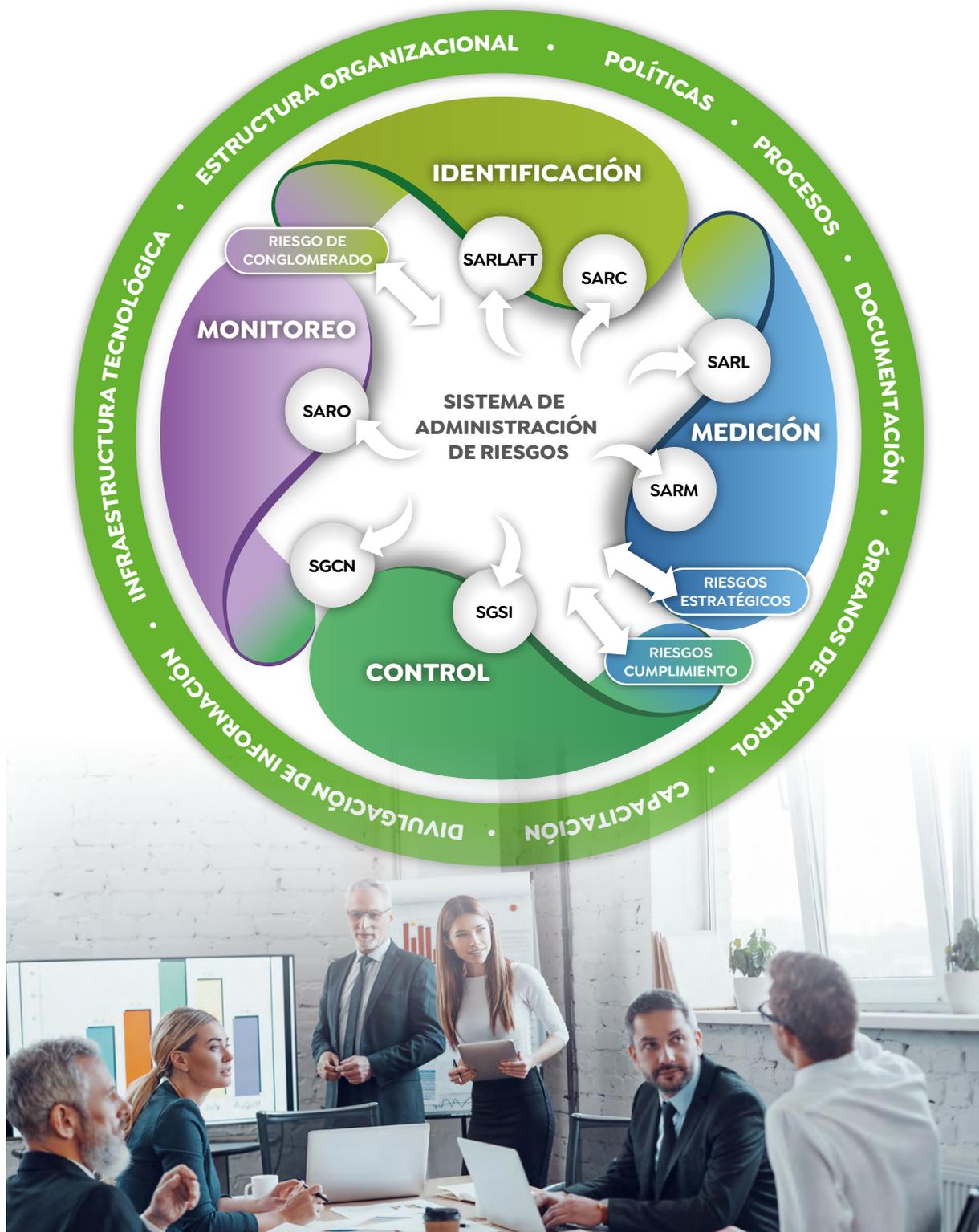
Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos, continuamos implementando políticas y controles que nos permiten minimizar los posibles riesgos en las operaciones financieras, respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor

seguridad y confianza para nuestros grupos de interés. En el año 2022 continuamos fortaleciendo el Sistema de Gestión Integral y el Sistema de Gestión de Riesgo, los cuales nos permiten identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, de conglomerado, cumplimiento y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio. Es así como la gestión integral de riesgos se ha incorporado en todas las iniciativas, proyectos, productos, servicios, procesos y decisiones que la organización emprende, siempre guardando relación con los objetivos estratégicos.

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



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



RIESGOS ESTRATÉGICOS

En Bancoomeva gestionamos los riesgos estratégicos con el fin de mitigar aquellas situaciones de impacto actual o prospectivo, que impidan formular e implementar apropiadamente la estrategia, los planes de negocio, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios, económico o tecnológico, y que podrían afectar la situación financiera, reputacional y la sostenibilidad del Banco, particularmente en el año 2022 considerando los impactos de la finalización de la pandemia por covid-19 y sus efectos en el comportamiento del mercado en general.

La metodología de valoración de riesgos estratégicos se encuentra alineada con la definida por el Banco para los sistemas de administración de riesgos, así como con los lineamientos corporativos de Coomeva en esta materia. La matriz y el 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 las directrices corporativas de Coomeva sobre el particular, realizando actualización periódica de la matriz y mapa de riesgos, considerando las recomendaciones y lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia y el relacionamiento del Banco con



Coomeva y sus empresas, gestionando las acciones de tratamiento en caso de que un riesgo se ubique 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. En 2022 se continuó con el reporte mensual de los indicadores de la Declaración de Apetito al Riesgo, DAR, al conglomerado financiero.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, SARC

La gestión del riesgo de crédito del Banco se ejecutó de conformidad con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, los cuales se encuentran ajustados conforme a la normatividad vigente, en especial la procedente de la vigilancia y regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia. Durante 2022 la administración del riesgo de crédito tuvo un foco especial en la aplicación de las instrucciones y normas emitidas con el fin de seguir atendiendo a los diversos deudores mediante alivios financieros, así como mantener un monitoreo continuo sobre los diferentes efectos generados durante el año a causa de la emergencia económica, los conflictos sociales y el cambio de gobierno ocurrido en el país. Esto con el fin de asegurar la adecuada gestión, revelación y cobertura de los riesgos financieros.



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

Así, en medio de un año de recuperación por la pandemia, con incertidumbre sobre la economía mundial y del país, y con grandes afectaciones

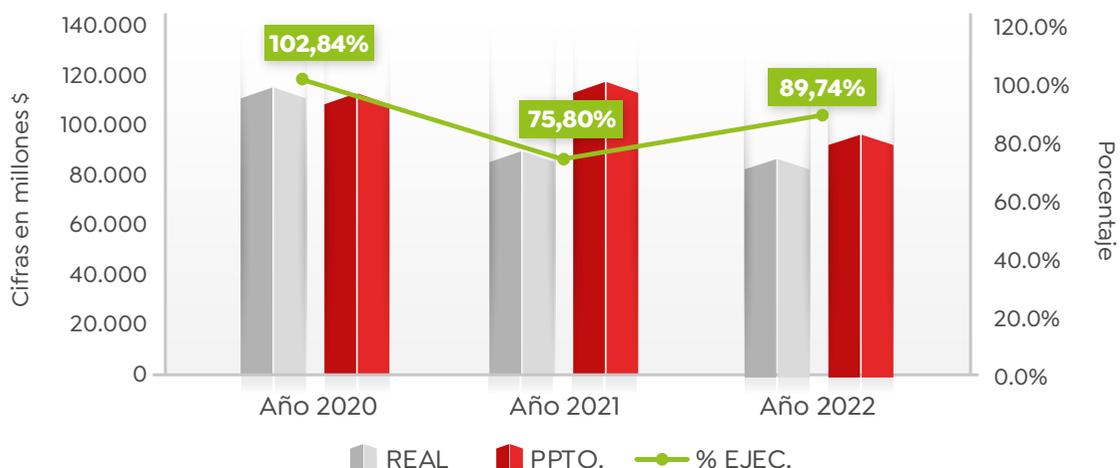
sociales, los esfuerzos se enfocaron en atender las diversas situaciones que pudieron afectar el portafolio de créditos, procurando a través de diferentes apoyos ofrecer alivios a los clientes que así lo requirieron, al tiempo que se efectuaron los respectivos ajustes a las políticas de crédito y recuperación de cartera.

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

Al cierre de diciembre de 2022, el Índice de Cartera Vencida del Banco alcanzó un 4,84%, con un decrecimiento de 24 puntos básicos frente al registrado el año anterior. Es relevante resaltar la importante gestión en materia de Riesgo de Crédito, en conjunto con el área de Recuperación de Cartera, en la atención de los casos de alivio y apoyo a clientes, así como en las acciones de recuperación en diferentes franjas de mora para lograr el nivel alcanzado y el permanente seguimiento al portafolio para detectar afectaciones tempranas.

El gasto de provisión de cartera de crédito para el 2022 fue de \$87.650 millones, frente a un monto presupuestal esperado de \$97.666 millones, generando un gasto menor de \$10.016 millones, y que corresponde a una

GASTO NETO - PROVISIONES DE CARTERA



ejecución presupuestal del 89,7%. Frente a la ejecución de 2021, este valor representó un menor gasto por \$2.911 millones.

Durante el año 2022, las provisiones por rodamiento tuvieron una exigencia de \$41.344 millones, representando un 47,16% del gasto total incurrido; mientras que la colocación consumió \$46.307 millones, correspondiente al 52,83% del gasto total. Es importante mencionar que, en referencia a la Circular Externa 022 de 2022, por medio de la cual se “Imparten instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo” por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, se efectuaron los análisis prospectivos respecto de la necesidad de constituir, al cierre del año 2022, Provisiones Generales Adicionales (PGA) en la cartera de consumo que permitan cubrir adecuadamente el potencial riesgo de incumplimiento de los deudores.

En virtud de lo anterior, Bancoomeva consideró prudente realizar una provisión adicional general, que contemple dos aspectos: por un lado, una provisión general adicional por incremento en niveles de incumplimiento, y por otro lado, una provisión general adicional por potencial uso de los cupos – Tarjetas de Crédito y Cupo Activo-.

Conforme a los análisis realizados, el monto de la Provisión General Adicional fue de \$2.299 millones, la cual quedó constituida al cierre de 2022.

Al incluir las provisiones generales de la cartera de consumo, el gasto acumulado asciende a \$89.949 millones. Incluido este gasto, aún se obtiene una menor ejecución respecto al presupuesto del año por \$7.717 millones.

Por su parte, el cubrimiento de provisiones sobre la cartera vencida se mantuvo por encima del 100%, alcanzando el 123,19% al cierre de diciembre de 2022.

Durante 2022 se fortaleció el área de Recuperación Cartera a nivel de procesos y estrategias, reforzando los canales de contacto y la gestión digital (BOT WhatsApp, botón acuerdo de pago e interacción con clic to call, entre otros). Adicionalmente, como parte del mejoramiento continuo, se implementó la fase II de mejoras al aplicativo de recuperación de cartera. Las estrategias del área de Recuperación de Cartera se focalizaron en el análisis y preofrecimiento 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 ello contamos con herramientas como acuerdos de pagos, cambio de corte de facturación, ampliaciones de plazos, rediferidos, consolidación de deudas “modificaciones”, periodos de gracia, Credimutual, auxilios de los fondos mutuales de la Cooperativa, anticipos de Perseverancia, cruces de seguros, así como el otorgamiento de condonaciones.

Respecto a la recuperación de cartera castigada, se logró un recaudo de \$26.309 millones, superando el presupuesto del año en \$3.415 millones y lo recaudado durante 2021, cifra que se ubicó en \$25.078 millones.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE MERCADO, SARM

Bancoomeva mantiene un perfil conservador respecto del riesgo de mercado, enfocado en la administración de un portafolio de inversiones cuya exposición, al cierre de 2022, terminó con \$4.871 millones, lo que corresponde al 1,08% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada en una adecuada colocación y aseguramiento de los recursos del Banco invertidos en el mercado de capitales, de manera que se logre una combinación adecuada de rentabilidad y riesgo, a través de posiciones y operaciones que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio técnico de la entidad.

La administración del Riesgo de Mercado complementó la estrategia de inversión del Banco y contribuyó a la generación de \$26.237 millones de utilidad por valoración de inversiones y unos ingresos totales equivalentes al 6,41% del ingreso del Banco correspondientes al área de Tesorería, para el cierre de 2022.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ, SARL

El indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLm, que corresponde al modelo estándar definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del año para la banda de 30 días de 156,3%, valor superior al mínimo normativo exigido, con lo cual el Banco asegura sus niveles de liquidez suficientes para atender la operación.



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

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

Durante el 2022, el Banco mantuvo una gestión del riesgo de liquidez acorde con las exigencias del mercado, considerando:

- Refuerzo del monitoreo no solo de la liquidez sino también de las variables que la afectan, de acuerdo con la dinámica de la intermediación financiera. Seguimiento diario a los saldos de activos líquidos, colocación, prepagos, recaudos de cartera y crecimiento de captaciones.
- Actualización permanente de proyecciones de indicadores que permiten obtener un panorama, con cierto grado de certeza, 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 enviados a los comités de apoyo y Junta Directiva.
- Seguimiento semanal a la proyección del flujo de caja en el Comité de Tesorería.
- Ajustes al plan de contingencia de liquidez, con el objetivo de establecer una mayor cantidad de opciones de fondeo y permitir una mayor dinámica en la recuperación del saldo de activos líquidos.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL, SARO

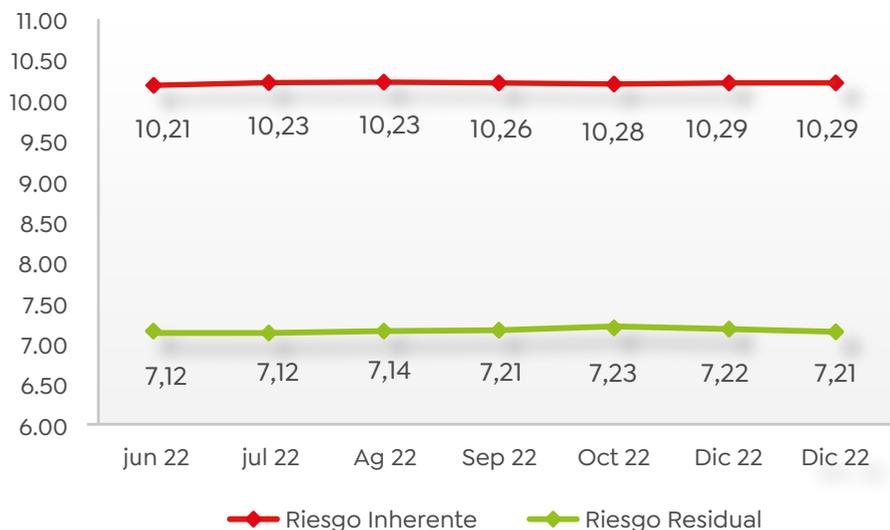
En 2022 el Sistema de Administración del Riesgo Operacional continuó con sus actividades de monitoreo de riesgos para todos los procesos que componen la cadena de valor del Banco, con el fin de detectar oportunamente situaciones que puedan comprometer el normal curso de sus operaciones, y también con la adopción de medidas preventivas, detectivas y correctivas para mantener controlados los niveles de exposición al riesgo.

Se adelantó 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, especialmente en la identificación de riesgos para la implementación del nuevo Core del negocio, y se gestionaron los eventos de riesgo operacional que se materializaron, para minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto. Como resultado de la gestión de los eventos de riesgo operacional, en 2022 se logró la disminución del 81% de las pérdidas derivadas por estos eventos en comparación con 2021.

Este año se concluyó la migración de la data de eventos de riesgos faltante en el sistema Open Pages. Se definió el proceso de implementación del Bot para la lectura automática de eventos de riesgo operacional y el cargue automático de los eventos tipo B en el aplicativo Open Pages.

Al corte del 31 de diciembre de 2022, en el Sistema de Administración de Riesgo Operacional se identificaron 992 riesgos y sus líneas de tendencia presentaron un comportamiento estable. El nivel de riesgo inherente se ubicó en 10.29 (Moderado) y el residual en 7.21 (Moderado).

EVOLUCIÓN DEL PERFIL DE RIESGO OPERACIONAL



Este comportamiento obedece principalmente al crecimiento en el número de riesgos operacionales identificados, producto de las pruebas de recorrido a todos los procesos de la cadena de valor de Bancoomeva.

Dentro del Plan de Continuidad de Negocio, el sábado 26 de noviembre de 2022 se realizó la prueba DRP (Disaster Recovery Plan) o la prueba de recuperación de desastres tecnológicos. El objetivo de esta prueba es conectar todos los aplicativos críticos del Banco al Centro de Datos Alterno y trabajar toda la jornada desde el ambiente de contingencia. Esta prueba contó con la participación de 76 oficinas a nivel nacional y el apoyo de las áreas de Garantías, Recuperación de Cartera y Operaciones a nivel regional, y las áreas de Tecnología, Operaciones, Otorgamiento, Riesgos y Auditoría en la Dirección Nacional. En total participaron 484 colaboradores de Bancoomeva y 31 colaboradores de proveedores esenciales. Los resultados de la prueba fueron considerados exitosos para los aplicativos Core y los canales virtuales de Bancoomeva.



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

Bancoomeva, a través de la Unidad de Cumplimiento SARLAFT, mantiene las actividades tendientes al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, LA/FT, con un enfoque basado en riesgo, el cual permite identificarlos, medirlos, controlarlos y monitorearlos oportunamente, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 102 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Capítulo IV, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI.

El programa de cumplimiento SARLAFT es evaluado periódicamente por los entes de control internos y externos como la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal. Respecto del supervisor, cabe resaltar que en 2022 los procesos ordinarios de supervisión extra situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, derivaron en diferentes requerimientos, los cuales fueron atendidos por Bancoomeva de forma oportuna y cumpliendo los planes de acción sugeridos. Todo lo anterior fue comunicado de forma oportuna a la Junta Directiva del Banco.

La aplicación del programa de cumplimiento del SARLAFT en 2022 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, Bancoomeva continúa ejecutando y cumpliendo con el SARLAFT mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la gestión desarrollada, cumplimiento de reportes a entes externos, evolución individual y consolidada del riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos de control, teniendo en cuenta el monitoreo de clientes, el análisis de operaciones inusuales, las señales de alerta, la razonabilidad de las operaciones y ejecutando las instrucciones impartidas por la Junta Directiva sobre temas puntuales, permitiendo contar con un sistema controlado y maduro frente a las operaciones del Banco y sus grupos de interés.

Para este año, la Unidad de Cumplimiento SARLAFT terminó la estabilización de nuevas herramientas tecnológicas importantes adquiridas en periodos anteriores, entre los cuales están BM Open Pages GRC, para la administración de las etapas del riesgo; Inspektor, para el manejo de las listas restrictivas; IBM SPSS Modeler (Modelamiento de Datos – DATA Mining), para la aplicación de la metodología de Segmentación de Factores de Riesgo y ACRM Monitor, para el desarrollo del modelo de alertamiento del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, LA/FT.

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

Finalmente, es importante destacar que 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), habiendo realizado los reportes respectivos en tiempo y forma durante el 2022. Para la optimización de dichos reportes, Bancoomeva adquirió a finales del año una nueva herramienta denominada CRS/FATCA One, con la cual se pretende optimizar, en periodos futuros, la administración y la generación de estos reportes de dicha normativa internacional.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CONDUCTA

Durante el 2022 se continuó fortaleciendo la Gestión de Cumplimiento y Conducta en el Banco, con la adopción de la normatividad aplicable y las mejores prácticas en la materia.

Con el fin de lograr el objetivo de “monitorear y controlar el Riesgo de Cumplimiento y de Conducta sobre las normas, las regulaciones, los estándares de autorregulación internas y externas, el Código 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 el cumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero”, se han aplicado 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 / Compliance, se ha llevado a cabo la identificación, valoración, control, tratamiento y monitoreo del mismo, realizando las pruebas a los controles; así como la identificación, registro y tratamiento de eventos; el monitoreo de indicadores KRÍ's que alertan sobre la posible materialización de riesgos y la generación de informes para las instancias pertinentes, utilizando para tal efecto, las metodologías definidas en el Banco, que están alineadas con las metodologías corporativas de gestión del riesgo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Lo anterior permitió que durante el 2022 la evolución del riesgo permaneciera estable, manteniendo el riesgo residual en zonas toleradas por el Banco. Así mismo, se trabajó en reforzar la cultura de cumplimiento en los colaboradores, apalancando este proceso mediante visitas 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 de Colombia y en la implementación de nueva normatividad, la determinación del cumplimiento de las normas vigentes, definidas en el plan de trabajo del año, la ejecución de controles que eviten la materialización de eventos. Todo esto fue reportado a las instancias

pertinentes del Gobierno Corporativo a través de informes que permitieron comunicar la gestión de la Función de Cumplimiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, SGSI

Se destaca el resultado positivo de la auditoría de seguimiento del SGSI por parte de la firma Bureau Veritas, la cual permitió al Banco mantener y fortalecer los controles de seguridad. Esto se vio reflejado en el mantenimiento y mejora de la gestión que se desarrolla en torno al gobierno de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información en el Banco, logrando mantener la totalidad de los riesgos en zonas tolerables. De la misma manera se cumplió con los diferentes marcos regulatorios y requerimientos solicitados por las áreas de supervisión y control.

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

Con la colaboración del CSIRT Financiero, liderado por Asobancaria, durante el 2022 se recibió de manera oportuna información relevante sobre amenazas identificadas en el ciberespacio enfocadas hacia las entidades que hacen parte del sector financiero.

Cabe destacar que en 2022 se incrementó el número de amenazas en un 330,27% respecto del año 2021, las cuales fueron detectadas y contenidas por los dispositivos de seguridad en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

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

Con base en el contexto de operación del Banco durante el año 2022, se mantienen las siguientes acciones:

- Gestión oportuna del 100% de los eventos e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Implementación de servicio orientado a fortalecer las políticas enfocadas a prevenir la fuga de información sensible.
- Fortalecimiento de los mecanismos de autenticación remota a través de VPN.

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

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC

Continuamos con el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, fortaleciendo los procesos a nivel nacional. Durante el 2022 tuvimos la visita de seguimiento por parte del ente certificador Bureau Veritas Certification, BVQi y a partir de ella se adoptaron todas las recomendaciones para el Sistema de Gestión de Calidad. Es importante resaltar que Bancoomeva se encuentra certificado en la norma ISO 9000 desde el 2004 y actualizó su certificación a la versión 2015 desde el año 2014.



En el Banco seguimos cumpliendo con nuestro compromiso de mejoramiento continuo, apoyándonos en herramientas Lean que trabajamos con todos los colaboradores a nivel nacional, apoyados desde el área de Arquitectura Empresarial. Adicionalmente, en el 2022 se realizaron capacitaciones a los colaboradores de Bancoomeva en las metodologías de mejoramiento LEAN, lo que nos permitirá generar más valor en nuestros procesos de una manera más ágil y eficiente y herramientas Scrum.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO, SCI

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

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

Durante el 2022 el Comité de Auditoría sesionó cada dos meses supervisando la función de la auditoría interna. A partir del 2021 el Comité aprobó la utilización del aplicativo Highbond que permitió documentar el 100% de las revisiones en dicha herramienta, contribuyendo así al “cero papel”. Este Comité también desempeñó las funciones del Comité de Gobierno Corporativo, cumpliendo con su objetivo de acompañar a la Junta Directiva en sus funciones de supervisión del Sistema de Control Interno, como también las medidas de gobierno corporativo adoptadas por el Banco.

Durante el 2022 el Comité Delegado de Riesgos continuó con la supervisión de la función del Sistema de Gestión de Cumplimiento, el cual tiene como objetivo gestionar los riesgos de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o pérdida

de reputación, que se pueden sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización y códigos de conducta aplicables a nuestras actividades. Todo lo anterior con el propósito de fortalecer el Sistema Integral de Gestión de Riesgo y alineados con el Sistema de Gestión Integral del Banco.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

En el Banco, nuestros asociados y demás clientes cuentan con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, el cual contiene las políticas, procedimientos, documentación, estructura, infraestructura, educación y mecanismos de información adoptados por la entidad financiera para procurar la debida protección de los consumidores financieros, garantizando así el cumplimiento de la Ley 1328 del 2009. Todo ello con el propósito de consolidar un trato justo, debida diligencia, suministro de información, fortalecer los procedimientos de PQRS y propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero.

Durante el 2022 avanzamos en las estrategias y acciones para continuar robusteciendo y fortaleciendo nuestro sistema SAC a partir de sus etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que pudieron incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Así mismo, se alineó con el direccionamiento estratégico y los planes de la organización, junto con la inclusión o actualización de cada normatividad promulgada que impacta al consumidor financiero. Destacamos como acciones relevantes:

- Actualización documental permanente – Manual SAC y documentos relacionados – según las necesidades de la organización y nuestros consumidores financieros.
- Se garantizó el plan de capacitación del SAC a nuestros colaboradores. Se llevó a cabo un refuerzo en temas relevantes a través de la campaña “Únete a una nueva forma de entender el SAC” y adicionalmente, se lanzó una trivía para



colaboradores y reconocer sus conocimientos en el SAC.

- Análisis de los riesgos del proceso de Gestión de Servicio, sus causas generadoras y los controles implementados, otorgando la calificación de riesgo inherente de los riesgos y el resultado del riesgo residual, una vez implementados los controles.
- Consolidación y estabilización de los objetivos operacionales, acorde con el monitoreo y seguimiento continuo de las PQRS.
- Continuidad del proceso de monitoreo del SAC a través del seguimiento de la información de la página web, de acuerdo con el cronograma establecido, con especial énfasis en los productos, canales, servicios, reglamentos, manuales y demás información relevante, así como la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero y el tema de accesibilidad e inclusión.
- Análisis de las mejoras y lanzamiento de diferentes productos y servicios buscando el cumplimiento de la debida diligencia y el respeto por los derechos de los consumidores financieros y participación en la revisión de las diferentes circulares normativas, aportando desde el punto de vista del SAC.
- Diseño conjunto con las áreas del Banco, de acciones correctivas que permitan mejorar la experiencia de los consumidores financieros.
- Revisión permanente de las normas y proyectos que pueden afectar al consumidor financiero y definición de planes de acción para la implementación de las mismas. Se destaca el avance en los planes de acción para cumplir con la Circular Externa 013 de 2022 relacionada con la consolidación del Defensor del Consumidor Financiero, la Circular

Externa 023 relacionada con la implementación del aplicativo SmartSupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). También se avanza en el plan de acción para la ejecución e implementación del riesgo de conducta, referido en el Marco Integral de Supervisión.

- Atención adecuada a los planes de acción relacionados con las auditorías realizadas al SAC por los equipos de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, garantizando su implementación y aplicación, impactando de manera positiva a nuestros consumidores financieros.
- Seguimientos trimestrales con la Defensoría del Consumidor e implementación de los planes de acción a partir de las recomendaciones y sugerencias emitidas en los informes de gestión.
- Avance del plan de acción acorde con las recomendaciones presentadas en el informe de la firma externa Garrigues Colombia, el cual tiene como propósito mejorar en aspectos que permitan continuar robusteciendo el funcionamiento y desempeño del SAC, de cara a nuestros consumidores financieros.
- Avance en el desarrollo de los planes de acción con las áreas relacionadas con las causas más repetitivas de PQRS. Así mismo, implementación de manera integral de lo referido en las Circulares Externas 023 y 055 de 2021 y las Circulares Externas 041 y 054 de 2022 que imparten instrucciones relacionadas con el desarrollo tecnológico Smartsupervisión, adoptando una nueva estructura para el proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas.

3.2

COMPROMISO: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE





3.2 COMPROMISO: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

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

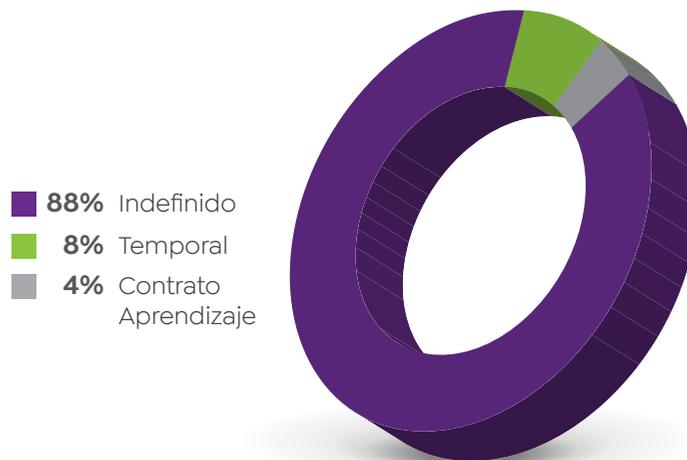
Al cierre del 2022 Bancoomeva contó con 1.387 empleados, de los cuales 1.224 tenían contrato indefinido, 57 estaban vinculados con contrato de aprendizaje y 106 con vinculación por agencia temporal.

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

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

Distribución contratos por tipo de contrato y género:

Tipo de Contrato	Género	No. de Empleados
Contrato de Aprendizaje (SENA y Estudiante en Práctica)	Femenino	39
	Masculino	18
Contrato Indefinido	Femenino	801
	Masculino	423
Contrato por Temporal	Femenino	73
	Masculino	33
Total general		1.387



Distribución Contratos por Regional y Género:

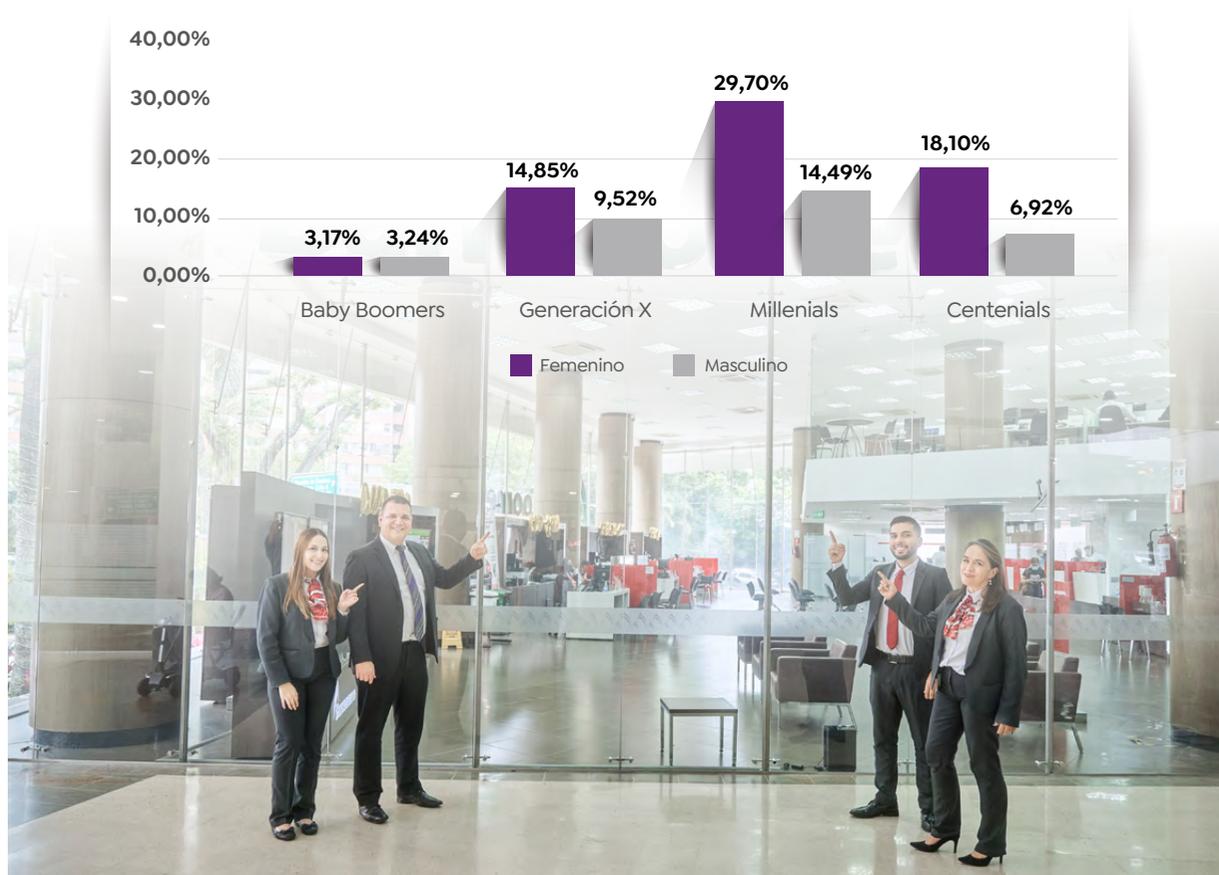
Regional	Femenino	Masculino	Total
Caribe	91	43	134
Bogotá	142	72	214
Dirección Nacional	315	199	514
Eje Cafetero	57	23	80
Medellín	146	45	191
Palmira	22	10	32
Cali	140	82	222
Total	913	474	1.387

G4-10

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

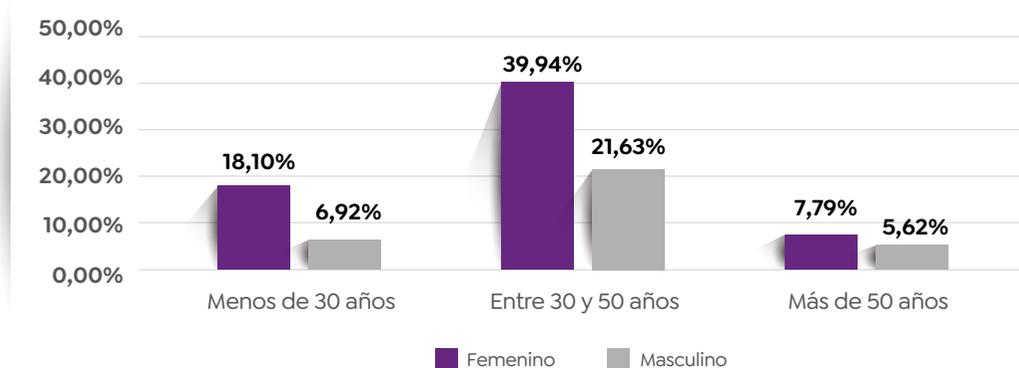
De los 1.387 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva y con contrato temporal, el 6,4% pertenece a la Generación Baby Boomers, el 24,4% a la Generación X, el 44,2% a los Millenials y el 25,0% a los Centennials, y se distribuyen por género así:

DISTRIBUCIÓN COLABORADORES POR GENERACIÓN 2022



De los 1.387 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva y con contrato temporal, el 25,02% de los colaboradores tiene menos de 30 años, el 61,57% está entre los 30 y 50 años y el 13,41% tiene más de 50 años. A continuación se relaciona la distribución por género de estos grupos de edad:

DISTRIBUCIÓN COLABORADORES POR EDAD 2022



Rango Edad	F	M	Total
Menos de 30 años	251	96	347
Entre 30 y 50 años	554	300	854
Más de 50 años	108	78	186
Total	913	474	1.387

Edad promedio 2022: 37

Rango Antigüedad	N° Empleados
Menor a 1 año	412
Entre 1 y 5 años	415
Entre 5 y 10 años	212
Entre 10 y 15 años	147
Mayor 15 años	201
Total	1.387

Promedio antigüedad 2022: 7



ASUNTO 3.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO

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

En el 2022, en el área de Gestión Humana de Bancoomeva se continuó fortaleciendo la oferta de valor **“Crecemos contigo”**, para todos los colaboradores, en cada uno de sus cuatro pilares: Comprometidos con tu felicidad, Promovemos tus oportunidades, Impulsamos tu liderazgo y Multiplicamos tu orgullo, enfocándonos en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y en garantizar su salud y bienestar.



Dentro de la oferta de valor, los planes y programas que ofrecemos a nuestros podemos mencionar:

- Programa de inducción y entrenamiento
- Plan de formación de áreas
- Plan de Desarrollo Individual
- Escuelas de desarrollo
- Subsidios educativos
- Encargaturas y movilidad interna
- Participación en proyectos interdisciplinarios
- Altos Potenciales
- Gestión del Desempeño
- Gestión del Conocimiento

INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

Con entusiasmo y orgullo, cada mes, de manera sincrónica, damos una calurosa bienvenida a nuevos colaboradores que le apuestan a las empresas del sector financiero del Grupo Coomeva para hacer realidad sus metas laborales y personales. Al cierre del año, 359 colaboradores de todo el país participaron en la inducción del sector financiero, conociendo nuestra cultura Coomeva, nuestra oferta de valor de la organización y los retos de la organización.

INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

Regional	Ingresos	Colaboradores con inducción y entrenamiento
Bogotá - Centro Oriente	78	78
Cali - Suroccidente	49	49
Caribe	47	47
Dirección Nacional	86	86
Eje Cafetero	29	29
Medellín - Noroccidente	63	63
Palmira	7	7
Total	359	359

PLAN DE FORMACIÓN

A través del plan de formación buscamos desarrollar y fortalecer conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores, las cuales les permitan 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 2022 formamos a 1.059 colaboradores, alcanzando el 97% de la ejecución del plan de formación anual por área, con 32.583 horas hombre. Las formaciones se desarrollaron alrededor de temas de carácter técnico, así como en torno a las competencias que contribuyeron a mejorar los resultados de las áreas.

Durante este periodo se invirtieron \$497.837.019 para el desarrollo integral y la adecuada capacitación de nuestros colaboradores. Para mantener actualizado el conocimiento de los equipos, continuamos con el uso de la plataforma UBITS, que nos presenta cursos cortos y actualizados a la dinámica del mercado.



En convenio con el Sena y la Universidad CESA de Bogotá desarrollamos un curso de 40 horas para 103 colaboradores de Bancoomeva llamado "Gestión de la innovación empresarial basada en los retos, paradigmas y oportunidades del contexto y la realidad

actual", con el fin apoyar el crecimiento del talento humano para conducir su quehacer profesional con conocimiento, independencia y responsabilidad, y así aumentar su rendimiento productivo y la competitividad de la organización.

G4 LA 9 - G4 LA 910

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

Género	Horas hombre	Promedio horas de formación por colaborador
Mujeres	21.419	168
Hombres	11.164	89



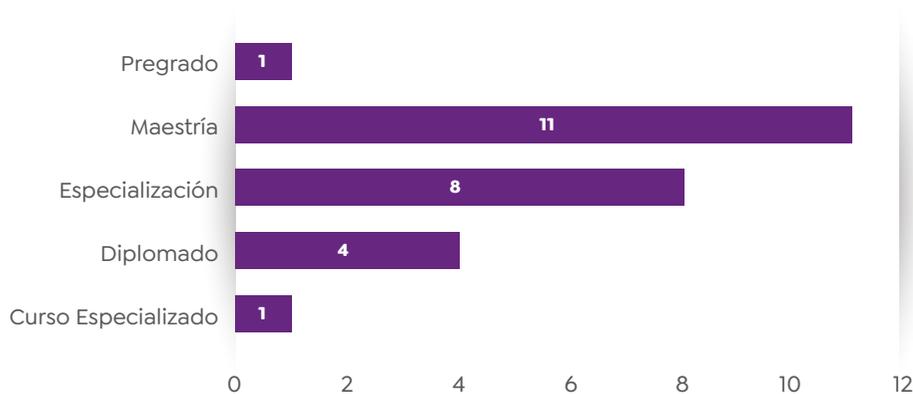
En el 2022 invertimos en desarrollo cerca de \$500 millones en programas de impacto, buscando contribuir a los objetivos estratégicos de nuestro Banco, donde 1.059 participantes se vieron beneficiados, con un promedio de 257 horas/ hombre.

SUBSIDIOS EDUCATIVOS

En 2022 otorgamos 26 auxilios educativos en todo el país, como un reconocimiento al buen desempeño y contribución a los resultados de la organización.

**Inversión:
\$74.158.653**

SUBSIDIOS EDUCATIVOS



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

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

G4-LA11



EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL

Género	Evaluaciones finalizadas
Femenino	752
Masculino	441
Total general	1.193



PROGRAMA ALTOS POTENCIALES

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

- Atraer, motivar y retener
- Focalizar recursos
- Lograr resultados y generación de valor

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

La identificación de colaboradores que hacen parte de este programa se basa en la medición de cuatro factores de crecimiento que 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. La cohorte vigente es la tercera, la cual fue seleccionada en julio de 2021 y esta es su distribución a nivel nacional:

DISTRIBUCIÓN PARTICIPANTES PROGRAMA ALTOS POTENCIALES



En 2022 la innovación fue protagonista. A nivel nacional los 30 altos potenciales, en su plan de desarrollo recibieron formaciones de alto nivel en metodologías para fortalecer y desarrollar capacidades para hacer las cosas de manera diferente. Adicionalmente, por primera vez en el desarrollo del programa, tuvieron la oportunidad de recibir acompañamiento individual de un coach personal.

ASUNTO 3.2.2. GESTIÓN DEL LIDERAZGO

Trabajamos continuamente en afianzar los procesos de liderazgo, los cuales se desarrollan a través del modelo de liderazgo colectivo denominado “Líder Coomeva” y de las mejores prácticas de gerencia. Se espera que los atributos del modelo sean ajustados para la vigencia 2023- 2026 y se alineen con el desarrollo de una cultura de resultados, innovadora, que facilite la cercanía con nuestros asociados, clientes y usuarios, permitiéndonos anticiparnos a sus necesidades para cumplir nuestra promesa de valor que es “facilitarles la vida”.

De acuerdo con el pilar Impulsamos tu liderazgo, los miembros del Comité Ejecutivo del Banco participaron del seminario "Conversemos" que se lleva a cabo cada mes, con el fin de mantenerse actualizados en materia económica. Así mismo renovaron su conocimiento cooperativo a través de la formación de identidad cooperativa que dispuso la Gerencia de Educación y Democracia de Coomeva, y participaron de sesiones de direccionamiento estratégico para la definición de la Estrategia 2023.



ASUNTO 3.2.3. GESTIÓN DE LA CULTURA

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

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



Mencionamos a continuación las iniciativas trabajadas por cada uno de los pilares de la gestión de cultura: Servicio, Logro, Talento, Valores e Innovación.

En el pilar **Servicio**, con el objetivo de impactar positivamente los resultados de Bancoomeva a partir de la mejora en el servicio por todos los canales, brindando una experiencia diferencial para clientes, asociados y colaboradores del Banco, se trabajó en la ejecución del programa corporativo Gerentes al Frente que buscó generar empatía y sensibilización en los líderes, a través de la vivencia del servicio en los diferentes canales (telefónico, PQR's y oficinas), así como identificar acciones de mejora para optimizar los procesos comerciales y de servicio de cara al asociado, cliente y usuario. A nivel nacional, vinculamos a 65 líderes de la gerencia media en este programa.



GERENTES AL FRENTE

En el pilar **Logro**, en el 2022 analizamos y ajustamos el modelo de comisiones de la fuerza comercial, para hacerlo mucho más competitivo y retador, y realizamos cambios en la estructura organizacional (denominaciones de cargo y líneas de reporte) para alinearla con la estrategia. Se realizó el lanzamiento de la campaña “Plan 100 días” con el objetivo de movilizar los resultados generales para el cierre del año 2022, con lo cual se incrementó en 60% el número de colaboradores que ingresaron a comisionar mensualmente.

Por otro lado, con el fin de participar de manera activa en la reactivación económica y social del país, promover una mayor interacción y trabajo colaborativo, ofrecer un servicio más cercano a nuestros clientes y asociados, y apalancar los procesos de productividad para alcanzar los resultados de la organización, en el 2022 se adoptó el plan retorno de trabajo a las oficinas, con las siguientes modalidades: modalidad presencial, modalidad trabajo híbrido, con 4 días en oficina y uno en casa, y la modalidad teletrabajo que se consolidó a partir del mes de agosto, para 76 personas.

En cuanto al pilar de **Talento**, con el fin de responder de manera ágil a las necesidades del negocio y de nuestros colaboradores, ofrecimos programas de alto nivel en el marco de la Escuela de Desarrollo



Comercial, impulsando el logro de las metas comerciales, laborales y personales en línea con los retos estratégicos de la organización. En los diferentes programas de formación participaron 621 colaboradores de la fuerza comercial, en los cuales se abordaron los siguientes temas:

-  Gestión comercial remota
-  Refuerzo en el Modelo de Gestión Comercial
-  Certificación en producto: Expertos en captar
-  Mente ilimitada: Productividad
-  Infocus: Manejo del tiempo
-  Entrenamiento en certificación del Modelo de Gestión Comercial
-  Identidad Cooperativa

En el pilar **Valores** trabajamos por movilizar el reconocimiento de aquellos colaboradores que son referentes de nuestra cultura, a través de la Plataforma Coonectados, la cual permite reconocer los logros, valores, atributos positivos y buenas prácticas por medio de insignias, fortaleciendo de esta forma el reconocimiento emocional.

Todos valoramos hoy más que nunca la importancia de Reconocer, que es sin duda un motor para generar conexión. Por eso, 20 colaboradores de nuestra fuerza comercial fueron reconocidos en el evento corporativo “Reconocemos 2022” que reunió a quienes, por su aporte a los resultados del negocio, merecieron una mención especial.

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

en el mercado. Para lograrlo, nos comprometimos con dotar de conocimiento y herramientas a nuestros colaboradores en temas de innovación aplicables a su gestión diaria. Le apuntamos a certificar a 24 colaboradores en Design Thinking, donde pudieron poner a prueba sus capacidades de ideación y prototipado; así mismo, formamos a otras 146 personas en diferentes temas como Scrum, herramientas colaborativas, ideación y criptomonedas.

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

ASUNTO 3.2.4 GESTIÓN DEL COMPROMISO

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

CONDICIONES LABORALES

El índice de rotación en 2022 mostró un comportamiento dentro de lo esperado, fijándose por debajo de la meta establecida del 2,5%. Dentro del Banco se trabaja en el desarrollo de oportunidades y estrategias para mejorar la retención y permanencia de nuestro(a) colaboradore(a)s, asegurando un indicador adecuado de rotación.



ROTACIÓN DE PERSONAL 2022												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	% PROM
1,24%	2,80%	2,06%	2,13%	2,01%	1,67%	1,75%	1,74%	1,99%	1,63%	1,86%	2,04%	1,91%

G4-LA1

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

Género	Regional	Ingresos
Femenino	Bogotá - Centro Oriente	38
	Cali - Suroccidente	16
	Caribe	32
	Dirección Nacional	38
	Eje Cafetero	17
	Medellín - Noroccidente	34
	Palmira	4
Total		179
Masculino	Bogotá - Centro Oriente	16
	Cali - Suroccidente	17
	Caribe	4
	Dirección Nacional	30
	Eje Cafetero	6
	Medellín - Noroccidente	13
Total		86



En 2022 se presentaron 330 ingresos, de los cuales el 64,8% corresponde a personal femenino y el 35,2% 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.

Para el período del informe se registraron 203 retiros voluntarios, de los cuales 64% corresponde al género femenino, mientras que el 36% corresponde al género masculino.

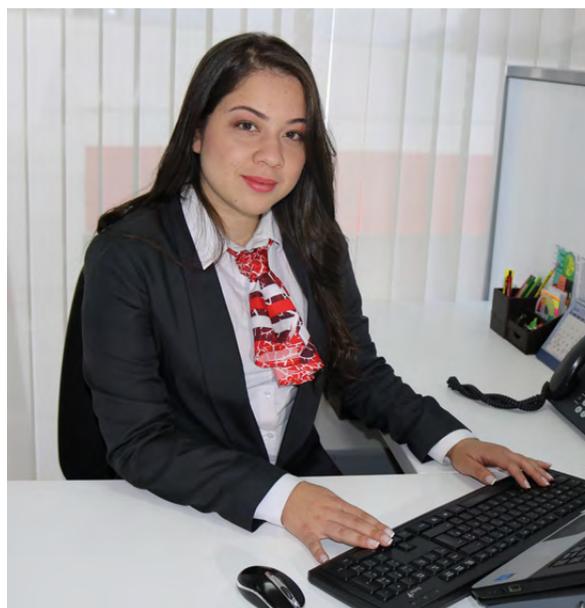
En el 2022 Bancoomeva generó oportunidades laborales para 89 aprendices y estudiantes en práctica.



BAN-21

Número de personas empleadas en condición de discapacidad

Bancoomeva, en el año 2022, no vinculó personas en condición de discapacidad.



COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Salario básico

En el 2022 el incremento base para los empleados fue de 4,28%, con un porcentaje adicional aprobado de acuerdo con el resultado de la evaluación del año 2021, con el fin de mantener el poder adquisitivo de los empleados. La escala de incrementos según la evaluación de desempeño se comportó así:

Concepto	Rango Salarial				
	0 a 2	2 a 4	4 a 6	6 a 8	>8
Deficiente	5,62%	5,00%	4,50%	4,00%	1,75%
Necesita Mejorar	5,62%	5,00%	4,50%	4,00%	1,75%
Adecuado	5,62%	5,00%	4,50%	4,00%	1,75%
Esperado	5,62%	5,00%	4,50%	4,00%	1,75%
Satisfactorio	6,00%	5,62%	5,25%	4,50%	2,25%

DIFERENCIAS SALARIALES POR GÉNERO

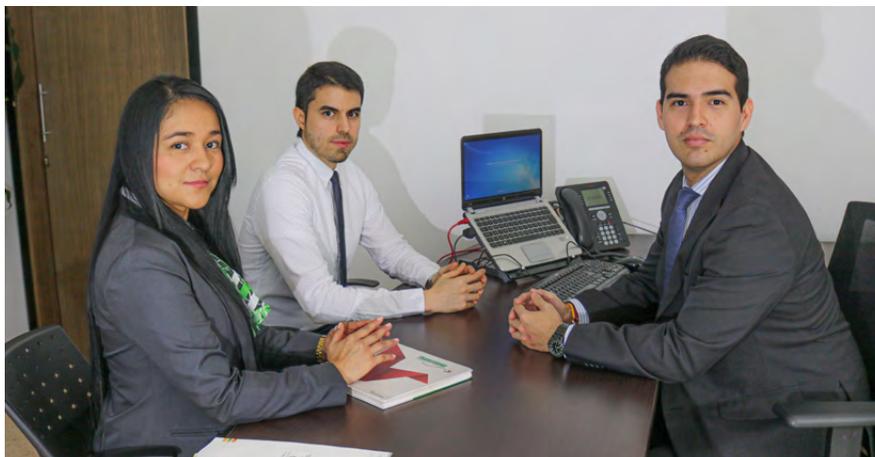
G4 LA13

Relación entre el salario de las mujeres respecto al de los hombres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

CATEGORÍA	2019	2020	2021	2022
	DIF SALARIAL	DIF SALARIAL	DIF SALARIAL	DIF SALARIAL
1. Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	0,94	1,02	1,02	1,07
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	0,7	0,95	1,05	0,80
3. Profesionales y analistas	0,94	0,98	1,06	0,93
4. Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	0,95	0,94	1,12	0,78
5. Aprendices Sena o estudiantes en práctica	1	1	1	1

G4-EC5

Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local



El salario inicial estándar para un empleado en el 2022 fue de \$ 1.000.000 lo cual representa un 0% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

Bonificación de productividad

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

Compensación flexible

Es un esquema alterno de pago que permite destinar un porcentaje del ingreso fijo hacia otros beneficios, escogiendo opciones de un portafolio de productos según sea la necesidad (auxilio de alimentación o gasolina, leasing, medicina prepagada, entre otros), lo



cual tiene un impacto positivo para la empresa como para el colaborador.

Modelo de Compensación Variable Estratégica por Resultados (individual)

Modelo de medición y seguimiento individual que premia y reconoce el desempeño sobresaliente en los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la estrategia definida, y que además asegura 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 de recuperación. Así mismo, para el área de Tesorería Front se reconoce el sobrecumplimiento del presupuesto.

BENEFICIOS EXTRALEGALES

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

Para el año 2022 Bancoomeva reconoció \$4.692.078.696 por beneficios extralegales, distribuidos así:

Producto	Valor (\$pesos)
Auxilio de Alimentación	102.577.572
Auxilio de Estudio Mensual	54.020.854
Auxilio de Estudio Ocasional	859.799.177
Auxilio de Transporte	29.344.448
Auxilio de Vivienda	30.046.505
Auxilio Visual	37.673.749
Bono Semestral	541.989.613
Club Los Andes	5.077.039
Cuota Asociatividad	20.012.256
Cuota Fondo de Empleados	4.088.093
Cupo Exclusivo Asociatividad	126.204.789
Cupo Exclusivo Club Los Andes	29.036.130
Cupo Exclusivo Ejecutivo Club Los Andes	311.925.501
Cupo Exclusivo PAC	238.988
Cupo Exclusivo Salud Integral	395.373.203
Días Adicionales de Descanso	90.500.526
Emergencias Médicas	45.435.508
Fondo de Inversión Avanzar Vista	62.212.430
Fondo de Inversión Colectiva Avanzar 365	5.745.494
Fondo de Inversión Colectiva Avanzar 90	15.547.788
IVA Salud	48.498.208
Plan Atención Complementaria	948.715
Plan de Ahorro Personal	18.620.017
Prima de Vacaciones	652.527.748
Salud Integrada	798.212.354
Salud Oral	47.990.152
Seguro de Accidentes Personales	90.060.250
Seguro de Vida Colaboradores/as	132.088.312
Seguro de Vida Cónyuge	1.050.690
Seguro de Vida Voluntario	1.028.039
Tarjeta de Alimentación	107.963.444
Tarjeta de Gasolina	26.241.104

Durante el año 2022 se beneficiaron 14 empleados a nivel nacional con auxilio de hijos especiales, lo que representó un valor de \$45.880.563.

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

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES



Uno de nuestros medios de comunicación más importantes es nuestro noticiero interno Nexo, el cual fue creado hace dos años para mantener informados a todos nuestros colaboradores a nivel nacional, sobre los acontecimientos, logros y noticias importantes de las áreas y regionales de Bancoomeva. Este noticiero se emite mensualmente en un evento virtual y además se envía por correo y se publica en nuestro Instagram interno.

Contamos con un Instagram interno para nuestros colaboradores, en el cual publicamos fotos de los diferentes eventos de nuestro Banco, campañas de



comunicación como Acción Natural para promover el cuidado ambiental, Ojo con el dato para incentivar la cultura del cuidado de los datos, y Corto, Efectivo y Asertivo para promover comunicación asertiva entre nuestros colaboradores.

Continuamos realizando en vivos a través de la plataforma Teams para compartir anuncios organizacionales y este año creamos dos nuevas estrategias: Comunicando ando, una iniciativa, bajo la metodología del voz a voz, en la que nuestra red de agentes de cambio a nivel nacional tiene la labor de transmitir a sus compañeros de área u oficina, información enviada en un boletín corto los días martes; y la iniciativa Caza Expertos la cual busca, por medio de preguntas espontáneas, validar si la información que se envía es la que llega a nuestros públicos de interés, con el objetivo de estar cada vez más cerca de nuestros colaboradores promoviendo nuestra cultura organizacional y excelente ambiente laboral.

POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

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

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

Derechos Humanos

Se garantiza que nuestras operaciones empresariales, tanto para nuestros empleados directos, personal de planta, como para el temporal y proveedores 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.

G4-HR12

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

Dentro de las medidas preventivas promovidas en el 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

Para el 2022 el Comité de Convivencia contó con representación en cada regional, 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 2022 se presentaron casos en dos regionales, donde se realizó el proceso correspondiente frente al análisis, conclusión, plan de acción, seguimiento y cierre de los casos, contribuyendo así al mejoramiento del ambiente laboral. Durante el año los miembros del Comité recibieron capacitación en las funciones y conocimiento de sus integrantes a nivel nacional, en Ley 1010 de 2006 -Modalidades de acoso laboral- y en resolución de conflictos. Se continuó con el fortalecimiento de los canales de comunicación.

Entre los principales compromisos que tienen los Comités de Convivencia Laboral están:

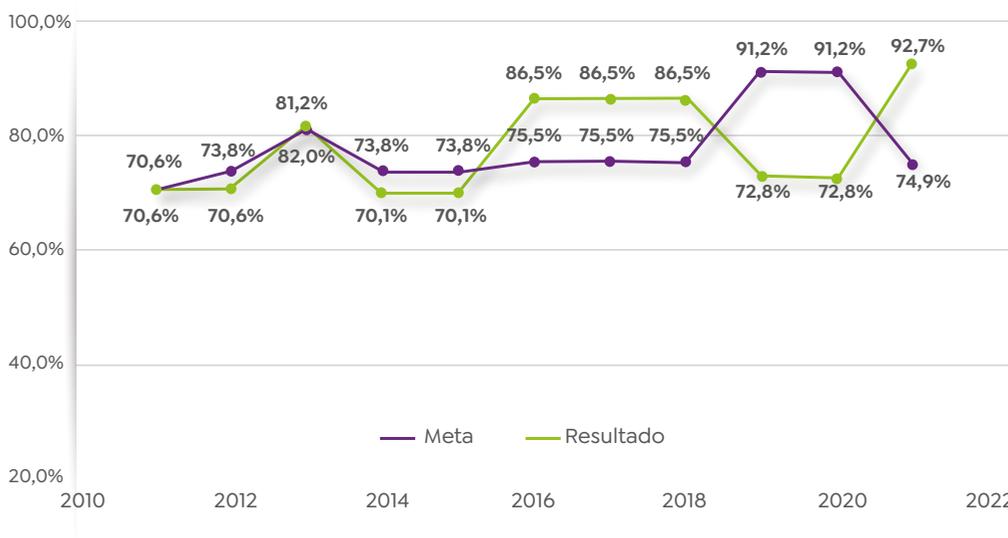
- Promover una cultura de convivencia positiva y ser embajadores del mensaje.
- Crear espacios de diálogo para promover compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Evaluar la vida laboral de la empresa.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos en los que se plantean situaciones que pudieren tipificar conducta de acoso laboral.
- Formular recomendaciones pertinentes para reconstruir y mantener la vida laboral óptima y conveniente.
- Diseñar estrategias de comunicación para los colaboradores en torno a los temas del Comité de Convivencia.

Calidad de Vida en el Trabajo

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



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



Ambiente Laboral

Nuestra última medición de ambiente laboral fue realizada en octubre de 2021 y para inicios de diciembre del mismo año recibimos los resultados de Great Place to Work, pasando de una valoración muy satisfactoria a muy sobresaliente con una ponderación de 92,7.

MEDICIÓN AMBIENTE LABORAL

El resultado de la medición nos reafirmó que la confianza se fortalece cuando los colaboradores perciben que sus líderes conducen el negocio de forma competente, incentivan, consideran y responden con interés a sus sugerencias e ideas y promueven el trato justo, independientemente de la condición socioeconómica. Durante el 2022 nos centramos en la implementación de buenas prácticas como la inversión en el desarrollo de nuestra gente, la orientación hacia el equilibrio de la vida personal y laboral, el buen manejo de las relaciones a través de la práctica de nuestros valores organizacionales y en desarrollar el orgullo por lo que hacemos y nuestra organización.

Seguridad y Salud en el Trabajo, SST

Desde el área responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el 2022 fue un año de transición, dados los cambios generados por la pandemia. En



esta vigencia trabajamos en todos los pilares del SG-SST: medicina laboral, ergonomía, higiene y seguridad y riesgo psicosocial; principalmente en este último, dada la situación que se venía presentando con las diferentes modalidades de trabajo debido inicialmente a la emergencia sanitaria y luego al retorno a la rutina laboral presencial. La intervención de dichos pilares tuvo el acompañamiento de los diferentes actores del Sistema: La Administradora de Riesgos Laborales (ARL), el servicio de USC y la gestión propia de la empresa a nivel nacional. Los diferentes pilares del Sistema sirvieron para continuar en nuestra labor de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; se dio uso de las diferentes TIC como: correo electrónico, WhatsApp y Teams para lograr intervenciones grupales, individuales a nivel nacional, al tiempo que se retomaron las intervenciones presenciales en la medida en que se iba retornando a las sedes.

Intervenciones colectivas frente al autocuidado

En estas intervenciones se logró que los colaboradores pudieran ver estos temas con una aplicación global y en los diferentes entornos en los que se desempeña.

MARCHA SEGURA

La mejor medida de prevención es observar y pensar antes de actuar. "Ser prudente no cuesta, pero la imprudencia cuesta la vida."

MEDIDAS PREVENTIVAS SON:

- Evitar suelos mojados, resbaladizo o con obstáculos que hagan resbalar.
- Caminar, no correr y evitar la prisa exagerada.
- Usar calzado adecuado, antideslizante y bien ajustado.
- Respetar los riesgos.
- Evitar trabajar por el costado cuando se usa la escalera.
- Trabajar sobre escaleras con cintas de color rojo.

EJEMPLOS

Condición insegura: Piso mojado.

Acto inseguro: Correr sobre el piso mojado.

Medida preventiva: Señalar piso mojado.

Condición insegura: Escalera en sustrato de una arboleda.

Acto inseguro: Correr al subir o bajar una arboleda.

Medida preventiva: Pasar como arboledante y bajarlo.

Muévete, come sano y vive fuerte

Ven y conoce tips saludables para ti y toda tu familia en la conferencia brindada por el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo y ARL Positiva.

¡No te lo pierdas hoy!

19 de mayo 2:00 p.m. **Únete AQUÍ**

**Aplica para la evaluación de desempeño 2022. *No aplica para colaboradores de la fuerza comercial del Grupo Coomeva.*

Crece tu felicidad, **CRECEMOS CONTIGO**

Grupo Coomeva

CUIDA TU CORAZÓN

Esta en tus manos!

CREANDO CONCIENCIA EN SALUD

Las Enfermedades Cardiovasculares representan una de las principales causas de muerte en Colombia. Por eso aprende cómo reducir el riesgo cardiovascular y metabólico.

Invitas: Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)

Crece tu felicidad, **CRECEMOS CONTIGO**

Coomeva

USO ADECUADO DE ELEMENTOS ERGONOMICOS

CREANDO CONCIENCIA EN SALUD

El uso de elementos ergonómicos como el teclado, mouse, monitor, apoyabrazos y silla son decisivos a la hora de prevenir lesiones a nivel laboral.

Invitas: Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo

Crece tu felicidad, **CRECEMOS CONTIGO**

Coomeva

TAMIZAJE BRIGADISTAS

Aplicar evaluaciones físicas a los brigadistas, con el propósito de identificar condiciones de riesgo que puedan afectar su desempeño ante, durante y después de una situación de emergencia.

¡brigadista!

Te invitamos a participar de estos tamizajes físicos que se realizarán en cada sede del GECC.

Invitas: Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo

¡Al cuidarte, nos cuidamos!

UN COMPROMISO DE TODOS

¿Qué aspectos influyen en tu percepción individual ante riesgos de seguridad? ¿Cómo contribuyes al cuidado de tu salud y de la de los demás? Comparte estos y más en este espacio preparado para ti.

Fecha: 19 Octubre

Horas: 2:00 p.m.

Lugar: Teams

Invitas: Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo

Crece tu felicidad, **CRECEMOS CONTIGO**

Coomeva

Socialización de los riesgos prioritarios

Conozcamos los Riesgos Ocupacionales de Bancoomeva

1. Riesgos prioritarios

- Condición de seguridad: lesiones
- Condición de seguridad: público
- Biorresistencia, postural (aguda y prolongada)
- Naturales: sismo
- biológico: virus
- Psicosocial: condiciones de la tarea

2. Así gestionamos nuestros riesgos

- Código de vestuario (restricción para altura y tipo de calzado), mantenimiento preventivo y/o correctivo a locaciones y áreas de trabajo.
- Asigna de emergencias y capacitación y/o entrenamiento en seguridad física.
- Capacitación en higiene postural, movimiento inteligente y posturas activas.
- Capacitación en prevención, preparación y respuesta ante emergencias (simulacros).
- Aplicación del protocolo de bioseguridad, virus COVID - 19 y proceso de vacunación a colaboradores.
- Intervenciones colectivas e individuales en Riesgo PSICOLOGICO.

3. Acciones en las que continuamos trabajando

- Implementación del programa de marcha segura y seguimiento y control a inspecciones de seguridad.
- Documentación y divulgación de estándar de prevención de riesgo público.
- Capacitación en higiene postural, movimiento inteligente y posturas activas.
- Actualización y socialización anual al plan de emergencia, capacitación en control de emergencias.
- Divulga recomendaciones de prevención y cumplimiento de medidas frente al riesgo de COVID-19, seguimiento normativo.
- talleres de prevención y promoción en salud mental.

Crece tu felicidad, **CRECEMOS CONTIGO**

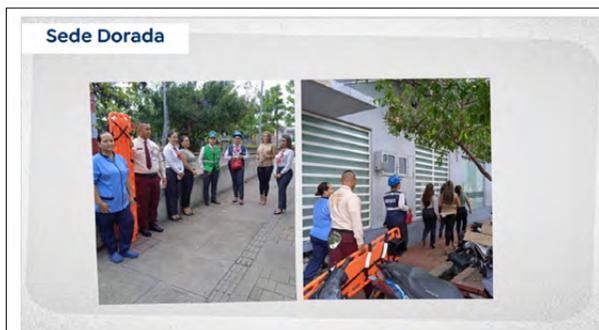
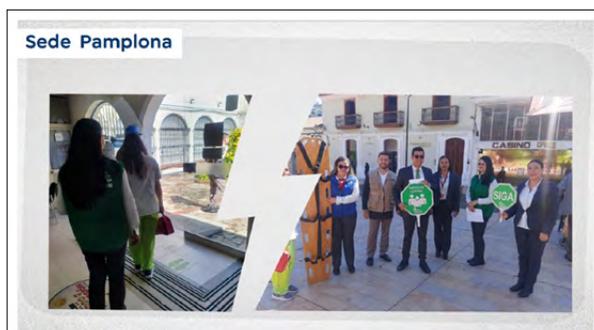
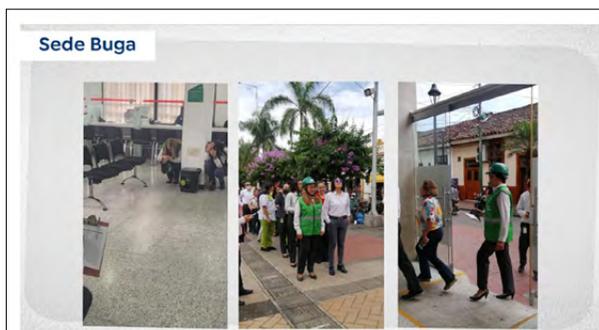
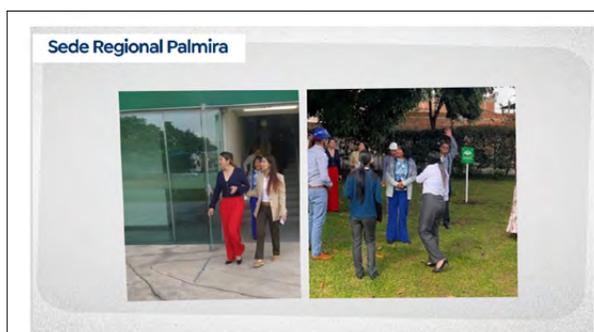
Grupo Coomeva

Conoce los Riesgos Ocupacionales de tu empresa

Ingresa al link de tu empresa y conoce más sobre los riesgos que tenemos, cómo los gestionamos y cuáles son las acciones en las que seguimos trabajando.

Manejo de situaciones de emergencia

Así mismo, para fortalecer nuestra respuesta ante emergencias, en el mes de noviembre se llevó a cabo el simulacro de evacuación a nivel nacional.



Semana de la Salud 2022



Desde el enfoque de prevención, la Semana de la Salud de 2022 se convirtió en la posibilidad de involucrar a dos colaboradores para que compartieran sus historias de vida y poderlas apropiar como nuestras

para lograr nuestra mejor versión. Dicha intervención fue complementada con actividades que enmarcan los riesgos de seguridad vial, autocuidado y hábitos de vida saludable.

Actividades de la Semana de la Salud 2022





En relación con el abordaje del riesgo psicosocial se realizaron intervenciones colectivas e individuales, con una participación de 923 colaboradores, seguimiento a casos de salud con alteración de la esfera mental impactando a 259 colaboradores. En la línea de la prevención se realizaron nueve chequeos ejecutivos, 165 exámenes médicos periódicos (EMOP) y revisamos 40 casos médicos.

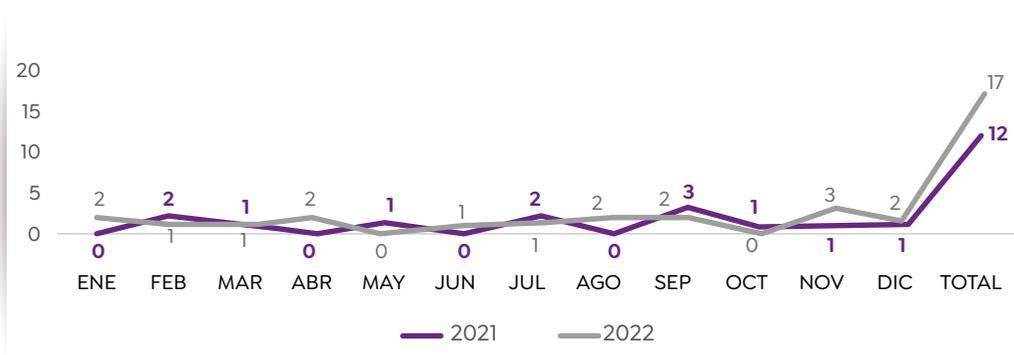
A continuación en la gráfica, se evidencia el alcance que desde el SG-SST se tuvo en los diferentes aspectos del Sistema; en gestión de la salud encontramos los seguimientos a casos de salud, entrega de recomendaciones laborales, intervenciones individuales, inspecciones de puesto de trabajo y aplicación de lista de chequeo. En

gestión riesgo, realizamos inspecciones de seguridad, capacitaciones en riesgos prioritarios, grupos de apoyo las capacitaciones con los grupos de emergencia, Copasst, Comité de Convivencia y las actividades transversales relacionadas con las auditorías al Sistema y actividades de inducción y reinducción en SST.

PILARES DEL SG-SST



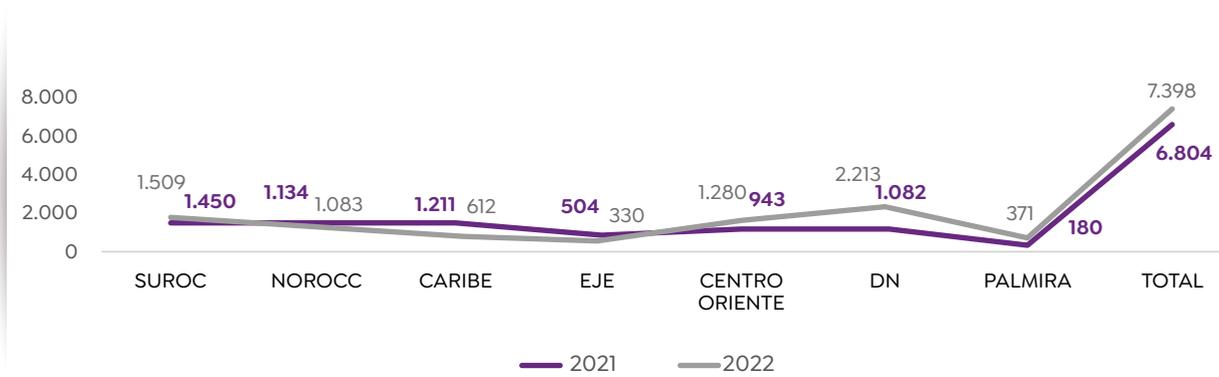
NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO 2021 - 2022



En relación con la accidentalidad se presentaron 17 accidentes en 2022. Los eventos generaron en total 35 días de ausentismo. Se trató de accidentes leves.

Ausentismo por Enfermedad general

DÍAS PÉRDIDOS POR ENFERMEDAD COMÚN EN EL AÑO 2021-2022

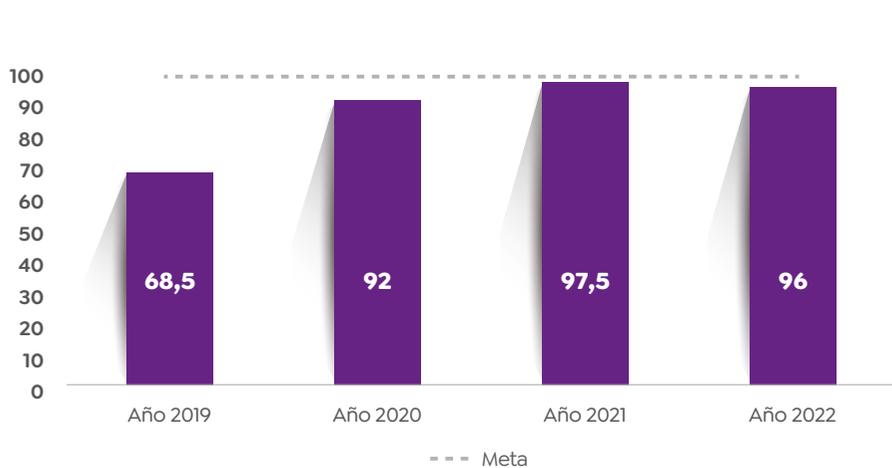


En 2022 se presentó un incremento en el ausentismo por enfermedad común, debido a incapacidades largas por traumas osteomusculares y enfermedades de alto costo. De alguna manera esta estadística también se vio impactada por el regreso a la presencialidad de manera permanente, considerando que las incapacidades por alteraciones respiratorias también tuvieron una importante representación.

En cumplimiento a los requisitos de ley, y enfocados en garantizar el bienestar y la salud de los colaboradores, se realizó la evaluación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST, con base en la Resolución 312 de 2019. La evaluación se realizó el 1 de diciembre de 2022 manteniendo la calificación de Aceptable, según los criterios de la norma.

Evaluación de Estándares Mínimos

EVALUACIÓN ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST BANCOOMEVA



Evaluación de Estándares Mínimos

Así mismo el 9 de agosto de 2022 en el Banco se llevó a cabo la tercera auditoría interna al SG-SST con el apoyo de grupos interdisciplinarios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

BANCOOMEVA



GRUPOS DE APOYO

Copasst

La presencia del Copasst a nivel nacional ha permitido que el Comité tenga mayor presencia gracias a la gestión realizada, cumpliendo al 100% con el cronograma de reuniones y capacitaciones. A continuación se presenta el informe de gestión 2022.

Informe de Gestión COPASST 2022

Reuniones COPASST 2022

Calendar showing meetings from February to December 2022. Includes icons for attendance and compliance.

Investigaciones de AT/EL con participación del comité

Se realizó una investigación de enfermedad laboral (E.L.) regional de tipo cáncer en el mes de abril, participó Comité Asesor

Mes	Regional	Investigación AT de	Representante Copasst
Julio	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Agosto	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Septiembre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Octubre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Noviembre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Diciembre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero

Recomendaciones COPASST:

- Se sugiere contar con un presupuesto para inversión en prevención en el 2023.
- Para el 2022, nos referimos a ser más participativos y con mayor intervención nacional.

Iniciativa COPASST

Se presentaron seis boletines orientados a un informe semestral y un recordatorio de pausa activa, a todos los trabajadores por medio del buzón.

Inspecciones de Seguridad con Participación del Comité

Mes	Regional	Lugar	Representante Copasst
Marzo	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Abril	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Mayo	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Junio	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Julio	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Agosto	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Septiembre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Octubre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Noviembre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero
Diciembre	La Paz	Accidente de Tránsito	Edmundo Cordero

Participación del Copasst en 30 inspecciones de Seguridad

Programa Bienestar Social

En Bancoomeva continuamos con los esfuerzos en la ejecución del Programa de Bienestar Social, el cual está enmarcado en cinco ejes principales: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Nuestro Programa está orientado en 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 2022, cuando tuvimos retorno gradual a nuestras oficinas, se realizaron actividades combinadas para dar una mayor cobertura para los colaboradores y sus familias. En estas actividades continuamos reforzando el sentido de camaradería, integración y encuentro cercano. En total se realizaron 247 actividades de bienestar a nivel nacional, con una inversión de \$320 millones. Principales actividades realizadas:





COMPARTIR es Felicidad

- Celebración de La Noche de los Mejores 2021.
- Celebración cumpleaños empleados
- Cumpleaños Bancoomeva
- Celebración Día de la Mujer
- Celebración Día de las Madre
- Celebración Día del Padre
- Polla Futbolera Qatar 2022
- Café con Gestión Humana
- Entrega virtual de tiquetera de la felicidad
- Actividad para celebrar amor y amistad
- Concurso para Celebración Halloween
- Celebración Quinquenios
- Concurso decora la navidad
- Fiesta fin de año e hijos empleados Amigo secreto



Construir es Felicidad

- Bienvenida la navidad 2022
- Celebración quinquenios 2022
- Reconocimientos comerciales.
- Encuentro virtual con colaboradores
- Píldora del Día
- GH Contigo
- Ojo al dato con GH.
- Bienvenida Nuevos Colaboradores
- ¡Viernes de Sabías qué!



Cuidarse es Felicidad

- Semana de la salud
- Clase de Zumba
- Talleres de maquillaje y spa facial
- Desayunos saludables y charla con nutricionista



Trascender es Felicidad

- Acompañamiento momentos trascendentales (Nacimientos, Matrimonios, Grados, Fallecimientos)
- Despedida a colaboradora por jubilación
- Asesoría psicológica para colaborador y su grupo familiar
- Charlas de inteligencia emocional





RETOS 2023



- Consolidar nuestra cultura para ser más asertivos, serviciales, oportunos, cálidos, innovadores, apasionados, diligentes, orgullosos y sensibles con nuestros asociados.
- Fortalecer los programas de reconocimiento y modelo de consecuencias y así potencializar los desempeños sobresalientes.
- Consolidar la estructura organizacional alineada con la estrategia del Banco.
- Consolidar el servicio como un factor diferenciadora a través de comportamientos centrados en el asociado/cliente.

3.3

**COMPROMISO:
PRESERVAMOS LA VIDA
DEL PLANETA**





3.3 COMPROMISO: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

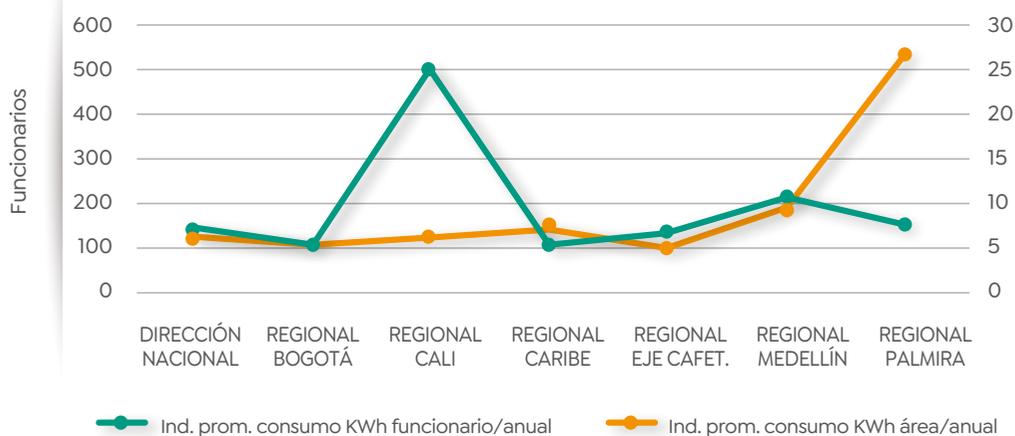
3.3.1. CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

El 2022 generó resultados a un impacto exponencial en la sostenibilidad del Banco, tras el inicio de operación del proyecto Gestión Eficiente de consumo Energético e hídrico, en alianza con la firma proveedora Vértebra, entendiendo la importancia de generar ahorros en los

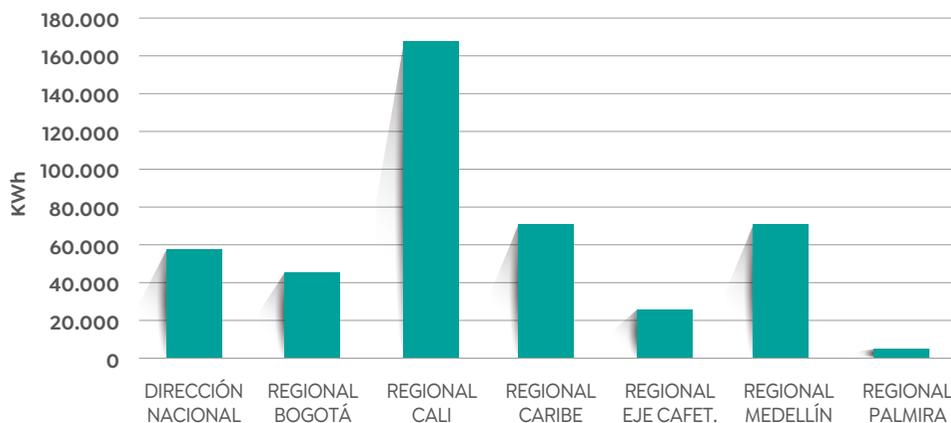
consumos, no sólo para fines económicos, sino por el impacto ambiental y social positivo que representa.

El consumo energético promedio anual per-cápita del Banco continúa generando un indicador positivo, dado que disminuyó en 70 kWh/funcionario/año al compararlo con el 2021, pasando de 251 kWh/funcionario/año a 181 kWh/funcionario/año.

CONSUMO ENERGÉTICO PER CÁPITA Y M²/ANUAL 2022

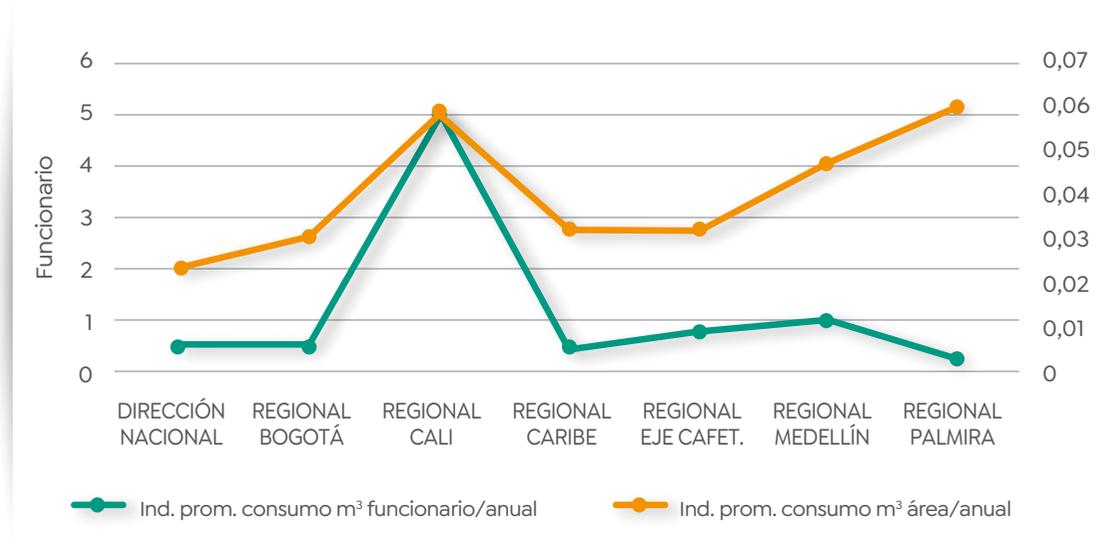


CONSUMO ENERGÉTICO PROMEDIO ANUAL REGIONALES

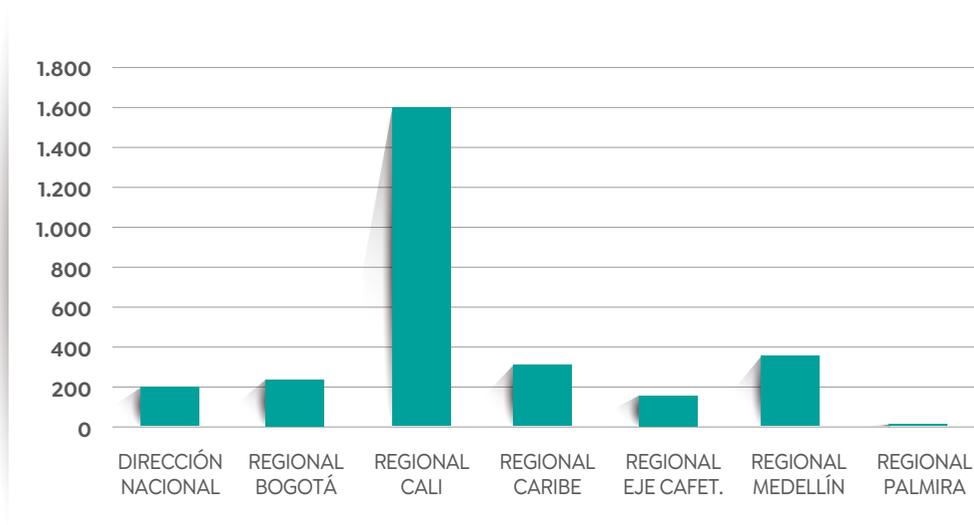


Respecto al recurso hídrico, en el 2022 en promedio un funcionario consumió 1 m³/año, aumentando en 0,1 m³ respecto al 2021. Lo anterior demuestra el gran reto que se tiene actualmente. Sin embargo, desde todas las áreas, incluyendo la Dirección Administrativa del Banco, estamos sumando esfuerzos para alcanzar los objetivos y metas sostenibles de la compañía.

CONSUMO ENERGÉTICO PER CÁPITAY M²/ANUAL 2022



CONSUMO ENERGÉTICO PROMEDIO ANUAL REGIONALES



Entre dichos esfuerzos, se relacionan las estrategias gestionadas y ejecutadas durante el 2022:

- Monitoreo y análisis en tiempo real de los consumos energéticos en 29 oficinas a nivel nacional.
- Consultoría detallando las características técnicas que deben cumplir los sistemas ahorradores y tecnología eficiente, con la finalidad de aplicar al

plan de beneficios tributarios aprobados por la UPME.

- Seguimiento de 2.871 facturas de consumo energético e hídrico en el 2022, por medio de software especializado y uso de inteligencia artificial.
- Sensibilización a 1.075 colaboradores en temáticas relacionadas con buenos hábitos de consumo energético e hídrico y su aporte a la crisis climática.



- Certificación otorgada por el Consejo Mundial de Energía, Bancoomeva y Vértebra, a 20 colaboradores como Líderes y Gestores Ambientales, generando un ahorro total de 241 kWh y 16 m³ en sus hogares.
- Selección de 90 colaboradores para pertenecer al programa Guardianes del Planeta, generando disminuciones de 46,6% del consumo promedio general del Banco a partir del segundo semestre del año 2022 vs 2019.
- Durante el segundo semestre del año 2022 se fortaleció la estrategia de comunicación mensual enfocada en temas ambientales, a través de la cual inspiramos y sensibilizamos a nuestros colaboradores en todo el país, con diversas piezas publicitarias de circulación semanal. En estos e-mails corporativos informamos sobre los avances y gestión adelantada desde el programa Acción Natural, eco saberes y la aplicación de buenas prácticas ambientales.
- Para fortalecer la conciencia y el compromiso verde, apoyamos nuestra gestión en redes sociales como el Instagram empresarial @crecemoscontigo_dn, consolidándose en un ágil medio para compartir la labor de los guardianes y líderes ambientales de Bancoomeva, así como para divulgar la implementación y la culturización de los equipos de trabajo, en buenas prácticas ambientales y de consumo responsable.
- El programa Acción Natural cuenta con un espacio de participación mensual en el noticiero Nexa de

Bancoomeva, medio de comunicación interno dirigido a todos nuestros colaboradores, en el que se dan a conocer aspectos prioritarios en la gestión de las áreas, y que ha alojado con efectividad diverso material de temática ecológica y ambiental.

Todas estas acciones se han realizado con el objetivo de que se conviertan en hábitos que los colaboradores desarrollen a largo plazo, fortaleciendo una cultura ambiental empresarial que no sólo se implemente dentro de la organización, sino que trascienda también a los hogares.

Plan Integral de Gestión de Residuos

Para el **Programa Acción Natural**, el reciclaje hace parte de nuestras buenas prácticas ambientales, por lo que clasificamos los residuos en las sedes regionales y las oficinas a nivel nacional. Desde el año 2021 se logró la adquisición de 274 depósitos de basura acordes con el código de colores para el manejo de residuos, según la Resolución 2184 de 2019, dispuestos en cada una de nuestras sedes.

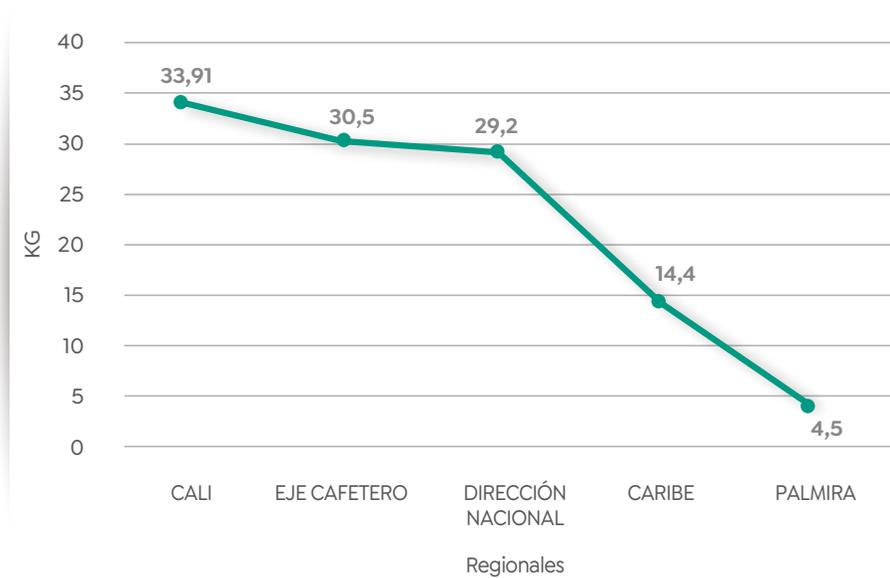
En fortalecimiento de nuestro compromiso ambiental generamos nuevas alianzas estratégicas. Para el mes de septiembre se aprobó, mediante acta 542, la contratación del proveedor Ecomunidad SAS con el objetivo de crear una cadena y logística de recuperación de residuos, articulando la entrega de residuos aprovechables a las organizaciones de recicladores, disminuyendo sustancialmente el impacto ambiental generado por las sedes y oficinas.

Esta labor se encuentra en proceso de construcción de estrategias de comunicación y planes de trabajo a nivel nacional.

En septiembre desarrollamos la estrategia ¡Cuidado con las pilas!, acompañada por los guardianes y líderes ambientales a nivel nacional, a través de la cual se logró el objetivo de recolectar **100 kilogramos** de pilas usadas en todo el territorio nacional, es decir un **278%** más que el año anterior (36 kilos de pilas recolectados).



PESO EN KG COLECTADOS AÑO 2022



Por medio de esta estrategia se realizó la “toma de las sedes” (Seres y Novena en la ciudad de Cali), consideradas con mayor participación de colaboradores, en compañía del aliado Ecobattery, movilizando y sensibilizando a nuestros colaboradores en la buena disposición final de este tipo de desechos altamente contaminantes, su impacto en el medio ambiente y afectación a la salud.

G4-EN29, G4-EN3, G4-EN8

Adicionalmente, implementamos proyectos encaminados a lograr el uso de cero papel en las operaciones y aplicativos del Banco y se ha incentivado con nuestros clientes el uso de medios digitales para los estados de cuenta y extractos, reduciendo el consumo intensivo de papel.

COP 9, COP 10, COP 11

3.3.2 BANCA DIGITAL – CERO PAPEL

En 2022 continuamos la consolidación de nuestra estrategia en el mejoramiento de la banca digital, la cual ha permitido reforzar la relación sostenible con los clientes. Desde diferentes aspectos logramos impactos muy positivos como:

1. Aumentar la apertura de Cuentas Ágiles (Cuentas de Depósito de Bajo Monto) en un 27%, las cuales



permiten mejorar la experiencia digital de los clientes y facilitar su interacción con el portafolio de productos y servicios.

2. 243.744 consultas en línea a la Registraduría Nacional del Estado Civil, RNEC, lo cual agiliza y da seguridad a los procesos, facilitándole la vida al cliente al poder ser validado en cualquier oficina del país. Durante los últimos seis años se han realizado 770.621 validaciones autorizadas para firma de documentos digitales, generando ahorros no solo en papel sino en consumo de impresiones, así como el transporte y la conservación de los mismos, que no solo disminuye costos a la organización sino al cliente y agiliza los procesos.
3. 38.066 pagarés firmados de forma electrónica con el aliado Certicámaras y RNEC, incluyendo no solo la firma sino también la emisión digital y la custodia, lo que mejora la seguridad de los clientes y los tiempos de operación en las áreas centralizadas. Adicionalmente, con el aliado DECEVAL se realizaron 10.612 procesos de firma digital de pagarés con OTP y custodia en baúl electrónico de DECEVAL en el año 2022, lo que permite cumplir con la normativa de ATL, aunque lo más importante es que mejorará sustancialmente el servicio con mayor agilidad y seguridad para clientes y asociados.

En el 2022 el foco fue la seguridad de los clientes, implementando nuevos mecanismos tecnológicos para la validación de identidad de los usuarios desde los modelos de ciberseguridad para venta de productos como el onboarding digital, el cual se implementó por medio de nuestra plataforma de venta de productos Banca Xpress.

Esto permitió aumentar la atención no presencial de clientes y no clientes (proceso de vinculación con validación de identidad mediante onboarding digital) y así facilitar el acceso a créditos y productos de ahorro por los diferentes canales (Línea W – WhatsApp Business, call center y otros).

RETOS 2023

En el año 2023 el foco será abrir los esquemas de venta de productos 100% digitales con el objetivo de bancarizar a clientes, facilitándoles la vida con servicios autogestionables y seguros, y productos a la medida y necesidades, por medio de proyectos como

Banca Xpress y Ciberseguridad. Adicionalmente estaremos incursionando en nuevos modelos de negocio de financiación en webs y app de nuestros asociados, clientes y aliados, prestando servicios con el concepto de banca invisible, y dar acceso a esos servicios financieros con excelentes condiciones, ágiles y seguros.

INNOVACIÓN



En Bancoomeva continuamos promoviendo la innovación. Pertenecemos a un sector de la economía que evoluciona a pasos acelerados, que desarrolla, invierte e innova. Por esto en 2022 realizamos grandes esfuerzos para ir al ritmo de esta constante evolución del sector financiero.

Pilar Cultura de innovación

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

Tenemos presencia en Instagram por medio del perfil corporativo, con publicaciones interactivas e innovadoras que permean a nuestros colaboradores con un espíritu de evolución. Participamos en los boletines de cultura, desarrollamos retos de innovación con el programa Altos Potenciales, enfocados en las necesidades de nuestro negocio y segmentos

objetivos; realizamos talleres en metodologías ágiles, hacemos presencia en las inducciones corporativas y participamos en la feria de innovación Coomeva a la cual asistieron más de 2.000 colaboradores, donde se presentaron los proyectos más innovadores de cada una de las empresas del Grupo y se promovieron los espacios de aprendizajes con capacitaciones y charlas dictadas por expertos.

Cifras de InnovaTeam

A lo largo del año 2022 logramos:

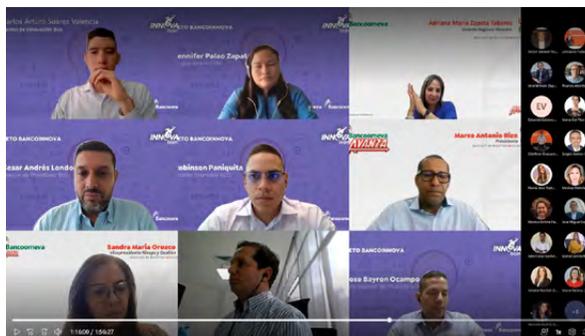
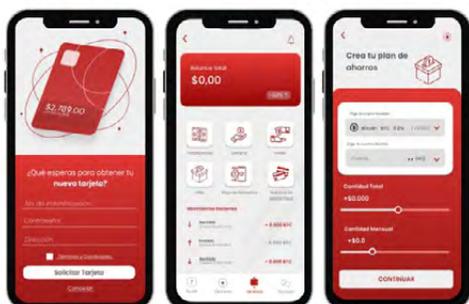


Principales proyectos del 2022

Durante el 2022, nos enfocamos en tres retos innovadores relacionados con la tecnología blockchain y las criptomonedas; dos retos enfocados en tecnologías de Tokenización y Transfiya, un micro reto de innovación regional y un reto de innovación abierta.

Proyecto de innovación Servicripto

Trabajamos en una app fresca, amigable, intuitiva que les permitirá a los clientes comprar, vender y transar con criptomonedas desde su cuenta crypto en la App del Banco, bajo una entidad regulada.



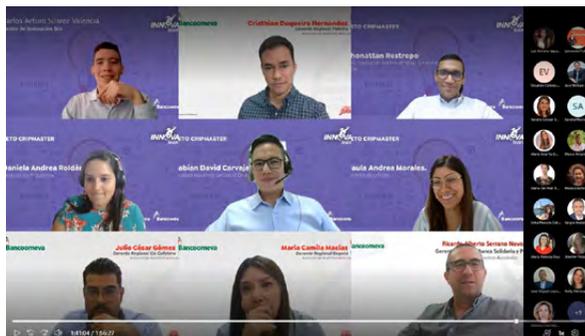
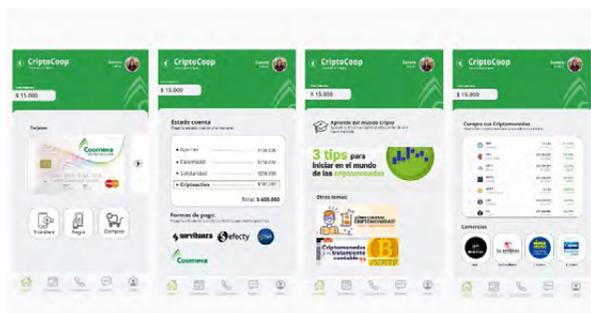
Proyecto de innovación FiduSmart

Trabajamos en un espacio virtual en donde se transarán criptoactivos, lo que podríamos denominar la primera bolsa de valores de criptoactivos en Colombia, con opciones de inversión variadas, custodia personal de los recursos y visualización del flujo real y futuro de los recursos.



Proyecto de innovación CriptoCoop

Trabajamos en una app que permita a los asociados de Coomeva pagar dentro de su estado de cuenta, un concepto asociado a los criptoactivos, con funcionalidades como billetera para compras, pagos y transferencias, educación financiera, manejo de portafolio y novedades del mundo crypto.



Capacitaciones tecnología blockchain y criptomonedas

Desde InnovaTeam decidimos ¡Retar el presente y crear el Banco del futuro! Por este motivo logramos embarcar en este viaje directo a la innovación a más de 500 colaboradores del Grupo Coomeva, con capacitaciones en vivo enfocadas en tecnología blockchain y el uso de las criptomonedas con el fin de promover la cultura de la innovación dentro de la organización.



Edwin Zacipa
Co-founder Colombian
Fintech Association



Cristobal Pereira
CEO de latamtech
finance



Nicolas Galvis
Head of Products and
Innovation for Fintechs -
VISA



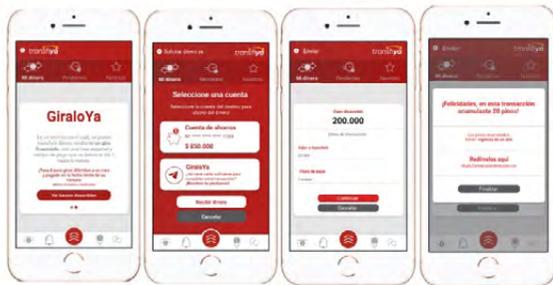
Juliana Sanchez
CEO and Cofounder -
Borealis

Webinars

- “Open Banking, la revolución de la industria financiera” por Edwin Zácipa, emprendedor y líder de la dirección ejecutiva de Colombia Fintech.
- “Conozcamos el mundo de blockchain y criptoactivos” por Cristóbal Pereira, Cofundador y CEO de Latamtech Finance.
- “Las monedas digitales en el ecosistema de medios de pago” por Nicolás Galvis, gerente de producto e innovación para la región andina de Visa.

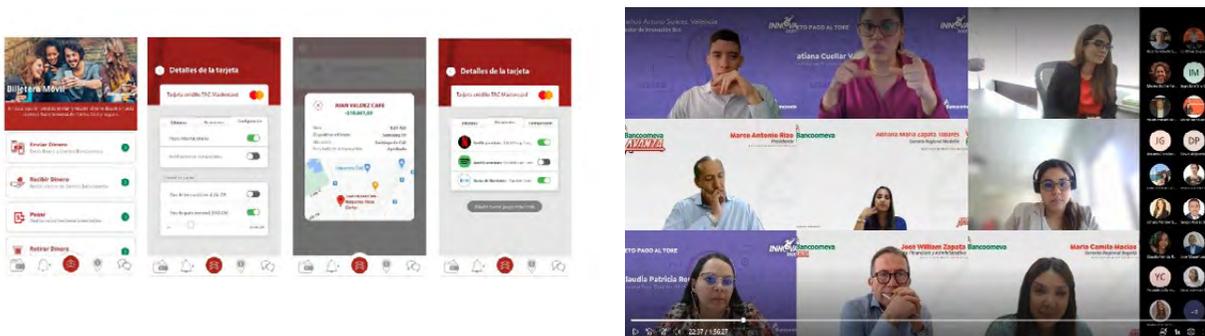
Proyecto de innovación Gíralo-Ya

Trabajamos en crear un diferenciador para el servicio de Transfiya en nuestra Banca Móvil, servicio que permitirá generar transferencias ágiles y rápidas entre diferentes bancos de manera inmediata, sin importar el horario, mediante Transfiya, permitiendo acumular pinos por cada transacción y gestionar un préstamo salvavidas sacando al usuario de apuros en el momento de pagar.



Proyecto de innovación Pago al toke

Trabajamos en una app fresca, amigable, intuitiva con una solución financiera digital que permitirá a los usuarios relacionarse con los pagos digitales por Tokenización de manera sencilla, segura y confiable.



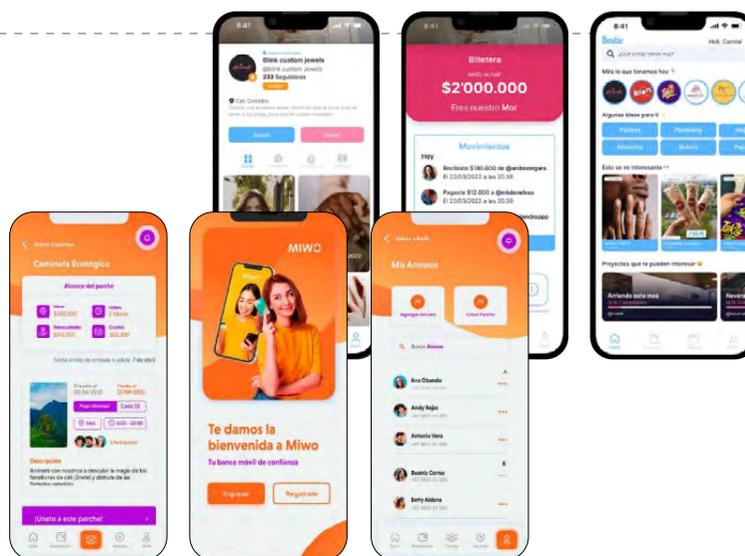
Micro retos regionales los azucareros

Gestionamos el micro reto en conjunto con la Regional Palmira de Bancoomeva, bajo la iniciativa Pet Friendly y Co-working, para la implementación del proyecto Bancoomeva Pet Friendly, que permita a los asociados y clientes del Banco, que visiten las oficinas, encontrar una entidad que les facilite la vida y donde sus peluditos sean recibidos y bienvenidos. Se generó también la propuesta de Bancoomeva Coworking, en donde los asociados y clientes de Bancoomeva podrán también encontrar un espacio para trabajar mientras esperan ser atendidos.



Reto innovación abierta

Estudiantes de séptimo semestre del programa de pregrado de Diseño de Medios Interactivos de la Universidad ICESI, afrontaron el reto de cómo podríamos enamorar y cautivar a la población entre 18 a 25 años para que adopten una nueva tecnología, con el desarrollo de una aplicación para recibir y enviar dinero, solicitar una tarjeta de crédito y tener el control de sus gastos, incentivando su uso. Como resultado se generaron dos propuestas innovadoras: "MIWO" y "BESTIE".



Sesión de ideación, reto Omnicanalidad

Se realizó una sesión de ideación con el equipo de Experiencia y Servicio al Cliente en el laboratorio de Coocreación, con el fin de identificar oportunidades de mejora del modelo de Omnicanalidad. Como solución se plantearon las siguientes opciones: Crear una mesa especializada en el área de Cartera, definir líderes de servicio por área, realizar capacitaciones de servicio para todos y talleres de intercambio de conocimiento entre todas las áreas y segmentar las áreas con las personas a cargo y los procesos.



- 25 personas certificadas en Design Thinking.
- 25 funcionarios participaron del curso de Finanzas Personales.
- 16 colaboradores estuvieron en el taller de Retrospectiva para los auditores.

Página Web de innovación – Portal InnovaTeam

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



www.innovateam.com.co

Certificaciones en innovación

Desde el área de Innovación garantizamos la gestión del conocimiento a través de procesos de desarrollo activos para los distintos grupos de interés y el diseño de estrategias que permitan la transferencia de experiencias alrededor de la innovación. Durante el 2022 obtuvimos los siguientes resultados:

- 5 colaboradores certificados en Scrum.
- 10 personas participaron de cursos en herramientas colaborativas.
- 25 funcionarios tomaron Ubids herramientas ágiles.
- 10 colaboradores hicieron parte del taller de Ideación para el área de Servicio.
- 30 altos potenciales estuvieron en la capacitación sobre Cripto.

En 2023 continuaremos enfocando nuestros esfuerzos en consolidar las transformaciones a nivel de soluciones, procesos y modelos de negocios dirigidos al crecimiento rentable de la cartera del Banco y a fortalecer nuestros niveles de servicio.

Plan de reconocimiento, pilar de Innovación

- Pilar Innovación proyectos PMO: 28 personas reconocidas.
- Pilar Innovación retos de Innovación: 17 personas reconocidas.
- Pilar Innovación Lean: 28 personas reconocidas.
- Pilar Innovación proyectos Colciencias: 71 personas reconocidas.
- Pilar Innovación agentes de Cambio: 57 personas reconocidas.

3.4

**COMPROMISO:
APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS**





3.4 COMPROMISO: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.4.1 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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



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

En el 2022 participamos con el Grupo Coomeva en la campaña “Transformamos vidas con Educación – Jornadas de Educación, Prevención y Desarme”, cuyo propósito es sensibilizar y despertar la conciencia sobre los efectos nocivos que genera el delito y la

violencia, motivando al cambio, al desarrollo de valores orientados a la prevención del delito y al fomento de la convivencia.

En estas jornadas se entregaron 4.200 kits escolares a cambio de juguetes bélicos que fueron entregados por niños, niñas y adolescentes de comunidades vulnerables de estratos 1 y 2, en 26 ciudades: Cali, Buga, Buenaventura, Tuluá, Ibagué, Pasto, Popayán, Armenia, Pereira, Manizales, Medellín, Quibdó, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Montería, Bogotá, Chía, Yopal, Villavicencio, Palmira, Barranquilla, Valledupar, Cartagena, Santa Marta y Riohacha.



3.4.2 EDUCACIÓN FINANCIERA

Como parte de nuestra responsabilidad por la Educación Financiera para los niños y la comunidad en general, en Bancoomeva estamos comprometidos con el fortalecimiento del aprendizaje de nuestros asociados, clientes, colaboradores y usuarios; por esto, fomentamos acciones que los ayudan a tomar decisiones financieras informadas e inteligentes.

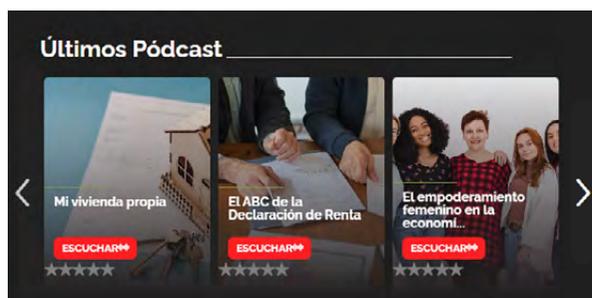
El programa de Educación Financiera se despliega a través de las siguientes tácticas: Mailings con consejos financieros y comunidad segura, Webinars, podcasts, talleres experienciales, Global Money Week y celebración del Mes Internacional del Ahorro, cursos online, noticiero infantil, video cápsulas, redes sociales y portal web.

De esta forma, en el año nos enfocamos en:

- **Mes Internacional del Ahorro.** Lo celebramos desplegando eventos de educación financiera experiencial en seis colegios públicos de los departamentos del Valle del Cauca, Antioquia, Caldas y Cundinamarca, y en la ciudad de Barranquilla, con la participación de más de 600 estudiantes, quienes, a través de distintas actividades lúdicas de aprendizaje, fortalecieron la importancia del ahorro como un instrumento financiero que genera beneficios para los hogares y la economía en general.

En paralelo participamos, en conjunto con Asobancaria, en la campaña “#ElOráculoDelAhorro” promoviendo la participación de nuestros asociados, clientes y colaboradores e invitándolos a descubrir qué tipo de ahorrador son, a la vez que les brindamos una guía por el camino de las finanzas personales.

- **Podcasts.** Como parte de las iniciativas de repotencialización del programa, buscando



conectarnos y acercarnos más a las expectativas y necesidades de los asociados y clientes, continuamos con la realización de diferentes episodios de podcast Bancoomeva, los cuales se difunden a través de la plataforma Radiocooomeva, logrando un importante impacto en nuestra comunidad de usuarios. Este año publicamos nueve podcasts.

- **Comunidad Segura.** Avanzamos con el desarrollo del plan de comunicación de la campaña Comunidad Segura, a través de la cual brindamos importantes recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta nuestros asociados, clientes y colaboradores al hacer uso de los canales electrónicos y presenciales del Banco, para evitar ser vulnerados en su información personal.
- **Video cápsulas.** Continuamos con el despliegue de video cápsulas a través de las redes sociales Facebook, Instagram y YouTube bajo la sombrilla del Grupo Coomeva (@grupo_cooomeva), relacionadas con temas financieros de interés, actualidad económica, inclusión financiera, finanzas familiares, emprendimientos, etc. Este año publicamos 28 video cápsulas.



- **Webinars.** Durante el desarrollo de los webinars, desde el Facebook del Grupo Coomeva, generamos espacios para fortalecer el conocimiento de los participantes en temas financieros de actualidad, así como para resolver sus dudas y sorprenderlos con asesorías personalizadas con nuestros expertos en finanzas. Se obtuvieron más de 38.000 reproducciones.
- **SMS.** Con el propósito de robustecer nuestra comunicación y el aprendizaje de nuestros consumidores financieros acerca de las medidas necesarias para la protección de sus recursos y buscando fortalecer la información de seguridad,

durante el segundo semestre del 2022 se enviaron múltiples mensajes de texto encaminados a promover la prevención y asistencia a nuestros eventos.

- **Newsletters.** Seguimos 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, ahora a través de newsletters mensuales entregamos información en temas relevantes alineados con la necesidad de nuestros consumidores financieros.

Finalmente, se repotencializó el Programa de Educación Financiera, logrando la certificación del Sello de Educación Financiera en la categoría Gestión de Capacidades Nivel I. El Sello establece las capacidades institucionales, que debemos desarrollar las entidades vigiladas para demostrar la habilidad para implementar e impartir adecuadamente información, contenidos, materiales de educación económica y financiera a los consumidores financieros y demás grupos de interés bajo esquemas de transparencia, calidad, generación de confianza y cobertura.

RETOS 2023 EN EDUCACIÓN FINANCIERA

- Garantizar la postulación y lograr la certificación en el Sello de Educación Financiera en la categoría Gestión de Capacidades Nivel II y Territorio – enfocado en inclusión – desarrollado en el CONPES 4005.
- Continuar robusteciendo las actividades y estrategias de educación financiera que les permitan a nuestros consumidores financieros, a través de diferentes herramientas, la toma de decisiones inteligentes, llevando adecuadamente sus finanzas, garantizando la seguridad en sus productos y canales, entre otros.

3.4.3 EDUCACIÓN PARA PREVENIR EL DELITO DESDE LA NIÑEZ

En Bancoomeva continuamos promoviendo esta iniciativa para los niños, con la cual se busca crear conciencia sobre los efectos que generan la violencia y el delito, motivando al cambio y al desarrollo de valores. Como estrategia complementaria en esta iniciativa se viene desarrollando el Centro de





Enseñanza Integral Infantil, CEII, que tiene el propósito de prevenir en niños, niñas y preadolescentes de alto riesgo social, habitantes de la comuna 18 en la ciudad de Cali, la formación de malos hábitos que pueden inducirlos al delito, debido al inadecuado uso de su tiempo libre.

En 2022 Bancoomeva apoyó la segunda fase de construcción del muro y malla del Centro de Enseñanza Integral Infantil CEII para dar seguridad perimetral. Adicionalmente, se destinaron recursos para adecuaciones generales en los consultorios de Odontología y Enfermería y en el salón múltiple.

3.4.4 APOYO AL DESARROLLO DE VALORES CULTURALES

Por una década, Bancoomeva ha brindado apoyo especial a la Fundación Ensálate de la ciudad de Cali. Se trata de un espectáculo artístico innovador, tipo cabaret, que se basa en una fusión de géneros y ritmos musicales alrededor del género de la salsa. Esta fundación genera empleo en la población vulnerable de barrios de Cali, para que encuentren en el baile una profesión y una actividad que los aleje de otras alternativas nocivas para sus vidas. En 2022, Bancoomeva aportó \$210 MM como apoyo al sector cultural, beneficiando a más de 250 bailarines y sus familias.

COP16

Donaciones

Durante el año 2022 realizamos donaciones por \$277 millones a cinco fundaciones, la mayoría de ellas orientadas a apoyar la educación en la niñez, en comunidades vulnerables:

- Fundación Los del Camino
- Fundación CreeSer
- Fundación Dar Amor
- Instituto Tobías Emanuel
- Propacífico



3.5

COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA





3.5 COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.5.1. CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

	Diciembre 2018 **	Diciembre 2019 **	Diciembre 2020 **	Diciembre 2021 **	Diciembre 2022 **
Margen Bruto	302.771.766.710	303.744.810.317	283.340.977.576	304.957.094.042	260.737.266.496
Comisiones Netas	86.746.974.900	74.252.380.632	49.473.428.188	46.803.031.076	46.144.521.383
Otros Ingresos *	124.114.735.842	137.778.349.252	141.694.174.895	172.156.978.862	198.071.015.492
Valor Económico Generado	513.633.477.452	515.775.540.201	474.508.580.659	523.917.103.980	504.952.803.371
Accionistas	42.692.538.869	52.258.621.618	26.225.617.192	35.016.622.198	18.636.712.947
Proveedores	116.436.946.867	115.140.716.092	111.516.748.409	133.174.934.943	136.993.137.837
Estado	58.719.553.452	54.790.649.566	38.942.588.137	44.346.621.024	44.416.780.546
Aportes sociales y de beneficencia	135.000.000	287.000.000	216.000.000	205.069.500	276.780.041
Empleados	81.209.226.233	84.144.092.442	83.876.431.724	83.082.037.397	88.823.261.796
Valor Económico Distribuido	299.193.265.421	306.621.079.718	260.777.385.462	295.825.285.062	289.146.673.167
Provisión, depreciación y amortización	203.799.924.489	196.131.187.441	207.240.187.223	219.399.443.136	211.220.201.967
Reservas	10.640.287.542	13.023.273.042	6.491.007.974	8.692.375.782	4.585.928.237
Valor Económico Retenido	214.440.212.031	209.154.460.483	213.731.195.197	228.091.818.918	215.806.130.204

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

** Información contable bajo metodología NIIF.

G4-EC1

VALOR ECONÓMICO CREADO

El Valor Económico Creado disminuyó en -3,62% en 2022. Este crecimiento se presentó como resultado del incremento de otros ingresos en 15,05% (Recuperaciones de provisiones de cartera y utilidades de la Fiduciaria Coomeva) y del margen bruto con una tasa anual del -14,50% debido al continuo crecimiento de la inflación durante el año y el alza de las tasas del mercado, generando un crecimiento acelerado del costo de fondeo si se compara con las tasas de cartera, incluyendo la reducción en las comisiones netas en -1,41%.

En la distribución del Valor Económico Distribuido, para el cierre del año 2022 se obtuvo un incremento en casi todos los rubros, siendo los más significativos aportes sociales con 34,97%, empleados con 6,91%, proveedores con 2,87%, seguido del Estado con 0,16%, mientras que los accionistas disminuyeron en -46,78%.

Valor Económico Creado

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC) = -3,62%.

Se destaca en esta disminución:

- » Aumento en la variación anual en otros ingresos (tesorería) para el Banco = 15,05%.
Mayor crecimiento en el valor económico generado al 2021.
- » Decrecimiento del Margen Financiero Bruto = -14,50%.
No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 51,64% del total.
- » Crecimiento en otros Ingresos = 15,05%, incrementando su participación al pasar del 32,86% en el 2021 al 39,23% en el año 2022.

Valor Económico Distribuido 2022

- » Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2022 (VED) = -2,26%.
Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2021 (VED) = 13,44%.
- » Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = 0,16%.
Beneficio en distribución de valor = 15,36%.
- » Incremento ponderado para los accionistas = -46,78%

- Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 6,45%.
- » Variación de proveedores = 2,87%.
Beneficio en distribución de valor para proveedores = 47,38% (el más alto).
- » Variación de empleados = 6,91% respectivamente.
Beneficio en distribución de valor para empleados = 30,72%.
- » Variación de aportes sociales y de beneficencia = 34,97%.
Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0,10%.

El Valor Económico Distribuido pasó de ser el 56,46% del valor generado en el 2021, al 57,26% en el año 2022.

Valor Económico Retenido 2022

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = -5,39%.

- » Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = -3,73%.
Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 97,87%.
- » Variación anual de las reservas = -47,24%.
Participación de las reservas = 2,13%.

G4-EC9

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades

En 2022 la economía colombiana creció un 7,5%. Aunque el Gobierno esperaba un mejor desempeño para el cierre del año, la cifra sigue estando por encima de los niveles más altos que se tenían antes de la pandemia. Dicho crecimiento se debe a los resultados del último trimestre de los sectores comercio, transporte, alojamiento, servicios de comida, industrias manufactureras, actividades artísticas, de entretenimiento y recreación, los cuales incentivaron al alza en la economía, a pesar de los efectos causados en el año por el crecimiento acelerado de la inflación y el alza de las tasas del mercado.

El gasto en consumo final creció un 8%; el cual, contrastado con el periodo de pandemia, tuvo una reducción del 5,6%. La formación bruta de capital (inversión de bienes y servicios) aumentó el 19,5%. Otros puntos fundamentales son las exportaciones, que presentaron un incremento del 14,9% y las importaciones también subieron el 23,9%.

En materia económica, al cierre de 2022 el déficit fiscal fue de 5,6% y el déficit en cuenta corriente alcanzó el 6%. Sin duda, desequilibrios de esta magnitud no son sostenibles en el mediano plazo. El pago de importaciones, servicio de la deuda externa y los flujos de capital hacia el exterior, requieren fuentes de recursos sólidos, como es el caso de las exportaciones o la inversión extranjera directa, que se ve afectada ante la incertidumbre de la reforma tributaria en el sector empresarial y minero energético.

Adicionalmente, el 2022 fue un año marcado por el alza de tasas de interés a nivel mundial. Especialmente de parte de la Reserva Federal que a un ritmo acelerado llegó a máximos históricos de 4%, cifra que no se veía desde diciembre de 2007.

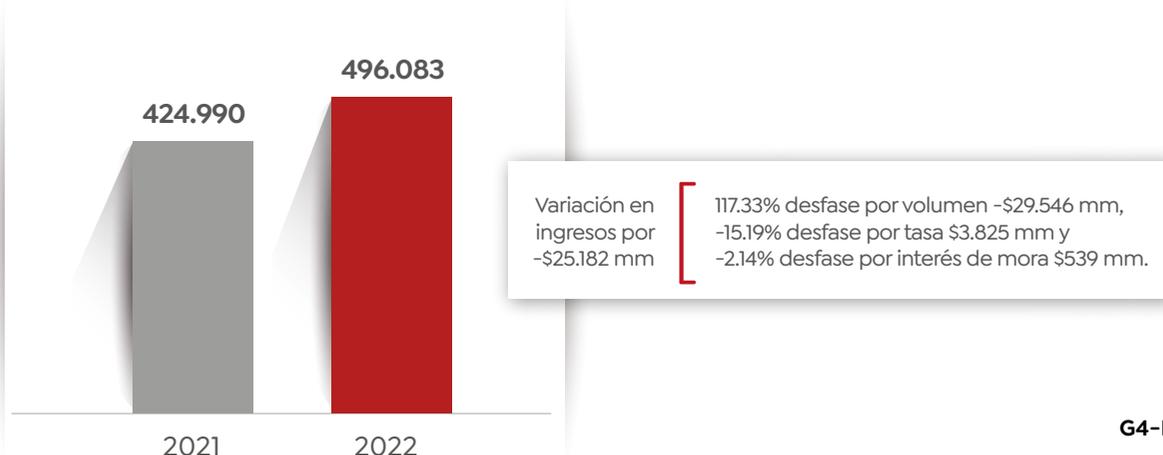
En el mercado nacional, Colombia estuvo afectada por el alto crecimiento de la inflación y el Banco de la República tomó medidas contractivas con el fin de mitigar los impactos inflacionarios, lo que ocasionó altas tasas en el país, encareciendo el

endeudamiento de los hogares y organizaciones; por esta razón, la aversión de endeudamiento ocasionó bajas colocaciones con respecto al año anterior en Bancoomeva.

En el año 2022 aumentaron los ingresos por \$110.344 MM explicados en gran medida por el incremento de los intereses de cartera con \$71.093 MM, los rendimientos de inversiones con \$27.569 MM, comisiones y honorarios con \$6.011 MM, diversos con \$5.773 MM, mientras que otros ingresos disminuyeron en -\$102 MM.

Con respecto al presupuesto, los ingresos disminuyeron en -\$5,698 MM, correspondiente a los intereses de cartera con -\$25,182 MM (explicados por menor volumen (117,33%), por mayor tasa (-15,19%) y el -2,14% restante por mayor mora), diversos con -\$638 MM y otros ingresos con -\$275 MM, mientras que los rendimientos de inversiones y comisiones y honorarios incrementaron en \$18.755 MM y \$1.643 MM.

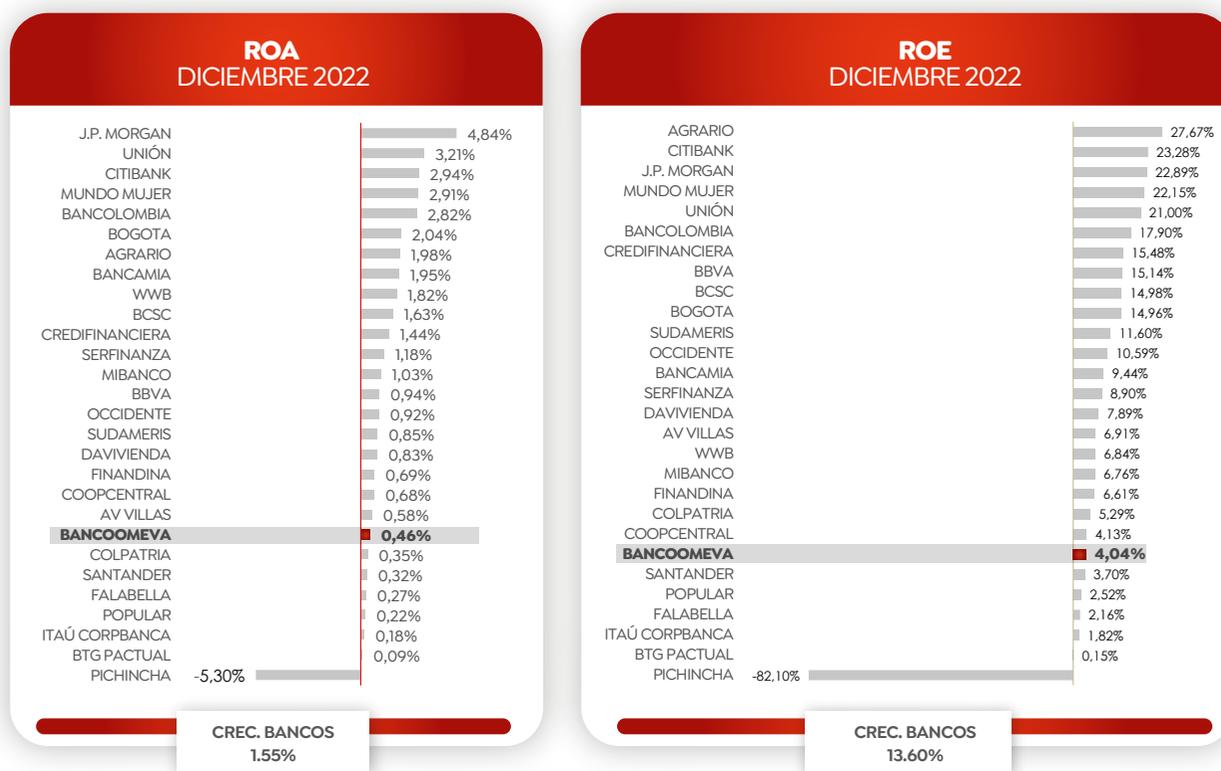
INGRESOS DE CARTERA



G4-EC3



No obstante, Bancoomeva logró niveles de rentabilidad positivos. La rentabilidad del activo se ubicó en 0,46% frente al 1,55% del promedio del sector. En relación con la rentabilidad del patrimonio, Bancoomeva logró una rentabilidad del 4,04% frente al 13,60% del promedio del sector.



G4-EC2

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno

Mediante la Resolución 2896 del 24 de diciembre de 2021, Colciencias otorgó calificación a los proyectos de innovación “Fortalecimiento del portafolio de servicios transaccionales de Bancoomeva, mediante la implementación de nuevos medios de pago, la integración de un canal multipropósito y el fortalecimiento de su modelo de experiencia del cliente basado en analítica que permita el incremento de las transacciones y la satisfacción del usuario” y fue asignado cupo de deducción tributaria.

Adicionalmente, con la Resolución 1974 del 28 de noviembre de 2022, Colciencias otorgó el traslado de cupo para deducción y descuento tributario a los proyectos de innovación “Fortalecimiento del portafolio de servicios transaccionales de Bancoomeva, mediante la implementación de nuevos medios de pago, la integración de un canal multipropósito y el fortalecimiento de su modelo de experiencia del cliente basado en analítica que permita el incremento de las transacciones y la

satisfacción del usuario” calificado como un proyecto de Innovación de Producto, un cupo de deducción y descuento para la vigencia 2022.

También, con la Resolución 2123 del 20 de diciembre de 2022, Colciencias asignó cupo de deducción y descuento tributario a un proyecto calificado como innovación de proceso “Fortalecimiento del portafolio de servicios transaccionales de Bancoomeva, mediante la implementación de nuevos medios de pago, la integración de un canal multipropósito y el fortalecimiento de su modelo de experiencia del cliente basado en analítica que permita el incremento de las transacciones y la satisfacción del usuario” calificado como un proyecto de Innovación de Producto, un cupo de deducción y descuento para la vigencia 2022.

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

actualización del documento CONPES 3834 de 2015, serán deducibles en el periodo gravable en que se realicen.

Que el artículo 21 de la Ley 2277 de 2022 estableció que las personas que realicen inversiones en proyectos calificados por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia y Tecnología en Innovación como de investigación, desarrollo tecnológico o innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones definidas por dicho Consejo, tendrán derecho a descontar de su impuesto sobre la renta a cargo, el 30% del valor invertido en dichos proyectos en el periodo gravable en que se realizó la inversión.

*Bancoomeva realizó una inversión por \$3.707 millones en estos proyectos durante el año 2022, que permitió una deducibilidad aplicable en el año 2022 por \$927 millones (pendiente presentar declaración de renta).

*Cifras preliminares. Al momento de elaboración de este informe se encuentra pendiente la depuración con el ente supervisor y la presentación de la declaración de renta.

G4-EC4

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

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

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

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

Durante el 2022 en Bancoomeva desembolsamos recursos por \$2.055 billones distribuidos en los siguientes sectores:

SECTORES	DESEMBOLSOS
Agrícolas	21.330
Agua	1.427
Comercial	199.978
Construcción	74.781
Cultural	244
Educación	10.867
Energía y similares	1.461
Financiero y de Seguros	245.271
Inmobiliario	10.304
Industrial	83.552
Información y Comunicaciones	18.820
Minas y Canteras	2.350
Otros Consumos	1.094.053
Pesquero	170
Público	654
Salud	82.137
Servicios	182.149
Transporte	23.050
Turístico	2.109
TOTAL GENERAL	2.054.708

Información en millones.

Otros consumos: Personas naturales y sucesiones ilíquidas, cuyos ingresos provengan de la relación laboral. Fuente con detalle códigos CIU.

G8-EC4

INFRAESTRUCTURA

Durante el año 2022 en Bancoomeva invertimos \$4.300 millones en infraestructura, integrando en una sede corporativa la mayoría de sedes administrativas de la Dirección Nacional, 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, y asegurando para los colaboradores las mejores condiciones de espacio para el normal desarrollo de sus labores.

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA 2022

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA 2021		
Proyecto	N° Oficinas	Total Inversión
Integración y optimización de sedes	4	\$ 2.600.000.000
Intervenciones livianas	10	\$ 60.000.000
Mantenimiento integral	88	\$ 1.640.000.000
TOTAL GENERAL		\$ 4.300.000.000

INTEGRACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE SEDES

En Bancoomeva invertimos \$2.600 millones en la integración y renovación de cuatro de nuestras sedes en la regional Cali y la Dirección Nacional, principalmente logrando centralizar en una sola sede corporativa el corazón de la operación del Banco, integrando estos procesos y brindando mayor accesibilidad, comodidad y seguridad para nuestros colaboradores, en respuesta a la renovación de nuestros procesos y a los cambios que ha planteado nuestra comunidad de clientes y asociados, avanzando hacia un mayor posicionamiento de nuestra marca y servicios financieros.



INTERVENCIONES LIVIANAS

En algunas oficinas realizamos intervenciones muy puntuales por \$60 millones, encaminadas al cumplimiento de normatividad en general, brindar mayor confort con eficiencia ambiental y un mejor aprovechamiento de espacios de trabajo y atención a clientes.

MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS ESENCIALES

Día a día en Bancoomeva nos aseguramos 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, este año con una inversión en mantenimiento de \$1.640 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 ambiental y presupuestal, con una inversión de \$1.100 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 y su renovación tecnológica, con una inversión de \$540 millones.

3.6

COMPROMISO: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS





3.6 COMPROMISO: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

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



G4-12, COP2



3.6.1. 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 porque busca fomentar la asociatividad y desarrollar aliados que aporten al desarrollo del negocio para el logro de mayores niveles de competitividad y productividad.

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

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO

Alianza natural con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

Servicio: Bancoomeva realiza una oferta de productos y servicios a la comunidad de asociados de Coomeva, permitiendo tarifas preferenciales apalancadas en un acuerdo de servicio entre las partes.

Base de clientes BUC: Coomeva entrega la base de asociados para ofrecer productos de Bancoomeva.

Oferta Integral: En sinergia con las empresas del Grupo, se generan ofertas de valor integral, financieras y no financieras.

Convenios empresariales: Bancoomeva tiene acuerdos con las diferentes empresas del Grupo Coomeva, con el fin de facilitar productos dirigidos a banca de empresas, principalmente focalizados en esquemas de ciclos de efectivo, acuerdos de recaudo y pago, entre otros.

Alianzas con las empresas del Grupo Coomeva: Las empresas del Grupo brindan servicios de proveeduría que generan altos impactos de economías de escala y sinergia.

Alianzas Comerciales

Visa, MasterCard: Bancoomeva participa en la emisión de tarjetas de crédito y débito de las dos franquicias más importantes del mundo, como son Visa y Mastercard, facilitando a nuestros comercios el acceso al servicio de adquirencia y ellos, a su vez, ofreciendo la opción de pagar con tarjetas emitidas en bancos alrededor del mundo con estas dos franquicias.

Saque y Pague: Puesta en producción de una red de cajeros multifuncionales que permitirán ofrecer más y mejores servicios a nuestros clientes y asociados.

Servibanca: Continuaremos bajo un acuerdo especial para ofrecer transacciones en los 2200 cajeros de la Red Verde.

Efecty: Ampliación de nuestra red de retiro, consignación y recaudos para Banca Personas y Banca Empresarial por medio de transacciones, pago estado de cuenta, retiro con OTP desde Banca Móvil y consignaciones en 9.532 puntos a nivel nacional.

ACH Colombia: Oferta para los clientes del Banco de servicios de transferencias interbancarias y pagos PSE; servicio de operación y gestión de los procesos de operador de información del Sistema de Seguridad Social para la planilla PILA. Este año se inició la ola cuatro del proyecto TransfíYA que permite transferencias en línea entre cuentas de diferentes bancos.

Alianzas para Banca Seguros

Cardif: En el segmento de Banca Seguros, el Banco cuenta con un contrato de uso de red a través del cual se ofrecen soluciones de seguros en desempleo e incapacidad total y permanente con la aseguradora Cardif, lo que ha generado no solamente bienestar en el asegurado sino que se orienta a mantener una cartera al día en caso de ocurrencia de los riesgos cubiertos. Adicionalmente, los clientes podrán acceder a pólizas de Vida Grupo que buscan amparar su patrimonio y el de su familia.

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO

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, con el fin de apoyar la prestación de los servicios financieros y la operación del negocio.

Alianzas con consultores especializados/centrales de información

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

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

Aliados tecnológicos y de Seguridad de la Información

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

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

Proveedor tecnológico del nuevo core financiero COBIS/TOPAZ: Implementación del nuevo core financiero.

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

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

Asociaciones gremiales

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

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

Relación con entidades públicas

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos ocho años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación. Para el 2021 y 2022 Bancoomeva recibió aprobación en un proyecto de innovación por Colciencias por valor de \$926 millones en beneficio tributario, con la adopción de nuevos modelos de negocios E-Wallet, cajeros multifuncionales con aliado Saque & Pague en Colombia y procesos de analítica para clientes nuevos.

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO

Convenios con proveedores de desarrollo del talento humano

Change Américas, Gerencia Selecta, Marketing en Vivo, Ab Consulting, Asobancaria, Mercer Colombia, Oportuno Group, Ascoop, Fecolfin, Recovery Values.

Alianza con Entidades sin Ánimo de Lucro

Fundación Los del Camino, Fundación Amatea, Fundación Ensálsate, Fundación Fundamor, Fundación CreeSer, Instituto Tobías Emanuel, Propacífico, 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 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.



3.6.2. 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 2022 Bancoomeva contaba con 692 terceros (proveedores ocasionales) y 569 proveedores

(incluyendo a las empresas del Grupo) con los que se mantuvieron relaciones comerciales recurrentes. Es así como se identifica un incremento del 23% frente al año 2021, ya que para este año se realizó la apertura total de las empresas y se estabilizaron un poco más los procesos, después de la difícil situación que se presentó con la pandemia.

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

Número de proveedores por Regional					
Regional	2021	2022	%Var	Graf Var	
Bogotá	135	197	46%		
Cali	228	256	12%		
Caribe	39	37	-5%		
Eje Cafetero	19	23	21%		
Medellín	43	56	30%		
Total general	464	569	23%		

En lo que respecta a los pagos a proveedores, por el contrario, frente al 2021 se presentó una disminución del 20% por efectos de negociaciones en tarifas con proveedores.

Pago a proveedores		
2021	2022	%Var
\$ 133.174.934.943	\$ 105.978.633.919	-20%

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 los cuales 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 2022, 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

3.7

**COMPROMISO:
FACILITAMOS LA VIDA**





3.7 COMPROMISO: FACILITAMOS LA VIDA

3.7.1. GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

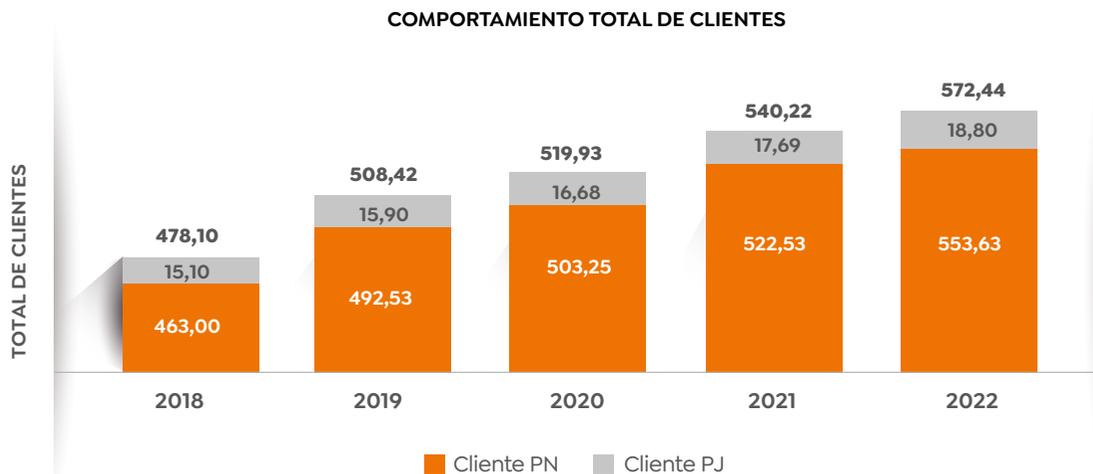
En 2022 seguimos comprometidos con nuestra visión de fortalecer la lealtad de nuestros asociados y clientes, con el propósito de superar sus expectativas y crear experiencias valiosas que confirmen nuestra promesa de facilitarles la vida. Para lograr esto, nos enfocamos en el servicio y anticipamos las necesidades de nuestros grupos de interés, ofreciendo asesoría y un trato preferencial a través de cada canal de interacción para generar fidelización y permanencia.

Ha sido fundamental que, en cada momento de contacto, seamos empoderados, eficientes, confiables, resolutivos, empáticos, apasionados y que prestemos atención a los detalles para brindar un acompañamiento genuino durante las situaciones difíciles que se presenten. Para garantizar el cumplimiento de estos aspectos, monitoreamos nuestra experiencia a través de diferentes

mecanismos como encuestas de satisfacción de servicio, calibraciones telefónicas y grupos focales.

Nuestro compromiso es liderar acciones para desarrollar una cultura de atención y servicio enfocada en las necesidades y expectativas de nuestra comunidad, con la medición y seguimiento de nuestras metodologías y la definición de planes de acción de mejora para evolucionar y robustecer nuestro servicio en todos los frentes de interacción.

Al cierre de diciembre de 2022 en Bancoomeva alcanzamos 572.437 usuarios entre asociados y clientes, de los cuales 553.634 corresponden a clientes persona natural, franja que creció 6,0% en el último año. Adicionalmente, el número de empresas se incrementó en 6,3%, llegando a 18.803 clientes empresariales.



TENENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

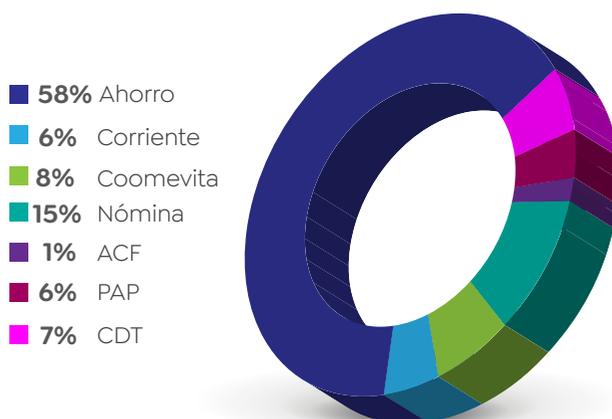
En el 2022, en los clientes de categoría persona natural, los productos del pasivo tuvieron una participación del 65,7%. Se destaca el mayor uso de la Cuenta de Ahorros Tradicional con el 58% y la Cuenta de Nómina con el 15%.

PRODUCTOS DEL PASIVO



En relación con los productos de crédito, la mayor tenencia en los clientes persona natural fue de productos rotativos con el 64% del total, siendo el Cupoactivo el de mayor participación, con un 39%.

PRODUCTOS DEL ACTIVO



SOLUCIONES FINANCIERAS

El programa de fidelización Lealtad Coomeva continúa evolucionando y fortaleciéndose para potenciar las acciones comerciales, de reconocimiento y fidelización del Banco, agregando valor a los

servicios que reciben nuestros asociados y clientes. A través del reconocimiento por el uso diario de sus productos acumularon más de 2.339 millones de pinos en 1.507.100 transacciones. Implementamos



más de 27 promociones enfocadas a incentivar el uso de más productos, la permanencia y a incentivar las inscripciones al programa. De manera especial se realizaron promociones dirigidas enfocando ofertas de acuerdo a su RFM (Recencia, Frecuencia, Monto), logrando un efecto neto muy positivo en el crecimiento de la facturación de las Tarjetas de Crédito. Estas promociones permitieron, en 160.187 transacciones, acumular cerca de 1.811 millones de Pinos adicionales. Se realizaron acciones de posicionamiento de Lealtad Coomeva, en el que más de 400 colaboradores a nivel nacional se conectaron con el programa para ser multiplicadores de sus beneficios, el cual contribuyó a que se diera una alta participación de redención de Pinos en el pago de la Tarjeta Coomeva por 890.295.660 Pinos y para el pago del estado de cuenta de asociado 1.496 millones de Pinos, convirtiéndose en otro medio de pago para nuestros asociados y clientes.

Para el año 2022 continuamos con el Programa Vivienda para todos en conjunto con Coomeva, destacándonos por tener una oferta integral en sinergia con los Subsidios del Gobierno. Esto nos permitió otorgar 2.141 soluciones de vivienda, alcanzando desembolsos por más de \$314.600 millones, de los cuales el 92% se destinaron para compra de vivienda nueva y usada, 3,7% corresponde a remodelación y el 2,4% a construcción de vivienda individual.

Durante el 2022, renovamos las características del Cupoactivo, con el fin de ofrecer mejores beneficios y facilidades a los clientes asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva. Dentro de sus mejoras se encuentra la posibilidad de escoger el plazo de las utilidades entre uno y 72 meses, y también la opción de usar el cupo para la Compra de Cartera en otras entidades, con tasas preferenciales. Logramos una colocación de \$149.000 millones a lo largo del 2022.

En el 2022 continuamos dándole fuerza al concepto “Bancoomeva sobre ruedas”, una campaña que se enfoca en promocionar los beneficios del producto de movilidad en los diferentes medios digitales y en las Ferias Virtuales que se realizan en las regionales. Se promocionó una tasa especial para los clientes asociados a Coomeva, quienes participaron en un 91% en la colocación del año 2022, logrando un crecimiento en cartera de más de \$11.116 millones.

En relación con el Crédito Educativo, hicimos parte del proyecto Coomeva Educa Potencializado. Se rediseñaron las líneas de Crédito Educativas para el 2022, con el fin de ofrecer mejores beneficios para nuestros asociados y clientes. Hoy día los créditos Educar ofrecen productos al corto y al largo plazo, con tasas desde 0,89% M.V. equivalente a 11,22% E.A. y periodo de gracia a capital de seis meses. Los nuevos beneficios de los créditos Educar lograron un crecimiento en la cartera de \$3.830 millones y un aumento en la colocación del 50% respecto al año 2021.

En el 2022 se lanzó la venta de Credimutual a través del Call Center, lo que permitió poder atender a nuestros clientes asociados a Coomeva desde el

entorno digital, sin la necesidad de dirigirse a las oficinas físicas del Banco. Bajo esta nueva modalidad de venta los desembolsos del producto aumentaron un 133% respecto a lo desembolsado en el 2021.

Durante el 2022 potencializamos nuestra oferta de nómina a través de la estrategia de “Principalidad”, en la cual se pretende que todos los asociados a Coomeva y clientes Bancoomeva reciban y administren sus ingresos en una Cuenta 5inco, una cuenta sin cobros, sin comisiones y sin condiciones. Con ello, convertimos tenedores de productos en consumidores financieros que usen y transen frecuentemente desde su cuenta Bancoomeva.

Al cierre de diciembre del 2022, 35.178 asociados a Coomeva (25%) y clientes Bancoomeva (75%) nos eligieron como su banco principal; de los cuales, el 60% fueron asalariados (vinculación a través de un Convenio de Nómina), el 13% independientes y pensionados, y el restante fueron colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva-GECC (27%).

Así mismo, mejoramos nuestra oferta y le otorgamos a los asalariados (vinculación a través de un Convenio de Nómina), pensionados y asociados a Coomeva una



Cuenta 5inco, sin barreras de entrada y con beneficios transaccionales competitivos en el mercado financiero colombiano, tales como, transferencias ilimitadas y gratis a otros bancos, retiros gratis por cajeros Servibanca y Efecty, y cuota de manejo \$0 con la tarjeta débito. Esta mejora de producto se vio reflejada en el crecimiento obtenido en la Cuenta 5inco entre diciembre 2021 vs diciembre 2022, pasando de 30.715 cuentas a 35.178 respectivamente, equivalente a un incremento en cuentas del 15%.

Con el fin de apoyar dicha estrategia, se entregó a la red los potenciales de Cuenta 5inco, según cada segmento objetivo: 1.000 empresas y 630 clientes del sector cooperativo para vinculación del Convenio de Nómina, y 18.400 independientes y pensionados para vinculación de Cuenta 5inco.

En el año 2022 lanzamos la campaña “Menos Excusas Más Ahorro”, nos enfocamos en crear hábitos para ahorrar, donde ofrecimos tasas competitivas en PAP al 12% E.A. e hicimos diferentes campañas como Cuenta Rentable y Cuenta Súper Tasa. Finalmente, debido al éxito de la campaña la Cuenta Súper Tasa para Persona Natural se convirtió en un producto de nuestro portafolio a partir del 8 de agosto de 2022, con una tasa especial del 10% E.A.

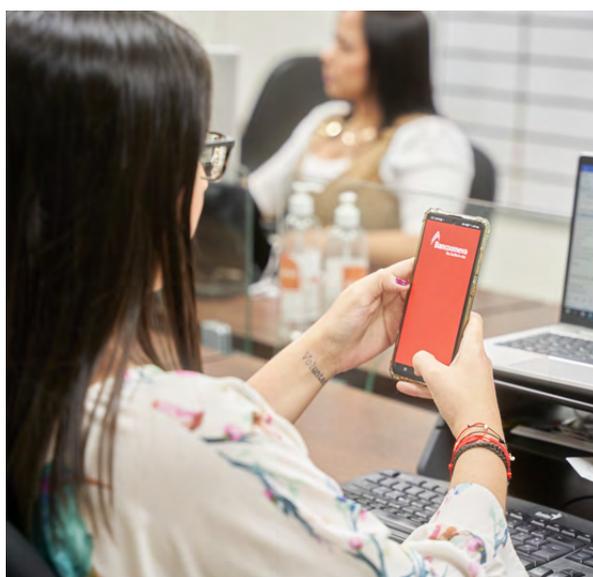
Al cierre de diciembre de 2022 se captaron \$65.848 millones con la Cuenta Súper Tasa para Persona Natural, donde el 71% de ese saldo son asociados; así mismo, en Persona Jurídica la campaña Súper Tasa (10,7% E.A.) cuenta con recursos de \$32.772 millones.

En CDT cerramos el 2022 con \$2.1 billones de saldo, lo cual significó un crecimiento \$228.500 millones respecto al año anterior. Para lograr estos resultados, nos apoyamos en una oferta de promoción y publicidad, con un precio competitivo en el mercado de acuerdo con las alzas del Banco de la República y acogiéndonos a los plazos principales.

Iniciamos el año con tasas en CDT hasta del 5,70% E.A. y terminamos con una tasa hasta del 14,35% E.A. en el plazo de 360 días, brindando así, una oferta competitiva en el mercado para que nuestros asociados y clientes sigan aumentando la rentabilidad de sus recursos.

Nuevos canales y soluciones financieras

Mantuvimos la iniciativa de fortalecer los canales digitales, buscando con ello ampliar la cobertura de nuestros servicios, brindándole a nuestro cliente una mayor disponibilidad de medios transaccionales para sus necesidades. En paralelo, mejoramos el soporte tecnológico de los medios de pago a través del robustecimiento del aplicativo que administra el sistema operativo de las tarjetas débito Visa, lo cual permitió la implementación de nuevas funcionalidades que mejoraron la experiencia del cliente.



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

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

Cash Management

En el 2022, dentro del enfoque de adquirir pasivos, el modelo de Cash Management recobró fuerza con su principalidad del convenio de Nómina Cinco, y los diferentes canales de recaudo como la extensión de red Efecty, los cuales contribuyeron en un crecimiento en pasivos de bajo costo del 11% comparado con el

2021. El modelo de Cash Management continúa siendo un canal especializado en la consecución de pasivos de bajo costo, por medio de los productos y los diferentes canales de recaudo.

BENEFICIOS AL ASOCIADO DE COOMEVA EN TASAS Y TARIFAS

Respecto a los productos de captación, los clientes asociados a Coomeva recibieron mayor rentabilidad en inversión, frente a las tasas de rendimiento de los bancos del Grupo Par, lo cual se reflejó en un beneficio neto de \$4.285 millones en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL 2021
Mayor pago de interés con relación a la tasa de Bancos nuevos*	Millones \$
CDT	4.285
TOTAL	4.285

Con relación a la cartera, el beneficio generado a los clientes asociados de Coomeva se tradujo en una mejor relación de tasas de interés en casi todas las líneas, comparadas con las tasas ofrecidas a los clientes no asociados. Este beneficio generó un ahorro total de \$12.827 millones en el último año. Los asociados que tomaron los productos de crédito de libre inversión y de vivienda obtuvieron los mayores beneficios con el 81% de la participación sobre el total.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL
Menor pago de interés con relación a la tasa de clientes*	Millones \$
Libre Inversión	10.327
Vivienda	1.658
Cupoactivo	776
Vehículos	65
Otras líneas de crédito	1
TOTAL	12.827

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

Con referencia al beneficio generado al cliente asociado de Coomeva en servicios financieros, éste se tradujo en \$15.525 millones en 2022. Este beneficio resulta de la diferencia entre la tarifa interna de Bancoomeva y el promedio del mercado en estos servicios. El mayor beneficio estuvo representado en la cuota de manejo de tarjeta de crédito Mastercard y Visa, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de \$20.138 millones. En total, los asociados a Coomeva recibieron \$39.468 millones en beneficios.

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	Millones \$
Cuota Manejo TAC Mastercard	11.165
Cuota manejo TDC	8.973
Cupo activo	6.261
Otras Redes	5
Credimutual	236
Consignación Nacional	1
TOTAL	26.641
Retiros en Cheque, oficina virtual y otros	0
TOTAL	25.295

BANCARIZACIÓN

Para el 2022, los mayores crecimientos se presentaron principalmente en los estratos medios bajo.

Estrato	CUENTA AHORRO			CDT			CUENTA CORRIENTE			TC		
	Año 2021	Año 2022	Var. Anual	Año 2021	Año 2022	Var. Anual	Año 2021	Año 2022	Var. Anual	Año 2021	Año 2022	Var. Anual
Alto	27.555	20.979	-24%	3.180	1.835	-42%	3.580	3.354	-6%	6.208	4.908	-21%
Medio-Alto	72.471	55.900	-23%	9.526	5.072	-47%	7.865	7.369	-6%	15.924	12.454	-22%
Medio	126.903	102.238	-19%	12.383	7.562	-39%	11.115	10.461	-6%	24.783	19.814	-20%
Medio-Bajo	216.740	289.199	33%	10.814	10.206	-6%	10.100	11.652	15%	32.388	37.773	17%
Bajo - Bajo	18.723	19.007	2%	408	340	-17%	230	231	0%	1.033	1.035	0%

Rango Edad	CUENTA AHORRO			CDT			CUENTA CORRIENTE			TC		
	Año 2021	Año 2022	Var. Anual	Año 2021	Año 2022	Var. Anual	Año 2021	Año 2022	Var. Anual	Año 2021	Año 2022	Var. Anual
Alto	78.342	81.606	4%	2.399	1.699	-29%	874	681	-22%	8.895	8.409	-5%
Medio-Alto	155.985	147.143	-6%	4.160	3.043	-27%	9.407	8.456	-10%	24.878	22.075	-11%
Medio	181.873	156.335	-14%	9.816	6.729	-31%	14.839	14.198	-4%	30.875	26.302	-15%
Medio-Bajo	110.168	90.517	-18%	22.210	13.247	-40%	9.765	9.789	0%	22.428	19.362	-14%

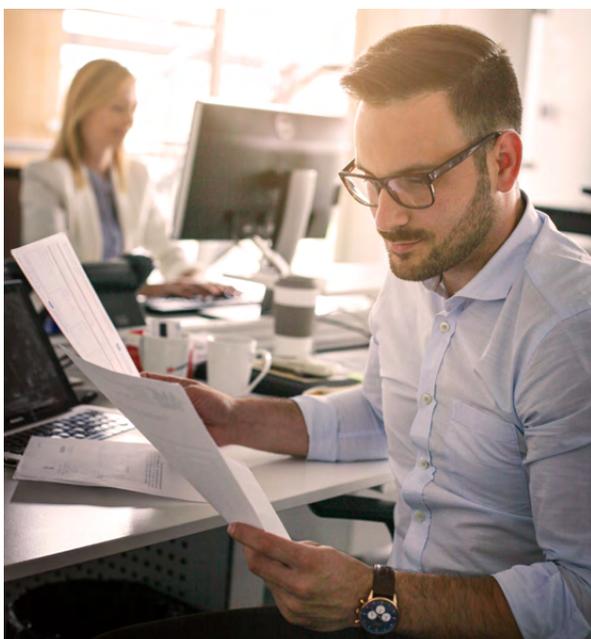
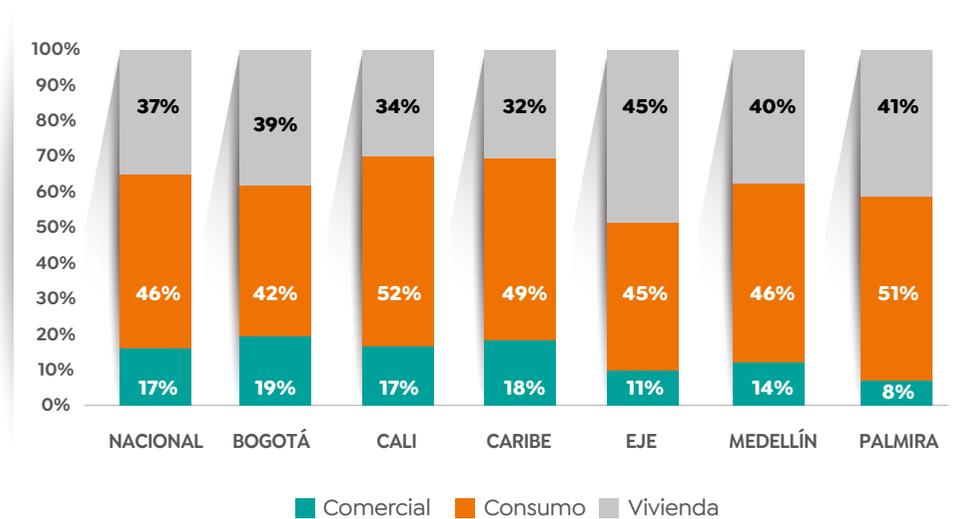
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR REGIONAL

La cartera en 2022 alcanzó \$4,18 billones, de los cuales la línea de consumo participó con 46% equivalente a \$1,92 billones, seguido de la cartera vivienda con 37% y \$1.54 billones siendo una cifra destacada gracias al programa “Vivienda para todos” que facilitó el acceso de vivienda a un mayor número de asociados y clientes al financiar hasta el 100% del valor del inmueble. En cuanto a la línea comercial, la cartera llegó a \$718.000

millones sustentado en la gestión tanto de empresas del sector cooperativo, como del sector privado.

En cuanto a la cobertura geográfica del país, durante 2022 la regional Bogotá incrementó su participación llegando a 27% del total de la cartera nacional, seguida por las regionales Cali y Medellín, cada una con un 25% de participación.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA 2022 POR REGIONAL



Servicios financieros buscando la principalidad

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

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



NUESTROS ESTÁNDARES EN MERCADEO Y PUBLICIDAD

- Gestionamos nuestras comunicaciones de manera sencilla, entendible y transparente; cumplimos con la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia evitando la publicidad engañosa. Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).
- Respetamos todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, que propende por una cultura de atención, respeto, servicio y transparencia de la información que suministramos a nuestros clientes.
- En todas las piezas publicitarias se incluyen los logos de “Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia”, Bancoomeva S.A. y Entidad Bancaria.
- Las campañas promocionales que involucran sorteos son previamente autorizadas y controladas por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, EICE, y en las piezas impresas y virtuales se incluye el texto “Autorizado por Coljuegos”. En caso de menciones radiales o cuñas se informa que la campaña se encuentra autorizada por esta entidad.
- Toda publicidad que promueva el Crédito de Vivienda cuenta con autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Toda publicidad que promueva 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 2022 no se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativos a mercadotecnia.

G4-PR7

Satisfacción de necesidades financieras

En 2022 brindamos 1.753.541 nuevas soluciones financieras a 148.058 asociados y clientes; entre ellos, a 10.990 jóvenes en formación, entre 18 y 25 años, a los que acompañamos con créditos y apoyamos sus ahorros e inversiones. Beneficiamos a 7.771 asociados y clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos, y acompañamos con créditos a 2.066 asociados y clientes para la construcción de su sueño de vivienda; a 589 para cumplir su sueño de vehículo y a 641 más, para su desarrollo profesional.

Ayudamos a 15.822 clientes a planear sus gastos futuros a través de 23.244 planes de ahorro programado mensuales (PAP), y rentabilizamos el capital de 24.156 clientes por medio de 55.740 inversiones en CDT a tasas competitivas, por valor de \$3 billones.

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

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

Retos 2023 respecto a la generación de valor y confianza para asociados y clientes

Dentro de los retos que debemos asumir en 2023 tenemos el de avanzar en la inclusión financiera, facilitando el acceso a los servicios financieros a un mayor número de asociados y clientes, aportando de esta manera a la reducción de la pobreza y al mejoramiento de su condición económica. Un elemento clave es el fortalecimiento de la Banca Digital, que permita a un mayor número de personas, no sólo la toma de productos, dado su alcance virtual, si no el uso transaccional de una manera fácil, oportuna y segura.

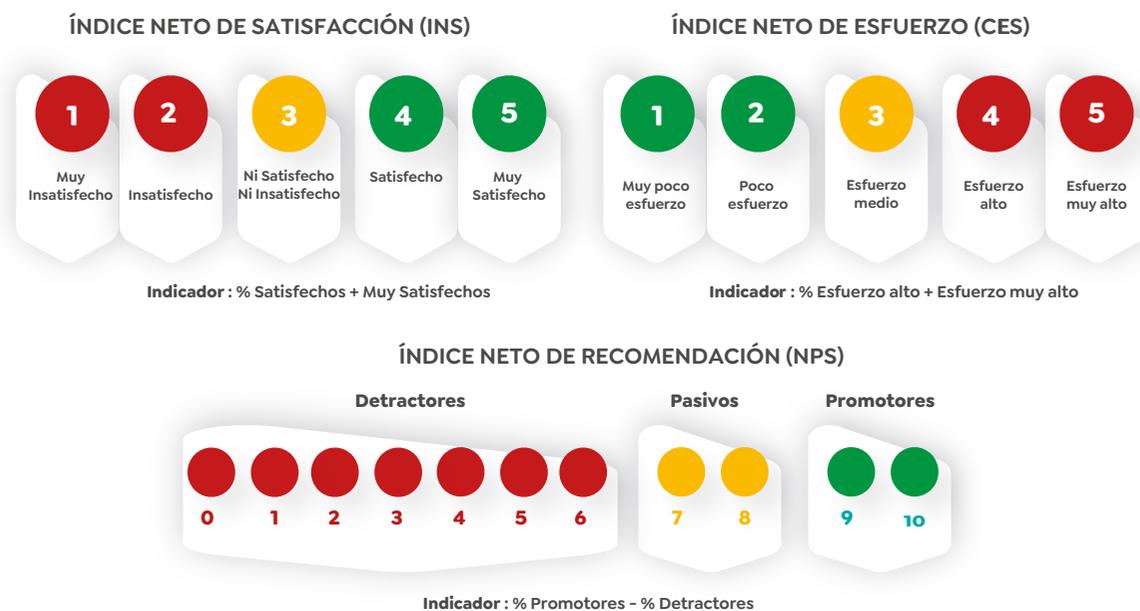
Otra forma de inclusión es la disposición de recursos para financiar las necesidades de vivienda, mejorando la calidad de vida de la población, en consistencia con los Planes de Desarrollo de la Nación y sus mecanismos de apoyo tales como subsidios, normativas y políticas para todo el clúster de vivienda.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA EXPERIENCIA

Desde nuestro Banco medimos la cercanía emocional del consumidor financiero con el Banco e involucramos variables de confiabilidad, experiencia, satisfacción, ideales, recompra y pertenencia. Este monitoreo lo realizamos de manera mensual teniendo en cuenta las siguientes interacciones:

- a. Vinculación: Canal de oficinas.
- b. Uso: En canales de oficinas, Banca móvil, oficina virtual y Call Center.
- c. Solicitudes
- d. Quejas y reclamos

Por medio de la medición de tres indicadores transaccionales, aplicamos la metodología de Experiencia de Clientes, encontrando así insumos a través de La Voz del Cliente, que nos permitan detectar brechas de servicio, para generar planes de acción y mejoramiento:



Durante el año tuvimos el siguiente comportamiento:

- Índice Neto de Satisfacción (INS): 78% vs 75% (meta)
 - Nivel de Esfuerzo (CES): 11% vs 9% (meta)
 - Índice Neto de Recomendación (NPS): 42% vs 75% (meta)
- **Experiencia de clientes - Interacción uso:** Es importante destacar el reconocimiento a la buena atención de los asociados por parte de los colaboradores. Su efectividad, eficiencia, empatía y cercanía han hecho que la experiencia sea percibida de manera positiva. Se seguirán monitoreando y fortaleciendo las acciones definidas en los planes de trabajo, para garantizar que la información se encuentre integrada de manera uniforme en los diferentes canales, así como la resolutivez en el primer contacto. Daremos continuidad a la entrega de herramientas educativas que le permitan al asociado conocer las bondades y usos de los canales digitales, ofreciendo más alternativas para la adquisición y usabilidad de nuestros productos y servicios.
 - **Experiencia de clientes - Interacción de solicitudes y reclamos:** Se continúa en el acompañamiento a los equipos para garantizar que se brinde información más eficaz, clara y oportuna a nuestros asociados a través de los diferentes



RETOS 2023 DEL MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN A CLIENTES

Durante el año 2023 nos enfocaremos en:

- Rediseñar la experiencia del canal con el fin de identificar de cerrar brechas del asociado y cliente.
- Robustecer la actitud de servicio y colaboración por parte del equipo, velar porque la información brindada sea clara, confiable y se encuentre actualizada, entre otros.
- Implementar y entregar atribuciones o herramientas que garanticen la resolutivez en primer contacto para nuestros asociados y clientes.
- Implementar y ejecutar la estrategia de chat del Banco, garantizando la misma experiencia por nuestros diferentes canales, soportado en Inteligencia Artificial.
- Implementar un IVR dinámico que mejore la experiencia y transaccionalidad de nuestros asociados clientes y usuarios.

canales, esto por medio de las clínicas de servicio que se ejecutan de manera trimestral. Así mismo, se avanza con el seguimiento a las demás acciones definidas al inicio del año 2022, encaminadas a brindar una solución definitiva a las quejas/reclamos presentados por los asociados y clientes, evitando que se radique una nueva queja por los mismos motivos y garantizando la coherencia y la completitud en las respuestas entregadas a los casos radicados.

Así mismo, daremos continuidad al proyecto Transformando Tu Servicio que tiene como propósito mejorar el servicio de forma transversal en los canales; igualmente con las estrategias de Gestión Integral de Oficinas – GIO – para acompañar la gestión diaria de nuestra red de oficinas, y con Gerentes al Frente, con el propósito de acercar tanto a líderes como al equipo del back a la gestión diaria de los canales presenciales y no presenciales, además de ejecutar acciones de impacto que generen valor al asociado y cliente.

Política de Protección de Datos Personales

En la vigencia del año 2022 no se registraron incidentes de seguridad de la información relacionados con la fuga de información de datos personales.

G4-PR8

4

RECONOCIMIENTOS





MARCA

- Bancoomeva ocupó el puesto 17 entre las marcas de servicio más valiosas en Colombia, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding.
- Bancoomeva ocupó el puesto 10 en el ranking “Los Mejores Lugares para Trabajar™ en Colombia”, realizado por Great Place to Work, el 14 de diciembre del 2021.

ANEXO 1:

TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI – CRITERIOS PACTO MUNDIAL

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
1. 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	3, 19	8
2. ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		10
	G4-29	Fecha de la última memoria.		10
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		10
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		10
	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.		10
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		10
3. QUIENES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		3
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		13
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		13
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		14
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		13
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		42 / 43
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		14
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	92

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Perfil de la organización	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	14
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	
4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12, 13, 15	18
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		10
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		10
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		18
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		10
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		10
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		10
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		10
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	16
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	16
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	16
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	26

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
5.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		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.		28
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	28
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		24
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		24
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	24 / 25
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	24 / 25
	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.		10
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	27
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	27
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	27

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	26 / 27
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	27
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	27
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	3 al 5	57
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		57
	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		
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		57
5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	52
	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		59
Salud y Seguridad en el trabajo	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		63
	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		47
Capacitación y Educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		47
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		48

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
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.		25 / 42
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		54
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		58 / 59
5.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		72
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		72
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		72
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		
5.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	83
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
5.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		85
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		88

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Desempeño económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		89
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas.		55
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		25
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		86
5.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	96
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	58 / 96
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	3 al 5	96
5.7 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
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		105
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.		108



Bancoomeva





Pacto Global
Colombia



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