

# Informe de **Gestión Sostenible 2019**



**BancaMía**

Fundación  
BBVA MicroFinanzas

## JUNTA DIRECTIVA

### Presidente

Margarita Correa Henao

### Vicepresidente

Ignacio Rojas-Marcos Castelló

### Vocales

Javier M. Flores Moreno  
Victoria Lucía Navarro Vargas  
Pedro Luis Saiz Ruíz  
Catalina Martínez de Roza  
Jorge Cruz Diaz

## ADMINISTRACIÓN

### Presidente Ejecutivo

Miguel Ángel Charria Liévano

### Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Cumplimiento

Olga Lucía Calzada Estupiñán

### Vicepresidente Financiero

Marcelino Romero Alejo

### Vicepresidente de Desarrollo Productivo de Clientes

Edison Mejía Ardila

### Vicepresidente de Riesgos

Óscar Romero Navas

### Vicepresidente de Medios

Raúl de Celis

### Vicepresidente para el Desarrollo del Colaborador

Juan Manuel Rincón Pico

### Vicepresidente Comercial

Antonio Delgado Soto

## ORGANOS DE CONTROL

### Revisoría Fiscal

KPMG

### Auditoría General

Germán Reyes Celis

## COMITÉ EDITORIAL

### Directora de Sostenibilidad

Andrea Suárez Prieto

### Gerente de Comunicación e Imagen

Christian Mauricio Quiroga Sánchez

### Dirección de Arte

Anthea Group - Lavola

### Diseño y diagramación:

Karen Lizeth Piñeros Rojas  
Rocio Beltrán Galvis

### Fotografía

Banco de imágenes Bancamía



© 2019 Bancamía S.A. © 2019 Anthesis Lavola  
Reservados todos los derechos.  
Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier  
soporte sin la autorización escrita de Bancamía S.A.  
Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A.  
Dirección: Carrera 9 no. 66 - 25 - Bogotá  
Teléfono: (57 1) 3139300  
Para consultas escribanos a:  
[gestion.sostenible@bancamia.com.co](mailto:gestion.sostenible@bancamia.com.co)

[www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co)

**Banca**  **mía**

Fundación  
BBVA MicroFinanzas

# Informe de Gestión Sostenible 2019

# Tabla de Contenido

# 1

Carta de la Presidente de la Junta Directiva	12
Carta del Presidente Ejecutivo	14

## Acerca de Bancamía y de nuestro Informe de Gestión Sostenible 19

1.1. Acerca de Bancamía	20
1.2. Nuestro Informe de Gestión Sostenible 2019	22

# 2

## Nuestro Gobierno Corporativo 31

2.1. Gobierno Corporativo Bancamía	32
2.1.1. Composición accionaria	32
2.1.2. Estructura organizacional	33
2.1.3. Procedimientos del Gobierno Corporativo	40
2.1.4. Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo	42
2.1.5. Aspectos Relevantes para el Órgano Superior de Gobierno	43
2.2. Sistema de Cumplimiento	45
2.2.1. Cultura de Ética e Integridad	45
2.2.2. Política Anticorrupción	45
2.2.3. Cumplimiento Normativo	46
2.2.4. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo - SARLAFT	48
2.2.5. Protección al Consumidor Financiero	50
2.2.6. Gestión del Riesgo Reputacional	52
2.3. Sistema de Gestión de Riesgos	53
2.3.1. Riesgo de Crédito	53
2.3.2. Riesgo Operacional	54
2.3.3. Continuidad del Negocio	55
2.3.4. Sistema de Control Interno	56
2.3.5. Riesgos de Control Contable	57

# 3

## Generamos Valor Social 59

3.1. Valor Social a nuestros Clientes	60
3.1.1. Finanzas Productivas	60
3.1.2. Caracterización de nuestros clientes	60
3.1.3. Portafolio de Servicios Microfinancieros	66
3.1.4. Red de Canales Físicos y Corresponsales Bancarios	74
3.1.5. Banca Digital	78
3.1.6. Proyectos de Innovación	82
3.1.7. Proyectos Digitales y Estratégicos	84
3.1.8. Educación Financiera	91
3.1.9. Estrategia de Equidad e Inclusión	95
3.1.10. Emprendimientos Productivos para la Paz	99
3.2. Valor Social a Nuestros Colaboradores	106
3.2.1. Generación de Oportunidades Laborales	107
3.2.2. Desarrollo de los Colaboradores	112
3.2.3. Plan de Beneficios para Colaboradores	113
3.2.4. Formación y Capacitación	118

# 4

## Generamos Valor Económico 121

4.1. Entorno Macroeconómico	122
4.2. Situación Financiera de Bancamía	123
4.3. Estado de Resultados Acumulado	126
4.4. Valor Económico generado, distribuido y retenido	128
4.5. Valor generado en la cadena de abastecimiento	129
4.6. Impacto en el Desempeño Socio-Económico de los Clientes	130

# 5

## Generamos Valor Ambiental 145

5.1. Productos Verdes	146
5.2. Nuestras operaciones con Eco-eficiencia	149
5.3. Medición y Mitigación de la Huella de Carbono Corporativa	153

# Índice de Gráficas

<b>Gráfico 1.</b> Grupo FMBBVA	20	<b>Gráfico 22.</b> Pólizas de Exequias	69
<b>Gráfico 2.</b> Temas Relevantes 2019	23	<b>Gráfico 23.</b> Evolución Número de Cuentas de Ahorro	70
<b>Gráfico 3.</b> Construcción de la Materialidad	25	<b>Gráfico 24.</b> Evolución Saldos de Cuentas de Ahorro	70
<b>Gráfico 4.</b> Materialidad de Temas Relevantes 2019	25	<b>Gráfico 25.</b> Evolución Ahorro Persona Jurídica	71
<b>Gráfico 5.</b> Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030	27	<b>Gráfico 26.</b> Evolución Saldos Ahorramía	71
<b>Gráfico 6.</b> Composición Accionaria	32	<b>Gráfico 27.</b> Evolución Cuentas Soñando Juntos	72
<b>Gráfico 7.</b> Estructura Organizacional	34	<b>Gráfico 28.</b> Evolución Cuenta Recaudadora	72
<b>Gráfico 8.</b> Miembros de Junta Directiva	36	<b>Gráfico 29.</b> Evolución Inversiones CDT Social	73
<b>Gráfico 9.</b> Comités de Apoyo Junta Directiva	40	<b>Gráfico 30.</b> Red de Oficinas	74
<b>Gráfico 10.</b> Gestión de Conflicto de Intereses	42	<b>Gráfico 31.</b> Puntos Express	75
<b>Gráfico 11.</b> Política Anticorrupción	46	<b>Gráfico 32.</b> Corresponsales Bancarios Propios	76
<b>Gráfico 12.</b> Perfil de Riesgo Normativo	47	<b>Gráfico 33.</b> Crecimiento Indicadores Banca Digital	79
<b>Gráfico 13.</b> Líneas de Gestión y Prevención SARLAFT	49	<b>Gráfico 34.</b> Indicadores del App Banca Móvil	79
<b>Gráfico 14.</b> Cifras de Atención al Consumidor Financiero	51	<b>Gráfico 35.</b> Transacciones Monetarias Banca Móvil	80
<b>Gráfico 15.</b> Metodología Valoración Riesgo Reputacional	52	<b>Gráfico 36.</b> Indicadores Oficina Virtual	80
<b>Gráfico 16.</b> Total Clientes Vigentes	61	<b>Gráfico 37.</b> Indicadores de Tarjeta Débito	81
<b>Gráfico 17.</b> Participación de Clientes por Edad	61	<b>Gráfico 38.</b> Beneficios de la Digitalización de Procesos	85
<b>Gráfico 18.</b> Participación Clientes por Género	62	<b>Gráfico 39.</b> Beneficios de la Movilidad en Atención al Cliente	86
<b>Gráfico 19.</b> Participación por Tipo de Cartera	62	<b>Gráfico 40.</b> Estrategia de Educación Financiera	91
<b>Gráfico 20.</b> Saldo Clientes de Crédito	63	<b>Gráfico 41.</b> Educación Financiera - Asesoramiento Objetivo	92
<b>Gráfico 21.</b> Pólizas de Vida	68	<b>Gráfico 42.</b> Talleres de Educación Financiera	92

<b>Gráfico 43.</b> Educación Financiera para Colaboradores	93	<b>Gráfico 54.</b> Valor Económico Distribuido a sus Grupos de Interés 2019	128
<b>Gráfico 44.</b> Educación Financiera Virtual	94	<b>Gráfico 55.</b> Productos Financieros Verdes	146
<b>Gráfico 45.</b> Caracterización de las Microempresarias	96	<b>Gráfico 56.</b> Desembolsos CrediVerde Adaptación	147
<b>Gráfico 46.</b> Población Beneficiaria Proyecto EMPROPAZ	101	<b>Gráfico 57.</b> Operaciones con Ecoeficiencia	149
<b>Gráfico 47.</b> Cifras Relevantes EMPROPAZ	102	<b>Gráfico 58.</b> Consumo de Papel	150
<b>Gráfico 48.</b> Metas Primer año EMPROPAZ	102	<b>Gráfico 59.</b> Consumo de Energía Eléctrica	158
<b>Gráfico 49.</b> Ruta de Emprendimiento	104	<b>Gráfico 60.</b> Consumo de Agua	150
<b>Gráfico 50.</b> Ruta de Fortalecimiento Empresarial	105	<b>Gráfico 61.</b> Gestión de Residuos	153
<b>Gráfico 51.</b> Formación y Capacitación	118	<b>Gráfico 62.</b> Huella de Carbono Corporativa 2019	154
<b>Gráfico 52.</b> Formación para el Plan Carrera	119	<b>Gráfico 63.</b> Evolución de las Emisiones de GEI	155
<b>Gráfico 53.</b> Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido 2019	128		

# Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución Contratación de Colaboradores	107
<b>Tabla 2.</b> Distribución Geográfica de Colaboradores	108
<b>Tabla 3.</b> Nuevas contrataciones 2019	108
<b>Tabla 4.</b> Contratación de Aprendices SENA	109
<b>Tabla 5.</b> Rotación de Personal	111
<b>Tabla 6.</b> Acceso a Beneficios por Género	114
<b>Tabla 7.</b> Situación Financiera de Bancamía	125
<b>Tabla 8.</b> Estado de Resultados Acumulado	127
<b>Tabla GRI</b> Estado de Resultados Acumulado	156

## Iniciativas Externas

GRI 102-12



El gobierno de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), trabaja en conjunto con Bancamía en el fortalecimiento del portafolio de servicios financieros rurales, el cual busca promover el progreso económico en las zonas rurales de Colombia más afectadas por el conflicto. Las iniciativas que conforman el portafolio se desarrollan en estrecha coordinación con el gobierno de Colombia y el sector financiero colombiano en siete corredores geográficos que cubren 195 municipios del país.



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

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



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

Bancamía hace parte de esta iniciativa y participa en el desarrollo de acciones que fortalecen el gobierno corporativo, la transparencia y el impacto positivo del sector en la sociedad; promoviendo la adopción de prácticas innovadoras que apunten a construir un modelo de desarrollo sostenible.

## Membresías en Asociaciones

GRI 102-13



**Asomicrofinanzas:** Bajo el rol de miembro fundador, Bancamía mantiene una participación activa en el gremio de la industria microfinanciera colombiana, contribuyendo en la definición de estrategias y modelos de negocio, en la gestión de riesgos y la incidencia en política pública, con el propósito de aportar a la consolidación del impacto social y económico de las microfinanzas.



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



**Comunidad Aequales:** Bancamía hace parte de la comunidad Aequales promoviendo la disminución de las brechas de género en el ámbito laboral, buscando contribuir al desarrollo inclusivo, para transformar las organizaciones a través de la equidad de género y la diversidad.

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

## Premios y Reconocimientos



**Pacto Global – Red Colombia** entregó a Bancamía el premio por contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 1: Fin de la Pobreza



**Fintech Américas**, reconoció a Bancamía como uno de los bancos más innovadores de América Latina y el Caribe



**Premio Citi**, la Ejecutiva Yuly Londoño, de Santa Fe de Antioquia, fue premiada como la mejor asesora de crédito del país



**Asobancaria**, entregó reconocimiento a nuestra entidad para la categoría Sostenibilidad, en la Dimensión Ambiental



**La Cámara de Comercio de Bogotá**, entregó a Bancamía el Premio Valor Compartido en la categoría Productos y Servicios por el programa MeBA enfocado en la financiación de Medidas de Adaptación al Cambio Climático

**Bancamía**  
Fundación  
BBVA MicroFinanzas

## Carta de la Presidenta de la Junta Directiva

Es un gusto saludarlos y acompañarlos a conocer los resultados de Bancamía durante el ejercicio 2019, año en que Colombia tuvo un crecimiento del 3.4 % y fue una de las economías con mayor expansión en la región y a nivel global.

El país logró estos indicadores en un año de muchas tensiones políticas y sociales, principalmente originadas por la migración masiva de venezolanos, que puso bajo presión los servicios de educación y salud en varias ciudades, lo que tuvo un efecto importante sobre el empleo.

Estamos en un momento histórico, marcado por la aceleración del avance tecnológico y la transformación digital de todas las áreas del conocimiento, la concentración urbana, la aparición de los primeros efectos del cambio climático y un evidente desbalance en la distribución de la riqueza y formas de acceso a condiciones de vida digna.

El 2019 nos deja un claro mensaje de inconformidad social que no podemos ignorar, y nos invita a reflexionar sobre el modelo de desarrollo económico que durante décadas ha permitido el avance de las naciones, pero al

mismo tiempo ha ido dejando personas atrás, privadas de desarrollo y excluidas del progreso.

Ante este panorama desafiante, las oportunidades emergen frente al propósito de Bancamía: "Promover el desarrollo económico, social e inclusivo de los microempresarios de Colombia". Nuestro Banco de Desarrollo Social, tras 11 años de trabajo, hoy atiende a más de un millón cien mil clientes, que se convierten en importantes actores del gran aparato productivo nacional, donde las microempresas representan el 98% del universo empresarial.

Uno de los temas que quiero destacar es que durante 2019 celebramos la puesta en marcha de la estrategia de equidad e inclusión en Bancamía, reconociendo desde varios frentes que la inclusión financiera de las mujeres, su liderazgo y promoción, representa una oportunidad retadora y la reducción de la desigualdad. Esta estrategia se asocia no solo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la estabilidad financiera de las familias y empresas que integran, sino al crecimiento económico del país. Se relaciona también con la consolidación de su capacidad de negociación y, por ende, con la inversión de activos pro-

ductivos e incremento del nivel de educación de las siguientes generaciones y su progreso.

Así, dentro de nuestro rol en el Consejo Asesor de la Presidencia de la República de Mujeres Empresarias Colombianas, fuimos invitados a participar como asesores del alto Gobierno Nacional, con la perspectiva de lograr mayor inclusión de las mujeres en la economía nacional, con el fin de superar las brechas de inequidad y alcanzar un mayor crecimiento económico en nuestro país.

De igual manera, destacamos los resultados de implementación del programa Emprendimientos Productivos para la Paz (EMPROPAPAZ), que durante su primer año de operaciones ya muestra importantes avances en un modelo de inclusión financiera innovador e integral, fundamentado en la unión de las finanzas productivas con el desarrollo socio-empresarial. Así, 34.000 personas se vincularon a EMPROPAPAZ en 2019, en 58 municipios afectados por la pobreza y la violencia. Con esta iniciativa, estos emprendedores y microempresarios han tenido la oportunidad de acceder a los servicios financieros y de acompañamiento para el emprendimiento y fortalecimiento de sus negocios, elevando así su probabilidad de éxito.

Quiero destacar, también, que Bancamía está cumpliendo una extraordinaria labor en favorecer la relación efectiva de las personas vulnerables con la tecnología, con el fin de hacerles más ágil y oportuno el acceso a los productos y servicios financieros.

Las reglas del mercado han cambiado: nuevos jugadores, canales más ágiles, productos novedosos, nuevas tecnologías, más clientes informados nos inspiran a generar transformaciones en nuestro modelo de negocio. Por eso es que en el banco entendemos que la cuarta revolución no solo es tecnológica, es cultural: es de talento humano.

Este proceso de cambio ha sido asimilado con rapidez y eficacia por su Presidente Ejecutivo, Miguel Ángel Charria Liévano, quien se ha puesto a la vanguardia, interpretando las nuevas reglas de juego y conservando siempre el balance entre la Banca Relacional y la Banca Digital, y ha sabido poner en el centro de las decisiones las necesidades de los

clientes. Y, por otro lado, ha centrado sus esfuerzos en consolidar el equipo de trabajo, adaptándose a los nuevos desafíos, incentivando en los colaboradores el despliegue de todo su potencial, para asumir nuevos retos y desarrollar nuevas capacidades en espacios colaborativos. A Miguel y a todo el equipo de trabajo nuestro reconocimiento.

Para lograr todos estos resultados, hemos contado con el apoyo de la Fundación Microfinanzas BBVA, cuya misión de fomentar el desarrollo económico y social de las poblaciones vulnerables y reducir la pobreza, la ha hecho recientemente merecedora de un reconocimiento otorgado por la OCDE, al ocupar el segundo lugar en el ranking de las Fundaciones que más aportan en la financiación del desarrollo en el mundo, superada solo por la Fundación Bill & Melinda Gates. Es un orgullo pertenecer a la Fundación y saber que estamos contribuyendo a cambiar el mundo por uno más equitativo e incluyente.

Los resultados que se presentan en este informe cobran un especial valor cuando descubrimos que, al medir el impacto social y económico del trabajo del banco, encontramos que el 51% de los clientes que entraron al banco por debajo de la línea de pobreza, tras dos años logra superar esta condición.

Finalmente, mis agradecimientos a la Junta Directiva, que ha sabido guiar con profesionalismo y sabiduría los desafíos de los nuevos tiempos, visualizando las oportunidades para un mejor futuro y bienestar de millones de colombianos, que han encontrado en Bancamía la mejor opción para su progreso y desarrollo.

Estos nuevos tiempos nos exige como Junta Directiva generar valor compartido, sabiendo que la viabilidad económica es tan importante como la trascendencia social y ambiental en consonancia con nuestra misión. Solo así, seremos sostenibles en el tiempo. Así es como enfrentamos el futuro, con renovadas esperanzas para los microempresarios colombianos.

**Margarita Correa Heñao**  
Presidente Junta Directiva Bancamía

## Carta del Presidente Ejecutivo

Avanzamos a grandes pasos en la construcción del 'Bancamía del Futuro', que ya muestra en el presente importantes logros en ese objetivo que nos planteamos de ser el banco que trabaja por el desarrollo de los microempresarios del país.

Para ello, en 2019, ampliamos y tecnicamos nuestros canales de atención con el fin de estar cada vez más cerca y facilitar a nuestros clientes el uso de los productos y servicios del banco. Así, a inicios de año lanzamos la Oficina Virtual, siendo la primera entidad de microfinanzas del país que pone este canal a disposición de los microempresarios; y presentamos una nueva aplicación de Banca Móvil, de la que nos sentimos especialmente orgullosos porque demuestra la nueva cultura de trabajo de la organización: en su diseño participaron equipos de primer nivel, ubicados en Madrid (España), Nueva York (Estados Unidos) y Colombia, pero quizás el aporte más destacado fue el de nuestros microempresarios, quienes nos asesoraron y manifestaron sus preferencias, lo que nos llevó finalmente a una aplicación más amigable e intuitiva, que se relaciona con los clientes mediante un formato tipo chat y que, por ello, su uso crece exponencialmente mes tras mes.

También, creamos un nuevo concepto de los canales físicos denominado Puntos Express, que apoyado en la tecnología nos permite llegar de una forma eficiente y sostenible a zonas estratégicas del país en donde los niveles de inclusión financiera siguen siendo muy bajos. Y para complementar este modelo de atención, ya tenemos 365 Corresponsales Bancarios propios y más de 10.000 con redes posicionadas.

Para nuestra oferta de valor, este año pusimos en marcha el proyecto de segmentación

comercial, que reconoce las características específicas de cada cliente en cuanto al nivel de evolución de su negocio y premia su historia de relación con Bancamía. En este sentido nuestra oferta de valor se ha venido enriqueciendo con productos novedosos, cada vez más adaptados al perfil de los clientes, como el seguro 'Mi inversión protegida', con mejores coberturas para daños y un componente paramétrico que con base en análisis satelitales, cubre de forma automática a nuestros microempresarios rurales de excesos de lluvias o sequías. Asimismo, desarrollamos seguros para enfermedades graves y trabajamos en una oferta de productos específicos para nuestras mujeres microempresarias, destacando el seguro oncológico, que por sus bajas primas, pone al alcance de ellas coberturas hasta ahora inexistentes; el seguro "mi bolso protegido", destinado a las mujeres que venden por catálogo, y un grupo muy completo de asistencias para que les cubre desde asesorías telefónicas de diferentes tipos, hasta exámenes de laboratorio diagnósticos.

Junto a esto, pusimos en marcha un modelo nuevo de alianzas que nos ha permitido empezar a trabajar con marcas como Natura, Suzuki, Almidones de Sucre, Altipal y profundizamos nuestra relación con aliados existentes como Marketing Personal, Agencia para la Reincorporación Nacional y Fundación Bavaria.

Este año logramos iniciar con el programa Emprendimientos Productivos para la Paz, Empropaz, en alianza con USAID y en conjunto con la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín. A través de este programa, que tendrá una cobertura de 58 municipios históricamente afectados por la violencia y la

pobreza, vamos a fortalecer a más de 5.000 microempresarios con formación empresarial y a apoyar las ideas de cerca de 1.000 emprendedores, con formación, asesoría e, incluso, con capital semilla para poner sus negocios en marcha.

En 2019, creamos la Dirección de Equidad e Inclusión porque queremos trabajar con más fuerza por el empoderamiento económico de las mujeres y eliminar las brechas de género, con ambiciosos planes en la oferta de valor para ellas e iniciativas en cultura interna, en pro de constituirnos como una entidad que apoya estos propósitos en todo el país.

Este año también nos convertimos en el primer banco de Colombia en lanzar un piloto para atender a 200 microempresarios venezolanos, ubicados en zona de frontera, programa que presentamos en un evento organizado por *The Tent Partnership for Refugees* y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en la ciudad de Nueva York.



Grandes proyectos, trabajados con la metodología 'agile', basados en avances tecnológicos con ingeniosos desarrollos, nos permiten hablar hoy de pagaré, firma y expediente digital, apertura de cuentas y recaudo en campo, un modelo único de segmentación para entender mucho más las necesidades de nuestros clientes y un programa innovador de Referidos que en pocos meses ya ha permitido atender miles de personas.

Los grandes protagonistas de todos estos avances son los más de 3.400 colaboradores que desde 29 de los 32 departamentos del país le han puesto el corazón a cada propósito del banco.

Unido a esto, lanzamos un piloto de educación financiera virtual, expandimos a todas las oficinas con vocación rural el Programa MeBA, con el producto Crediverde Adaptación, y nos convertimos en la primera entidad de microfinanzas en entrar a Colombia Fintech, para estar conectados al ecosistema más importante de innovación financiera del país.

Nuestras microempresarias salieron de Colombia para contar sus historias de emprendimiento, destacando el apoyo de Bancamía en su desarrollo. Así, Sandra Mendoza, una campesina tolimese, estuvo en la sede de la ONU en Nueva York; Yamile Salazar, una paísa que ya emplea a 90 personas, fue a España a la sede del BBVA, y Angélica Valbuena, una productora agropecuaria de Ubaté, estuvo en República Dominicana participando en las Jornadas Corporativas de la Fundación Microfinanzas BBVA.

Todo esto ha permitido que nuestra labor sea reconocida nacional e internacionalmente, demostrada en 5 premios obtenidos en un

solo año. Pacto Global – Red Colombia entregó a Bancamía el premio por contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible #1: fin de la pobreza. En Estados Unidos, Fintech Américas reconoció a Bancamía como uno de los bancos más innovadores de América Latina y el Caribe. En el Premio Citi, la Ejecutiva Yuly Londoño, de Santa Fe de Antioquia, fue premiada como la mejor asesora de crédito del país. Asobancaria entregó reconocimiento a nuestra entidad en la categoría 'Sostenibilidad, en la Dimensión Ambiental', durante la Convención Bancaria. Y al finalizar el año, la Cámara de Comercio de Bogotá entregó a Bancamía el Premio Valor Compartido en la categoría Productos y Servicios por el programa MeBA.

Cientos de titulares de prensa destacando nuestro trabajo nos posicionan cada vez más en los grupos de interés y nos han vuelto protagonistas de la realidad nacional para permitirnos hoy atender a 1 millón cien mil clientes: el 44% en zonas rurales, el 54% mujeres, el 80% en condiciones de vulnerabilidad y el 50% a lo sumo con educación primaria. Estamos llegando a quienes más nos necesitan.

Y lo demuestran nuestros resultados: en el 2019 crecimos 9% en el número de clientes frente a lo obtenido en 2018, desembolsamos 296.500 créditos por valor de \$1.2 billones, que están financiando el fortalecimiento de pequeños negocios en sectores como comercio, agro, servicios y transformación. Sumado a esto, al corte del 31 de diciembre de 2019 el banco creció su cartera un 7,8%, alcanzando los \$1,4 billones entregados en créditos productivos.

También, fortalecimos el uso de las cuentas de ahorro y un producto de inversión como el CDT, en el nicho de mercado que atiende el banco, que son microempresarios y ciudadanos de bajos ingresos, lo que demuestra que, con educación financiera y productos al alcance de las realidades de los clientes, se logra generar cultura en torno a guardar recursos para el futuro. En saldos de cuentas de

ahorro en 2019, Bancamía reporta un crecimiento del 24%, y en CDT del 19%, respecto al año anterior. Y se destaca en ese propósito de guiar a los clientes en generar cultura de protección, la expansión en 23% en el número de microseguros adquiridos para amparar riesgos de vida, exequias y daños a las unidades productivas, rurales y urbanas.

Pero lo mejor de todo, es encontrar mediante nuestra medición de impacto, MIDE, que las unidades productivas de los clientes avanzan al crecer interanualmente, en promedio, 13% en sus ventas, 11% los excedentes y 24% los activos. Asimismo, se evidenció que, tras dos años de relación con el banco, el 51% de los clientes que se encontraban en situación de pobreza, logran superarla.

Los grandes protagonistas de todos estos avances son los más de 3.400 colaboradores que desde 29 de los 32 departamentos del país le han puesto el corazón a cada propósito del banco. Por ello, en el 2019 se fortaleció el plan de beneficios y lanzamos nuestros principios estratégicos para que sigamos moviendo nuestra misión hacia una misma dirección.

Todo este trabajo lo hemos hecho en equipo con nuestros accionistas, la confianza y el acompañamiento constante de la Fundación Microfinanzas BBVA, que hoy es reconocida en el mundo por su gran contribución al financiamiento del desarrollo. También ha sido crucial la guía de nuestra Junta Directiva, donde la experiencia y conocimiento de sus integrantes nos están permitiendo alcanzar destacados logros.

Gracias por construir juntos un banco diferente, que transforma realidades y facilita el progreso.

**Miguel Ángel Charria Liévano**  
Presidente Ejecutivo de Bancamía



**01**

---

## Acerca de Bancamía y de nuestro Informe de Gestión Sostenible

# 1.1. Acerca de Bancamía

Bancamía S.A. pertenece al Grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA y es el primer establecimiento bancario especializado en Microfinanzas creado en Colombia, que tiene como objetivo promover el desarrollo productivo de los microempresarios quienes con sus unidades de negocio, mejoran su calidad de vida y transforman la economía del país.

Bancamía surge de la integración misional de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, la Corporación Mundial de la Mujer Medellín y la Fundación Microfinanzas BBVA en el año 2008.

El propósito misional de Bancamía es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, expresado en su visión de contribuir al desarrollo productivo de los microempresarios, a través de las Finanzas

Productivas con una oferta de valor diseñada y adaptada a sus necesidades para apoyar el desarrollo económico y el crecimiento de su actividad productiva a través del acompañamiento y la inclusión financiera. Es un banco con sentido social, dedicado a las Microfinanzas, que atiende de forma exclusiva a emprendedores de bajos ingresos, con una metodología propia y con productos y servicios diseñados especialmente para este segmento de población.

La Calificación de Riesgo, de acuerdo a la revisión periódica del Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. SCV "Calificadora BRC Standard & Poor's S&P Global", confirmó el 12 de julio de 2019, la calificación de deuda de largo plazo es 'AA-' y de deuda de corto plazo es 'BRC 1' del Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. La Calificación BRC 1 es la segunda calificación más alta a corto plazo.

Gráfico 1. Grupo FMBBVA



## Cifras Relevantes Bancamía

Nº de clientes  
**1.108.278**

Cartera bruta  
**USD 434.243.561**

Nº de desembolsos  
**296.713**

Desembolso medio en 2019  
**USD 1.289**

Monto desembolsado en 2019  
**USD 382.482.687**

Recursos Administrados de clientes  
**USD 212.981.173**

Personas que han recibido educación financiera  
**384.869**

Nº de empleados  
**3.445**

Nº de oficinas  
**217**

## 1.2. Nuestro Informe de Gestión Sostenible 2019

Compartimos con todos nuestros grupos de interés, la satisfacción de poder incidir de manera positiva en el mejoramiento de la calidad de vida de más de 1 millón de clientes al cierre de 2019. Nuestro compromiso es continuar trabajando para contribuir al desarrollo productivo de los emprendedores más vulnerables del país y aportar así al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, a través de nuestra misión corporativa.

Este informe ha sido preparado de conformidad con la guía del Global Reporting Initiative, en su versión GRI Standards

### Temas Relevantes 2019

La gestión sostenible está definida por la relación con los Grupos de interés y su generación de valor en las dimensiones: Económica, Social y Ambiental.

La definición de los temas relevantes del año se determina a través de diferentes fuentes

Nuestro noveno Informe Anual de Gestión Sostenible, presenta la gestión realizada durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019, resaltando los resultados y logros relacionados con los asuntos de mayor relevancia para el Banco y los grupos de interés, en materia social, económica y ambiental, integrando los 16 temas relevantes del 2019.

El informe ha sido preparado de conformidad con la guía del Global Reporting Initiative, en su versión GRI Standards: 2018, y con el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros, en un nivel de conformidad "Core" (Esencial).

La información financiera se prepara de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF - aprobadas en Colombia y demás disposiciones legales emitidas por las entidades de vigilancia y control. La información de carácter contable y financiera registrada en este Informe ha sido verificada y validada por la firma de Revisoría Fiscal KPMG.

de información, canales de comunicación, talleres con colaboradores de diferentes roles dentro del Banco y entrevistas a los grupos de interés. Como resultado de este ejercicio se identificaron los 16 temas más relevantes de la gestión en 2019, cómo se ilustra a continuación:

Gráfico 2. Temas Relevantes 2019





## Construcción de la Materialidad

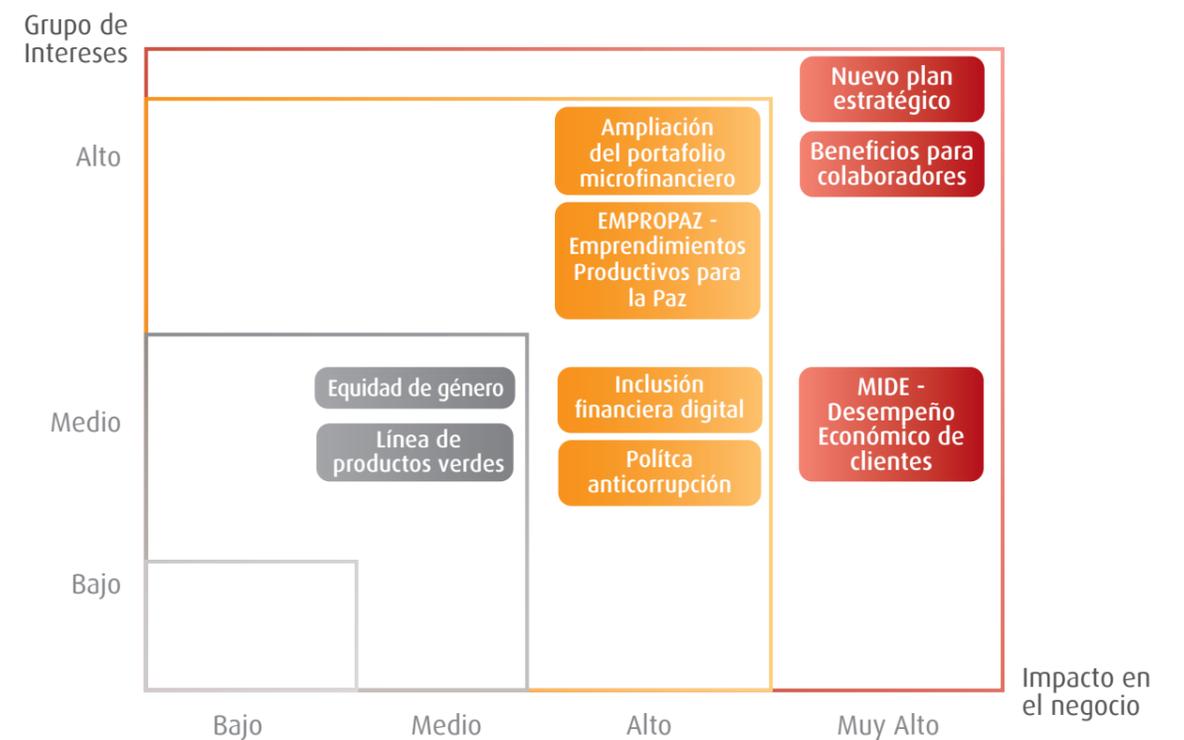
El proceso de actualización de la materialidad de 2019 consistió en la priorización de los temas relevantes desde la perspectiva de los Grupos de Interés y a su vez, integrar la

perspectiva del Gobierno Corporativo. El resultado del ejercicio de priorización arrojó 9 temas materiales que se reflejan en la Matriz de Materialidad.

**Gráfico 3.** Construcción de la Materialidad



**Gráfico 4.** Materialidad de Temas Relevantes 2019



# Nuevo Plan Estratégico

Estos 6 postulados regirán nuestro trabajo por el progreso de los microempresarios colombianos y el desarrollo de los colaboradores

Centrados en crear **la mejor experiencia** para los clientes



Más clientes, más desarrollo



Ágiles, innovadores y colaborativos

El mejor equipo, la mejor empresa



Modelo de negocio sostenible

Referentes de **desarrollo económico y social**



## Banca<sup>♥</sup>ía

Fundación BBVA MicroFinanzas

Seguimos construyendo el **Bancamía del futuro** y el propósito sigue vigente: Mejorar la **calidad de vida** de las familias de bajos ingresos



## Social



1 FIN DE LA POBREZA



Erradicar la **pobreza extrema** para todas las personas en el mundo, medida por un ingreso por persona inferior a US\$1,25 al día

El **7,4%** de la población colombiana se encuentra en condición de **Pobreza Extrema** y el **26,9%** en condición de **Pobreza**, desde el punto de vista de sus ingresos.

Fuente DANE

Bancamía provee servicios microfinancieros a clientes en condición de vulnerabilidad económica: **81% vulnerables**, de los cuales 7% en Pobreza Extrema y 20% en Pobreza



2 HAMBRE CERO



Duplicar la **productividad agrícola y los ingresos de los pequeños productores de alimentos**, en particular las mujeres, indígenas, agricultores familiares, y pescadores, mediante el acceso a recursos de producción e insumos, conocimientos, **servicios financieros**, mercados y oportunidades

El sector Agropecuario, Silvícola y Pesquero tiene un peso medio en la economía nacional, ocupando el 7o lugar entre 12 sectores del PIB, con **participación del 7% del total de la economía colombiana**.

La población ocupada en los centros poblados y rural disperso en 2018, fue de 5 millones de personas. La rama de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca **concentró el 60,4% de la población ocupada**, (es decir, alrededor de 3 millones de habitantes del campo)

Fuente: Dane 2018

Dirige importantes recursos financieros a microproductores agropecuarios y microempresarios en zonas rurales, para impulsar la generación de riqueza y desarrollo productivo. **El sector rural representa el 44% del total de clientes del Banco y el sector agropecuario, el 36% de ellos.**

## Económico



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



El trabajo decente implica que **todas las personas** tengan **oportunidades para realizar una actividad productiva** que aporte un ingreso justo, seguridad en el trabajo y protección para las familias

La industria microfinanciera colombiana atiende **2'876.909 microempresarios**, fomentando el crecimiento de las **microempresas** mediante el acceso a servicios financieros a la medida.

Fuente: Asomicrofinanzas

Bancamía atiende más de **1 millón de microempresarios** y un **30%** de ellos generan por lo menos 1 empleo. Los negocios de los clientes crecen a un ritmo superior al **10%** en todas las magnitudes financieras. Bancamía genera más de **3.000 empleos directos**



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Potenciar y **promover la inclusión social, económica y política** de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica

Según el Banco Mundial en 2017, **Colombia es el 2º país más desigual de América Latina** y el 7º en todo el mundo. El 10% de los más ricos ganan cuatro veces más que 40% de los más pobres. Coeficiente Gini 0,520 en 2018

Uno de los ejes estratégicos está enfocado en la Inclusión Financiera. Es por esto que Bancamía da oportunidades a **6 grupos socialmente vulnerables**. Del total de clientes: el **54% son mujeres**, 44% viven en entorno rural, 50% tiene educación primaria a lo sumo, el 12% son jóvenes menores de 30 años y el 16% son mayores de 60 años.

OBJETIVO GLOBAL 2030      CONTEXTO COLOMBIA      BANCAMÍA



ODS DE IMPACTO DIRECTO



ODS DE IMPACTO INDIRECTO





**02**

---

## Nuestro Gobierno Corporativo

## 2.1. Gobierno Coporativo

# Bancamía

Crear valor a nuestros grupos de interés es una parte fundamental de nuestro Gobierno Corporativo y por esta razón propendemos por la aplicación de nuestras normas y principios que regulan el funcionamiento de los

órganos de gobierno, así como las relaciones entre la Junta Directiva, el Comité Directivo y Accionistas, con el propósito de garantizar el desarrollo de Bancamía y de sus grupos de interés de una forma sostenible y responsable.

### 2.1.1. Composición accionaria

Bancamía cuenta con tres accionistas: Fundación BBVA para las Microfinanzas, Corporación Mundial de la Mujer Colombia, Corporación Mundial de la Mujer Medellín.

En la siguiente gráfica se relacionan aquellos accionistas que cuentan con participación significativa (superior al 10%).

Gráfico 6. Composición Accionaria



Fundación Microfinanzas BBVA: Entidad sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de personas vulnerables que cuentan con actividades productivas, a través de su metodología propia, las Finanzas Productivas.

La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personería jurídica como en su gobierno y gestión, e invierte su dotación en la creación y consolidación de un grupo de entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno financiero para BBVA.

En sus más de 10 años de actividad, han comprobado que proveer de productos y servicios financieros adecuados a lo largo del tiempo, a emprendedores con pocos recursos y excluidos, es clave para generar desarrollo, mitigando la pobreza y sus consecuencias. Durante este tiempo, las entidades del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA han entregado un volumen de créditos de más de 13.600 millones de dólares a cinco millones de emprendedores de bajos recursos, creando oportunidades para que mejoren sus condiciones de vida. Así se ha convertido en una de las iniciativas filantrópicas con mayor impacto social y en el primer operador con metodología individual en la región más desigual del planeta.

Corporación Mundial de la Mujer Colombia: Organización privada sin ánimo de lucro que trabaja acompañando a los emprendedores de menores ingresos, dándoles herramientas y asesoramiento directo, que les permiten generar oportunidades de negocio de las que pueden derivar ingresos dignos y sostenibles y, en algunos casos, acceder a mercados.

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

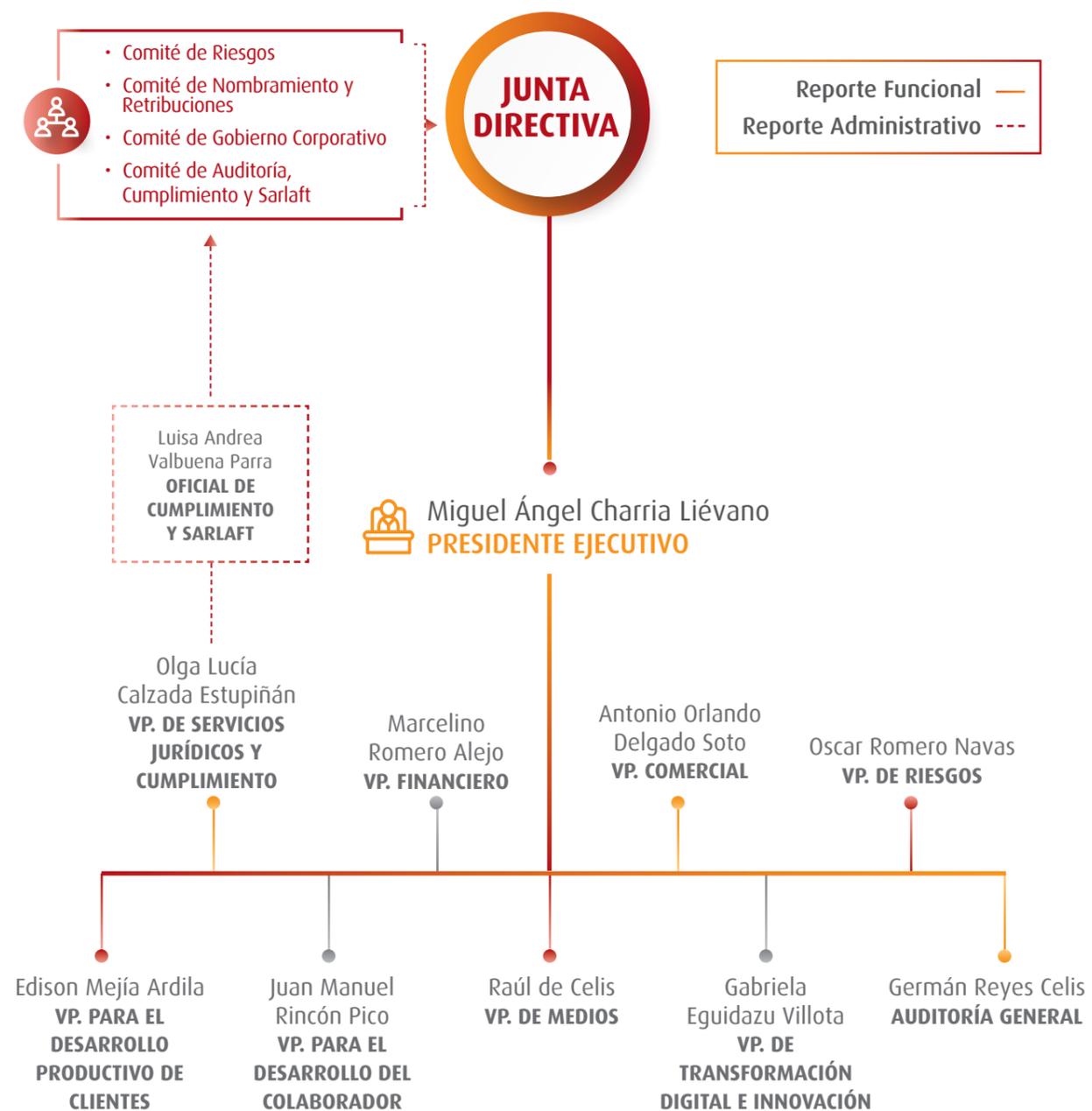
Hemos comprobado que proveer productos microfinancieros adecuados a emprendedores es clave para generar desarrollo.

### 2.1.2. Estructura organizacional

La estructura organizacional está compuesta por 8 Vicepresidencias y 1 Área de Auditoría que reportan a la Presidencia Ejecutiva y esta a su vez a la Junta Directiva. Esta estructura también cuenta con 2 tipos de órganos asesores:

Oficial de Cumplimiento y SARLAFT y 4 comités asesores de la Junta Directiva en temas de riesgos, auditoría, cumplimiento, SARLAFT, Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones, como se ilustra en la siguiente gráfica:

**Gráfico 7. Estructura Organizacional 2019**



## Comité Directivo 2020

**Arriba de izquierda a derecha.** Raúl de Celis - Vicepresidente de Medios; Antonio Delgado Soto - Vicepresidente de Red Comercial; Gabriela Eguidazu Villota - Vicepresidente de Transformación Digital e Innovación; Miguel Ángel Charria Liévano - Presidente Ejecutivo.

**Abajo de izquierda a derecha.** Olga Lucía Calzada Estupiñán- Vicepresidente Jurídica y Secretaria General; Sandra Quitián Moreno - Vicepresidente para el Desarrollo del Colaborador; Marcelino Romero Alejo - Vicepresidente Financiero; Oscar Romero Navas - Vicepresidente de Riesgos; Germán Reyes Celis - Auditor General.

## Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano administrativo y decisorio de Bancamía, elegida por la Asamblea General de Accionistas y conformada por siete miembros principales, sin suplentes, que cumplen con los requisitos legales, reglamentarios y estatutarios para el desempeño de sus funciones.

La Junta Directiva delega el giro ordinario del negocio en la Alta Gerencia, concentrando su actividad en las funciones generales de estrategia, supervisión, gobierno y control. Dentro de sus competencias tienen la aprobación de políticas y directrices generales, así como los lineamientos para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Gráfico 8. Miembros de Junta Directiva**



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

Durante 2019 la composición de la Junta Directiva tuvo como Miembro saliente a Edith María Hoyos y como Miembro entrante a Victoria Lucía Navarro Vargas

A continuación se hace una breve reseña de la hoja de vida de la nueva miembro de Junta: Victoria Lucía Navarro Vargas es Ingeniera de Sistemas de la Universidad EAFIT con di-

versos estudios adelantados en temas de prevención y control de lavado de activos, SARLAFT y aspectos contables y tributarios. Con extensa experiencia profesional como Gerente Regional de la Fiduciaria Corficolombiana S.A. y miembro de Juntas Directivas de varias entidades del sector real. Actualmente pertenece a la Junta Directiva del Colegio Marymount y Corporación Mundial de la Mujer Medellín.

## Nominación y selección de la Junta Directiva

Bancamía cuenta con un procedimiento para la nominación y elección de los miembros de la Junta Directiva, el cual contiene todos y cada uno de los pasos que debe seguir la entidad y cada uno de los órganos que participan en el proceso (Administración, Comité de Nombramientos y Retribuciones, Junta Directiva y Asamblea).

En este sentido, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Entidad, es función de la Asamblea General de Accionistas elegir para períodos de dos (2) años a los siete (7) miembros principales de la Junta Directiva, quienes a su vez conformarán los cuatro (4) Comités de apoyo de la Junta.

El candidato a ser miembro de la Junta Directiva deberá contar con suficiente trayectoria profesional, formación académica y experiencia, para el adecuado desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de las calidades exigidas por la ley y la regulación.

Este procedimiento de elección es validado previamente por el Comité de Nombramientos y Retribuciones, órgano que se encarga de proponer y evaluar los criterios que deben seguirse para la composición de la Junta Directiva; evaluar los perfiles funcionales y personales de los candidatos a ser miembros de la Junta; evaluar la idoneidad de los candidatos a miembro de la misma; y evaluar el tiempo y dedicación necesarios para que los miembros designados puedan desempeñar adecuadamente sus obligaciones.

Antes de entrar a ejercer el cargo de directores, las personas elegidas toman posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Dada la culminación del periodo estatutario de desempeño de la Junta Directiva, la Asamblea General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2019 designó para el periodo abril 2019 - marzo 2021 a los siguientes miembros de Junta Directiva:

Bancamía cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo sólido, formalizado en un marco normativo interno conformado por políticas, manuales y procedimientos.



## Junta Directiva

---

**Primera Línea de izquierda a derecha:**  
Miguel Ángel Charria Liévano - Presidente Ejecutivo; Victoria Lucía Navarro Navas;  
Margarita Correa Henao; Catalina Martínez de Rozo;

**Segunda Línea de izquierda a derecha:**  
Pedro Saíz Ruíz; Javier Flores Moreno; Ignacio Rojas-Marcos Castelló; Jorge Cruz Díaz.

## Comités de Apoyo a la Junta Directiva

Los comités de apoyo a la Junta Directiva para el periodo señalado anteriormente se integran de la siguiente forma:

**Gráfico 9.** Comités de Apoyo Junta Directiva



### 2.1.3. Procedimientos del Gobierno Corporativo

#### Delegación de autoridad del Gobierno Corporativo

Bancamía cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo sólido, formalizado en un marco normativo interno conformado por políticas, manuales, procedimientos adoptados siguiendo los estándares de mejores prácticas corporativas, que entre otros fines, permiten la adecuada estructuración de sus

órganos de gobierno y administración, delimitando claramente las competencias de cada uno de ellos, y asegurando la adecuada toma de decisiones.

El Banco cuenta con la Política de Delegación de Funciones de la Alta Gerencia apro-

bada por la Junta Directiva que, a través de la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo establecidas en la normatividad vigente, busca contar con una definición clara de delegación de funciones, esquematizando los niveles de poder existentes y así

- La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de Dirección puede delegar en la Junta Directiva o en el Presidente Ejecutivo algunas de las funciones que no le sean privativas por la Ley o por la normativa interna (literal a. artículo 26)
- La Junta Directiva es el órgano competente de aprobar la política de delegación de funciones por parte del Presidente Ejecutivo (literal bb. artículo 39)

La Junta Directiva de Bancamía delega el giro ordinario del negocio en la Alta Gerencia; sin embargo, a través de los Comités de apoyo de la Junta Directiva y ante la propia Junta, la Alta Gerencia, compuesta por el Presiden-

#### Conflictos de Intereses del Gobierno Corporativo

Bancamía cuenta con el Manual de comunicación de operaciones vinculadas y conflictos de interés dirigido a Accionistas Significativos y Directores, el cual hace parte del sistema de gobierno corporativo de la Entidad y cuyo objeto ha sido definir los principios rectores y estructurar el procedimiento para la prevención, conocimiento, administración y resolución de las situaciones generadoras de conflictos de interés que puedan tener lugar en desarrollo de su objeto social.

La Entidad en sus Estatutos Sociales, dispone que es obligación de los Directores y Administradores prevenir cualquier situación que pueda derivar en conflicto de interés y, en caso de presentarse en el ejercicio de sus cargos, los administradores y directivos del Banco deben informar y abstenerse de participar en la toma de las decisiones en los asuntos en

permitir conocer el nivel de empoderamiento del Presidente Ejecutivo de la sociedad y de los demás miembros de la Alta Gerencia.

En este sentido, los Estatutos Sociales de la Entidad, disponen lo siguiente:

- El Presidente Ejecutivo es quien delega en los altos ejecutivos y funcionarios del Banco las facultades que considere convenientes (literal i. artículo 48)
- El Presidente de la Junta Directiva no tiene funciones ejecutivas ni de representación legal, tal como consta en el parágrafo primero del artículo 43 de los Estatutos Sociales de la Entidad.

te Ejecutivo y los Vicepresidentes de área, rinde los correspondientes informes de su gestión y lleva para aprobación de la Junta los temas de su competencia.

los que esté presente o pueda configurarse un conflicto de interés, así como de realizar transacciones o intervenir en operaciones.

Particularmente, es de resaltar que los directores deben informar a la Junta Directiva las relaciones, directas o indirectas, que mantienen entre ellos, con el Banco, proveedores, clientes o con cualquier otro grupo de interés, de las que pudieran derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto.

En caso de presentarse conflictos de interés entre la sociedad y los accionistas, miembros de la Junta Directiva o la Alta Gerencia, será la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas quien conozca y resuelva los mismos, de acuerdo a lo definido en las políticas internas vigentes que regulan el tema.

**Gráfico 10.** Gestión de Conflicto de Intereses

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

De otra parte, es relevante tener en cuenta que el Comité de Auditoría, Cumplimiento y SARLAFT, cuya función es asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión y evaluación de la Arquitectura de Control de la Sociedad, evalúa e infor-

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

## 2.1.4. Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo

La Junta Directiva autoevalúa su desempeño de manera anual; igualmente se hace respecto del órgano colegiado, de los Comités de apoyo del mismo y de los miembros de manera individual. De sus

resultados surgen, de ser necesarios, los planes de actuación a implementar, que para 2019 se enfocaron en formación para la Junta y sus comités en transformación tecnológica y ciberseguridad.

Esta evaluación se hace a través de una plataforma externa que habilita la encuesta anónima que los miembros de la Junta Directiva diligencian, garantizando

la confidencialidad y confiabilidad en el proceso de recopilación de los resultados que la misma arroja.

## 2.1.5. Aspectos Relevantes para el Órgano Superior de Gobierno

Algunas de los aspectos relevantes comunicados por la Alta Dirección a la Junta Directiva a lo largo del año 2019 y que contribuyeron al fortalecimiento del

buen gobierno corporativo. También la Entidad tuvo varias modificaciones en su estructura organizacional aprobados por la Junta Directiva



## Aspectos Relevantes en Junta Directiva

- Informe resultados Encuesta Código País
- Informe gestión conflicto de intereses
- Adopción de la Política de incentivación variable
- Adopción Política crédito de emprendimiento dentro del marco del Proyecto Empropaz
- Modificación a la estructura que soporta la gestión de riesgo de crédito de la entidad
- Adopción Política de sucesión de Alta Gerencia
- Adopción Política de elección Revisor Fiscal
- Adopción Política de evaluación de la Junta Directiva
- Informe gestión actitud responsable
- Modificación Política de actitud responsable
- Modificación al Manual Sistema de Control Interno con el fin de adecuarlo a las exigencias normativas de la Circular Externa 007 de 2019, respecto de la incorporación de canales de comunicación para la recepción de denuncias.
- Implementación Política Anticorrupción y adopción de política corporativa sobre el mismo asunto
- Informes gestión protección al consumidor



## Aspectos Relevantes del Comité Directivo - Modificaciones en la Estructura Organizacional

- Se nombró a Raúl de Celis Villanueva como Vicepresidente de Medios. Raúl es Ingeniero Informático de la Universidad de León - España, Máster de Seguridad Informática de la Universidad Politécnica de Madrid y MBA Executive por AEDE Business School. Se desempeñó como líder de proyectos en movilidad y cambio de Core Bancario en la Fundación Microfinanzas BBVA. Igualmente ocupó responsabilidades en el área de tecnología del Banco BBVA España, así como en Accenture.
- Se creó la Vicepresidencia de Red Comercial y se designó en tal cargo a Antonio Orlando Delgado Soto. Antonio es Administrador de empresas de la Universidad Santiago de Cali con diplomado en gerencia financiera de la misma Universidad. Con más de 30 años de experiencia en el sector financiero, 13 de ellos en Bancamía, donde se ha desempeñado con éxito como Gerente Territorial, Gerente Regional, Gerente Zonal, y Jefe de Agencia. Antes de vincularse a Bancamía trabajó en la Fundación WWB, Financiera Internacional y Banco de Occidente.
- Cambio de Vicepresidente de Desarrollo Productivo de Clientes
- Cambio de Vicepresidente de Desarrollo del Colaborador
- Retiro Oficial de Cumplimiento SARLAFT y nombramiento de reemplazo
- Modificaciones en la estructura de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General para adicionar las responsabilidades de las funciones de Cumplimiento
- Dada la culminación del periodo de dos (2) años previsto en los Estatutos Sociales del banco para el ejercicio del cargo de Presidente Ejecutivo, se reeligió a Miguel Ángel Charria Liévano como Presidente Ejecutivo de Bancamía para el periodo comprendido entre abril de 2019 y marzo de 2021.

## 2.2. Sistema de **Cumplimiento**

### 2.2.1. Cultura de **Ética e Integridad**

#### **GRI 102-16. Valores, principios, estándares y normas de comportamiento**

La ética es en Bancamía un elemento imprescindible al interior de su organización, el cual es tratado como parte fundamental de la cultura organizacional, dado el impacto que la conducta de las personas tiene en la misma.

Por lo anterior, Bancamía busca una "ética aplicada" en el comportamiento de los colaboradores en el ámbito laboral, y vela para que su relacionamiento con todos los grupos de interés se realice de forma responsable y transparente. y, por lo tanto, represente los valores corporativos.

En este orden de ideas, Bancamía, pensando en plasmar su firme compromiso con el desarrollo de uno de los principios de su cultura, cuenta con un Código de Conducta, mediante el cual se posiciona la integridad como una forma de entender y desarrollar

sus negocios. El Código en mención establece los lineamientos de comportamiento que deben seguir todos los colaboradores, administradores y demás niveles jerárquicos, bajo la adopción de parámetros como el respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra, con la prudencia y profesionalismo que corresponde a una entidad con el impacto social de la actividad desarrollada por Bancamía.

En consecuencia, durante el año 2019 se adelantaron esfuerzos tendientes a la difusión efectiva del Código de Conducta y sensibilización de su contenido, tanto a la Dirección General como a la red de oficinas, diseñando no solo programas de formación, sino también banners informativos mensuales, que constituyeron el desarrollo de la campaña "Construyendo Confianza".

### 2.2.2. Política **Anticorrupción**

#### **GRI 102-17 GRI 205-1**

En el mes de noviembre del 2019 la Junta Directiva aprobó la Política Anticorrupción de Bancamía, la cual está armonizada con la Política Corporativa que para los mismos efectos publicó la FMBBVA durante el año 2019.

Las directrices contenidas en la Política en mención están diseñadas para ayudar a los colaboradores, y a las personas que tengan relaciones de negocio con Bancamía, a cumplir con los estándares anticorrupción. Finalmente, teniendo en cuenta que la en-

tidad es responsable de divulgar y capacitar a todos los colaboradores, sobre la importancia de tener una cultura de prevención, formación, detección y comunicación de actos de corrupción, la Dirección de Integridad y Protección al Consumidor tendrá como objetivo durante el año 2020 impulsar la Política Anticorrupción, a través del desarrollo de una campaña de sensibilización dirigida a todos los colaboradores de Bancamía, tanto de la Dirección General como de la Red de Oficinas, acerca de su contenido y debido cumplimiento.

## Gráfico 11. Política Anticorrupción

### Parte de la tolerancia cero frente a la corrupción:

Expedida en el mes de noviembre de 2019

### A través del:

Establecimiento del marco general de actuación para prevenir, detectar y actuar ante la detección de prácticas corruptas o situaciones de riesgo que puedan dar lugar a que se cometan estas prácticas



### Principalmente busca:

Desarrollar los principios y directrices recogidos en el apartado "Política Anticorrupción" del Código de Conducta del Grupo.

### Plantea como objetivo:

Establecer mecanismos de prevención de actos de corrupción o soborno, en las actividades que se desarrollen

## 2.2.3. Cumplimiento Normativo

Bancamía como parte del Grupo Fundación de Microfinanzas FMBBVA, se identifica como una institución altamente comprometida con el respeto por las normas y el cumplimiento de las leyes vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano, conduciendo de esta forma todas sus actividades, con sujeción precisa a un comportamiento ético.

Por lo anterior, el Banco desde la Vicepresidencia Jurídica, Secretaría General y Cumplimiento, a través de su Dirección de Integridad y Protección al Consumidor y Gerencia de Asesoría Jurídica al Negocio, se asegura de gestionar una correcta

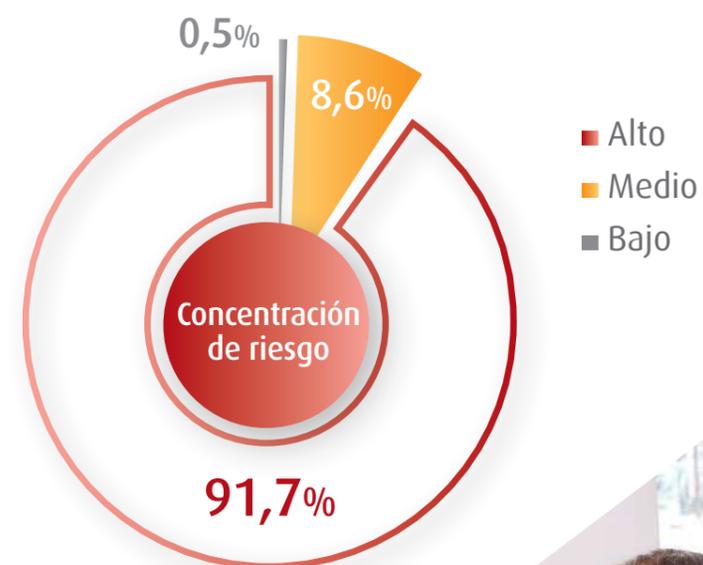
implementación normativa (e.g. Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares, etc), a partir de los cambios en la legislación y regulación que represente un impacto en las operaciones y procesos propios de la entidad, generando una trazabilidad de las obligaciones, responsables y elementos del negocio, con el fin de gestionar una adecuada implementación. De igual forma, a través de la Dirección de Integridad y Protección al Consumidor articula su actividad en torno al desarrollo de políticas y procedimientos, a la difusión y formación en materia de cumplimiento y a la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de no cumplimiento.

## Riesgo Normativo

Durante el año 2019 avanzamos en la gestión del riesgo normativo, mejorando la cultura de su administración, mediante los lineamientos de estándares de buenas prácticas ISO 31000, que contemplan la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a las obligaciones normativas. Este ciclo de adminis-

tración nos permitió obtener un perfil de riesgo normativo, el cual refleja una composición por niveles de riesgos, concentrados en valoración bajo en un 91.7%, 8.6% en calificación medio y 0.5% en calificación alta, manteniéndose en un nivel de tolerancia de aceptación de acuerdo a lo establecido por nuestra Junta Directiva.

Gráfico 12. Perfil de Riesgo Normativo



El fortalecimiento de la gestión del riesgo normativo ha permitido identificar cambios regulatorios que debe aplicar Bancamía, lo que exige modificaciones a políticas, procedimientos y acompañamientos continuos a dueños de proceso los cuales permiten desarrollar una actitud proactiva que asegure conocer de qué forma las normas y los cambios regulatorios impactan las actividades cotidianas del negocio, y con ello identificar los riesgos de incumplimiento normativo y proponer oportunamente acciones para la mitigación, facilitando así la mejora continua de los procesos y promoviendo una cultura de gestión del riesgo normativo.

“La valoración del riesgo normativo contribuye al desarrollo de Bancamía desde la prevención de materialización de riesgos derivados de incumplimientos legales”

## 2.2.4. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo - SARLAFT

Durante el 2019, nuestro sistema de prevención del riesgo operó de manera adecuada en sus distintas etapas y presentamos ante las autoridades pertinentes, los reportes correspondientes, asimismo, la Superintendencia Financiera de Colombia realizó visita extra situ cuyo resultado fue satisfactorio para el Banco, dando como respuesta que “las acciones informadas contribuyen a fortalecer el funcionamiento y la efectividad del sistema”. Por otra parte, la Entidad de manera mensual presentó una valoración superior al promedio del sector, en cuanto al indicador denominado ICROS (Índice de la Completitud de los Reportes de Operaciones Sospechosas) de la UIAF (Unidad de Información y Análisis

Financiero). Del mismo modo, el sistema de prevención de riesgos fue sometido a evaluaciones externas realizadas por la Revisoría Fiscal y evaluaciones internas por parte de la Auditoría General las cuales arrojaron resultados satisfactorios y confirmaron el cumplimiento de las diferentes normas tanto externas como internas aplicables al sistema.

De la misma forma nuestro sistema está incorporado de forma transversal en los procesos, políticas y actividades que desarrolla el Banco para el cumplimiento de sus objetivos, el sistema de prevención de riesgos apoya al Banco de manera permanente bajo las siguientes líneas de gestión:

Gráfico 13. Líneas de Gestión y Prevención SARLAFT



Como parte de la evolución de la gestión del riesgo, venimos avanzando en planes especiales de mitigación para sectores, actividades y contrapartes con mayor exposición y en el fortalecimiento de nuestro modelo de segmentación apoyados en el uso de analítica y herramientas de "machine learning", con el objetivo de lograr mayor eficiencia y efectividad.

Durante el año 2019, nuestro sistema de prevención del riesgo, participó activamente en la implementación de proyectos de innovación tecnológica para facilitar el conocimiento del cliente, la actualización de los datos y la mejora continua de la calidad de la data del Banco. Proyectos que se desarrollan bajo el modelo de metodologías ágiles. Asimismo, la implementación de mejoras automáticas en la prevención y en el control del riesgo, con el propósito de fortalecer la debida diligencia en todos los ámbitos de relacionamiento con las contrapartes de la entidad.

En desarrollo de lo establecido en las políticas se ejecutó el *Compliance Testing*

a 23 oficinas de la Red para validar la efectividad de los controles asociados al sistema de prevención de riesgos de SARLAFT. De acuerdo con los resultados obtenidos, se implementaron planes para fortalecer y mejorar la aplicación de los mismos. El Compliance Testing es una metodología orientada a verificar que los controles establecidos para mitigar los Riesgos se estén ejecutando de manera adecuada.

El equipo que conforma el Sistema de prevención de riesgos de lavado de activos y financiación al terrorismo, continúa fortaleciendo su capital humano participando activamente en talleres, foros, seminarios, cursos de actualización y desarrollo de técnicas para la mejora continua y optimización de los procesos. De la misma manera, se han divulgado programas de sensibilización y capacitación a todos los colaboradores del Banco impartidos desde la inducción como en los procesos de refuerzo anual en la misma materia aplicando estrategias virtuales y presenciales, con un cubrimiento del 99% de los empleados del Banco.

## 2.2.5. Protección al Consumidor Financiero

Durante el año 2019 Bancamía continuó trabajando en el fortalecimiento de la cultura de protección al consumidor financiero, la cual tiene como objetivo principal garantizar los derechos de sus clientes y usuarios.

Esta iniciativa se ha venido materializando a través de la constante capacitación de nuestros colaboradores en aspectos relacionados con la debida atención al consumidor financiero y divulgación de píldoras informativas en temas de especial interés.

“En Bancamía trabajamos por el fortalecimiento de la cultura de protección al consumidor financiero”

A través de la Dirección de Integridad y Protección al Consumidor, la Entidad vela por los derechos de los consumidores financieros desde el diseño y estructuración del portafolio de productos y servicios, participando en la modificación de procesos, políticas y reglamentos de productos, lo cual permite brindar la asesoría oportuna y garantizar que las actuaciones de Bancamía están en sintonía con la normatividad externa e interna vigente en la materia.

Adicionalmente, con el propósito de mejorar la percepción de servicio en nues-

tros clientes, se implementó un modelo de atención de peticiones, quejas y reclamos, teniendo en cuenta el segmento asignado a nuestros clientes, con el fin de reducir el tiempo de atención y brindar respuestas completas y oportunas.

Finalmente, destacamos los resultados satisfactorios obtenidos en las revisiones y evaluaciones efectuadas al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC realizadas por la Revisoría Fiscal y nuestra Auditoría Interna.

Gráfico 14. Cifras de Atención al Consumidor Financiero





### 2.2.6. Gestión del **Riesgo Reputacional**

Bancamía continúa fortaleciendo la gestión del riesgo reputacional. Durante el 2019 estableció una nueva metodología de valoración del riesgo reputacional, la cual fue diseñada junto con la FMBBVA. Esta metodología define los grupos de interés (clientes, accionistas, entes de control, colaboradores, proveedores y sociedad) permitiendo identificar las amenazas y las fortalezas para afrontar esas amenazas.

Los riesgos se agrupan en dimensiones (sociedad, clientes y capital humano), dado que son en ellas desde donde se construye la reputación de una entidad, y determinan los riesgos reputacionales que se valorarán a nivel corporativo.

Esta metodología de evaluación de riesgo reputacional permite además priorizar los resultados y generar planes de acción para mitigar los riesgos asociados.

**Gráfico 15.** Metodología Valoración Riesgo Reputacional



## 2.3. Sistema de **Gestión de Riesgos**

### 2.3.1. Riesgo de **Crédito**

El año 2019 vino acompañado de diferentes coyunturas ambientales y sociales que vivió el país, las cuales generaron algunas presiones sobre la calidad de la cartera, poniendo a prueba los sistemas de gestión de riesgo. Situaciones como, el cierre de la vía Panamericana y la vía al Llano, inundaciones en diferentes regiones del país y protestas sociales, llevaron al Banco a ejercer acciones para mitigar el impacto de dichas situaciones en la capacidad de pago de los deudores.

De esta manera, además de la activación de los planes de gestión de continuidad del negocio, se habilitaron líneas de créditos especiales, algunas de ellas apalancadas en alivios otorgados por el Gobierno nacional facilitando el acceso a los clientes a periodos de gracia, reprogramación de sus deudas y en algunos casos, el acceso a nuevos recursos para reactivación de sus actividades.

Puntualmente las campañas realizadas y sus correspondientes cifras son:

- **“Afectación Vía Panamericana”** en el cual se normalizaron **27** clientes con **\$90MM.**
- **“Afectación Cierre Vía al Llano”** en el cual se normalizaron **912** clientes con **\$5.147MM.**
- **“Afectación Paro Nacional”** en el cual se normalizaron **348** clientes con **\$3.400MM.**

De otra parte, con el propósito de continuar fortaleciendo el sistema de gestión de riesgo de crédito en 2019, se implementaron metodologías Ágiles mediante las cuales se gestionaron 54 actividades estratégicas para el fortalecimiento del SARC, con alto impacto con tres focos principales: Control a la calidad de cartera, fortalecimiento del control en los procesos de riesgos y generar mayor eficiencia operativa.

Adicionalmente, con el objetivo de generar una mayor capacidad analítica en los procesos de riesgos generando un mejor entendimiento de los clientes y sus perfiles de riesgos, así como fortalecer el monitoreo y control del portafolio, y con ello ser más efectivo en la definición de la estrategia de gestión, se revisó la estructura que soporta la gestión del área de riesgos dedicando un equipo especial al componente analítico y fortaleciendo los procesos y herramientas de monitoreo.

Buscando dinamizar el crecimiento de los clientes y generar mayores facilidades para ello, a lo largo del año accedieron 23.435 clientes a líneas de evaluación automática, que se beneficiaron de procesos más livianos y menores costos en la renovación de sus operaciones. El monto otorgado por esta vía ascendió a \$153.119 millones, aportando en promedio el 12,2% de la facturación mensual del Banco.

## Logros en Riesgo de Crédito



Implementación de metodologías Ágiles para el área de riesgos, como plan estratégico del 2019, en la cual se gestionaron 54 actividades con impacto directo en los resultados del año.



Ideación y creación de alternativas de atención prioritaria para las diferentes coyunturas ambientales y sociales del país, por medio de líneas especializadas para este tipo de eventos.



Fortalecimiento de la estructura de gestión de Riesgo de crédito, enfocada hacia el entendimiento del portafolio, la gestión de proyectos y la puesta en marcha de analítica avanzada en el área.

### 2.3.2. Riesgo Operacional

En 2019 Bancamía, adicional a las actividades propias de los procesos que comprende su sistema de gestión de Riesgo Operacional, preparó sus procesos para adoptar los requerimientos normativos del Decreto 1421 de 2019 del Ministerio de Hacienda y la Circular Externa 020 del 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia en lo relacionado con requerimientos de patrimonio adecuado por riesgo operacional y margen de solvencia.

El seguimiento permanente del apetito de riesgo operacional ha impulsado el establecimiento de planes de mitigación originados en la identificación de eventos de riesgo, los informes de los órganos de control y los cambios relevantes

en los procesos, productos y servicios financieros, lo cual se refleja en el perfil de riesgo operacional de acuerdo con el Manual de Políticas del SARO y los requerimientos normativos.

Al cierre de la vigencia 2019, el perfil de riesgo residual consolidado del Banco se encuentra en la zona de aceptabilidad definida por la Junta Directiva, con deterioro en la calificación de algunos de los riesgos evaluados, los cuales se ubican fuera de la zona de aceptación y que cuentan con planes de acción para reconducirlos. Entre estos riesgos se encuentran los asociados a liquidaciones de nómina y prestaciones sociales, presentación de declaraciones tributarias, clasificación de cartera de crédito

y renovación de pólizas de seguro sobre los inmuebles que respaldan los créditos de vivienda de colaboradores. Las pérdidas de riesgo operativo ascendieron a \$3.726MM, sobrepasando las pérdidas presupuestadas.

Dado lo anterior, el seguimiento permanente del apetito de riesgo operacional ha impulsado una iniciativa estratégica

de Fortalecimiento de la gestión de riesgos no financieros, que se desarrollará en 2020 y busca fortalecer la gestión de los mismos, concentrando la atención en un portafolio de actividades y procesos relevantes, con el objeto de asegurar su eficiencia y el control en su ejecución, mediante una revisión integral, optimizando sus procesos y asegurando la automatización de sus controles y su testeo.

### 2.3.3. Continuidad del Negocio

Durante este año, se incorporaron nuevos canales transaccionales como Oficina Virtual, una nueva plataforma para la operación de los corresponsales bancarios y de Banca móvil, así como también servicios digitales para la atención a nuestros consumidores financieros a través de la red comercial, lo que ha implicado la ampliación y mejora de la infraestructura tecnológica principal y alterna que soporta el Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos - DRP.

En este mismo sentido, atendiendo las indicaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 007 del 2018 y Circular Externa 005 del 2019, se han incorporado nuevos controles en el uso de plataformas en la nube y la gestión de la ciberseguridad, lo cual permite mejorar la disponibilidad y seguridad de nuestros servicios financieros.

La adecuación de nuevas herramientas tecnológicas ha permitido al Banco ser más eficaz en la gestión de la continuidad del negocio a través de la optimización y despliegue de medidas preventivas que buscan mitigar la recurrencia de eventos

que pueden afectar la disponibilidad de nuestros canales de atención.

Para asegurar lo anterior, se han actualizado los planes de continuidad tecnológica y operativa, capacitando a los colaboradores en su ejecución y generando escenarios de prueba que garanticen su conocimiento y efectividad tanto a nivel interno como con nuestros aliados estratégicos. Durante el primer trimestre de 2020 se realizarán pruebas al DRP con esta nueva infraestructura. Estos ejercicios permitirán preparar al banco para afrontar adecuadamente los posibles escenarios catastróficos que puedan afectar los servicios relevantes para la operación.

Igualmente atendiendo la regulación, se informó permanentemente a clientes y órganos de control las situaciones que afectaron la prestación a través de los canales transaccionales del Banco, así como su nivel de disponibilidad, efectuando la compensación establecida en la política del Banco en cumplimiento de la circular 028 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 2.3.4. Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno continúa acentuando su madurez en toda la estructura organizacional del Banco y una parte esencial de este marco es la gestión que despliega el Comité de Auditoría con el apoyo de la Alta Dirección y el Comité Operativo de Riesgos, Seguridad y Control, aportando a la solidez del gobierno de riesgos y el desarrollo del modelo de las tres líneas de defensa del control.

Atendiendo el mismo, el control ejercido por la Alta Dirección y la gestión diaria de las áreas de la primera línea de defensa son barreras de protección ante eventuales materializaciones de riesgo, y son quienes gestionan de manera efectiva los riesgos y mitigan sus posibles impactos en el Banco; todo esto acompañado por la segunda línea de defensa que apoya y asesora metodológicamente a la primera línea en la implementación de prácticas efectivas para la mitigación de los riesgos identificados.

En este punto se resaltan acciones de fortalecimiento como: la generación del perfil de riesgos del Control Contable, que se integra al perfil integrado de Riesgos no Financieros - SARINF, la gestión

de riesgos a través de una única herramienta tecnológica GRC, la cual permitirá que los dueños de procesos puedan administrar su perfil de riesgos directamente empoderándolos aún más como miembros pertenecientes primera línea de defensa; del mismo modo, se destaca la actualización de la autoevaluación al sistema de control interno, la cual muestra que se conserva un nivel de madurez en administrado, acorde con las expectativas proyectadas por el banco en los últimos años.

La auditoría interna como tercera línea evalúa de manera independiente los sistemas de riesgos, los procesos y la efectividad de los controles. Cada una de estas "Líneas" juega un papel distinto y de gran importancia dentro del marco de gestión del control interno del Banco, el cual consideramos seguir mejorando en los próximos años con la iniciativa de Fortalecimiento del SARINF, concentrando su enfoque de gestión en los aspectos de mayor impacto y criticidad, asimismo, la actualización al marco estándar de COSO\*\* ERM 2017 con un nuevo enfoque en la gestión de riesgos, integrando la estrategia y el desempeño de la Entidad.

Bancamía implementó en el 2019 la función de control contable como parte del modelo de gestión integral de riesgos no financieros (SARINF)

### 2.3.5. Riesgos de Control Contable

De acuerdo con la Circular externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que la información financiera y contable se constituye en una herramienta fundamental para que la administración pueda adoptar sus decisiones en forma oportuna y contando con suficientes elementos de juicio. Por ello, la organización debe asegurarse de que todos los estados financieros, informes de gestión y demás reportes que suministra sean confiables (...) En este sentido, representa especial importancia para la administración de las entidades establecer al interior de la organización un apropiado Sistema de Control Interno contable que garantice que los estados financieros que se presentan a la Junta Directiva, a las Asambleas, a los Entes de Supervisión, Fiscalización y Control, y que finalmente son objeto de publicación, reflejen en forma fidedigna la realidad económica de la entidad.

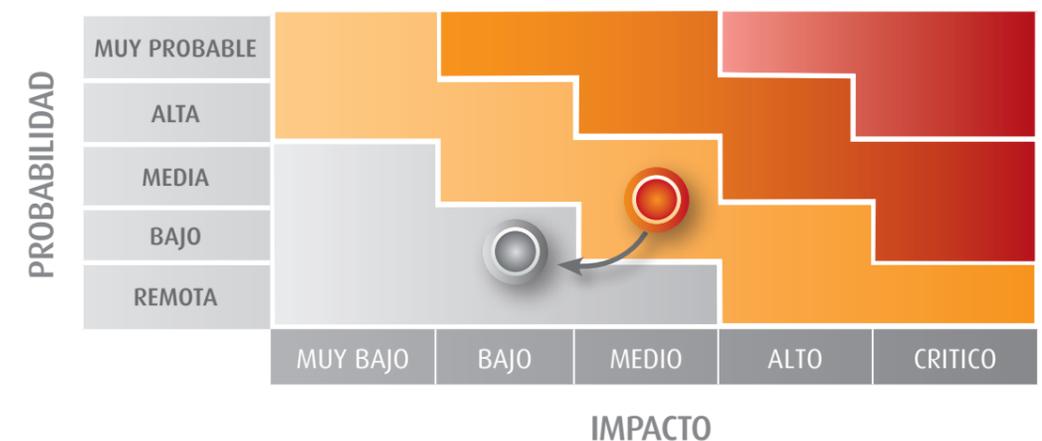
Es por esto que durante el año 2019 se implementó al interior de Bancamía la

función de control contable como parte de la segunda línea de defensa del modelo de Gestión Integral de Riesgos No Financieros (SARINF), que incluye la evaluación, dirección y supervisión de las actividades asociadas al análisis de los riesgos contables en los procesos con componente contable y presentación de estados financieros de Bancamía.

Durante el primer semestre del año 2019 se elaboró el primer perfil de riesgos contables, en donde se revisaron 112 procesos con impacto, y se identificaron 223 riesgos y 378 controles. En el segundo semestre del año se iniciaron pruebas de testeo y seguimiento a hallazgos de los entes de control con impacto contable y de presentación de Estados Financieros.

Con lo anterior, el mapa de riesgo asociado a los procesos contables y de presentación de estados financieros al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente.

Mapa de Riesgo de Control Contable



El resultado consolidado de los riesgos tratados, se ubicaron dentro del Nivel de Riesgo Aceptable (NRA) establecido para control contable en "Bajo".



# 03

---

## Generamos Valor Social

### 3.1 Valor Social a nuestros Clientes

Nuestro modelo de negocio genera un importante valor social y económico a los microempresarios vulnerables en Colombia, prueba de ello, son las cifras de salida de pobreza reportadas en nuestro informe de medición social MIDE, donde más del 50% de las familias que ingresan por debajo de la línea de pobreza logran superarla tras dos años de permanencia con Bancamía.

Estos resultados son posibles gracias a que tenemos en el centro de nuestro propósito

misional el cliente y junto a él, sus necesidades y aspiraciones. Hemos diseñado un modelo de segmentación basado en la combinación de la relación del cliente con nuestra entidad y el nivel de desarrollo de su negocio, de acuerdo a su ámbito, género y actividad comercial; de esta manera, buscamos contribuir en el proceso de desarrollo de nuestros clientes, impulsando el crecimiento de su negocio y generando la mejor experiencia de inclusión que permita establecer una relación duradera y a largo plazo con el Banco.

#### 3.1.1 Finanzas Productivas

En línea con el propósito misional, y a través del modelo de atención basado en las Finanzas Productivas, Bancamía continúa fortaleciendo su oferta de valor diferenciada a través del mejoramiento de productos de financiación, inversión, ahorro y protección, enfocados en las necesidades de los diferentes microempresarios colombianos y sus familias y apoyados en los canales, las alianzas comerciales y de valor, el modelo de segmentación y experiencia para el crecimiento de los clientes

desde cualquier etapa del desarrollo productivo de su negocio.

Es la forma responsable y ética de ofrecer productos y servicios financieros sumados a un acompañamiento integral y educación financiera con destino a actividades productivas que conlleven a generar rendimientos que cubran los costos en que incurre un productor o comerciante, generando así unos excedentes que permiten realizar ahorros y facilitar, de esta manera, salir de la pobreza e impulsar un desarrollo sostenible.

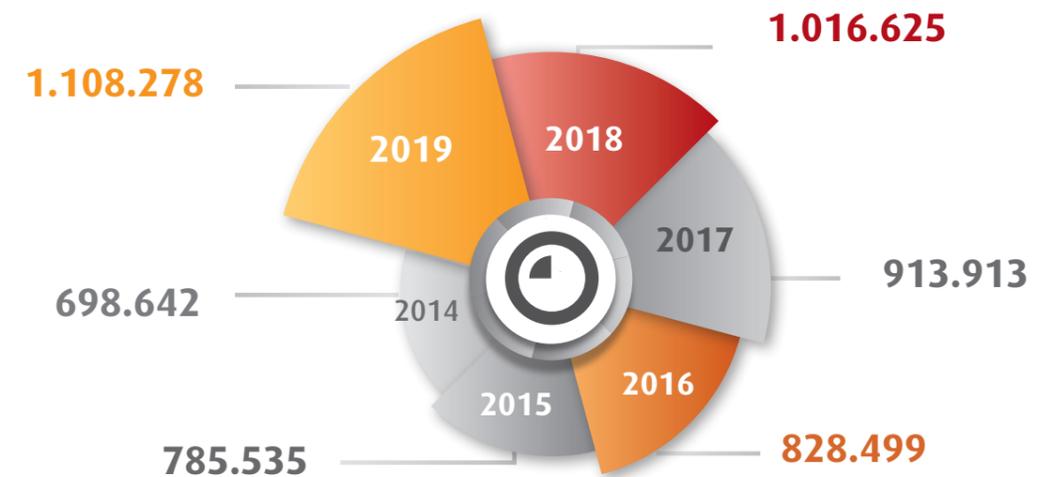
#### 3.1.2 Caracterización de nuestros clientes

##### Crecimiento de Clientes

Con el objetivo de seguir impactando positivamente el desarrollo económico del país, Bancamía en el año 2019 presentó un crecimiento del 9% en clientes vigen-

tes frente al 2018, logrando superar los 1,1 millón de microempresarios atendidos en el territorio colombiano.

Gráfico 16. Total clientes vigentes

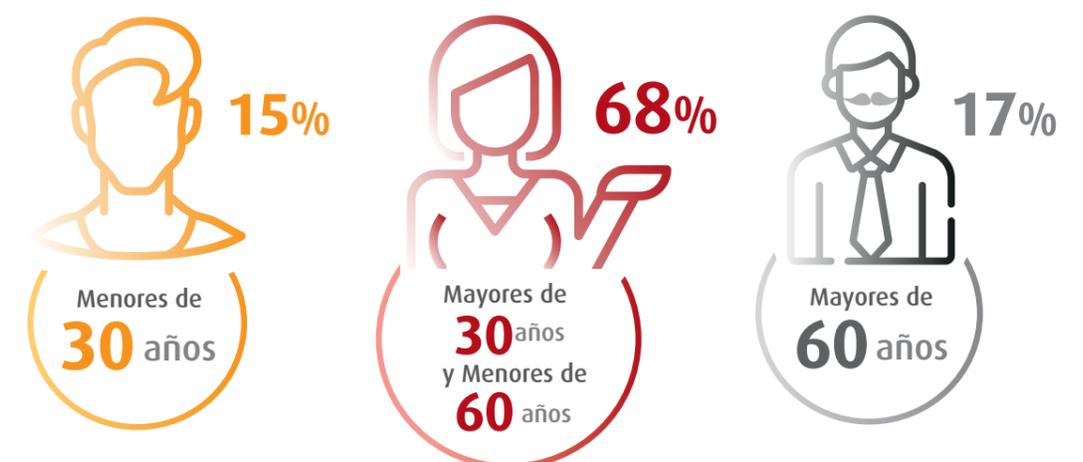


#### Participación de Clientes por edad

En nuestro propósito de facilitar el acceso a los servicios financieros, en 2019 logramos atender a más de 160 mil microempresarios menores de 30 años, incentivando el desarrollo de iniciativas

productivas en la población joven de nuestro país. En esta misma línea, generamos oportunidades para la población mayor apoyando más de 185 mil clientes mayores de 60 años.

Gráfico 17. Participación de clientes por edad

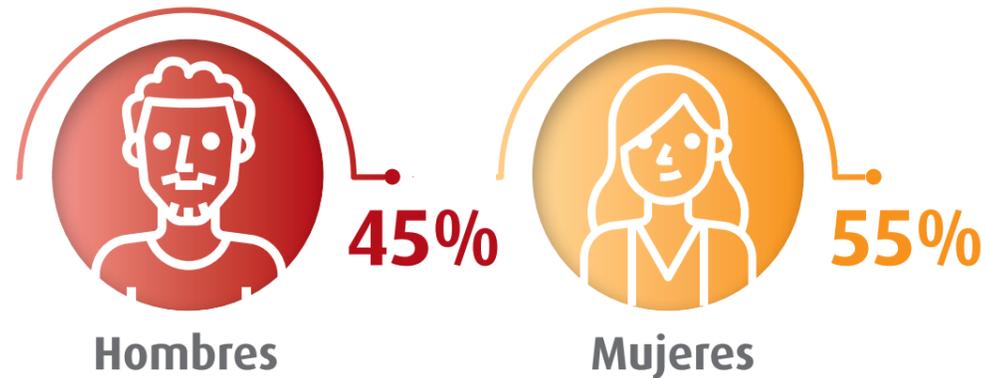


## Participación de Clientes por género

Las mujeres representan más de la mitad de los clientes de Bancamía y son el 55%. Su participación no sólo es mayoritaria en

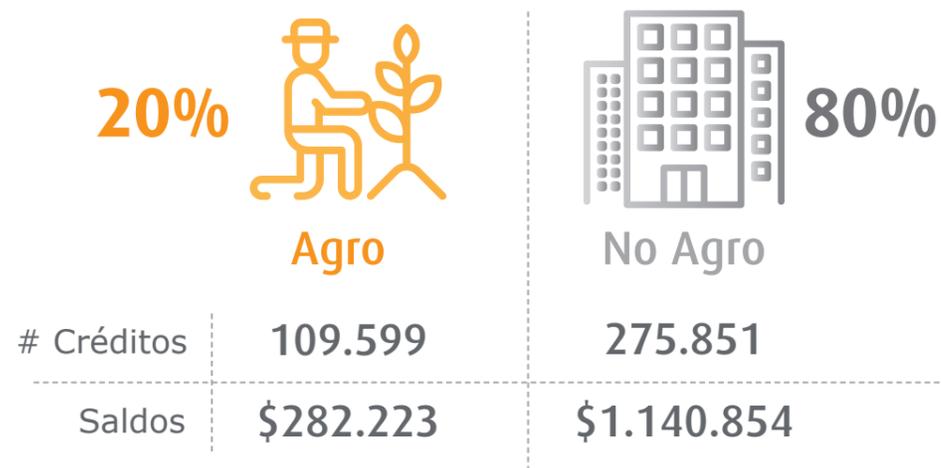
número de créditos desembolsados sino en montos y productos del ahorro. Además, demuestran mejores hábitos de pago.

Gráfico 18. % participación clientes por género



## Participación de Clientes por ámbito

Gráfico 19. participación por tipo de cartera



Cifras en MM de pesos

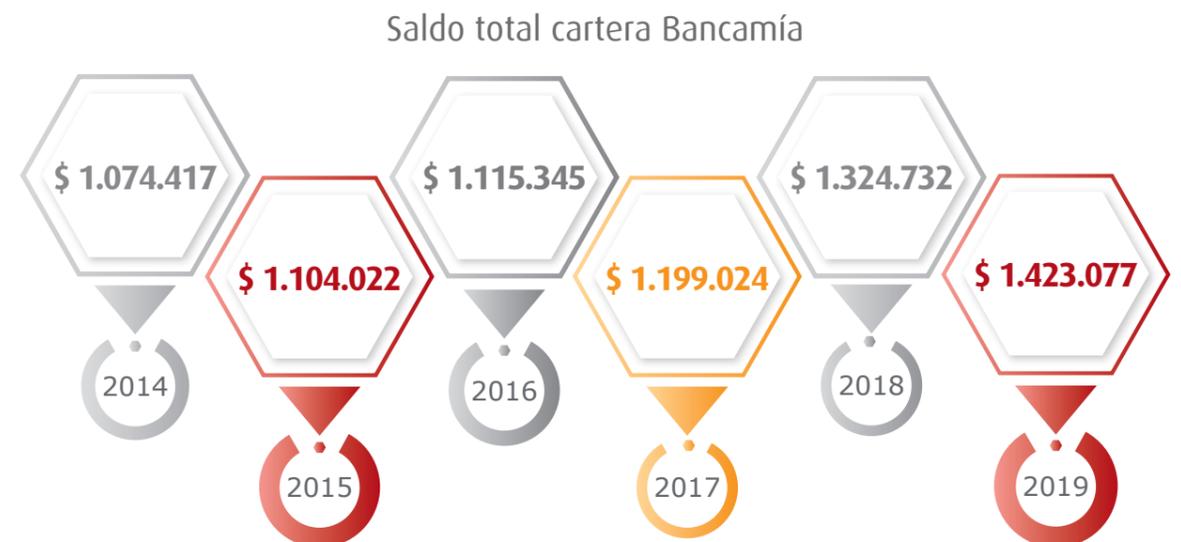


## Saldo Clientes de Crédito

El comportamiento del saldo de cartera de Bancamía en el 2019 presentó un crecimiento del 7% frente al 2018, llegando a 1,4 billones de pesos, facilitando el acceso al financiamiento a más microem-

presarios. En este sentido, el 20% de los recursos desembolsados tienen como destino principal las unidades productivas agropecuarias, fortaleciendo nuestra oferta de valor para la población rural.

Gráfico 20. Saldo Clientes de Crédito



Brindamos acompañamiento para el progreso de los microempresarios a través de nuestro portafolio de productos y servicios

## Financiación

### Créditos Urbanos:

- Credimía - Capital de Trabajo o Activos Fijos
- Credimía al Instante - Liquidez Inmediata
- Consolidación de su negocio

### Créditos Agro:

- Agromía
- Agromía Pago Diferencial
- CrediVerde Adaptación al Cambio Climático

## Ahorro

### Cuentas de Ahorro:

- Ahorramía - Transaccional
- Soñando Juntos - Ahorro Programado
- Crédito más Ahorro
- Cuenta de ahorros recaudadora

## Protección

### Seguros Voluntarios de:

- Vida
- Exequias
- Daños "Mi Inversión Protegida"
- Desastres Naturales, Asistencias Urbanas y Rurales

## Inversión

### CDT Social:

- Físico
- Desmaterializado

## Canales Transaccionales

- Oficinas y Puntos Express
- Corresponsales Bancarios
- Banca Móvil
- Oficina Virtual
- Tarjeta Débito
- Cajeros

## Fortalecimiento Empresarial

- Educación Financiera
- Asesoramiento Objetivo
- Talleres clientes y no clientes
- Fortalecimiento Empresarial
- Alianzas para desarrollo de clientes

## Vivienda

- Crédito de Desarrollo para:**
- Mejora vivienda Productiva
  - Mejora vivienda Residencial

## Educación

- Crédito Desarrollo para:**
- Programas Universitarios de Pregrado
  - Programas de PostGrado

Buscamos satisfacer de manera integral las necesidades financieras y no financieras a través de un modelo de experiencia que hace de Bancamía el banco referente de las microfinanzas a nivel nacional y regional.



### 3.1.3. Portafolio de Servicios **Microfinancieros**

Con un enfoque de inclusión financiera, Bancamía estructura y ofrece sus productos haciéndolos más accesibles, teniendo en cuenta pilares de equidad, oportunidad, alcance y facilidad de cara a las familias vulnerables de la sociedad colombiana.

El enfoque de familia, mujer, cabeza de hogar, jóvenes, adultos mayores y población rural son los aspectos en los que trabajamos para apoyar a nuestros clientes a través de un portafolio de productos y servicios, con atributos diferenciadores como la flexibilidad, teniendo en cuenta el flujo de ingresos y egresos de acuerdo a su actividad económica, productos con coberturas y tarifas especiales: esto es

un reflejo del compromiso adquirido con la sociedad.

Nuestra oferta de valor va más allá de proveer productos y servicios financieros, busca ofrecer posibilidades de desarrollo a través de créditos productivos que fortalezcan sus negocios; de generar una cultura de ahorro más inclusiva, a través de cuentas de ahorro tradicionales, progresivo, e inversión mediante CDTs; de protección con productos de seguro para el cliente y su familia, y en todos los casos, de acompañamiento a través de nuestro programa de educación financiera.

## Productos de Crédito

### GRI - FS7

Contamos con una oferta de financiación enfocada en el desarrollo productivo de nuestros microempresarios, mediante líneas de crédito ajustadas a sus necesidades de liquidez, inversión y fortalecimiento

### Oferta de Valor No Agro:

#### Línea Credimía

Bajo esta línea de crédito nuestros clientes pueden satisfacer cualquier necesidad de capital de trabajo e inversión de su negocio (inventario, pago proveedores, compra de maquinaria), adicionalmente cuenta con las condiciones financieras más amplias para acceder a crédito. Durante 2019 otorgamos \$911.824 millones.

#### Línea Credimía Más

Mediante este producto incentivamos el ahorro de nuestros clientes mientras realizan el pago de su crédito, adicionalmente premia su constancia y buen comportamiento, ofreciendo una mejor tasa para su ahorro y futuros créditos. A través de esta línea de crédito hemos otorgado financiación por \$8.843 millones.

#### Credimía al Instante

Diseñamos una línea de crédito de fácil y rápida aprobación para atender necesidades inmediatas de liquidez en cualquier momento del año, con plazos cortos y montos acordes a la actividad productiva del cliente.

#### Línea de Consolidación

Esta línea de crédito está dirigida a empresarios que tienen como objetivo consolidar su negocio a través de la financiación de montos altos, lo que les permite acceder a unas condiciones diferenciales.

### Crédito Agro:

#### Agromía

Bajo esta línea de crédito financiamos las necesidades de capital de trabajo e inversión de los clientes con actividades agropecuarias, teniendo en cuenta las diversas fuentes de ingreso desarrolladas en la unidad productiva del microempresario rural. En el año 2019 el saldo de cartera de esta línea de crédito alcanzó la suma de \$236.800 millones.

Contamos con una oferta de financiación enfocada en el desarrollo productivo de los microempresarios.

### Agromía Pago Diferencial

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

En 2019, bajo esta línea de crédito se financiaron más de \$11.800 millones.

### Crediverde Adaptación

Esta es una línea de crédito especial y exclusiva para productores dedicados a actividades agropecuarias, que requieren implementar medidas de adaptación en su unidad productiva con el fin de mitigar los efectos del cambio climático.

En 2019, logramos el financiamiento de las diferentes medidas de adaptación lle-

gando a más de 1400 operaciones por \$3.303 millones de pesos.

La línea CrediVerde Adaptación (Programa MEbA) fue objeto de reconocimiento de Aso Bancaria, por la gestión de sostenibilidad en la dimensión ambiental. Y la Cámara de Comercio de Bogotá otorgó el Premio de Valor Compartido en la categoría Productos y Servicios.

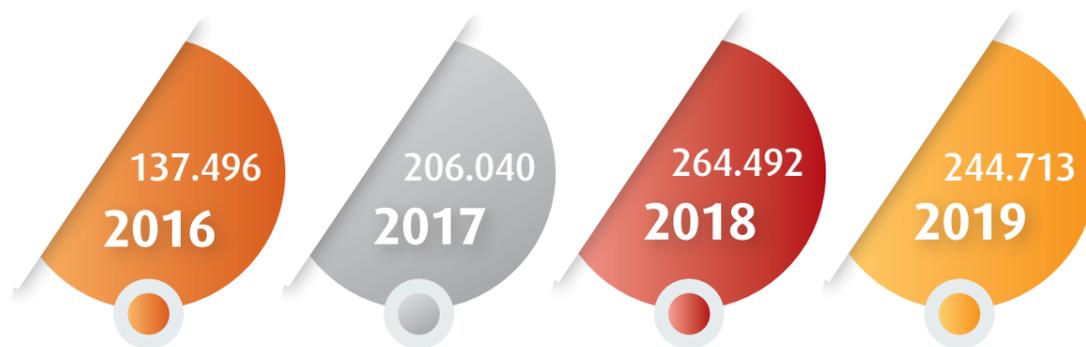
## Servicios de Protección

### Seguro de Vida

Este seguro de vida es importante para nuestros clientes, ya que ampara y permite proteger a la familia del asegurado

principal, para cubrir las necesidades económicas que pudiesen surgir en caso de fallecimiento por cualquier causa o incapacidad total y permanente.

Gráfico 21. Pólizas de Vida



### Seguros Exequias

Este seguro cubre las necesidades de la familia de nuestro cliente en caso de fallecimiento. Se ofrecen planes que contemplan todos los gastos exequiales necesarios, y además le brinda beneficios adicionales para toda la familia.

La póliza de exequias opera solo con realizar una llamada telefónica a la aseguradora, a partir de esta la aseguradora prestará todo el servicio y la atención. Si la aseguradora no tiene convenio en la ciudad o municipio de residencia para la prestación del servicio, opera por reembolsos de gastos.

Gráfico 22. Pólizas de exequias



## Seguro de Daños "Mi inversión Protegida"

Innovamos en Colombia con este nuevo producto, el cual cuenta con una cobertura de daños que protege la unidad productiva, en el campo o la ciudad. Tiene

una cobertura adicional para compensar parte de las pérdidas económicas como consecuencia de desastres naturales.

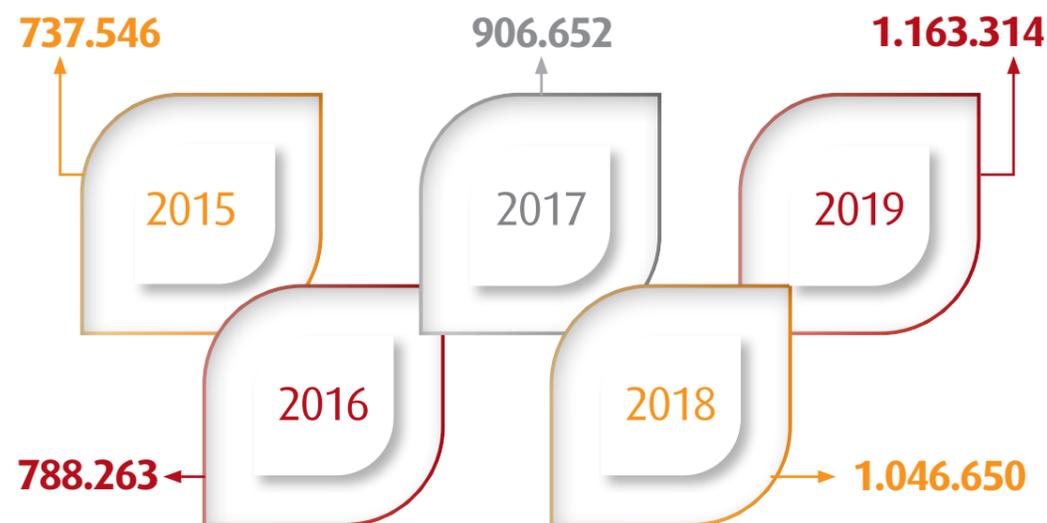


## Productos de Ahorro

En búsqueda del desarrollo sostenible de los Microempresarios, Bancamía ha diseñado productos de Inversión y Ahorro, enfocados en incentivar el crecimiento económico y personal de los clientes, ofreciendo herramientas que los ayudan a mejorar su calidad de vida incorporando el ahorro dentro de sus fi-

nanzas personales y potencializando su autofinanciación. Al incrementar la participación de las captaciones, el Banco ha logrado mejorar su capacidad de rentabilidad en el mercado, incrementando en un 28% los recursos propios utilizados para ofrecer los servicios de microcrédito.

**Gráfico 23.** Evolución Número de Cuentas de Ahorro



**Gráfico 24.** Evolución saldos de cuentas de Ahorro



## Cuentas de Ahorro

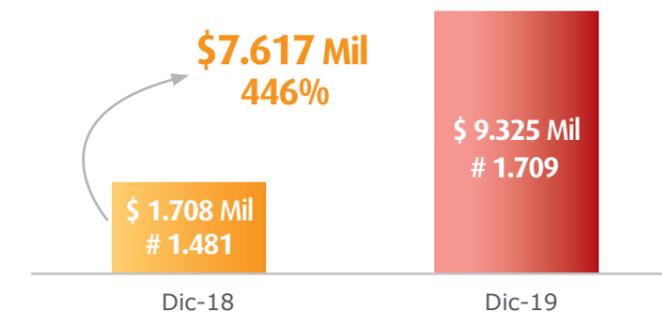
Con el objetivo de incrementar la inclusión financiera en la base de la pirámide económica, el Banco ha logrado ofrecer productos de Ahorro diseñados acordes a las necesidades de los clientes, y es gracias a esto que frente al año 2018 se logró un crecimiento en número de cuentas del 11%, con 116.664 nuevas cuentas de Ahorros.

En saldos puntuales de Ahorros, el Banco creció en \$25.627 Millones que representan un 24% con respecto al año 2018.

Del crecimiento del Banco en saldo puntual en el 2019, se destaca que Persona Jurídica aportó el 30%, creciendo frente al año 2018 en \$7.617 Millones que representan un 446%.

**Gráfico 25.** Evolución ahorro persona jurídica

Evolución Saldos Cuenta de Ahorro Persona Jurídica



## Cuenta de Ahorros Ahorramía

Está diseñada como un producto confiable, seguro y transaccional a través de los diferentes canales, incentivando en los clientes la inclusión financiera y la cultura del ahorro. Nuestros clientes pueden ahorrar y realizar sus transacciones de forma fácil, ágil y segura, cubriendo sus necesidades de recursos

disponibles en el momento que lo requieran y desde cualquier lugar a través de su medio de pago Tarjeta Débito (TD), Oficina Virtual y Banca Móvil. Para el 2019 Bancamía logró incrementar los saldos de las cuentas en un 26% respecto al 2018.

**Gráfico 26.** Evolución Saldos Ahorramía



### Cuenta de Ahorros Soñando Juntos

Esta cuenta es importante para nuestros clientes, ya que les ayuda a crear una disciplina a través de un ahorro programado que les permitirá cumplir propósitos y metas en el plazo que escoja. Al finalizar el ahorro programado si la cuenta cumple la meta, obtiene una tasa adicional como premio al esfuerzo y constancia del cliente.

Las finalidades que cubre las líneas de ahorro son: Educación, Hogar, salud, Viajes, libre destino, permitiéndole alcanzar los sueños de miles de familias colombianas que creen en Bancamía. El Banco logró incrementar en el 2019 los saldos ahorrados en un 24% con \$16.286 millones, respecto al año 2018.

Gráfico 27. Evolución Saldos Cuentas Soñando Juntos



Cifras en Millones de Pesos  
Información de saldos Puntuales

### Cuenta de Ahorros Recaudadora

Esta cuenta permite a nuestros cuenta-habientes recibir pagos de sus clientes mediante nuestra amplia red de oficinas a nivel nacional, identificando los depositantes a través de una referencia, sin costo alguno en el valor de tarifa de re-

caudo. Al ofrecer este modelo, el Banco lanzó la Cuenta Recaudadora en 2018 y ha logrado una mayor penetración en el nicho objetivo, incrementando en 3.744 cuentas que corresponde al 294%, y el crecimiento en saldos corresponde a \$ 3.647 millones entre 2018 y 2019.

Gráfico 28. Evolución Cuenta Recaudadora



Cifras en Millones de Pesos Información de saldos Puntuales



### INVERSIONISTAS en CDT Social

Bancamía continúa fortaleciendo la oferta de valor, con productos de inversión como el CDT Social en la Red de Oficinas. Para el 2019, este producto obtuvo un crecimiento de \$41.186 millones que representa un 19%, comparado con el año anterior.

El 86% de los saldos puntuales de CDT Social Red de Oficinas corresponde a Persona Natural y presentó crecimiento del 11% entre los años 2018 y 2019 y el 14% de los saldos puntuales de CDT Social Red de Oficinas corresponde a Persona Jurídica con crecimiento del 118% en el mismo período.

Gráfico 29. Evolución Inversiones CDT Social



Información de saldos puntuales. Cifras en millones de pesos

### Saldos de CDT por tipo de persona



### 3.1.4. Red de Canales Físicos y Corresponsales Bancarios

Uno de los objetivos estratégicos de Bancamía es facilitar la relación de nuestros clientes con la Banca, por lo cual, trabajamos en el fortalecimiento y ampliación de nuestros canales de atención presencial a través de Oficinas, Corresponsales Ban-

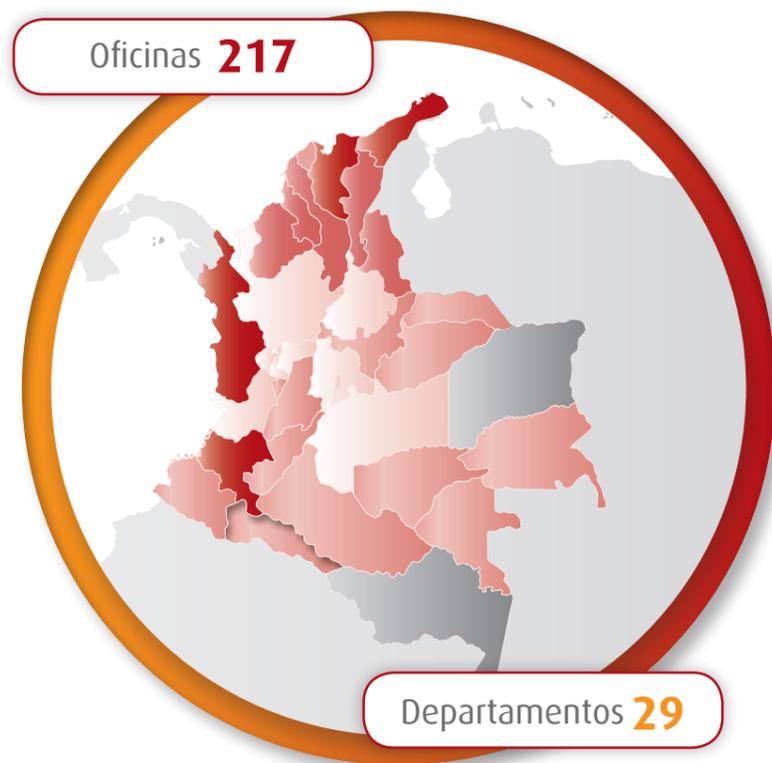
carios, Stands de asesoría en comercios de alta frecuencia y Puntos Express en las zonas rurales, los cuales son modelos de atención livianos, sostenibles, y que nos permiten ampliar nuestra cobertura en las zonas donde los clientes lo necesitan.

### Nuestra Red de Oficinas

Tenemos puntos de atención a nivel nacional, ubicados en zonas estratégicas que se clasifican en Oficinas y Puntos Express (oficinas livianas), que permiten una atención presencial y personalizada para la realización de operaciones bancarias. Contamos con 217 oficinas a nivel nacional: 200 con modelo tradicional y 17 con el nuevo modelo de Puntos Express, alcanzando una cobertura del 92% de los departamentos del país.

Gráfico 30. Red de Oficinas

No.	DEPARTAMENTO	No. DE OFICINAS
1	Antioquia	35
2	Arauca	2
3	Atlántico	5
4	Bolívar	7
5	Boyaca	7
6	Caldas	6
7	Caquetá	3
8	Casanare	3
9	Cauca	4
10	Cesar	6
11	Chocó	1
12	Córdoba	16
13	Cundinamarca	41
14	Guainía	1
15	Guaviare	1
16	Huila	5
17	La Guajira	5
18	Magdalena	7
19	Meta	3
20	N. De Santander	6
21	Nariño	5
22	Putumayo	4
23	Quindío	2
24	Risaralda	3
25	Santander	11
26	Sucre	6
27	Tolima	7
28	Valle del Cauca	14
29	Vaupés	1
<b>Total</b>		<b>217</b>



### Puntos Express

Gráfico 31. Puntos Express



- |   |  |
|---|--|
| 1. <b>Robledo;</b> Antioquia            | 9. <b>San Juan del Cesar;</b> La Guajira |
| 2. <b>Tame;</b> Arauca                  | 10. <b>Acacías;</b> Meta                 |
| 3. <b>Baranoa;</b> Atlántico            | 11. <b>Túquerres;</b> Nariño             |
| 4. <b>Santa Rosa del Sur;</b> Bolívar   | 12. <b>Valle del Guamuez;</b> Putumayo   |
| 5. <b>Anserma;</b> Caldas               | 13. <b>Puerto Wilches;</b> Santander     |
| 6. <b>Cartagena del Chairá;</b> Caquetá | 14. <b>Sucre;</b> Sucre                  |
| 7. <b>El Bordo;</b> Cauca               | 15. <b>Purificación;</b> Tolima          |
| 8. <b>Montería;</b> Córdoba             | 16. <b>Zarzal;</b> Valle                 |

Los Puntos Express son centros de atención que buscan tener una mayor cercanía con los clientes, fortaleciendo la presencia a nivel nacional con un modelo de atención liviano, que ofrece todos los productos y servicios del banco, con una nueva imagen dinámica y moderna.

El primer punto express se abrió en Soacha - Cundinamarca en el centro comercial Gran Plaza Soacha y el segundo punto se abrió en Neiva - Huila, confirmando el éxito de este nuevo modelo de atención, por su gran acogida por parte de los clientes.

Durante 2019 se abrieron 16 nuevos puntos express, ubicados estratégicamente en diferentes regiones del país.

El primer punto express se abrió en Soacha - Cundinamarca en el centro comer-



## Corresponsales Bancarios

Bancamía cuenta con 2 tipos de corresponsales bancarios. Corresponsales: propios y de red posicionada.

### Corresponsales Propios

Contamos con comercios aliados en 331 municipios del país, quienes, de forma simultánea a su negocio, también atienden a nuestros clientes y pueden ofrecer los servicios de pagos de créditos, retiros y consignaciones en cuentas de ahorro Bancamía, a través de un dispositivo móvil como las Tablets y una impresora para emitir los comprobantes de las transacciones.

Así, nuestros clientes encuentran una solución cercana para hacer sus transacciones sin necesidad de desplazarse a una oficina de Bancamía, ahorrando costos de transporte y tiempo productivo. De igual forma nuestros aliados corresponsales, logran beneficios por el incremento del flujo de clientes, incremento en sus ventas y generan una nueva fuente de ingresos.

Hemos trabajado con compromiso para mantener el crecimiento constante de los corresponsales propios, en 2018 lle-

gamos a 246 y en 2019 contamos con 375, en 331 municipios, registrando un crecimiento del 52%.

Gracias al proceso de analítica de datos, se lograron establecer las zonas en donde el Banco podía apoyar mejor a sus clientes, ofreciendo alternativas para la realización de transacciones bancarias, sin que el cliente tuviera que desplazarse de su municipio de residencia.

Ampliamos nuestra cobertura en corresponsales propios un 52.4% llegando a 166 nuevos municipios, logrando presencia en zonas vulnerables y generando inclusión financiera en poblaciones desatendidas por la banca tradicional.

**Gráfico 32.** Corresponsales Bancarios propios



## Corresponsales Bancarios de Red posicionada



En Alianza con la Red IGT – Baloto contamos con 10.626 puntos de atención en los 32 departamentos del país.

La diferencia de 4.715 puntos de Red Posicionada respecto al año anterior, corresponden al cierre de la alianza con Moviired con 4,204 puntos y cierre de 511 puntos de la Red Baloto.

## Stands Comerciales de Asesoría

Los Stands son un modelo de acompañamiento a los corresponsales bancarios, que brindan asesoría en productos y servicios, con atención personalizada por uno de nuestros Ejecutivos de Desarrollo Productivo. Nuestro primer Stand se abrió en febrero de 2019 en el municipio de Chocontá - Cundinamarca, y finalizamos el año con 43 Stands a nivel nacional, ubicados en 43 municipios y 18 departamentos.

Somos el primer banco de Microfinanzas con Oficina Virtual para facilitar las transacciones en línea desde cualquier lugar del país, con una oferta de valor accesible para nuestros clientes.



### 3.1.5. Banca Digital

La automatización de los procesos, el internet de las cosas y las comunicaciones instantáneas, entre muchos otros desarrollos, han promovido una gran transformación digital en la prestación de los servicios financieros. En este contexto, Bancamía también ha trabajado en la generación de ambientes que permitan un

fácil acceso de nuestros clientes a la Oficina Virtual y Banca Móvil. Estos canales están diseñados con características que responden a las necesidades tanto del mercado como de los microempresarios, quienes cada vez utilizan más nuestros canales digitales buscando agilizar y optimizar tiempos de consultas y transacciones.

### Banca Móvil

Bancamía ha trabajado en generar herramientas para que los microempresarios también sean parte de la inclusión digital. La aplicación de Banca Móvil ofrece servicios para la gestión de sus productos financieros, mediante el uso de nuestra "App" en sus dispositivos permitiendo una conexión permanente con el Banco e interactuar a través de chat con un agente comercial virtual. Adicionalmente, Bancamía les da el beneficio a

sus clientes de navegar en la aplicación sin usar datos móviles.

La aplicación Banca Móvil inició hace 5 años, sin embargo, en 2019 se realizó el lanzamiento de la nueva versión, incluyendo nuevos servicios transaccionales como pago de servicios públicos y privados, transferencias a cuentas propias y transferencias a otros bancos, solicitud de certificaciones y extractos.

Gráfico 33. Crecimiento Indicadores Banca Digital

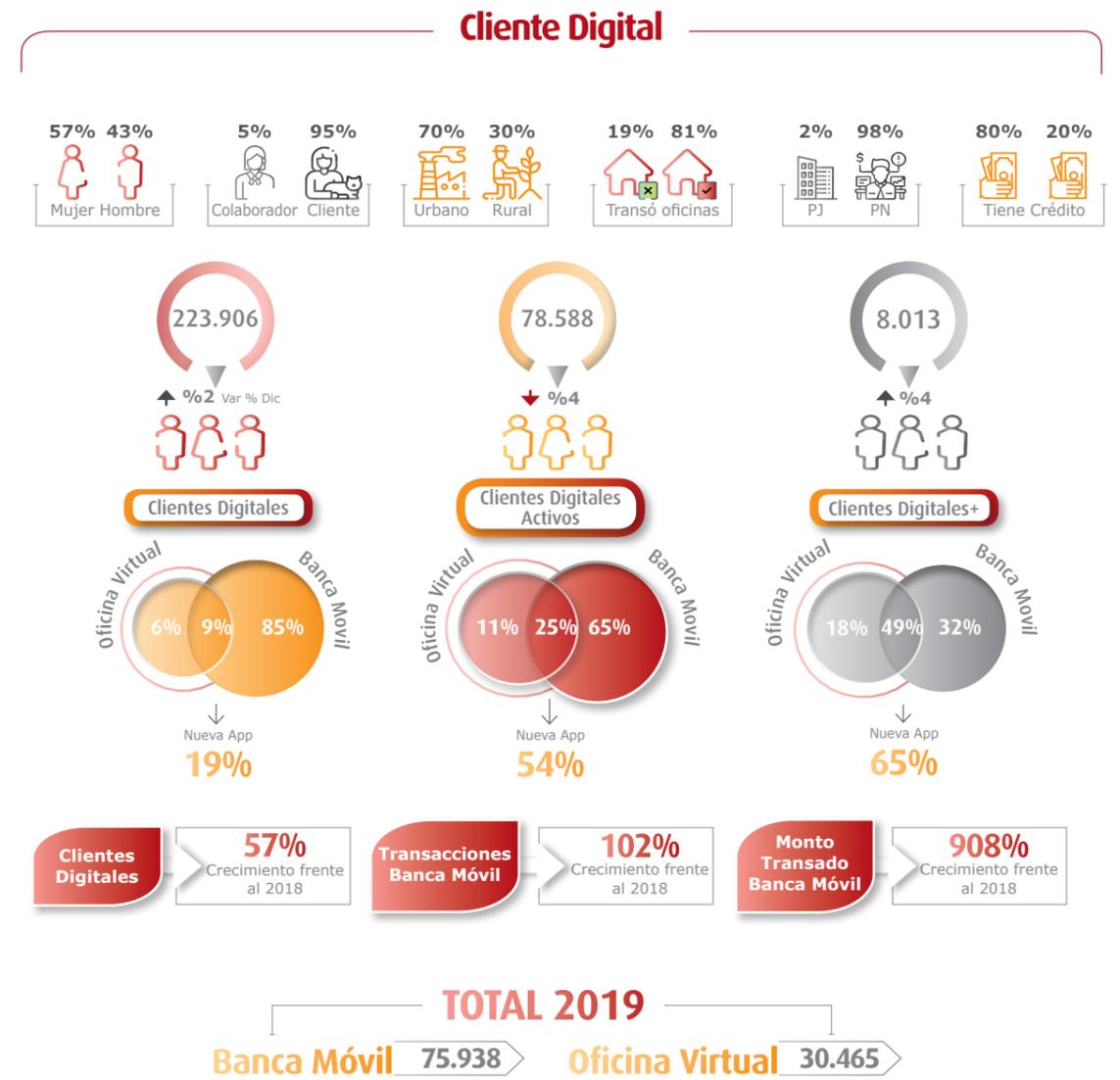
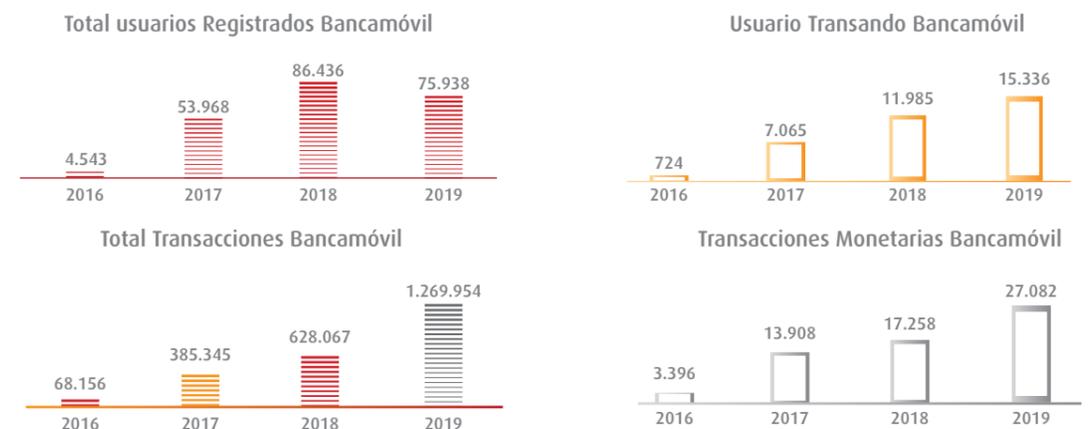


Gráfico 34. Indicadores del App Banca Móvil



**Gráfico 35. Transacciones Monetarias Banca Móvil**



## Oficina Virtual

La oficina virtual es un nuevo portal transaccional que inició operaciones en marzo de 2019, diseñado para personas naturales y jurídicas, en el que nuestros clientes pueden realizar transacciones monetarias y no monetarias, con altos estándares de seguridad y calidad. A este canal se puede acceder desde dispositivos móviles

como computador, tablet o teléfono celular. Algunas de las transacciones que se pueden realizar en nuestra Oficina Virtual son: transferencias interbancarias, pago de cuota del crédito, recargas de celular, pago de servicios públicos y privados, extractos, certificaciones, entre otros.

**Gráfico 36. Indicadores Oficina Virtual**



## Tarjeta Débito y Cajeros Automáticos

Nuestros clientes tienen la posibilidad de realizar pagos con Tarjeta Débito Bancamía para adquirir bienes o servicios en forma fácil, ágil y segura en cualquier establecimiento comercial que cuente con este medio de pago.

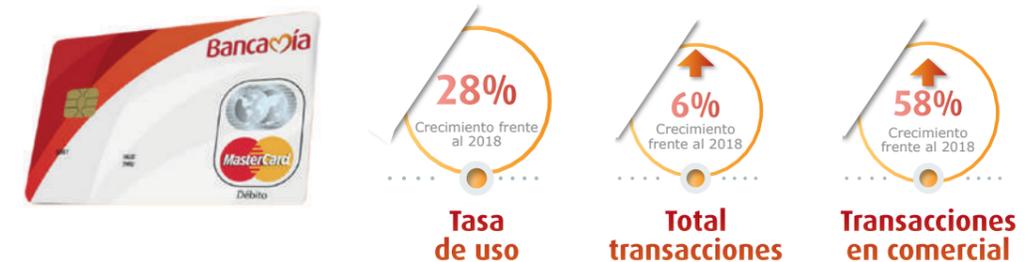
De igual forma, la Tarjeta Débito les permite acceder a dinero en efectivo de su cuenta Bancamía, a través de 15 cajeros en oficinas propias y más de 2.500 cajero de Red Verde Servibanca y la red de cajeros BBVA, ubicados en diferentes regiones del territorio nacional.

Durante el 2019 se evidencia un incremento en la transaccionalidad con Tarjeta Débito respecto al año anterior, gracias a las campañas y acompañamiento a los clientes y colaboradores de Bancamía para usar este medio de pago.

De igual forma, tuvimos un incremento transaccional en Cajeros Automáticos del

64%, debido al mayor uso de los que están instalados en las oficinas Bancamía, generando al cliente mayor confianza y agilidad en sus operaciones. También este incremento está asociado al servicio de retiro de subsidios, desde nuestros cajeros, dirigido exclusivamente a los usuarios del Programa del Gobierno Nacional "Familias en Acción".

**Gráfico 37. Indicadores de Tarjeta Débito**



## Call Center

En Bancamía es muy importante estar conectado de forma permanente con nuestros clientes, por esto, hace más de 4 años contamos con la Línea de Atención Lineamía, canal diseñado con disponibilidad 7 días a la semana, 24 horas al día, para que de manera permanente nuestros clientes puedan aclarar sus inquietudes con respecto a sus productos, tomar una solicitud de crédito sin salir de su hogar y/o negocio, entre otros servicios.

Adicionalmente, nuestro call center, administra el CHAT WEB, un nuevo canal disponible desde la página web del Banco, por medio de un agente virtual, el cual atiende en promedio más de 1.000 interacciones al mes, brindando atención en línea y personalizada, de las cuales el 43% son de solicitud para apertura de crédito.



### 3.1.6.

## Proyectos de Innovación

En el mundo de hoy, la tecnología y la innovación se constituyen como actores clave para potenciar y amplificar el impacto social, ambiental y económico de las organizaciones. Teniendo en cuenta esto, Bancamía ha creado la Vicepresidencia de Transformación Digital e Innovación que, entre otras cosas, busca promover la tec-

nología para acercar el banco a nuestros clientes, conocerlos mejor y tratarlos de forma diferenciada, ofreciendo experiencias memorables en los diferentes canales que ofrece el Banco.

Los principales proyectos en 2019 fueron:

## Bancamóvil

- Nuevo servicio de administración de facturas: Permite a los clientes hacer consulta, registro y eliminación de facturas para pagos de servicios públicos y privados.
- Generación de extractos y certificados de sus productos.
- Ajuste de flujo de pago de servicios públicos que permite pagar facturas inscritas.
- Login en la aplicación por medio de huella digital, en dispositivos Android e IOS. Para dispositivos IOS se incluye login con FaceID.
- Compartir soporte de transacciones monetarias exitosas a través de redes como WhatsApp y correo electrónico.
- Se incluye en la sección de perfil fecha y hora de último acceso, par cumplir con temas normativos.
- Accesos directos al detalle de producto para que el cliente pueda realizar desde allí sus pagos, transferencias, recargas, entre otros.

## Ampliación de canales digitales

Creamos el canal corporativo de WhatsApp para tener un contacto más cercano con los clientes. La cuenta está certificada por Facebook con buena calificación y ya tiene la autorización de 'oficial', lo que da a los usuarios mayor confianza para utilizarla.

a aceptación de la cuenta de WhatsApp y su frecuencia de uso es bastante prometedora, ya que el 80% de los entrevis-

tados confirman que volverían a utilizar el canal para comunicarse con el Banco.

Adicionalmente, hemos desarrollado pilotos para adoptar diferentes canales de contacto digitales como SMS interactivo, Voz automática, mensajes Push y árboles de decisión que mejoran el resultado de efectividad de contacto de la entidad con sus clientes.



## Primer concurso de innovación

Sabemos del gran potencial innovador de nuestros colaboradores, por eso creamos el primer concurso de innovación interna en Bancamía. Este concurso tuvo gran acogida entre los colaboradores, llegando a recibir 163 ideas durante la semana de convocatoria, de las cuales el 77% venían de la red de oficinas.

Se seleccionaron 25 semifinalistas los cuales por sus ideas y motivación se incluyen en el programa de pioneros de innovación, finalmente se eligieron 3 Ideas ganadoras que representaron a Bancamía en el concurso de innovación de la FMBBVA, quedando en 4to y 5to lugar sobre las 6 entidades que tiene el Grupo.

## Automatización Robótica de los Procesos - RPA Robotic Process Automation

Queremos que cada persona del Banco pueda ofrecer sus habilidades y capacidades para generar valor, pero muchas veces nos vemos consumidos por tareas operativas con poco valor asociado. Por esto, se desarrolló el primer

trabajador virtual de Bancamía que redujo el tiempo de generación de formularios en el área de impuestos, de 164 horas y 3 recursos directos, a 4 horas y 1 recurso de validación y análisis de resultados.

## Beneficio tributario por proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación

Bancamía aplicó al beneficio tributario por inversión en proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colciencias. Después de la evaluación por el Conse-

jo Nacional de Beneficios Tributarios, se obtuvo una puntuación de 92/100, lo que nos generó un beneficio tributario descontable de renta del banco de más de \$1.700M

### 3.1.7. Proyectos Digitales y Estratégicos

#### Expediente Digital

Dentro del proceso de transformación digital que viene realizando el Banco, se han implementado estrategias de digitalización de procesos y reducción de papel por medio de proyectos como "Expediente Digital", que busca eliminar la documentación física requerida para el proceso de otorgamiento o apertura de algunos de los productos del Banco, logrando eficiencia en los procesos y disminuyendo espacios para almacenamiento de expedientes en las oficinas. Las áreas centrales que requieren información pueden entonces realizar la consulta de la misma sin requerimientos adicionales a la red comercial.

Algunos de los beneficios percibidos por el Banco con esta implementación son:

- Facilita la consulta de los expedientes por parte de los entes aprobadores y áreas de Dirección General.
- Facilita la labor del EDP, al no tener que transportar documentación de sus prospectos y clientes.
- Disminuye el impacto ambiental al reducir el consumo de papel.
- Minimiza el riesgo de pérdida de expedientes.

#### Firma Digital<sup>1</sup>

Esta iniciativa, utiliza el reconocimiento biométrico de las huellas dactilares de nuestros clientes para soportarlos como firma "física" de los diferentes documentos que se generan durante algunos procesos en operación diaria del Banco, como solicitud y desembolso de crédito, entre otros. De los beneficios evidenciados de su implementación se encuentran:

- Disminución del impacto ambiental al reducir el consumo de papel
- Posee los mismos efectos Jurídicos que la firma tradicional
- Disminución del espacio de almacenamiento y el riesgo por pérdida de documentos físicos.

<sup>1</sup> Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se puede considerar la Firma Digital a través de métodos como "códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente." Decreto 2364 de 2012.

- Agiliza el proceso de desembolso, simplificando el proceso de firma de documentación
- Notificaciones de la documentación firmada a los clientes que tienen registrado un correo electrónico en el core bancario.

### Gráfico 38. Beneficios de la digitalización de procesos



#### Movilidad

Como líder de Microfinanzas en el país, para Bancamía es prioridad ofrecer información transparente de cada uno de nuestros productos, labor que se facilita con el suministro de herramientas digitales que mejoran la comunicación con nuestros clientes, agilizan el tiempo de respuesta en cada uno de sus trámites y mejoran su calidad de vida.

cional, fueron capacitados para realizar su labor diaria en campo, utilizando el dispositivo móvil que además de mejorar la imagen corporativa del Banco, genera en nuestros clientes mayor respaldo y seguridad, al tener vínculos con una entidad que se preocupa por mejorar y crecer para brindarles un mejor servicio y atención evitando largos desplazamientos o periodos de tiempo improductivo.

Nuestros 1.402 Ejecutivos de Desarrollo Productivo de las 217 oficinas a nivel na-

**Gráfico 39.** Beneficios de la movilidad en atención al cliente



## Modelo de Referidos

Comprometidos con llegar a más familias colombianas, estamos trabajando en iniciativas que impulsen este objetivo. Por esto, en junio de 2019 lanzamos el portal Refiere y Gana, que permite a nuestros clientes referir amigos, vecinos, familiares o conocidos que necesiten recursos para capital de trabajo, inversión o fortalecimiento de su unidad productiva y de esta manera puedan obtener premios por

cada referido efectivo, ya sea en artículos del día a día o dinero para pago de los productos financieros que tengan con el Banco.

De esta manera brindamos la oportunidad para que más personas accedan a nuestros productos y mejoren su calidad de vida y la de sus familias.



## Modelo de Segmentación

Este modelo permite identificar y caracterizar a nuestros clientes con el fin de desarrollar acciones estratégicas que permitan entregar productos, servicios y experiencias adaptadas a sus distintas características, necesidades, aspiraciones y sueños particulares en el momento y por el canal más apropiado, de esta manera buscamos contribuir en el proceso de desarrollo de nuestros clientes, impulsando su negocio a llegar al segmento más alto de madurez, rentabilizándolos y fidelizándolos para generar una relación duradera y a largo plazo con el Banco.

## Modelo de Alianzas

Establecer acuerdos comerciales con importantes empresas del sector real, a través de los cuales se logre satisfacer necesidades de servicios financieros para clientes, de forma masiva, demanda la generación de modelos de atención eficientes, accesibles y basados en soluciones tecnológicas. Por lo anterior, Bancamía ha diseñado y desarrollado un modelo para fortalecer su gestión de alianzas comerciales, basado en la automatización de los procesos, la generación de productos financieros a la medida de las necesidades de aliados y clientes y el uso de tecnología móvil.

El nuevo modelo facilita la gestión de clientes de forma masiva por parte de nuestra red comercial, destaca el desa-

rollo de un producto de cupo rotativo para que nuestros microempresarios adquieran productos ofrecidos por sus proveedores en el momento que lo necesiten y vincula un set transaccional que promueve la generación de negocios entre cliente, aliado y Bancamía, a través nuestra app de Banca Móvil, permitiendo la utilización de crédito 100% digital; con esto se contribuye al fortalecimiento de un modelo de negocio cada vez más cercano a nuestro cliente y sus negocios. Mediante el nuevo modelo, en el segundo semestre de 2019 se gestionaron 3.502 clientes de importantes aliados como Natura y Marketing Personal y se generaron desembolsos que en total superan los 100 millones de pesos.

## La Inclusión Financiera y El Desarrollo Productivo

### Cientes

- **3.595** microempresarios beneficiados
- Acceso a recursos financieros por **\$12.800** millones

### Aliados

- Crecimiento sostenible de los negocios
- Creación de relaciones gana-gana con proveedores y gestores
- Oferta integral de fortalecimiento de su cadena productiva

### Bancamía

- Productos y servicios financieros a la medida
- Herramientas para el desarrollo de sus negocio
- Educación Financiera
- Atención Preferencial, ágil y segura

## Aliados

Trabajamos tres frentes estratégicos:

### Servicio

Nuestros clientes son el pilar fundamental de Servicio

- Implementamos un sistema de medición continua para monitorear la experiencia de nuestros clientes, sus necesidades y expectativas
- Diseñamos nuevos modelos de atención para víctimas del conflicto armado, cobranza gentil y retención de clientes en oficinas.

# 1

# 2

### Experiencia

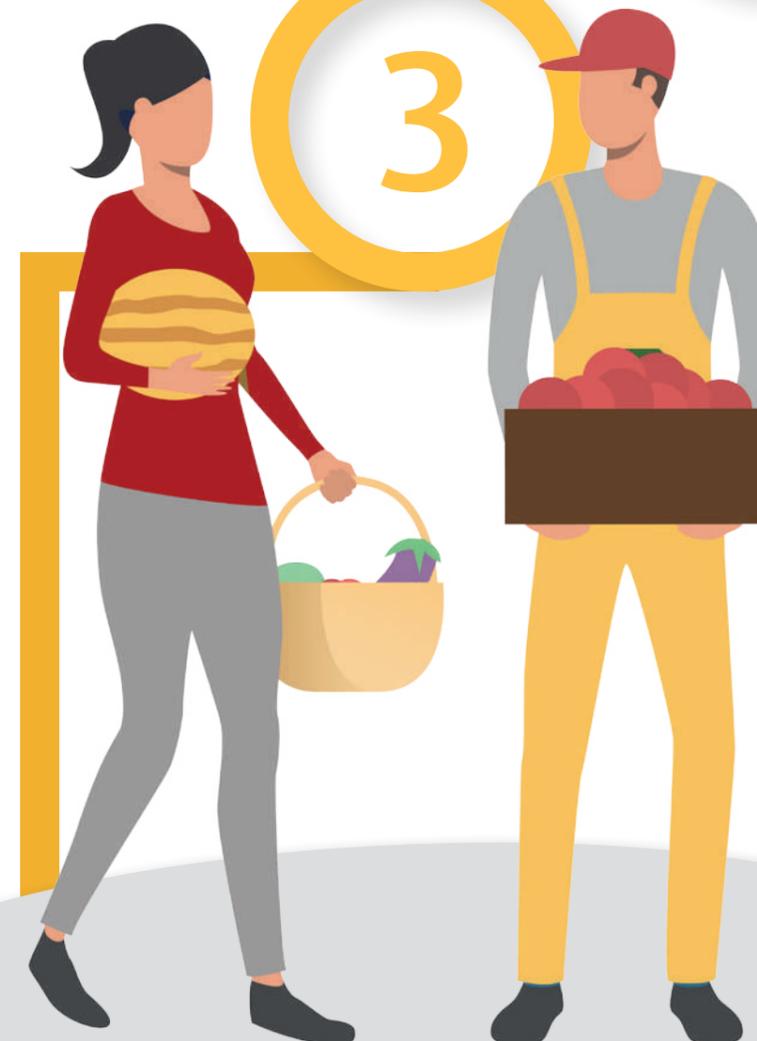
Trabajamos en promover una cultura organizacional enfocada en brindar experiencias memorables, sensibilizando a nuestros colaboradores en la prestación de un trato digno, respetuoso y cordial



### Inclusión

Fomentamos una cultura incluyente a través de herramientas que permiten brindar una mejor atención a nuestros clientes en condición de discapacidad: Portafolio de productos y servicios en braille, horarios de atención en braille, así como una página web incluyente en lengua de señas.

# 3



# Banca

Fundación  
BBVA MicroFinanzas



### 3.1.8. Educación Financiera

**FS16**

El Objetivo de la Educación Financiera en Bancamía es brindar a los grupos de interés conocimiento, facilitar el desarrollo de habilidades y actitudes que contribuyan a fortalecer sus capacida-

des financieras y cambiar comportamientos, adquiriendo buenas prácticas sobre el manejo del dinero y la toma de decisiones financieras informadas y autónomas.

**Gráfico 40.** Estrategia de Educación Financiera



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

Durante el año 2019 trabajamos orientados en generar contenidos, metodologías y canales apropiados a las características y contextos puntuales de los segmentos poblacionales definidos por el Banco, con el fin de presentar una oferta de educación financiera de calidad y coherente con las diferentes necesidades de la población.

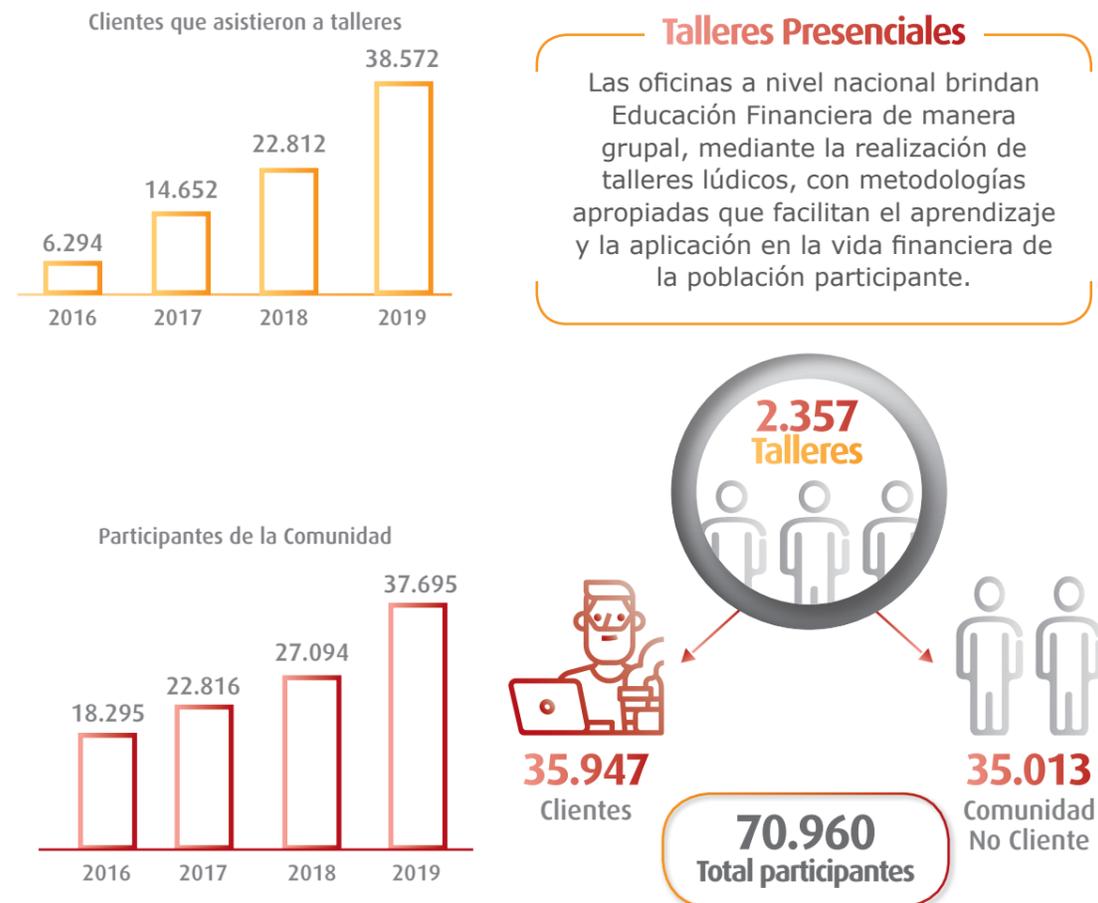
Asimismo, ampliamos la cobertura, llegando a más de **380.000 personas**, lo cual representa un crecimiento en nuestra gestión del **23%** respecto al año anterior.

## Líneas de Acción Programa "Echemos Números"

**Gráfico 41.** Educación Financiera con Asesoramiento Objetivo



**Gráfico 42.** Talleres Educación Financiera



**Gráfico 43.** Educación Financiera para Colaboradores



**Total de Personas que recibieron educación financiera en 2019**  
Clientes + Comunidad = **384.869**

### Herramienta Virtual de Inteligencia Financiera



## Lecciones aprendidas de la Educación Financiera Virtual

Gráfico 44. Educación Financiera Virtual



### Actividades Gremiales de Educación Financiera

#### Global Money Week

Semana Internacional de la inclusión y educación financiera para niños y jóvenes

895



Personas entre niños y adultos participaron en los talleres presenciales realizados en simultáneo a nivel nacional

Las familias participantes pudieron identificar la **importancia del ahorro** para facilitar el cumplimiento de sus metas.



Vinculación de **536 nuevos clientes** a través del producto de ahorro programado del banco "Soñando Juntos"

#### Mes Internacional del ahorro



**Jornadas de Salud Financiera** mediante la aplicación de un "chequeo financiero"

683  
Clientes

55  
Colaboradores

Este procedimiento permitió a los participantes detectar debilidades y **riesgos económicos**, y tomar acción inmediata aplicando los consejos del doctor financiero, para corregir y conseguir **salud financiera**.



## 3.1.9. Estrategia de Equidad e Inclusión

### Política de Equidad e Inclusión

En Bancamía hemos generado nuestra **Política de Equidad e Inclusión** que ratifica el compromiso a favor de la protección y promoción de los derechos humanos y las leyes aplicables sobre Diversidad e Inclusión, promoviendo la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra entidad, sin prejuicios asociados a la raza, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, ideología, estado civil, edad, situación de discapacidad o responsabilidad familiar.

El fin de nuestra política es **guiar, servir de mandato para que todos los procesos de la organización tengan los componentes de equidad y diversidad**. Reconocer la diversidad nos ayuda a entender la diferencia en nuestra manera de ser y actuar y así generar inclusión, a través de prácticas que contribu-

yan a la equidad en las relaciones, trato y experiencias con nuestros públicos de interés internos y externos.

**Nuestro Objetivo Estratégico es generar soluciones para contribuir a erradicar las brechas de crecimiento económico por género**, originando diferenciales en la oferta de valor para el mercado mujer teniendo en cuenta sus necesidades y la construcción de experiencias dirigidas a potenciar sus actividades productivas; por otro lado, buscamos implantar una cultura de equidad al interior de la organización que promueva el talento y el bienestar; así como el posicionamiento de Bancamía como entidad líder en microfinanzas que contribuye a la erradicación de la pobreza a través de la inclusión en condiciones de equidad.

Para el desarrollo de esta estrategia trabajamos tres componentes:



### Oferta De Valor

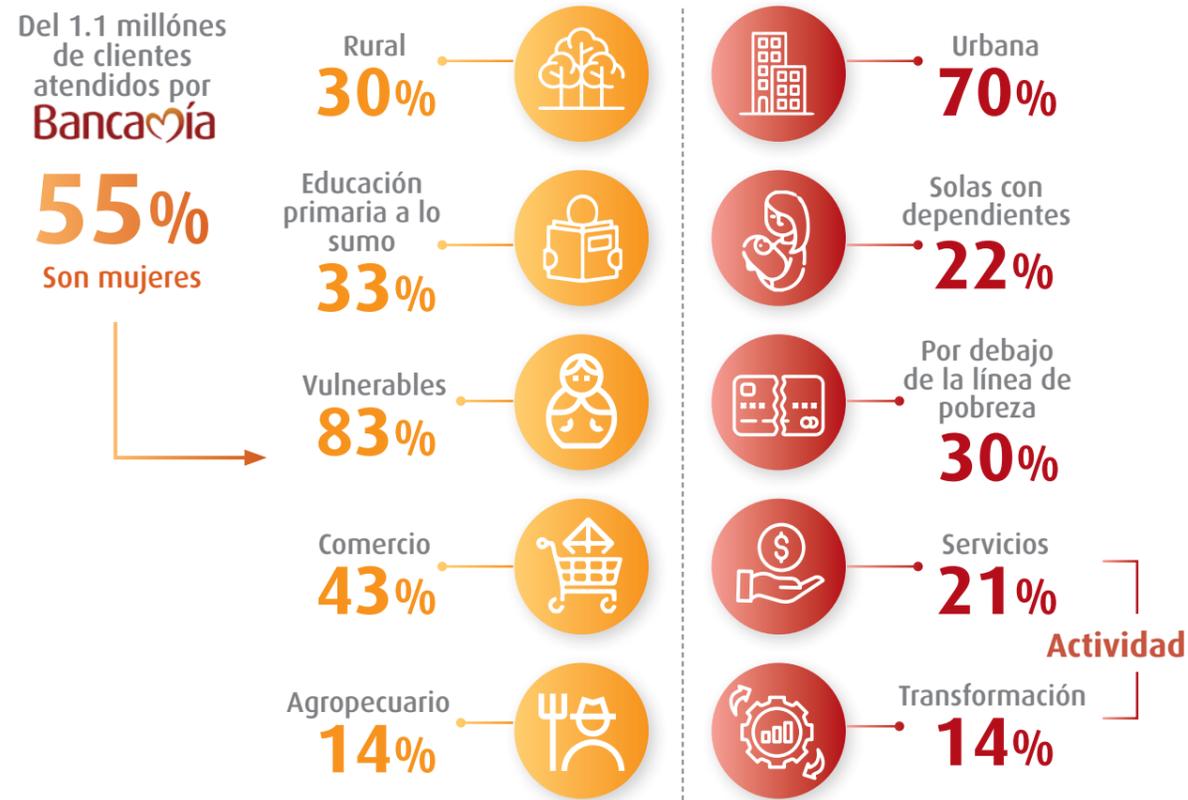
Para Bancamía como banco de desarrollo social, este desafío del milenio evoca sus orígenes y resultados al concentrar en las mujeres el 55% del total de clientes.

En Bancamía, las mujeres representan el 53% de la cartera y muestran un buen comportamiento de pago al tener un índice de cartera vencida menor al general de la entidad (4.4%)

También, las mujeres representan el **58%** de los productos digitales activos (Bancamóvil - Oficina Virtual)

Las actividades productivas de mayor representación de las mujeres son: Restaurantes, Tiendas, Modistería, Venta por Catálogo y Peluquería.

**Gráfico 45.** Caracterización de las microempresarias



Sabemos que empoderar a la mujer económicamente significa que tenga autonomía, pueda tener pleno control sobre los recursos que obtiene y tomar decisiones sobre su uso. Esto es especialmente relevante porque permite la reducción de los niveles de pobreza, aumentan los ingresos del hogar en un 60% y mejora el nivel educativo y la salud de sus hijos.

Nuestro sistema de medición de impacto MIDE evidencia que pese a que del total de clientes Bancamía el 55% son mujeres, su participación se reduce para los segmentos del Banco de mayor desarrollo económico, además 6 de cada 10 personas que ingresan en línea de pobreza son mujeres, por eso estamos generando diferenciales en nuestra oferta de valor, tendientes a satisfacer

necesidades de las mujeres de acuerdo a su ciclo de vida, desarrollo productivo y actividad económica, entre otros, con el propósito de potenciar el crecimiento de sus negocios productivos y en consecuencia mejorar su calidad de vida y las de sus familias.

**“Contribuimos al Empoderamiento Económico de la Mujer desde una estrategia transversal de Inclusión y Equidad.”**

## Cultura Interna

En Bancamía sabemos que la empresa privada es un motor de inclusión, es la principal fuente de empleo, contribuye a la generación de sociedades más equitativas como un factor clave para el desarrollo. Nuestra estrategia también nos plantea

retos importantes en este aspecto como la paridad de los equipos para garantizar innovación, productividad, el equilibrio vida personal y vida laboral, así como la generación de ambientes más sanos para nuestros colaboradores/as.



Participación **TERCER RANKING PAR** de medición equidad interna | **Premiación Julio 2019**

Capacitación **GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD** Escuela de Gerentes. Objetivo: Dar a conocer los elementos conceptuales básicos que permiten integrar en la gestión gerencial el concepto de equidad de género y traducirlo en beneficios sociales y económicos para la organización.

Semilleros de red comercial para gerentes, por regionales/ nace de las postulaciones que salen los Gerentes de zona. Porcentajes cada vez más pares en la participación **SEMILLERO 2019**

### **POLÍTICA DE EQUIDAD E INCLUSIÓN**

Selección, desarrollo y promoción en condiciones de equidad.

## Advocacy – Incidencia en la Política Pública

Nuestra estrategia de inclusión y equidad es una de las iniciativas para el posicionamiento de la entidad como Referentes de Desarrollo Económico y Social en Colombia.

Nuestra entidad contribuye a la erradicación de la pobreza, el empoderamiento

de la mujer, haciendo visible el impacto y el desarrollo económico y social de ellas, en las comunidades en las que interviene, así como promotor de equidad interna del sector privado colombiano. Durante 2019 participamos en:



**Declaración de Apoyo Pacto Por la Equidad Gobierno Nacional Julio 2019**



**Margarita Correa Nombrada Miembro del Consejo Asesor Mujeres Empresarias Sobre Equidad Presidencia de la República Noviembre 2019**



**Presentación del Informe de Desarrollo Social Bancamía**



**Estrategia de Género Y Poblaciones Vulnerables Empropaz 76% Emprendimiento 56% Fortalecimiento**



**Encuentro Nacional del Sector Privado Onu Mujeres Noviembre 2019**



**WOMEN ECONOMIC FORUM LATAM**



**Premio Citi a la Mejor Ejecutiva De Microfinanzas**

## 3.1.10.

## Emprendimientos Productivos para la Paz

**empropaz**

**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

Fundación  
**BBVA MicroFinanzas**

**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

En alianza con: **DE MIS MANOS** | **CMF**

## Un programa para contribuir a la consolidación de la paz

Emprendimientos Productivos para la Paz - EMPROPAZ - es un Programa de inclusión financiera integral, dirigido a emprendedores y microempresarios en 58 municipios afectados por la pobreza y la violencia, ubicados en 9 departamentos del territorio nacional, prioritarios también para la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/Colombia).

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

EMPROPAZ se fundamenta en un modelo de negocio de valor compartido, cuyos pilares son las Finanzas Productivas (microahorro, microcrédito, microseguros y

educación financiera) y el Desarrollo Socio-empresarial (formación y acompañamiento para el emprendimiento y el fortalecimiento de microempresas).

Su propósito es elevar las probabilidades de éxito de los emprendedores y microempresarios más vulnerables, a través de una oferta de valor integral de Finanzas Productivas y Desarrollo Socio-empresarial. Durante el primer año del Programa (2019) se han atendido 32.249 personas en los 58 municipios, a través de las Finanzas Productivas, con 33.610 productos de ahorro e inversión y 31.883 microcréditos. Cabe destacar la alta participación de mujeres (55%) y de los microempresarios rurales (40%) superando ampliamente las metas propuestas para este primer año de actividad.

El propósito de EMPROPAZ es elevar las probabilidades de éxito de los emprendedores y microempresarios más vulnerables



En el marco de los servicios prestados en el componente de Gestión para el Emprendimiento, 89% de los 285 participantes vinculados culminaron los programas de formación individual que constan de 15 módulos formativos, elegidos para cada persona con base en su perfil emprendedor y las brechas de conocimiento identificadas en la etapa de diagnóstico.

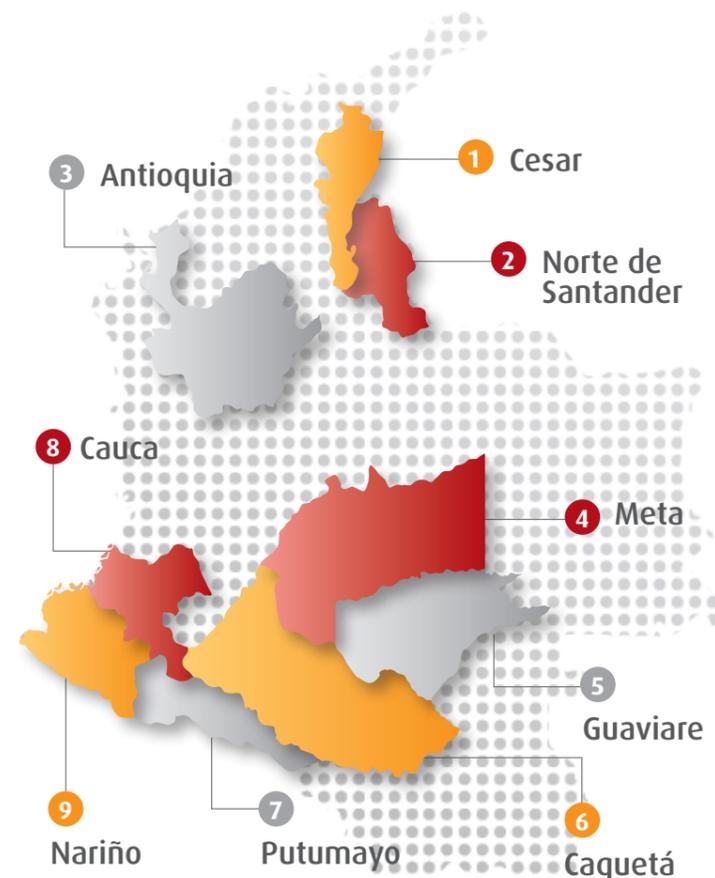
En relación con los servicios de Fortalecimiento Socio-Empresarial, las actividades realizadas permitieron la vinculación formal al Programa de 346 microempresarios, de los cuales el 63% son mujeres y el 6% son menores de 30 años. Las actividades realizadas incluyeron el diagnóstico e identificación de oportunidades concretas de fortalecimiento, la formación para el cierre de brechas de conocimiento, a través de 13 módulos a la medida de cada microempresario y, en paralelo, el diseño de los planes de fortalecimiento empresarial, con el fin de mejorar sus unidades productivas actuales.

Estas actividades permitieron avanzar en cumplimiento de 5 de los 9 objetivos del Programa:

- Fomentar el emprendimiento con apoyo socio-empresarial a microempresarios rurales.
- Fortalecer las microempresas rurales con apoyo socio-empresarial integral.
- Mejorar la inclusión financiera de los microempresarios rurales, a través del acceso a crédito productivo, con garantías y seguros en condiciones especiales, y la promoción de la cultura de ahorro.
- Contribuir a elevar el nivel de educación financiera de la población rural, con el desarrollo de habilidades para tomar decisiones acertadas en la gestión de sus finanzas.
- Apoyar como prioridad los proyectos productivos de las mujeres y de los jóvenes rurales en los municipios intervenidos, con servicios financieros y no financieros, en condiciones especiales.

## Población Beneficiaria y cifras relevantes

Gráfico 46. Población Beneficiaria Proyecto EMPROPAZ



Recursos de Apalcamiento del Sector Privado  
**COP \$ 15.174 mill**  
**USD \$ 4.3 mill**

Presupuesto Ejecutado (Recursos aportados por USAID)  
**COP \$ 2.399 mill**  
**USD \$ 732.041**

Recursos Movilizados por microcrédito  
**COP \$ 131.050 mill**  
**USD \$ 40,0 mill**

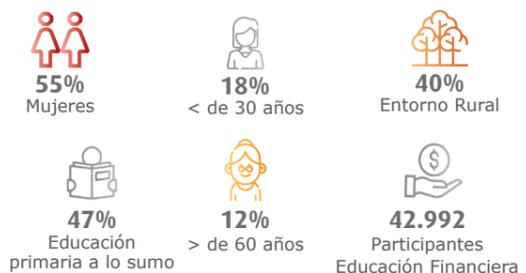
Recursos Movilizados por Cuentas de Ahorro  
**COP \$ 2.663 mill**  
**USD \$ 812.599**

Recursos Movilizados por CDTs  
**COP \$ 20.850 mill**  
**USD \$ 6,4 mill**

## Emprendimientos Productivos para la paz - EMPROPAZ

### I. Finanzas Productivas

Microempresarios atendidos **32.249**

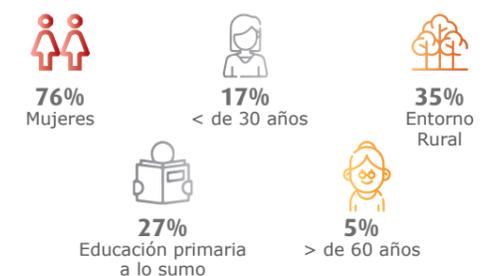


Oficinas BancaMía	22
Municipios	58
Microcréditos	31.883
Cuentas de Ahorro	18.809
CDTs	14.801

### II. Gestión para el emprendimiento

Emprendedores atendidos **285**

Municipios **23**



### III. Fortalecimiento Socio-empresarial

Microempresarios atendidos **346**

Municipios **31**

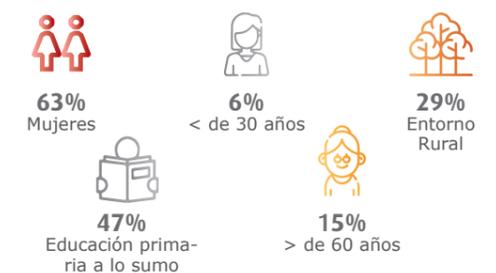


Gráfico 47. Cifras Relevantes EMPROPAZ

Total de participantes en programa EMPROPAZ **32.249**

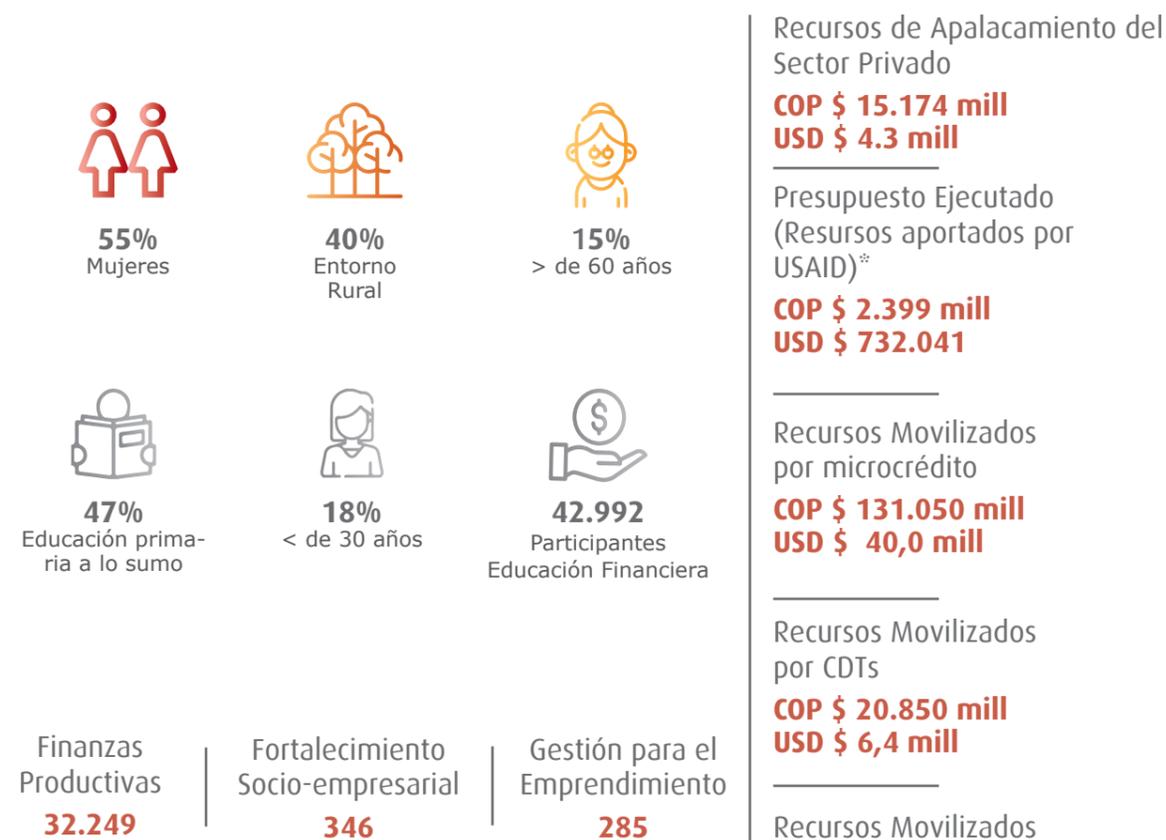
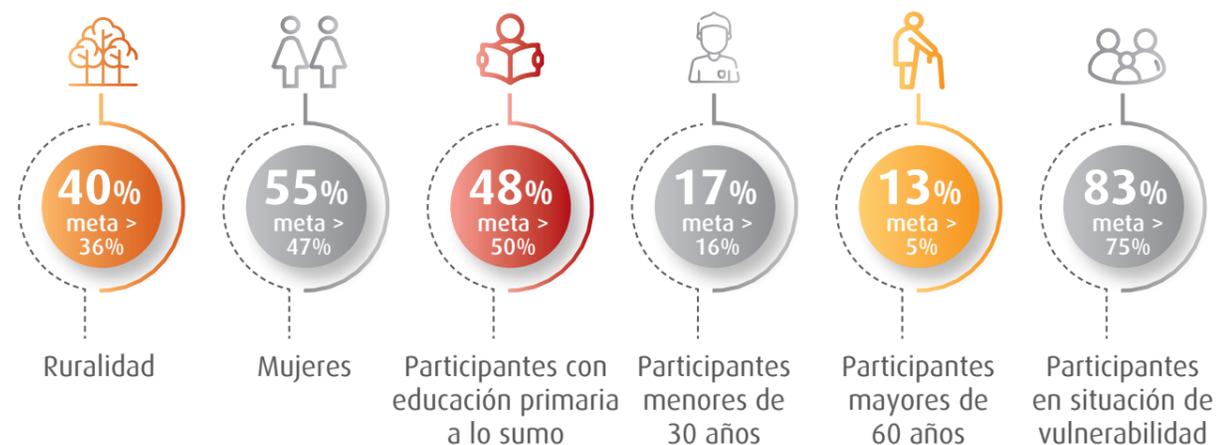


Gráfico 48. Metas primer año EMPROPAZ

Metas y cumplimientos a 30 de septiembre de 2019, teniendo en cuenta el año fiscal aplicado por los Estados Unidos de América, con base en el diseño del programa



## Alianzas con Entidades del Gobierno Nacional



El 18 de diciembre de 2019, la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario (CNCA) por solicitud y con base en las propuestas de Bancamía concebidas desde EMPROPAZ, aprobó, en un hecho sin precedentes en el País, una línea de Garantía de Emprendimiento Rural con cargo al Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO) para amparar la colocación de microcréditos de emprendimiento en municipios PDET (Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial) hasta por un 60% del valor del desembolso y con una co-

misión del 3% anual. Este logro es aún más relevante si se tiene en cuenta que la cobertura actual para microempresarios es del 50% (inferior en diez puntos porcentuales) con un costo que representa más del doble, superando el 6% anual. Estas condiciones especiales de la garantía de emprendimiento aprobada se dan gracias a los servicios no financieros de Desarrollo Socio-empresarial del Programa que se perfilan como un factor mitigante del mayor riesgo asumido en la financiación de emprendimientos en la base de la pirámide.



En noviembre de 2019, Prosperidad Social (DPS) acordó con Bancamía la realización de dos proyectos piloto para la vinculación a EMPROPAZ de los beneficiarios de los programas de este Organismo gubernamental que se encuentran ya en etapa de emprendimiento o de fortalecimiento microempresarial. Estos pilotos serán diseñados y puestos en marcha durante el primer trimestre

de 2020, con el propósito de contribuir a la tarea del Gobierno Nacional de crear condiciones de desarrollo económico en las zonas más afectadas por la pobreza y la violencia, en un claro ejemplo de articulación de los sectores público y privado, en el contexto de las Alianzas Productivas para la Equidad, en las que participan entidades del sector privado, el Gobierno y USAID.



En noviembre de 2019, Bancamía, a través de EMPROPAZ, concretó con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) dos alianzas a nivel regional, en los departamentos de Caquetá y Antioquia, cuyo principal propósito es el acceso a formación técnica y tecnológica especializada para los beneficiarios de EMPROPAZ por parte del SENA. De

forma complementaria, la alianza incluye el acceso de emprendedores y microempresarios atendidos por el SENA a la oferta de valor financiera y a los servicios de desarrollo empresarial de EMPROPAZ, así como el acceso a servicios de asistencia técnica agropecuaria prestados por el SENA a los beneficiarios de EMPROPAZ.



En diciembre de 2019, se inició el diseño de la alianza entre Bancamía y la Agencia de Renovación del Territorio (ART) con el propósito de contribuir a los objetivos de transformar el sector rural colombiano y cerrar las brechas entre el campo y la ciudad, a través del fomento de alternativas de desarrollo económico en los municipios PDET (Pro-

grama de Desarrollo con Enfoque Territorial) que serán canalizadas a través de EMPROPAZ, mediante la vinculación de las personas involucradas en los proyectos PDET ya identificados y censados como parte del Programa. En el primer trimestre de 2020 se iniciarán las primeras vinculaciones en algunos municipios prioritarios para la ART.

## Desarrollo Socio-empresarial

### Gestión para el Emprendimiento (Ruta de Emprendimiento)

Este servicio no financiero inició durante el mes de febrero de 2019, por medio de las convocatorias realizadas en 22 municipios del Programa. Los emprendedores que atendieron estas convocatorias y manifestaron su interés en hacer parte de EMPROPAZ fueron caracterizados de manera básica en términos de su información personal y de su idea de negocio o negocio naciente. Finalmente, un total de 285 emprendedores en

los diferentes municipios fueron vinculados formalmente al Programa.

El componente presenta avances en las actividades de convocatoria, vinculación de emprendedores, caracterización básica y ampliada, diseño y programación de ruta de formación y desarrollo de la ruta de formación. El siguiente gráfico permite entender la ruta de emprendimiento y las bondades del componente:

Gráfico 49. Ruta de Emprendimiento



### Fortalecimiento Socio-empresarial (Ruta de Fortalecimiento)

El mes de julio marcó el inicio formal de las actividades del componente de Fortalecimiento Socio-empresarial. La Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, con apoyo de Bancamía, adelantaron el proceso de caracterización ampliada de 346 microempresarios, 63% mujeres, de las cuales el 29% pertenecen al entorno rural. Este ejercicio

incluyó el levantamiento de la información sociodemográfica, de su hogar y su negocio, junto con el diagnóstico de aptitudes de emprendimiento/empleabilidad y el diagnóstico de estado de su unidad productiva.

Los participantes de este componente cuentan con el diseño de una ruta de formación individual integrada por 10 módulos, con la

finalidad de mejorar los aspectos identificados en cada línea a través de talleres, capacitaciones y asesorías personalizadas. Esta fase toma entre 2 y 6 meses, según la disposición de tiempo de cada participante y finaliza con la estructuración de un plan de fortalecimiento con el objetivo de llevar su

unidad de negocio a otro nivel de productividad y/o eficiencia.

A continuación se presenta la ruta que recorre cada uno de los microempresarios vinculados a la línea de fortalecimiento empresarial de EMPROPAZ:

Gráfico 50. Ruta de Fortalecimiento Empresarial



## Lecciones Aprendidas Empropaz

- La población beneficiaria aporta conjuntamente experiencias, conocimientos y actitudes que facilitan el éxito de la ruta de formación, acompañamiento, y en este sentido, el crecimiento de su unidad productiva.
- El desarrollo de actividades grupales vincula a la familia de los participantes en los procesos de formación y crecimiento de la unidad productiva, creando espacios multiplicadores de conocimiento.
- El trabajo en equipo entre asesores garantiza la transferencia de capacidades, la resolución de problemas y la aplicación y apropiación de buenas prácticas en todo el programa.
- Desarrollar talleres de educación financiera a los participantes del Programa EMPROPAZ permitirá dar a conocer aspectos clave para organizar y planear el adecuado uso de sus recursos, gestionar su plan financiero, tomar decisiones económicas adecuadas, y así, promover su bienestar económico.
- La estrategia de comunicación es una herramienta transversal utilizada para mantener informados a los diferentes grupos de interés sobre los resultados del Programa.



### 3.2. Valor Social a nuestros Colaboradores

Dando alcance al propósito misional de Bancamía, enfocado en mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos a través del modelo de Finanzas Productivas, este trabajo lo debemos hacer a través de los colaboradores, quienes requieren contar con alta vocación social, para que a través de su rol puedan contribuir a este objeto misional.

Durante 2019 se fortaleció la cultura Bancamía, caracterizada por un interés genuino de

crecimiento y desarrollo de sus colaboradores. Este trabajo se realizó por medio de un programa llamado "Embajadores para el Desarrollo del Colaborador", en donde a través de actividades lúdicas – andragógicas, las oficinas de la Red Comercial y las áreas de Dirección General, reforzaron los procesos de Gestión Humana y las diferentes características de la oferta de valor para los colaboradores, impactando positivamente la cultura organizacional Bancamía.

### 3.2.1. Generación de oportunidades Laborales

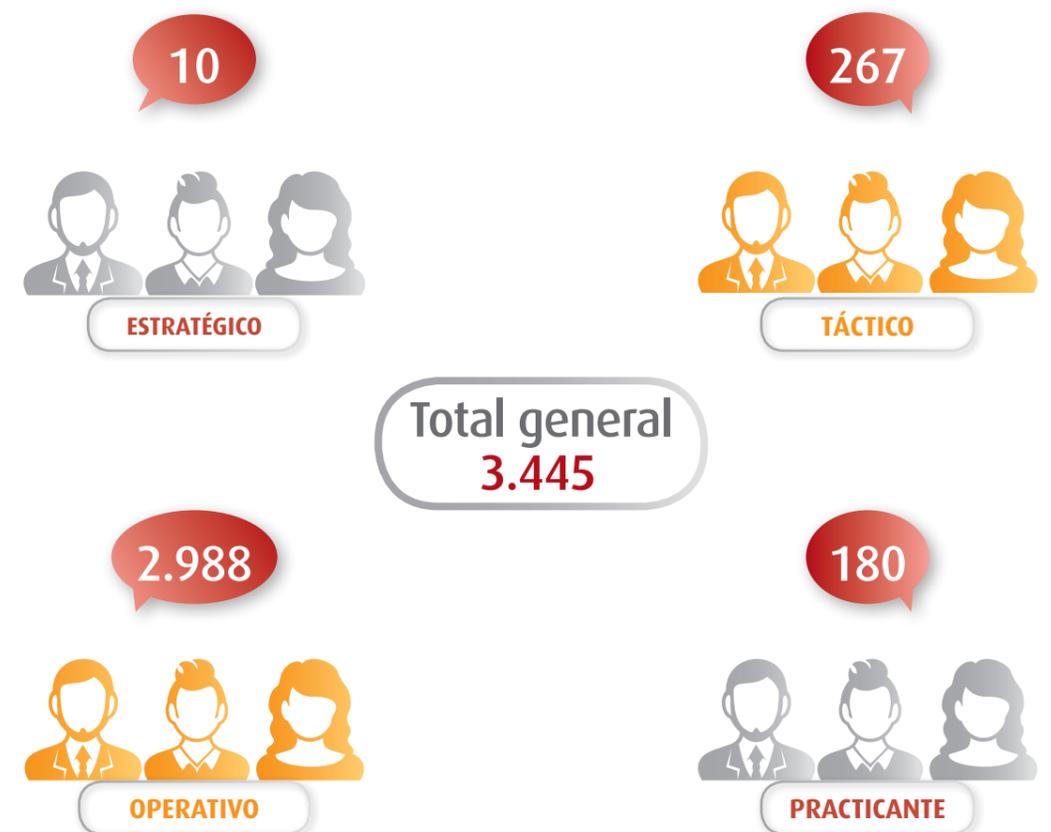
#### GRI 102-8

Bancamía promueve el progreso y mejoramiento de la calidad de vida, no solo de sus clientes, sino de sus colaboradores. Para responder a este propósito, durante el 2019 la planta de colaboradores con contrato permanente fue de 3.445, donde 3.265 tienen contrato laboral y 180 son aprendices distribuidos equitativamente entre hombres y mujeres, promoviendo la equidad de género. A continuación, se describe la distribución de colaboradores

por nivel de cargo, género y edad promedio, con contrato permanente.

Y respecto a la modalidad de contratación, Bancamía cuenta con 14 colaboradores contratados temporalmente en la categoría operativo, de los cuales 8 son mujeres y 6 son hombres. Este grupo representa el 0,4% con respecto al total de la planta directa de Bancamía.

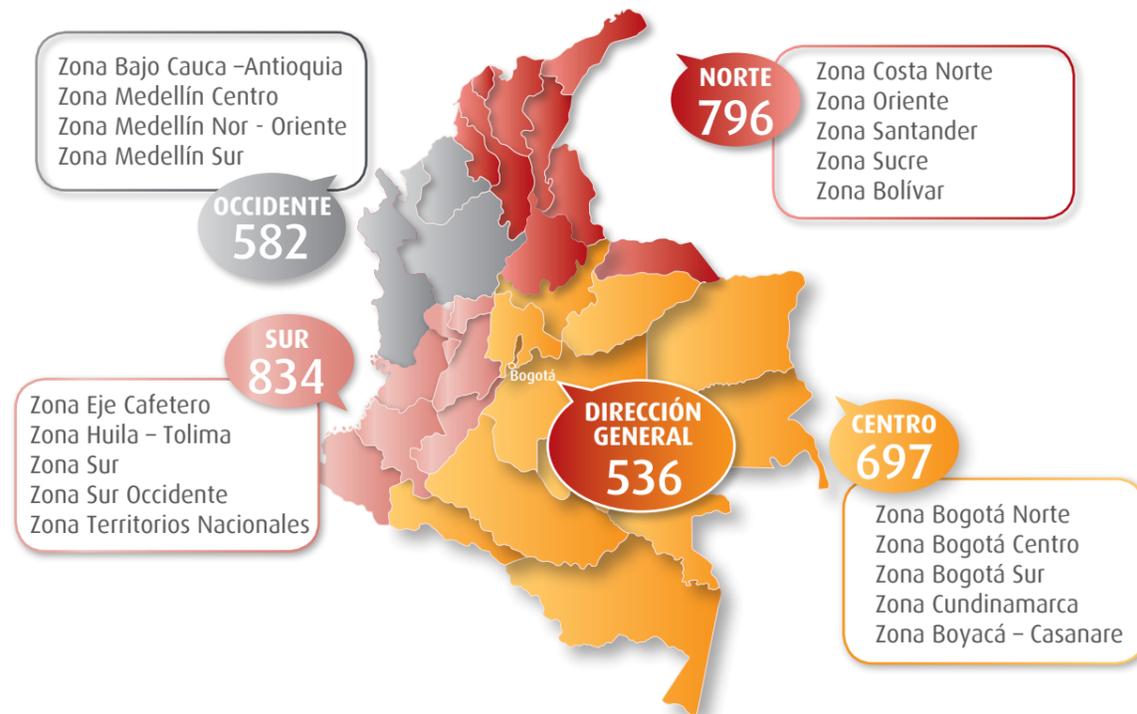
Tabla 1. Distribución contratación de colaboradores



## Cobertura a nivel Nacional

Bancamía cuenta con colaboradores ubicados geográficamente a nivel nacional en oficinas tradicionales y Puntos Express, segmentados así:

**Tabla 2.** Distribución geográfica de colaboradores



## Nuevas Contrataciones 2019

### GRI 401-1

Durante 2019 Bancamía realizó la vinculación de 645 personas mediante la modalidad de contrato laboral directo, que se segmenta por regiones como se presenta a continuación:

**Tabla 3.** Nuevas contrataciones 2019



Dentro de la modalidad de contrato laboral se segmentan por el término del contrato las vinculaciones correspondientes al año 2019, así:

TIPO DE CONTRATO	TIPOLOGIA DEL CONTRATO		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Contrato a término indefinido salario integral	1	4	5
Contrato fijo menor a un año	19	13	32
Contrato indefinido	248	360	608
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>268</b>	<b>377</b>	<b>645</b>

En cuanto a la participación por género en las contrataciones efectuadas durante el año 2019, encontramos la siguiente distribución:



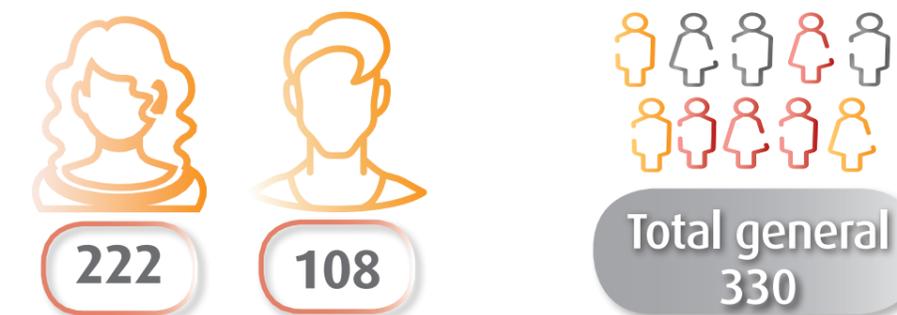
Como se puede evidenciar el promedio de edad de las personas vinculadas al banco en el año 2019 es de 28,1 años, identificándose un leve incremento del promedio de edad de nuevos colaboradores frente a años anteriores, pues en el año 2018 el promedio de edad fue 27,5. Si se segmenta por género el promedio de edad para las mujeres corresponde a 27,7 años y 28,5 años para los hombres.

Consistente con la vocación social que caracteriza a Bancamía y por la cual genuinamente creemos en el aporte que realizamos para el crecimiento del país, Bancamía contribuye de forma determinada en la estructuración y consolidación de escenarios de aprendizaje que favorezcan la consolidación de conocimientos de

los estudiantes en proceso formativo correspondiente a los niveles técnicos, tecnológicos y profesionales, ello buscando maximizar y consolidar nuestro escenario laboral como un espacio pedagógico y dinámico, que favorece los procesos de aprehensión del conocimiento e inmersión en el contexto laboral. Aprendices y estudiantes universitarios que nos generan mucho valor, el cual buscamos retener para que hagan carrera en el banco, siendo entonces nuestro principal semillero de personal a nivel nacional.

A continuación se relaciona la dinámica de contratación del año 2019 correspondiente al colectivo de la Cuota Sena, vinculado bajo la modalidad de contrato de aprendizaje y con cobertura a nivel nacional:

**Tabla 4.** Contratación de Aprendices SENA





Al cabo del año 2019 vinculamos 330 personas entre Aprendices de nivel técnico, tecnológico y practicantes universitarios, cumpliendo con la Cuota Sena de forma sostenida y soportando a las diferentes áreas con recursos que conforman el semillero del banco.

A través de nuestra oferta de valor a los colaboradores logramos promover la empleabilidad en el país, para ello hemos consolidado una oferta con contenido, sentido y trascendencia que busca acompañar el proyecto de vida de nuestros colaboradores, llegando a 13 zonas adicionales, impactando sus municipios y veredas ale-

dañas, con la generación de empleo estable y formal, empleando para ello personas oriundas de las respectivas zonas, pues damos valor a sus conocimientos y experiencias y es a partir de un riguroso proceso de selección que proveemos al banco del activo más importante para nosotros, ese activo corresponde a cada uno de nuestros colaboradores.

Por lo que al trabajar con nosotros no solo trabajan para Bancamía, sino que nuestros colaboradores aportan en la construcción de un mejor país, con oportunidades para los emprendedores de Colombia.

lización del paquete de beneficios, manteniendo la tendencia a conservar los mismos indicadores de 2018, alcanzando una rotación no deseada representada en un guarismo de un dígito y para los demás indicadores el siguiente comportamiento.

## Rotación de Personal

La fidelización de los colaboradores hace parte de nuestra estrategia corporativa, es por ello que durante el 2019 implementamos estrategias para promover la permanencia de los mismos a través de planes de desarrollo, formación, potencia-

Tabla 5. Rotación de Personal

ROTACIÓN	2015	2016	2017	2018	2019*
DESEADA	8,80%	6,80%	7,34%	5,29%	5,69%
NO DESEADA	23,80%	17,90%	11,30%	9,27%	9,28%
<b>TOTAL</b>	<b>32,70%</b>	<b>24,60%</b>	<b>18,60%</b>	<b>14,60%</b>	<b>14,97%</b>



Durante el 2019 el 52% de la rotación de personal está representada en los hombres. Las regiones de Colombia que presentaron incremento en la rotación, con respecto al comportamiento del año 2018 fueron: Cundinamarca y Bogotá.

A cierre de 2019 la rotación no deseada se mantiene con un solo dígito por segundo año consecutivo.

## Acuerdos Colectivos de Negociación

### GRI 102-41

Durante el año 2019, Bancamía llevó a cabo negociación colectiva de trabajo con las organizaciones sindicales ASEFINCO y ACEB, la cual inició el 09 de julio de 2019 y culminó el 03 de octubre de 2019, con la suscripción de la Convención Colectiva de Trabajo - CCT, por una vigencia de dos (2) años.

Bancamía, como una empresa garante y respetuosa de los derechos de sus trabajadores, especialmente el derecho de asociación y de negociación colectiva, ha actuado siempre bajo los parámetros legales y jurisprudenciales vigentes, y desde la Alta Gerencia se vela por dar cabal cumplimiento a lo acordado en la CCT.

## 3.2.2. Desarrollo de los Colaboradores

### Plan Carrera

#### GRI 404-2

Para Bancamía es importante reconocer y desarrollar el potencial de sus colaboradores, por ello dando cumplimiento a la política de desarrollo durante el 2019 logró la promoción de 142 colaboradores de la Red Comercial y 35 en Dirección General, promoviendo el plan carrera. Del total de promociones de la Red Comercial, el 64% corresponden a Mujeres y el 36% a Hombres.

Las posiciones en la Red Comercial que tienen mayor volumen de promoción son: Coordinador de Desarrollo de Productivo, Ejecutivo de Desarrollo Productivo y Gestor Comercial de Microfinanzas.

Sumado a la asignación salarial de los colaboradores de la Red Comercial, Bancamía está convencido que reconocer el cumplimiento de las metas comerciales hace parte de las estrategias de fidelización de la fuerza comercial, esto ha permitido que durante el 2019 se cate-

goricen 323 colaboradores, mejorando sus condiciones salariales y por ende su calidad de vida.

- Durante el 2019 se generaron 159 convocatorias internas a través del portal Intramía.
- De los 323 que lograron categorizarse, 107 son mujeres y 216 son hombres.
- Bancamía promueve el plan carrera con el potencial interno, es así como al cierre de 2019 se generaron 177 promociones.

### Evaluación de Desempeño

#### GRI 404-3

En nuestra entidad, conocer el nivel de contribución de los colaboradores y cómo desde cada rol se da cumplimiento al mejoramiento de la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, es trascendente. Por ello, cumplimos 10 años valorando periódicamente el desempeño de todos los colaboradores.

Para el ejercicio del año 2019 contamos con una población evaluada objetivo de 3.034 colaboradores, equivalente al 93% de la plantilla total, donde el 91.2% de los evaluados recibió calificaciones en los niveles de satisfactorio y sobresaliente.

El 100% del público objetivo se valoró de acuerdo con su contribución a los resultados institucionales.

Los resultados de la valoración dan cuenta de una distribución normal de las calificaciones, en donde el 63% de la po-

blación se catalogó en niveles de satisfactorio y el 28% en sobresaliente.

El porcentaje de acceso total a beneficios por parte de las mujeres durante el año 2019 fue del 57%, en tanto que el de los hombres fue del 43%.

### Clima Laboral

Dando continuidad a la socialización de los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada por la firma Great Place To Work en el año 2018, Bancamía durante el 2019 continuó impulsando tanto en la Red de oficinas como en las áreas de Dirección General, la puesta en marcha de

sus propios planes de mejora, elaborados bajo la metodología 'Agile', con el fin de impactar positivamente la percepción del clima laboral, bajo las dimensiones de: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo.



- El 60% de las áreas han implementado el plan de trabajo construido en conjunto para mejorar el clima laboral.

- Los líderes de Bancamía han tomado conciencia de construir relaciones de confianza para hacer de sus entornos el mejor lugar para trabajar.

## 3.2.3.

### Plan de Beneficios para Colaboradores

#### GRI 401-2

Bancamía durante el año 2019 se empeñó en llevar a todos sus colaboradores la oferta de valor, logrando mayor conocimiento y utilización de la misma, para mejorar su calidad de vida la de su grupo familiar.

**Tabla 6.** Acceso a beneficios por género

BENEFICIOS	GENERO	2019		2018	
		BENEFICIARIOS	TOTAL	BENEFICIARIOS	TOTAL
Auxilio Avalúo Hipotecario	♂	19	2.567.402	30	4.189.349
	♀	24	3.132.670	20	2.795.228
Auxilio de Nacimiento	♂	109	20.928.160	89	21.046.000
	♀	108	21.891.320	90	21.470.000
Auxilio de Visiometría	♂	375	66.509.400	279	55.260.600
	♀	511	86.592.900	486	95.861.081
Auxilio Educativo Hijos	♂	366	43.550.570	373	40.626.500
	♀	609	64.666.540	587	61.302.600
Auxilio Gastos Notariales	♂	16	10.825.230	15	11.516.125
	♀	20	13.175.760	12	9.305.261
Auxilio Hijos Educación Especial	♂	11	3.471.600	5	1.515.600
	♀	5	1.612.400	3	900.000
Prima Antigüedad	♂	310	196.244.530	169	143.623.620
	♀	326	229.015.035	230	210.261.020
Póliza Exequial Mapfre	♂	487	5.408.288	363	4.430.260
	♀	614	6.851.816	537	6.553.856
Condonación Crédito Educativo	♂	201	370.546.038	168	241.411.748
	♀	314	451.747.210	288	419.634.342
Crédito Calamidad	♂	5	19.000.000	4	21.700.000
	♀	4	15.711.954	2	5.900.000
Crédito Educativo	♂	259	617.259.995	224	449.734.469
	♀	346	647.941.633	351	613.186.084
Crédito Vivienda	♂	24	1.778.680.259	30	2.490.696.304
	♀	23	2.140.726.420	23	1.805.794.542

**TOTAL INVERSIÓN EN BENEFICIOS**





Con relación al año 2019, se logró identificar un aumento significativo en el 16% de los colaboradores que accedieron a los beneficios, destacando: auxilio de gastos notariales, auxilio para hijos educación especial, prima de antigüedad y crédito de calamidad.

Para el año 2019 se realizó una inversión económica por más de \$6.800 millones en beneficios, superando la inversión realizada el año anterior.

Respecto al acceso a beneficios discriminado por género, para el año 2019 accedieron 2.182 hombres, participación mayor a la obtenida en el año 2018 con 1.749; asimismo, el acceso que tuvieron las mujeres a los beneficios que brinda Bancamía fue mayor en el año 2019 con 2.904 colaboradoras beneficiadas, cifra mayor en 10% a la obtenida en el año 2018 con una participación de 2.629.

## Licencia de Maternidad y Paternidad

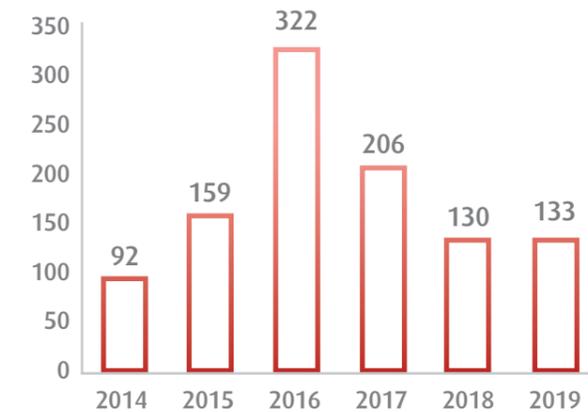
### GRI: 401-3

Dando cumplimiento a lo previsto por la ley, Bancamía acompaña a los colaboradores para que puedan hacer uso efectivo de sus licencias de maternidad y paternidad, cuando quiera que se registre en sus familias la llegada de un nuevo hijo. Además, se efectuó un acompañamiento en el proceso de afiliación al sistema de seguridad social del nuevo miembro de la familia para garantizar el servicio médico en cualquier evento.

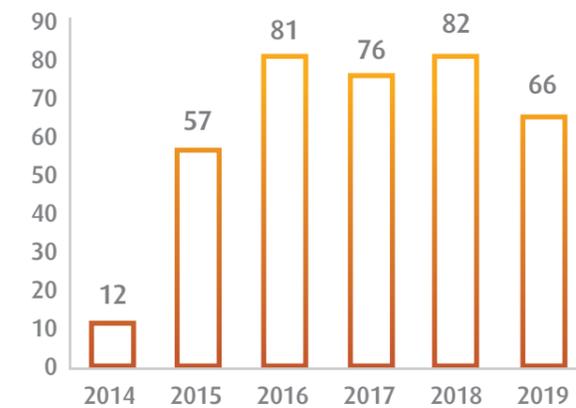
Para todo el grupo de colaboradoras que han venido haciendo uso de licencia de maternidad, al igual que en el 2018, se ha venido entregando lo previsto en la oferta de valor para ellas en el sentido que una vez finalizado el período legal de lactancia, durante los tres meses siguientes puedan disminuir su jornada laboral en una hora.



Licencias de Maternidad



Licencias de Paternidad



### 3.2.4. Formación y Capacitación

**GRI: 404-1.**

Durante el 2019 gestionamos los procesos de capacitación a través de contenidos ágiles e innovadores, apoyados en un ecosistema de formación basado en nuevas metodologías como Micro-learning, Mobile Learning, Gamificación, entre otras, impulsando acciones para fortalecer las habilidades y competencias de nuestros colaboradores, facilitando el cumplimiento de la estrategia institucional.

Las horas de formación presentaron un incremento del 2.3% frente al 2018, que se dio como resultado de implementar

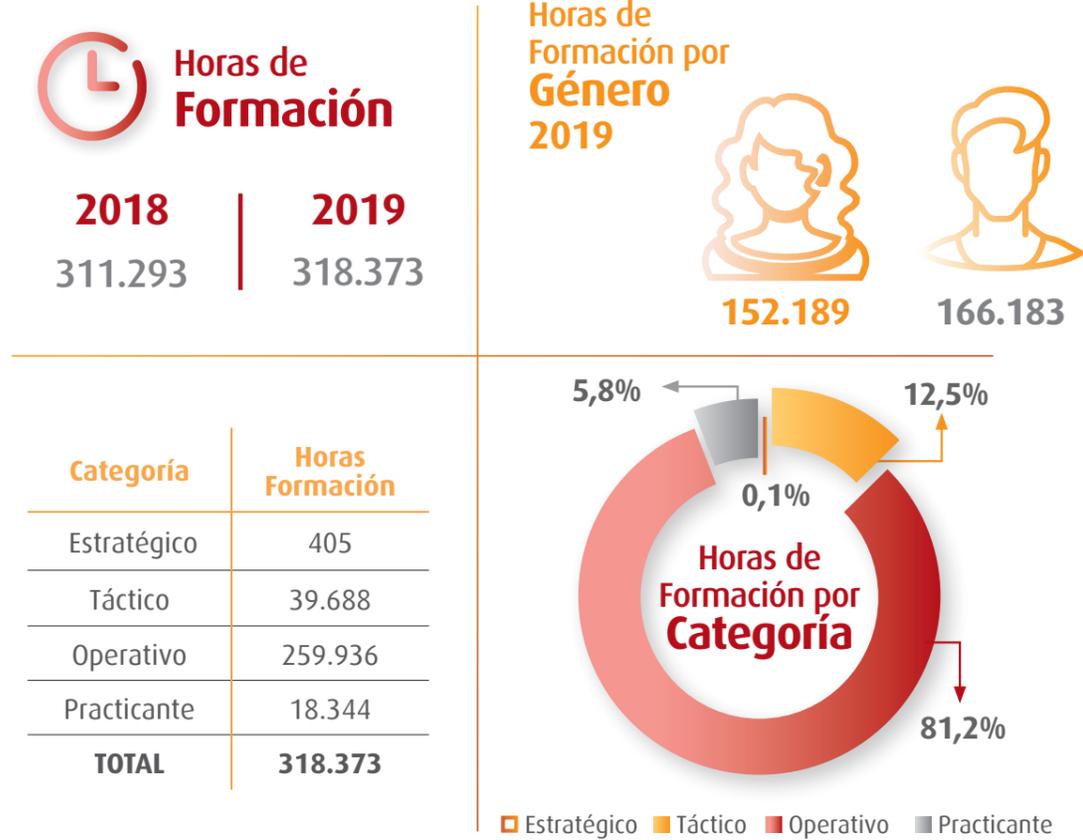
proyectos de alto impacto, cuya estrategia formativa se enfocó en metodologías presenciales y B-Learning. Se evidencia que el 81% de las horas de formación fueron realizadas en la categoría de los cargos Operativos, quienes llevan a la práctica los servicios del Banco para lograr con éxito la operación.

Como resultado del acompañamiento de los colaboradores en la adquisición de conocimiento y desarrollo de habilidades, Bancamía brindó **318.373** horas de capacitación, con un promedio de 76.2 horas por colaborador.



**Gráfico 51.** Formación y capacitación

**GRI: 405-1.**



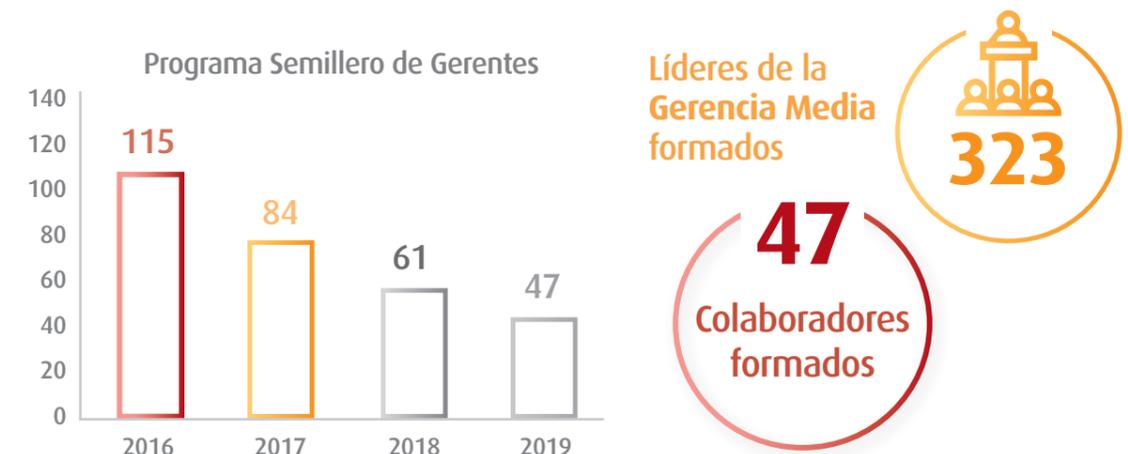
### Procesos de Formación para el Plan de Carrera

Para Bancamía es muy importante facilitar espacios que permitan la formación y el crecimiento de los actuales y potenciales líderes. En este sentido, el Banco implementó en el 2019, líneas de trabajo como la Escuela de Gerentes, en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana, con el propósito de lograr equipos empoderados, capaces de lograr un mejor desempeño y alcanzar mayor productividad y rendimiento en su gestión.

En el 2019, continuamos con el programa Semillero de Gerentes, orientado a fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores de la red comercial como apoyo de su plan carrera.

Paratodos los colaboradores del Banco se habilitó en nuestra plataforma de aprendizaje "Campus Microfinanzas" un curso de inglés, con el propósito de fomentar un crecimiento personal y mejoramiento del perfil profesional.

**Gráfico 52** Formación para el Plan Carrera





**04**

---

**Generamos Valor Económico**

## 4.1. Entorno Macroeconómico

La economía colombiana al cierre del tercer trimestre de 2019 presentó un crecimiento trimestral interanual de 3,3%, resultado mayor al de igual periodo de 2018 (2,6%) y que reafirma las expectativas que se tenían de recuperación económica. De modo que se esperó que el año cerrara con una variación de al menos 3,0%, resultado que destaca en la región en un momento en el que la mayoría de naciones crece a tasas inferiores al 1,5%. Este comportamiento tiene su explicación en el desempeño positivo de sectores como Actividades de intermediación financiera (8,2%), Comercio (5,9%) y Administración pública y defensa (4,3%).

Lo observado, ha permitido que las expectativas de crecimiento para el 2019 se ubiquen cerca del 3,1% y en 3,4% para el 2020; este desempeño se espera que se dé impulsado especialmente por el consumo privado, componente que se ha mostrado como un claro dinamizador de la actividad económica local, lo cual se ve reflejado en cifras como el aumento de las ventas reales del comercio al por mayor y por menor (7,4%) al mes de octubre de 2019.

En cuanto a la política monetaria, el IPC tuvo una variación de 0,26% mensual y 3,80% interanual al cierre de diciembre de 2019, este comportamiento, si bien sigue manteniéndose en el rango establecido por el emisor, se aleja de la meta del 3% si se comparan los niveles inflacionarios de los últimos meses con los de iguales periodos de 2018 (3,18% al cierre de año). El resultado refleja una desaceleración respecto a los meses de octubre y noviembre (3,86% y 3,84% respectivamente), pues el mismo estuvo por encima de los niveles esperados a inicios de 2019. El incremento se encuentra explicado primordialmente por el comportamiento del grupo de gasto de Alimentos, el cual fue el más costoso, con una variación anual de 5,8%, seguido de Educación, que registró el 5,75% y Bebidas alcohólicas con el 5,48%

En 2019 la economía colombiana creció un 3,2% a pesar del impacto negativo de las jornadas de paro nacional, pero estuvo apoyada por elevadas tasas de consumo. Una mayor inmigración, el incremento de ingresos gracias a mayores remesas y la expansión del crédito al consumo explican el mayor gasto de los hogares.

Pese al escenario inflacionario descrito, que es más elevado de lo esperado, se proyectó en su momento un incremento de la tasa de intervención del Banco de la República. Sin embargo, esta se ha mantenido estable en 4,25% y se espera que la misma se mantenga al menos el primer semestre de 2020, con el ánimo de continuar impulsando la demanda interna.

En cuanto al sector Gobierno, se ha presentado una leve recuperación en cuanto al déficit del Gobierno Nacional Central, el cual registró superávit en el resultado primario, por primera vez en casi 6 años, lo que ha permitido que el resultado global cierre con un déficit de casi \$12 billones, cuando a inicios de 2019 se ubicaba en casi \$30 billones.

En el sector externo, la constante del 2019 fue la volatilidad de la divisa, la cual ha mantenido su precio en niveles superiores a los pronosticados a inicio del año, en este sentido, el precio del dólar alcanzó para noviembre de 2019 niveles de \$3.522 por dólar, situación que se recompuso al finalizar el año y el precio de cierre fue de \$3.277. Sin embargo, el escenario es de alta incertidumbre ya



que en medio de un año electoral en EE.UU como es 2020 y las polémicas decisiones de la actual administración resulta difícil ajustar un pronóstico para la divisa.

El sector financiero por su parte presenta un saldo total de la cartera bruta de créditos de \$486 billones para septiembre y unos depósitos de \$461 billones en igual periodo, correspondiendo a una variación interanual del 9,0% y 8,8% respectivamente. La cartera total del sistema financiero se encuentra compuesta en un 53,3% por la cartera comercial, seguida en 30,3% por la de consumo, 13,7% en hipotecaria y 2,7% de microcréditos, en ese sentido los crecimientos interanuales que se registran para septiembre de 2019 por tipo de cartera

son: Consumo (14,26%), vivienda (10,91%), comercial (5,95%) y microcrédito (4,03%).

De manera particular el sector microfinanciero presenta un saldo total de cartera bruta de \$15,3 billones (incluido Banco Agrario) en el mes de noviembre de 2019, con un índice de cartera vencida (ICV) del 6,8%. En cuanto a la cartera castigada, durante el mes se castigaron \$37.652 millones y se realizaron más de 170.000 créditos. A corte de noviembre de 2019, el total de entidades que prestan microcréditos en el país registran un total de 2,9 millones de clientes, de este total, 860.367 son de Banagrario, 450.228 de Banco Mundo Mujer y en tercer lugar se encuentra Bancamía con 337.328.

## 4.2. Situación Financiera de Bancamía

Por su parte, Bancamía continuó mejorando su desempeño durante 2019, en el transcurso del mismo se destaca el crecimiento de la Cartera Bruta, el cual ascendió a 7,6% frente al año anterior, a su vez, acompañado por el ascenso en número de clientes con créditos vigentes al cierre de 2019, situado en 343.183, representando un aumento del 1,26% con respecto al mismo periodo del año

anterior. Este mejor desempeño se explica por la continua mejora e implementación de campañas de fidelización y atracción de clientes nuevos.

Los ingresos financieros mantuvieron su tendencia creciente jalonada por el buen desempeño en la colocación de créditos que ha permitido aumentar nuestra cartera y los



costos financieros han presentado disminución -288Pbs, dadas las estrategias enfocadas a la continua mejora de indicadores de concentración, diversificación, renegociación y reemplazo de fuentes de fondeo más costosas. El indicador ROA (Return On Assets) ascendió 2,37% (+37Pbs) y la eficiencia decreció 64,78% (-167Pbs) principalmente por el fomento de estrategias encaminadas a la generación de ahorros en la gestión de recursos.

Bancamía consolidó activos cercanos a \$1,8 billones, que equivalen a un crecimiento interanual del 9,0%. Este comportamiento es explicado principalmente por el desempeño de la cartera bruta de créditos, la cual cerró en \$1,46 billones, que se traducen a su vez, en un crecimiento de 7,6%, el cual supera ampliamente, al del promedio del Peer Group, el cual fue de 3,8% al cierre de 2019. A su vez, el buen comportamiento de la cartera obedece a un total de desembolsos que ascendió a \$1,25 billones durante el año, cifra que, comparada con la colocación de 2018,

presenta un aumento del 8,59%. Asimismo, el crédito medio se incrementó en 1,99%. El buen desempeño de la cartera bruta conllevó también a un aumento del 8,6% de los ingresos financieros que cerraron en \$486.946 millones.

Profundizando el análisis, se destaca que Bancamía ha conseguido estos resultados siendo fiel a su compromiso del estímulo al sector microempresarial colombiano, esto se demuestra en la composición de la cartera, la cual en un 91,17% es de microcrédito, dato que es superior al del promedio de las entidades del Peer Group, en las cuales, este tipo de cartera pesa el 77,14% al cierre de 2019.

De otra parte, la cartera en mora cerró el año con un saldo de \$71.024 millones, que representan una disminución de -3,4% comparativamente con el año 2018, este comportamiento derivó en un ICV de 4,99% en diciembre de 2019, lo que representa una reducción de 56 Pbs con diciembre de 2018, consolidando así la senda de reducción de este indicador a lo largo del 2019.

Tabla 7. Situación Financiera de Bancamía

	DIC-19	DIC-18	Variación \$	Variación %
Disponible	123.842	93.161	30.682	32,9
Intermediarios Financieros	44.756	58.964	-14.208	-24,1
Inversiones	11.333	11.276	57	0,5
Cartera Bruta	1.457.483	1.354.914	102.569	7,6
Cartera Rentable	1.352.053	1.251.194	100.859	8,1
Microcrédito	1.232.677	1.203.769	28.908	2,4
Comercial	81.478	36.480	44.999	123,4
Consumo	26.679	2.265	24.414	1.077,6
Empleados	11.059	8.535	2.524	29,6
Cartera en Mora	71.024	73.538	-2.514	-3,4
Intereses	34.406	30.182	4.224	14,0
Provisiones de Cartera	-77.706	-77.186	-520	0,7
Activos Fijos	157.473	146.651	10.822	7,4
Otros Activos	73.142	55.107	18.035	32,7
<b>Total Activo</b>	<b>1.790.324</b>	<b>1.642.888</b>	<b>147.436</b>	<b>9,0</b>
Recursos de Clientes	697.969	719.191	-21.222	-3,0
Depósitos de Ahorro	132.510	106.883	25.627	24,0
Depósitos a Término	565.460	612.308	-46.848	-7,7
Tesorería	304.496	392.530	-88.034	-22,4
Red Comercial	260.964	219.778	41.186	18,7
Bonos	0	183.661	-183.661	-100,00
Bancos	534.593	245.650	288.943	117,6
Nacional	414.773	235.683	179.090	76,0
Bancos Primer Piso	272.302	151.476	120.826	79,8
Bancos Segundo Piso	142.472	84.207	58.264	69,2
Extranjero y Multilaterales	119.820	9.967	109.853	1.102,2
Otros Pasivos	154.439	121.608	32.831	27,0
Fondos Propios	403.323	372.779	30.545	8,2
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>1.790.324</b>	<b>1.642.888</b>	<b>147.436</b>	<b>9,0</b>

Los resultados comentados, no habrían sido posibles sin una adecuada gestión de los clientes de Bancamía, los cuales ascendieron a 343.183 clientes del activo, que suman 4.266 más que en diciembre de 2018. Esto se traduce en que Bancamía congrega el 15,94% de los clientes del sector microcredicio, al cierre de 2019, lo que representa un incremento de 54 Pbs de su cuota de mercado, con respecto al año 2018.

Los pasivos por su parte, presentaron una recomposición de la estrategia de fondeo del banco, de manera que se tuvo un incremento del 76,0% en los recursos tomados con Bancos de primer y segundo piso, dadas las mejores tasas de fondeo y a su vez dando fuerza a la desconcentración de fuentes tomadas con clientes institucionales. Esto en el marco de una estrategia de reducción de costos financieros que desembocó en una disminución equivalente al 10,0%, comparativamente con los costos acumulados asumidos durante el 2018.

La mencionada estrategia se hizo extensiva a los depósitos a término de grandes clientes institucionales, los cuales redujeron en 22,42% los recursos tomados de tesorería, e incrementaron en 18,73% los tomados de la red comercial, atomizando así la captación de recursos.

### 4.3. Estado de Resultados Acumulado

Los resultados anteriormente mencionados se reflejan en el mejor desempeño de los principales indicadores.

El aumento de las utilidades dado el trabajo colectivo desde la gestión comercial y la gestión administrativa logra un incremento de +37 Pbs en el indicador de ROA (Return On Assets) y de 183 Pbs en el indicador de ROE (Return on Equity); la mejor gestión de la li-

Además del manejo de la cartera, colocación y fuentes de fondeo se deben también al trabajo de gestión de comisiones y gastos generales, los cuales crecieron en niveles cercanos a la inflación de 2018 (3,18%) y en línea con el IPC de 2019 (3,80%). Adicionalmente, el margen de intereses tuvo un crecimiento de 12,6% al cierre de año, el cual se tradujo en que el margen bruto se incrementara en 9,3% frente a 2018, lo que es equivalente a un crecimiento de \$36.220 millones.

La buena gestión realizada del activo, el pasivo y gastos administrativos da lugar a un efecto positivo en el estado de resultados; Bancamía alcanzó una utilidad acumulada de \$40.016 millones, esto es \$9.003 millones por encima de la utilidad obtenida en el año 2018; lo que corresponde a una variación del +29,0%.

Bancamía continuó mejorando su desempeño durante 2019, destacando el crecimiento de la Cartera Bruta, el cual ascendió 7,6%

quidez permitió alcanzar una disminución de los Costos de Fondeo en 288 Pbs, asimismo, los esfuerzos en contención del gasto permitieron mejorar en el indicador de Eficiencia Operativa en 167 Pbs; y la buena gestión de la cartera en mora y el aumento de la cartera bruta, vía colocaciones, dio lugar al decrecimiento del Índice de Cartera Vencida (ICV) en 56 Pbs.

Tabla 8. Estado de Resultados Acumulado

	DIC-19	DIC-18	Variación TAM \$	Variación TAM %
Ingresos Financieros	486.946	448.395	38.551	8,6
Costos Financieros	-71.859	-79.804	7.945	-10,0
<b>Margen de interés</b>	<b>415.087</b>	<b>368.591</b>	<b>46.496</b>	<b>12,6</b>
Comisiones netas	17.040	18.418	-1.378	-7,5
Operaciones Financieras	15	9.757	-9.742	-99,8
Resto de Ingresos Ordinarios	-6.056	-6.899	843	-12,2
<b>Margen Bruto</b>	<b>426.087</b>	<b>389.867</b>	<b>36.220</b>	<b>9,3</b>
<b>Gastos Generales de Admon</b>	<b>-276.019</b>	<b>-259.083</b>	<b>-16.936</b>	<b>6,5</b>
Gastos de Personal	-171.572	-159.557	-12.015	7,5
Gastos Generales	-70.000	-67.422	-2.578	3,8
Impuestos y Contribuciones	-18.465	-17.964	-501	2,8
Amortizaciones	-15.983	-14.141	-1.842	13,0
<b>Margen Neto</b>	<b>150.067</b>	<b>130.784</b>	<b>19.284</b>	<b>14,7</b>
Perdida por deterioro de Activos	-87.983	-79.188	-8.795	11,1
Otras provisiones	-132	-737	605	-82,0
Extraordinarios	34	9	25	291,3
<b>Beneficio antes de Impuestos (BAI)</b>	<b>61.986</b>	<b>50.867</b>	<b>11.119</b>	<b>21,9</b>
Impuesto de Renta	-21.969	-19.854	-2.116	10,7
<b>Beneficio después de Impuesto (BDI)</b>	<b>40.016</b>	<b>31.013</b>	<b>9.002</b>	<b>29,0</b>

\*Cifras en Millones de pesos

## 4.4. Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido

GRI: 201-1

Bancamía generó un valor económico de COP\$ 497.946 millones en 2019, de los cuales distribuyó entre sus grupos de interés la suma de COP\$ 371.839 millones, con una retención de COP\$ 126.107 millones.

Gráfico 53. Valor económico generado, distribuido y retenido 2019

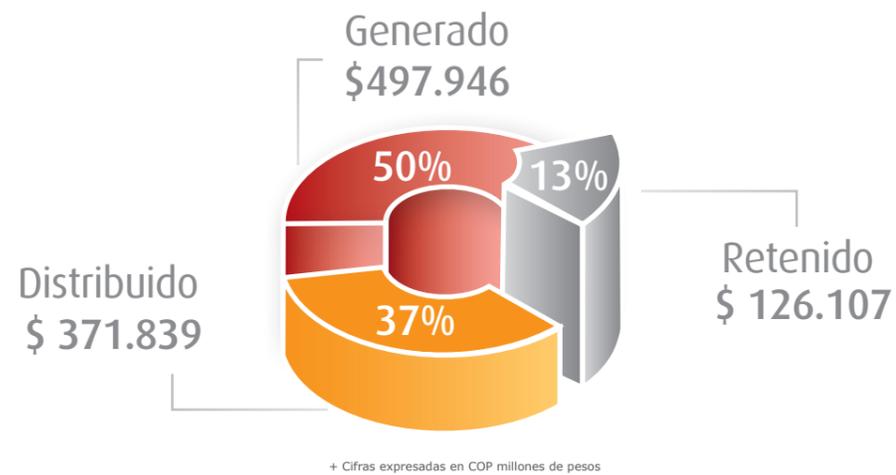
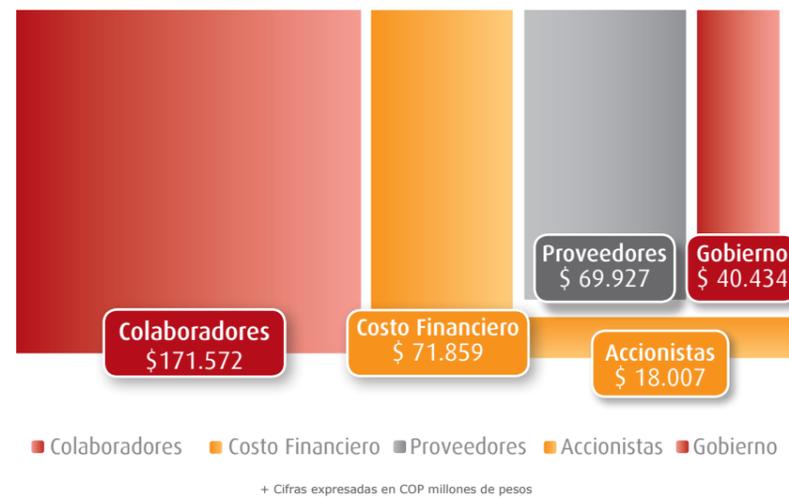


Gráfico 54. Valor económico distribuido a sus grupos de interés 2019

GRI: 203-2



## 4.5. Valor generado en la cadena de abastecimiento

GRI 102-9



La cadena de abastecimiento en Bancamía es fundamental para el correcto funcionamiento, ya que además de proveer de manera integral a toda la empresa de bienes y servicios, es crítica en cuanto a la manera en que gestiona los recursos, debe proveer suministros tangibles e intangibles con un alto componente social y ambientalmente responsable, y es un medio para que terceros ajenos a la organización y sus grupos de interés, puedan crecer de la mano junto con el Banco.

Gestionar los riesgos de los servicios contratados con nuestros proveedores es fundamental para la estabilidad de la alianza, por ello efectuamos visitas a las instalaciones de proveedores con contratos superiores a 200 SMMLV para validar criterios mínimos de contratación

En el proceso de negociación con proveedores también se validan criterios en aras de velar por el cumplimiento de las normas de seguridad:

- Utilización de insumos o procesos amigables con el medio ambiente
- Actas de destinación final de residuos
- Certificaciones ISO 9001 vigentes

Durante el 2019 nuestro proceso de cadena de abastecimiento se enfocó en la agilidad de los trámites, garantizando los controles y el análisis para la toma de decisiones que permitieron la recepción a satisfacción de los productos y servicios contratados a un costo óptimo.



GRI: 204-1

## 4.6. Impacto en el Desempeño Socio-Económico de los Clientes

Bancamía como entidad del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) comparte el modelo de indicadores de desempeño socio-económico, enfocado en evaluar el impacto en su actividad microfinanciera. El sistema de Medición de Impacto y Desarrollo Estratégico (MIDE) tiene como objetivo

medir el grado de éxito en el cumplimiento de la misión social de la FMBBVA.

Este análisis ofrece información económica y social, que permite entender con mayor detalle las características y dinámicas de los clientes, con el fin último de poder ofrecer un mejor servicio financiero y de acompañamiento.



Midiendo lo que realmente importa

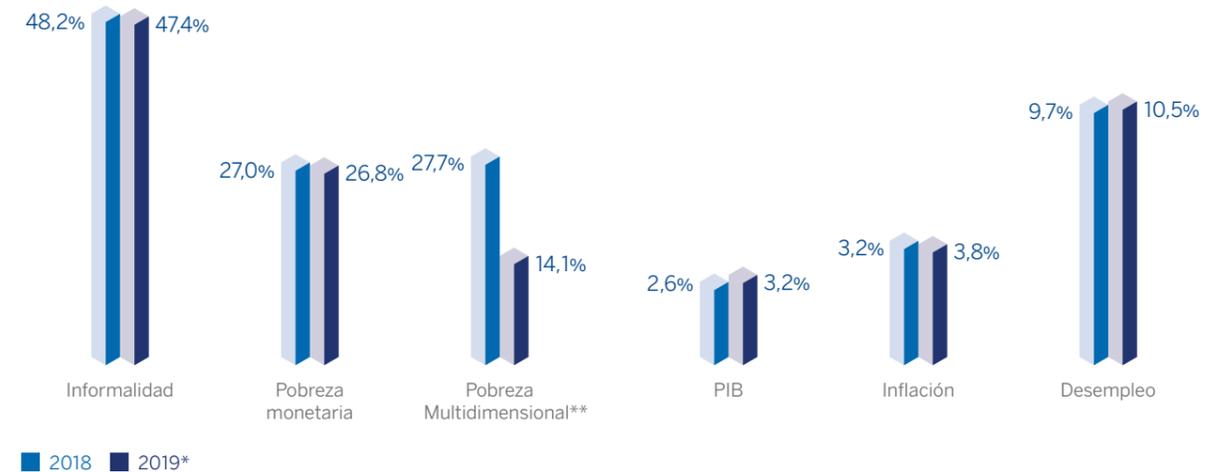
Informe de Desempeño Social 2019



Para consultar el documento completo

Bancamía acompaña a los emprendedores vulnerables en su progreso y trabaja por hacerles accesibles los recursos financieros, especialmente a aquellos que se encuentran en áreas rurales.

La tecnología y la estrategia de canales están contribuyendo a convertir este propósito en realidad.



En 2019 la economía colombiana a pesar del impacto negativo de las jornadas de paro nacional en noviembre – creció un 3,2% apoyada por elevadas tasas de consumo. Una mayor inmigración, el incremento de ingresos gracias a mayores remesas y la expansión del crédito al consumo explican el mayor gasto de los hogares.

La inversión ha sido impulsada por los incentivos de las políticas fiscales que fomentaron la adquisición de maquinaria y equipo, compensando así la fuerte caída de la inversión en vivienda.

La inflación registró una ligera alza, cerrando el año en un 3,8% y manteniéndose dentro del rango meta. Esto permitió que la tasa de intervención del Banco Central permaneciera estable (un 4,25% anual).

La tasa de desempleo cerró el año en 10,5%, es decir, aumentó un 0,8%. La caída en el número de ocupados (170 mil menos que en 2018) se dio tanto en áreas urbanas (-25 mil personas) como en áreas rurales (-145 mil), siendo el descenso en el empleo rural lo que mejor explica el comportamiento del mercado laboral.

Se mantiene la brecha de género: el desempleo de las mujeres fue del 13,6%, un 66% superior al de los hombres.

El sector informal de la economía todavía ocupa al 47,4% de los trabajadores. La ratio fue el 46% de los hombres y el 49% de las mujeres.

El 26,8% de la población colombiana está en situación de pobreza monetaria. Se mantienen las diferencias entre el entorno rural y el urbano. El 14,1% de las personas (7,1 M) presentan una o más necesidades básicas no cubiertas o insatisfechas. En las ciudades y cabeceras de departamentos el porcentaje es del 9,2%, mientras que en los centros poblados y rurales dispersos el indicador se eleva al 30,2%.

El sistema microfinanciero colombiano es uno de los más desarrollados del mundo. De acuerdo con el Microscopio Global 2019<sup>1</sup>, Colombia ocupó el primer lugar en el ranking de inclusión financiera, destacando el compromiso del Estado para promoverla a largo plazo (Estrategia Nacional de la Banca de Oportunidades).

1. Datos elaborados por la revista británica The Economist Intelligence Unit.

\* Estimado FMBBVA Research  
\*\* DANE Censos de 2005 y 2018

## Introducción

En 2019, Bancamía consolidó su oferta de valor al millón de clientes que confían en la entidad. El banco proporciona productos de ahorro, crédito y seguros, así como educación financiera a emprendedores de bajos recursos por todo el país. A través de 217 oficinas, una amplia red de corresponsales propios y externos así como una creciente oferta de banca móvil y oficina virtual (cerca de 224.000 clientes son ya clientes digitales) trata de llegar a todos los emprendedores del país.

Para lograr el objetivo de atender a clientes vulnerables de la forma más eficiente posible, Bancamía está avanzado con paso firme en su **estrategia digital**. La tecnología es el gran aliado para la lucha contra la exclusión financiera y la desigualdad. Por ello, ha implantado herramientas de movilidad en toda la red que permiten al ejecutivo acercarse a la oficina al hogar del cliente.

Otra de las prioridades de la entidad es llegar a los **clientes rurales**. Un 59% de los colombianos que viven en zonas rurales no poseen cuentas financieras. Estas zonas alejadas tienen menores infraestructuras y una oferta financiera mucho más limitada. Bancamía quiere llegar a todos esos emprendedores rurales (44% del total) y apoyarles en la generación de excedentes económicos sostenibles en el tiempo. Los corresponsales bancarios, de los cuales 375 son propios, representan una oportunidad por la cercanía con el cliente. Desde 2017 cuentan con una App que ha mejorado el servicio al cliente ya que puede realizar todas las operaciones (consultas, transferencias, pago de servicios, recargas, etc.) sin necesidad de desplazarse.

Las entidades del Grupo, incluida Bancamía, han firmado el *Compromiso corporativo con el empoderamiento económico de la mujer*, impulsando tanto las iniciativas de equidad internas como las externas para el desarrollo de productos y servicios específicos para las **mujeres**.

El propósito de la entidad y sus iniciativas contribuyen a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus respectivas metas. Además de estas tres líneas estratégicas, se están desarrollando diversos proyectos para procurar la sostenibilidad y la inclusión de emprendedores con alto riesgo de exclusión financiera:

- **Sostenibilidad:** En la lucha contra el cambio climático se masifica el programa Microfinanzas para la Adaptación al Cambio Climático basada en Ecosistemas (MEbA), apoyando así a emprendedores para mejorar su resiliencia ambiental.
- **Inclusión:** Bancamía trabaja también de forma especial en unos 58 municipios de Colombia priorizados por el Estado en el proceso de paz. Esto lo hace en alianza con relevantes instancias gubernamentales y con organizaciones internacionales, como la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), con la que colabora en la iniciativa *Finanzas Rurales*, que refuerza su compromiso con las víctimas del conflicto armado, especialmente en el campo.
- Finalmente, los refugiados provenientes de Venezuela a Colombia son ya 1,3 millones<sup>2</sup>, por lo que se ha lanzado el programa Progreso Sin Fronteras para promover la financiación a los emprendedores que llegan a Colombia en busca de un futuro mejor.

Bancamía trabaja por crear relaciones financieras a largo plazo con emprendedores que, en muchos casos, no disponían de historial crediticio. Así, ha atendido a 89.677 nuevos clientes de crédito, de los cuales un 35% tenían ingresos por debajo de la línea de pobreza y un 51% adicional estaban en situación de vulnerabilidad, todos ellos con ingresos inferiores a USD 7 al día.

La desigualdad, la ralentización económica y el desempleo hacen más difícil la situación de los emprendedores. Los negocios de nuestros clientes siguen creciendo, aunque de forma más lenta. Salir de la pobreza lleva tiempo y el riesgo de recaer en ella es ligeramente más elevado que en años anteriores. Es importante trabajar en la educación financiera y en productos y servicios que ayuden a los emprendedores a consolidar sus logros.

Cientes de sólo crédito	15.893
<b>Crédito y ahorro</b>	<b>327.800</b>
Cientes de sólo ahorro	764.585
<b>Total clientes de crédito</b>	<b>343.693</b>
<b>Total clientes de ahorro</b>	<b>1.092.385</b>

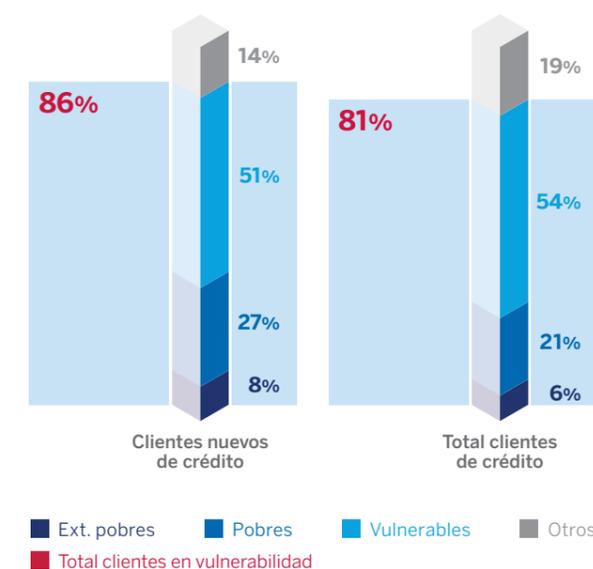
Los clientes de crédito atendidos en 2019 por Bancamía tienen unos excedentes mensuales promedio para cada miembro del hogar de USD 132, lo que supone aproximadamente cuatro veces la canasta básica de alimentos en el área urbana.

### PRECIO DE LA CANASTA BÁSICA



En efecto, el precio de este conjunto de bienes está representado por la línea de pobreza extrema. Aquellos emprendedores que no llegan a generar suficientes ingresos como para adquirir esta cesta se consideran extremadamente pobres. El precio del conjunto de bienes compuesto por la canasta básica, vestuario y vivienda representa la línea de pobreza. En el caso de Colombia asciende a USD 53 mensuales en zonas rurales y USD 89 en las urbanas<sup>3</sup>. Aquellos emprendedores cuyos negocios generan utilidades por debajo de esta línea se clasifican como pobres. La elevada diferencia entre la línea de pobreza rural y la urbana pone de manifiesto cómo está cambiando el consumo de las zonas urbanas hacia una canasta más sofisticada y cara.

### VULNERABILIDAD ECONÓMICA\*



La categoría en la que se encuentra el mayor porcentaje de emprendedores es la formada por los clientes que, aun no siendo pobres, tienen una elevada volatilidad de ingresos, por lo que cualquier imprevisto puede hacerles caer de nuevo en pobreza. Son los clientes vulnerables.

El límite fijado para esta clasificación es tener excedentes per cápita tres veces por debajo de la línea de pobreza del país. El 86% de los nuevos clientes de crédito se encuentra bajo esta franja.



\* De acuerdo con las líneas de pobreza del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), diferenciando entorno rural y urbano. Se considera como segmento vulnerable al formado por clientes cuyo excedente per cápita (estimado a partir del excedente del negocio, dividido por el tamaño del hogar) está sobre la línea de pobreza, pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por 3 la cifra atribuida a dicha línea.

2. <https://www.acnur.org/noticias/press/2019/6/5cfa5eb64/refugiados-y-migrantes-de-venezuela-superan-los-cuatro-millones-acnur-y.html> Acnur

3. Línea de pobreza publicada por el DANE actualizada con el IPC a cierre de año.

# Los emprendedores vulnerables a los que servimos

## Cómo son nuestros clientes

El propósito de Bancamía es incluir financieramente a emprendedores en situación de vulnerabilidad que tengan pequeños negocios. En 2019 otorgó financiación a casi 90.000 clientes nuevos con productos de crédito que ayudan al emprendedor a adquirir insumos y maquinaria o a realizar mejoras en su negocio. El acceso a recursos financieros y formación resulta necesario para el desarrollo económico y la mitigación de la pobreza.

El objetivo: que todo el mundo, sin excepción, tenga la posibilidad de desarrollarse económica y socialmente. Para ello Bancamía se esfuerza por dar oportunidades a aquellos que no las han tenido antes, el 22% de los emprendedores a los que se ha otorgado financiación, no tenían experiencia previa en el sistema financiero.

El 86% de los clientes que atendemos gestionan negocios cuyos excedentes no superan los USD 222 al mes para cada miembro del hogar. Son considerados emprendedores en vulnerabilidad, pues esta cuantía nos les permite costear una canasta básica y/o cualquier imprevisto les puede hacer perder lo conseguido.

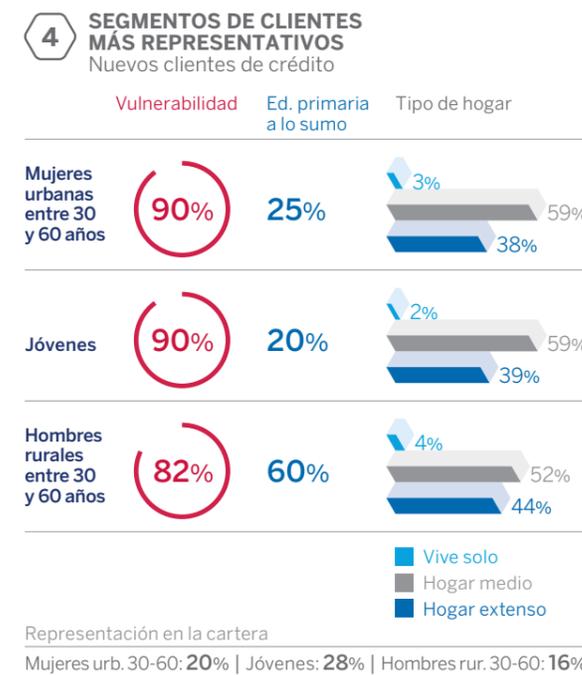
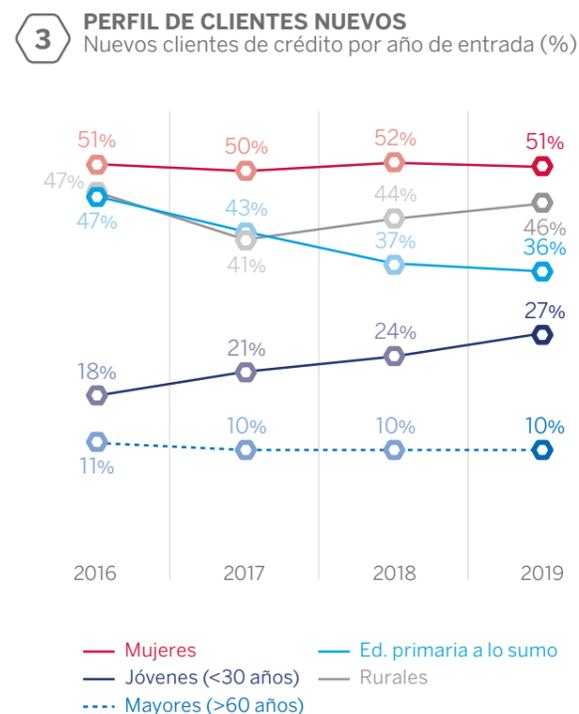
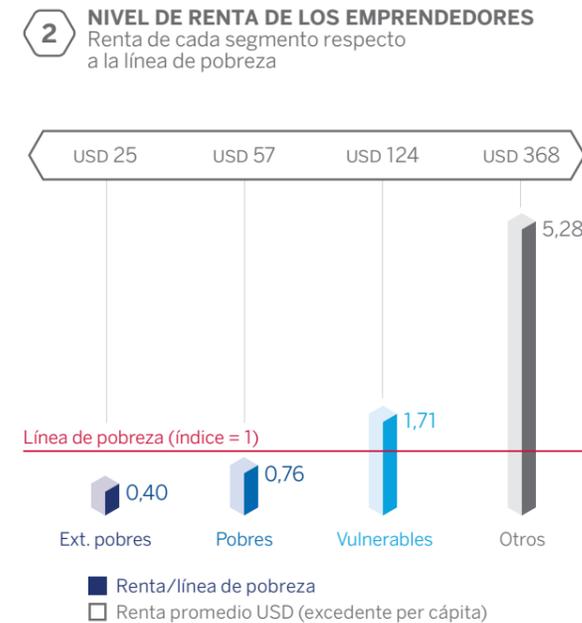
Si profundizamos, en promedio, los negocios de los emprendedores vulnerables (51% del total de clientes nuevos) generan 1,7 veces la canasta básica de alimentos o lo que es lo mismo USD 124 (COP\* 407.034) mensuales. Esto es menos de la mitad del salario mínimo en Colombia (COP 877,803 en 2019; unos USD 269 dólares). Los segmentos de clientes de Bancamía más relevantes son los jóvenes, las mujeres en zonas urbanas, y los hombres en zonas rurales. Son ellos quienes lideran las finanzas de sus hogares (generalmente extensos, véase más de 3 miembros en el hogar), y quienes tienen mayor impacto en las comunidades donde operan.

Estos emprendedores requieren estrategias innovadoras para incrementar la cobertura, manejar el riesgo y satisfacer sus necesidades, especialmente en zonas rurales alejadas de las urbes. Conocerlos en profundidad, es el primer paso.

**Bancamía atendió 89.677 nuevos clientes de crédito, principalmente jóvenes, mujeres en zonas urbanas, y hombres en zonas rurales. El 86% de ellos está en situación de vulnerabilidad.**

(1) Considera la entrada de clientes durante el año (sin créditos anteriores).  
 Vulnerabilidad: Es el porcentaje de clientes con ingresos tres veces por debajo de la línea de pobreza oficial del país.  
 Clientes bancarizados: son aquellos que no han tenido créditos anteriores con entidades reguladas.  
 Clientes exclusivos: son aquellos atendidos en el último año que sólo tienen créditos con la entidad.  
 (2) De acuerdo con las líneas de pobreza oficiales del país. Considera clientes nuevos durante el año (sin créditos anteriores)  
 (4) Considera clientes nuevos del año (sin créditos anteriores). Vulnerabilidad es el porcentaje de clientes con ingresos por debajo de tres veces la línea de pobreza oficial del país. Los hogares con un único miembro se consideran "sólo", los compuestos por dos o tres personas se consideran "hogar medio" y aquellos que tienen más de tres miembros se consideran "hogar extenso".

\* COP = Pesos colombianos.



### Situación de las mujeres en Colombia

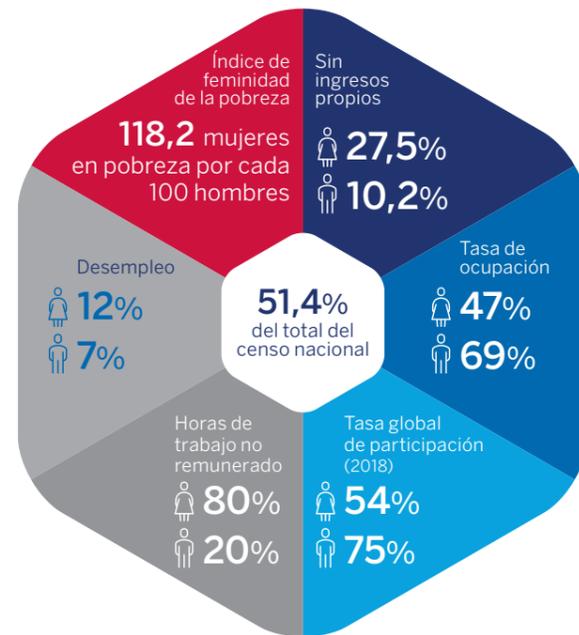
Los avances de la participación de las mujeres colombianas en el desarrollo y su incorporación al mercado resultan esenciales para lograr su empoderamiento económico y social. Las mujeres empoderadas logran romper los ciclos de pobreza, vulnerabilidad y violencia, establecer relaciones equitativas, ejercer su plena ciudadanía y fortalecer su liderazgo en el desarrollo, la democracia y la construcción de la paz. La realidad nacional nos plantea importantes retos para abordar esta agenda.



Yamile Salazar  
Emprendedora

*“Para mí es muy importante la relación con mi asesora, se ha convertido en una amiga que me ha sabido dar muy buenos consejos para el crecimiento de mi negocio. Bancamía me dio una oportunidad, me empoderó y eso es lo que hago yo hoy, empoderar a otras mujeres. Hoy tengo 20 talleres satélites y doy empleo a casi 100 personas”.*

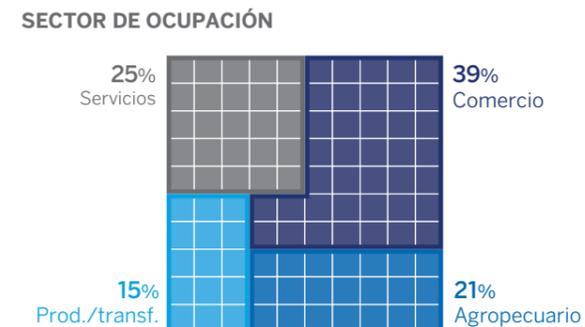
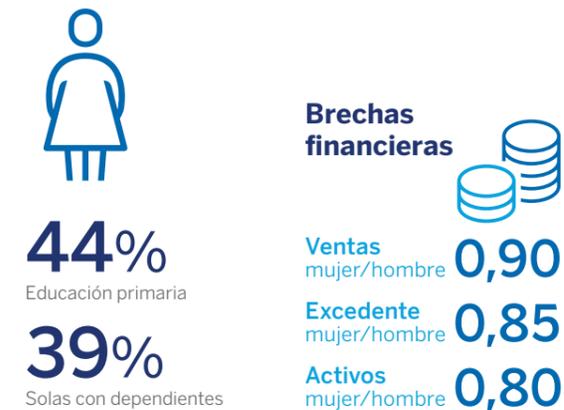
### SITUACIÓN ACTUAL DE LA MUJER EN COLOMBIA<sup>4</sup>



### ¿Quiénes son nuestras clientas?

En Bancamía, las mujeres representan el 55% de la cartera y muestran un buen comportamiento de pago al tener un Índice de Cartera Vencida menor al general: 4,39%.

En la zona rural, el 36% de la cartera del banco (USD 24 M) corresponde a emprendedoras que se dedican al comercio al por menor, a la cría de ganado bovino, bufalino y porcino y al cultivo de café.



### Oferta de valor

#### 1. Segmentación – Filtro Mujer

Es una herramienta digital para la segmentación que facilita el proceso de relacionamiento y atención de nuestra fuerza comercial con nuestras clientas, toda vez que en ella se incorporan productos y servicios diferenciados, financieros y no financieros para nuestras microempresarias

#### 2. Seguro Bolso Protegido

Póliza de cubrimiento ante posibles hurtos destinada a aquellas mujeres que trabajan principalmente en la venta por catálogo y manejan cantidades importantes de efectivo. Reposición de documentos, Reposición de llaves, Reposición de bolso / Billetera. Coste: USD 0,40 mensuales

#### 3. Seguro Oncológico Mujer

Mediante esta póliza la aseguradora reconocerá el valor asegurado (USD 1.428–USD 5.714), para destinación del tratamiento oncológico, ante el diagnóstico positivo de esta enfermedad, con un anticipo del 50% por cáncer de seno o matriz

Coste: desde USD 0,60–USD 2,26 mensuales  
Edad de ingreso: 18 a 78 años de edad

#### 4. Asistencias Mujer

Con el propósito de dar acompañamiento a nuestras clientas, en sus necesidades cotidianas, hemos desarrollado Asistencias especiales mujer que operan con la misma vigencia que el crédito, estas asistencias comprenden servicios como: orientación médica familiar telefónica | asesoría jurídica | asistencia psicológica y emocional telefónica | citología | mamografía | exámenes laboratorio | plomería | profesor telefónico para mujeres urbanas y orientación médica telefónica | asesoría técnica agropecuaria | chequeos médicos preventivos | información climática | orientación geriátrica telefónica | estilo y peluquería para mujeres rurales.

Coste mujer urbana desde USD 0,48 hasta USD 0,78.  
Coste mujer rural USD 0,40 hasta USD 0,54.

#### 5. Nosotros con Ellas – página WEB

<https://www.bancamia.com.co/ellas>

4. Fuentes: DANE (2018, Boletín Técnico Pobreza Monetaria; ago. 2019, Boletín: Empleo informal y seguridad social; trimestre abril – junio, 2019; ago. 18-oct. 18, boletín técnico: Gran encuesta integrada de hogares; ago. 19-oct. 19, boletín técnico: Mercado laboral según sexo. El progreso de las mujeres en Colombia 2018: Transformar la economía para realizar los derechos.

\* Se presenta el perfil de los clientes de crédito, dada la disponibilidad de información sobre éstos.

## Los emprendedores vulnerables a los que servimos

### Negocios para salir adelante

Constituir y mantener una actividad productiva y, de esta manera, fomentar el crecimiento a partir del desarrollo de mayores niveles de competencia y eficiencia es todo un reto. Resulta pues interesante observar cómo, durante el 2019, Bancamía ha seguido impulsando el desarrollo de actividades de clientes agropecuarios (33%) y del sector servicios (20%).

Los emprendedores en el sector servicios presentan mejores márgenes (39% excedente/ventas después del pago de la cuota) y mayores excedentes en comparación con otros sectores. Los mayores niveles educativos pueden haber contribuido a este cambio. Las personas que han desarrollado algún conocimiento o habilidad que permite generar nuevos productos o servicios se dedican a negocios que generan mayores márgenes y resulta clave seguir impulsándolos.

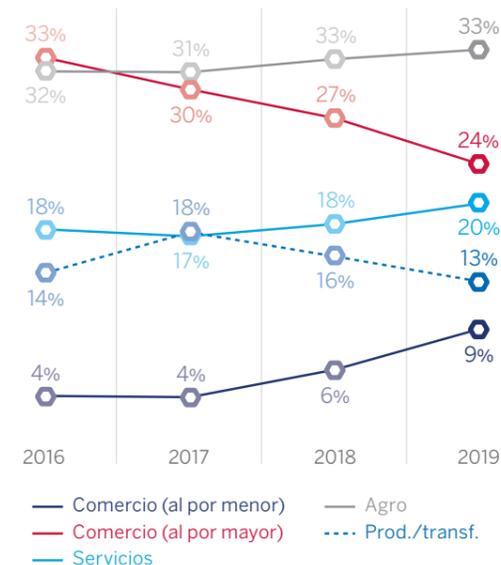
El sector agropecuario – uno de los de más alto impacto en el país – presenta mayores retos. La mayoría de los clientes de este sector cultivan café (15%) o crían ganado (32%). Ambas actividades requieren especialización, tanto a nivel tecnológico, como en lo que se refiere a ayuda en la intermediación de la cadena de valor. Esto se refleja en altos niveles de activos (en comparación con otros sectores) y bajos márgenes. Requieren, por tanto, apoyo más allá del financiero.

Bancamía, en conjunto con la Organización de las Naciones Unidas firmaron un convenio para poner en marcha una “finca demostrativa”, a partir del cual se implementó el programa Microfinanzas para la Adaptación al Cambio Climático Basada en Ecosistemas (MEbA). Esta iniciativa surge con el fin de dar continuidad, fortalecer, ampliar y complementar los servicios de financiación que el banco ofrece a los pequeños agricultores, además de brindar asistencia técnica gratuita en la implementación de las medidas de adaptación.

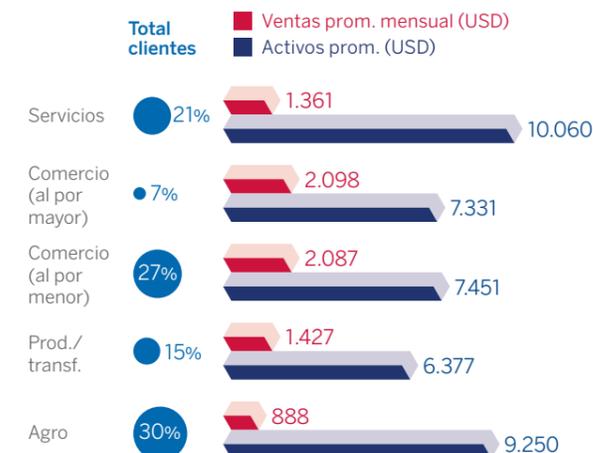
Actualmente 1.663 emprendedores agropecuarios son atendidos con préstamos destinados a instalar mejoras como el riego por goteo, fertilizantes orgánicos e invernaderos (entre otros) para incrementar su productividad. Estos créditos verdes contribuyen a crear ecosistemas sostenibles y a aumentar la resiliencia de los agricultores a los riesgos asociados al clima. Bancamía pone especial foco en hacer llegar estos servicios a las mujeres agricultoras y suponen ya el 40% de los clientes atendidos con créditos verdes (2 p.p. por encima de la cartera agrícola tradicional, donde representan el 38%).

Tradicionalmente el comercio al por menor (menudeo, tiendas de abastos, etc.) ha sido un sector al que recurrían quienes no podían realizar grandes inversiones. Del total de clientes, la selección de este sector continúa siendo relevante (34% del total), destacando la venta de ropa y accesorios y los establecimientos no especializados. Al ser un sector más flexible, resulta más atractivo para clientes urbanos de bajos ingresos y concentra una gran proporción de mujeres (63%). En él las ventas son elevadas y la inversión en activos es menor, por lo que tiene pocas barreras de entrada. No obstante, presenta menores márgenes financieros (el porcentaje de las ventas que finalmente se conserva como excedente es menor que en otras actividades).

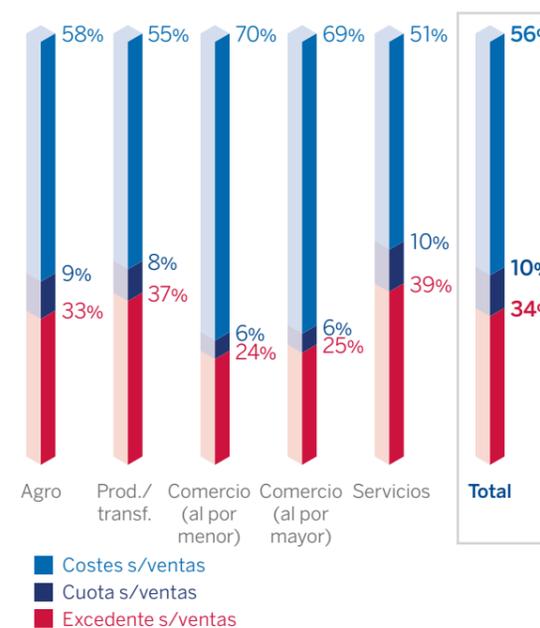
### 5 SECTOR DE ACTIVIDAD Nuevos clientes por año de entrada (%)



### 6 RELACIÓN ENTRE VENTAS Y ACTIVOS Total clientes de crédito



### 7 PYG - MÁRGENES SOBRE VENTAS Total clientes de crédito



*Bancamía contribuye al desarrollo sostenible de los agricultores a través de productos para la adaptación al cambio climático y mitigación de riesgos ambientales. 1 de cada 3 clientes de la entidad se dedica al sector agropecuario.*

(6) Datos sobre las ventas mensuales medias y los activos medios de cada uno de los sectores.

(7) Porcentajes de los costes sobre ventas (s/ ventas) medias de cada uno de los sectores. El excedente es posterior al pago de la cuota financiera.

# Desarrollo de nuestros clientes

## Crecimiento de sus negocios

Todos los emprendedores en Bancamía, con su esfuerzo, están consiguiendo unas tasas positivas de crecimiento en ventas, excedentes y activos de sus negocios, y por encima de la inflación del país. Dichos aumentos se mantienen superiores al 10%. Dado que se están atendiendo cada vez más clientes vulnerables, los valores de los que parten en ventas, excedentes y activos promedio también son más reducidos respecto al 2018.

Dentro del sector servicios, los emprendedores que han comenzado a trabajar con Bancamía durante el 2019 presentan los mayores niveles de educación. El 76% de ellos tiene estudios secundarios o superiores frente a, por ejemplo, el 45% de clientes dedicados a actividades agropecuarias o el 72% dedicado al comercio al por menor. Esto podría explicar el mayor crecimiento en ingresos de estos negocios (el 14% anual, que contrasta con el 7% del sector agropecuario).

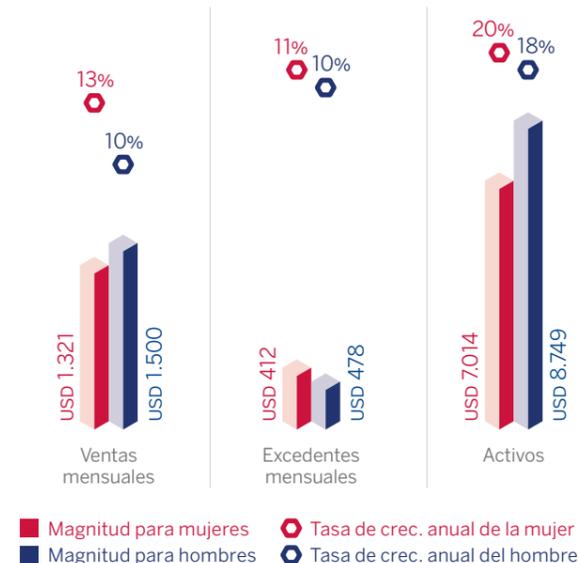
Como se comentará más adelante, resulta especialmente relevante la reinversión de los pequeños excedentes en los negocios de los emprendedores, ya que esto les permite que la microempresa no se descapitalice. Además, en muchos casos, esas inversiones mejoran la productividad e incrementan los ingresos. Los activos de los emprendedores crecen al 19%, tasa elevada y sostenida en el tiempo (20% de crecimiento en 2018).

Finalmente, se observa que los negocios liderados por mujeres son más pequeños que los de los hombres (20% más reducidos en activos) y en actividades más flexibles y fáciles de conciliar con la vida familiar (venta de ropa ambulante, restauración, etc.). A cambio, sus tasas de crecimiento son mayores. En el caso de los activos alcanza el 20% (frente al 18% de los hombres).

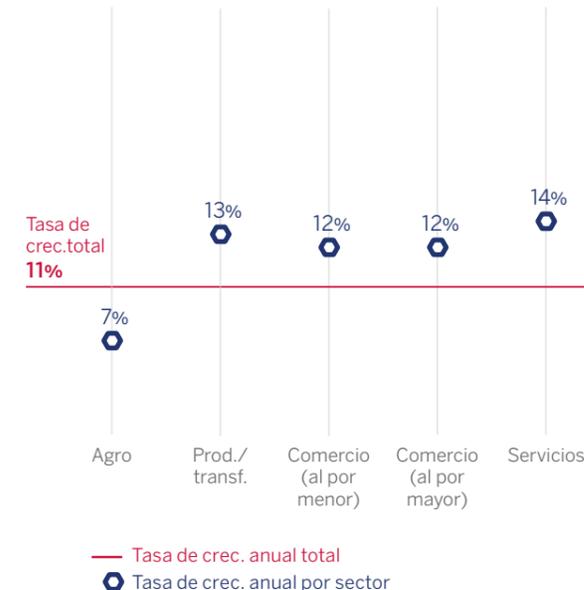
(8) Datos sobre clientes vigentes en algún momento del año y que cuentan con alguna actualización en los últimos 12 meses de relación con la entidad (en adelante clientes renovados). El valor promedio de ventas y excedentes es mensual. Todos los valores son aquellos del último desembolso del crédito. Para el cálculo se ha utilizado la tasa de crecimiento anual compuesta (TCAC) de las cohortes (año de entrada) de 2015-2019, presentando para cada género el promedio ponderado de dichas tasas.

(9)(10)(11) Datos sobre clientes renovados. Para el cálculo se ha utilizado la tasa de crecimiento anual compuesta (TCAC) de las cohortes de 2015-2019 (año de entrada), presentando para cada sector el promedio ponderado de dichas tasas.

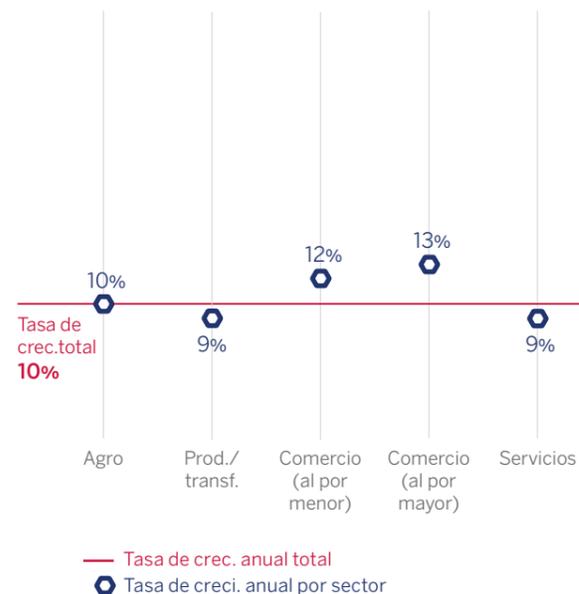
**8 CRECIMIENTO DE MAGNITUDES FINANCIERAS POR GÉNERO**  
Tasas de crecimiento anuales compuestas



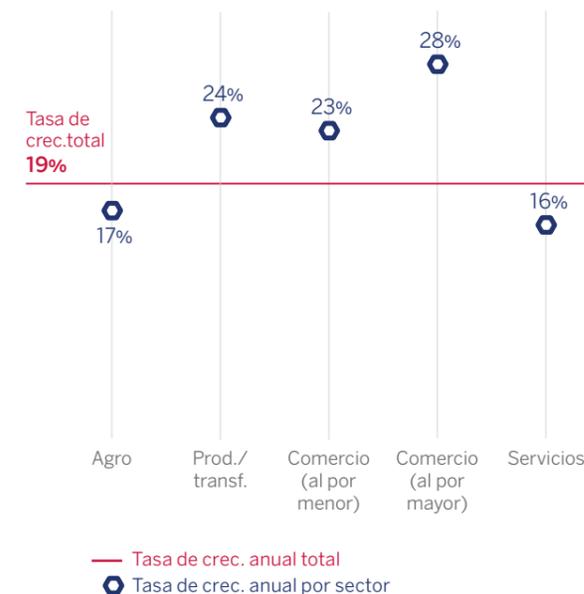
**9 CRECIMIENTO DE VENTAS**  
Tasas de crecimiento anuales compuestas por sector



**10 CRECIMIENTO DE EXCEDENTES**  
Tasas de crecimiento anuales compuestas por sector



**11 CRECIMIENTO DE ACTIVOS**  
Tasas de crecimiento anuales compuestas por sector



### Salida de la pobreza

En Colombia la pobreza y desigualdad continúan siendo un enorme reto y las tasas se mantienen entre las más elevadas de América Latina. Por ello, la iniciativa individual cobra especial relevancia, así como el apoyo financiero a estos emprendedores.

Los negocios les posibilitan cada día generar los ingresos necesarios para subsistir y hacer frente a los gastos más básicos o fundamentales. A medida que estos negocios crecen se superan las etapas más duras, el reto es que los imprevistos no devoren el capital conseguido.

La volatilidad de los ingresos va por lo tanto unida a la pobreza y a la vulnerabilidad. Las circunstancias que provocan que las ventas caigan o que los gastos extraordinarios se disparen están correlacionadas con aquellas que explican la vulnerabilidad.

Al observar el comportamiento estructural de clientes a medio plazo (tras cinco créditos) la mayoría de ellos superan la pobreza (51%), si bien existe un porcentaje que recae en ella. Los clientes con ingresos más altos (no-pobres) también sufren imprevistos o shocks que provocan una caída de sus excedentes, aunquen en menor medida (12%).

En promedio, el crecimiento de los negocios permite sacar adelante a muchas familias. En general, el conjunto de clientes en situación de pobreza se reduce un 17% en el segundo año de relación y tiene una tendencia positiva en el tiempo. La relación financiera a largo plazo permite acompañar al cliente en su crecimiento e impulsar su negocio.

Respecto a cómo crece la renta (relativa) en cada crédito o momento de observación, se puede llegar a la conclusión de que los efectos más relevantes en la renta se dan en los primeros créditos. Para los clientes en situación de pobreza el primer crédito es clave y es en este ciclo donde, en promedio, superan la pobreza.

En 2019 un mayor número de clientes (52,5%) que renovaron el crédito durante dicho año aumentaron su renta respecto al crédito anterior, lo que parece indicar que, poco a poco, el progreso alcanza a más personas.

*La principal causa de vulnerabilidad es la inestabilidad en los ingresos. El reto consiste en afianzar las mejoras obtenidas y planificar el futuro económico para que no haya vuelta atrás.*

(12) Se muestran los clientes renovados. Se excluye de la salida de la pobreza a aquellos clientes dados de baja por impago (castigados).

• **Salen de la pobreza:** Clientes en la pobreza al inicio de su relación con la entidad (clasificados como extremadamente pobres o pobres) que han generado rentas por encima de la línea de pobreza.

• **Entran en la pobreza:** Clientes en no-pobreza al inicio de su relación con la entidad (clasificados como vulnerables u otros), que han generado rentas por debajo de la línea de pobreza.

• **Reducción neta:** Salida de la pobreza - Entrada en la pobreza.

(13) Para la muestra de clientes atendidos durante 2019 – clasificados según su situación inicial en el primer crédito – se muestra el excedente per cápita en cada ciclo de crédito relativizado respecto a la línea de pobreza oficial del país

(según el año de desembolso). La renta relativa toma valor 1 cuando es igual a la línea de pobreza.

(14)(15) Muestra de clientes atendidos desde 2011 hasta 31.12.2019 que han tenido un mínimo de 5 desembolsos.

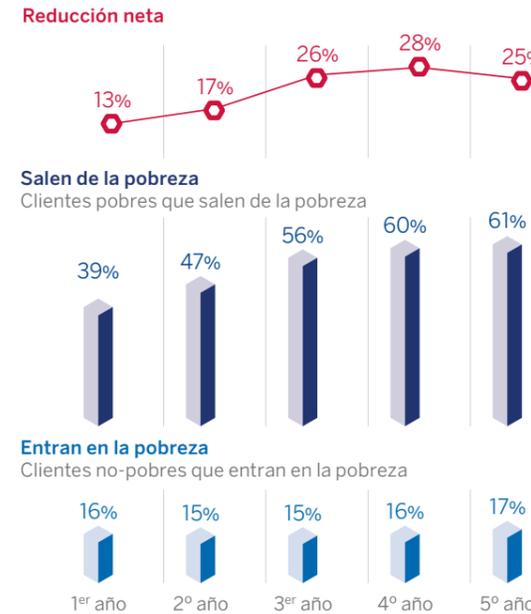
• **Volátil** es el cliente cuyos ingresos suben y bajan más de una vez sobre la línea de la pobreza (LP).

• **Salen de pobreza:** Cliente pobre al inicio cuyos ingresos crecen por encima de la LP (y no se observa que vuelvan a disminuir).

• **Entra en la pobreza:** Cliente no-pobre al inicio cuyos ingresos caen por debajo de la LP (y no se observa que vuelvan a aumentar).

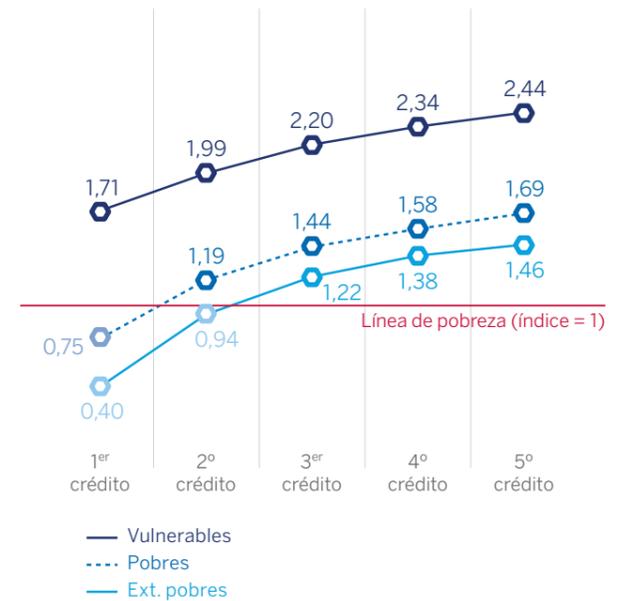
• **Se mantiene pobre (no-pobre):** Cliente que se mantiene en su situación de pobreza (o no-pobreza) a o largo de los cinco desembolsos.

### 12 VARIACIÓN DEL SEGMENTO DE POBREZA



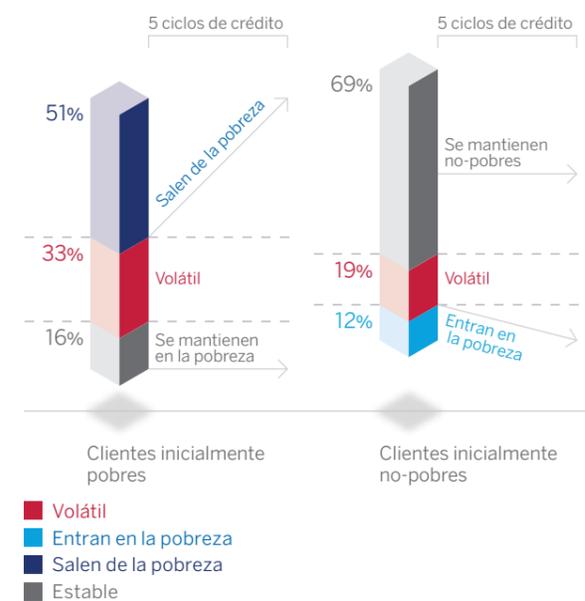
### 13 CRECIMIENTO DE LA RENTA

Renta de cada segmento respecto a la línea de pobreza



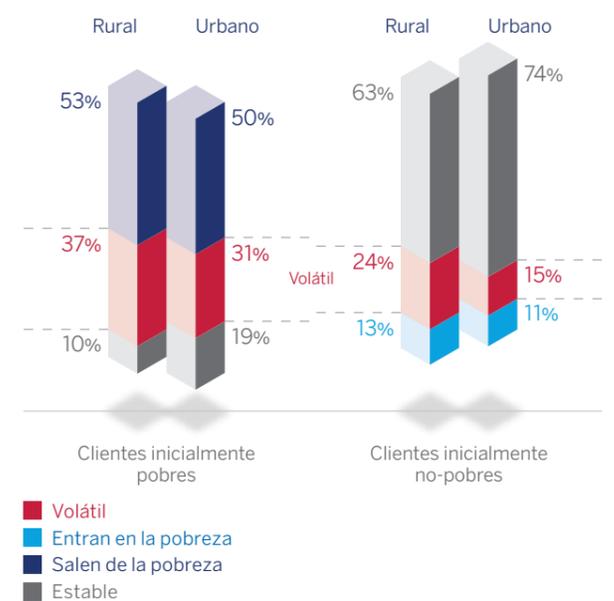
### 14 VOLATILIDAD DE LA RENTA

Clientes con 5 créditos clasificados según las veces que caen/superan la línea de pobreza



### 15 VOLATILIDAD DE LA RENTA – RURAL/URBANO

Clientes con 5 créditos clasificados según las veces que caen/superan la línea de pobreza





**05**  

---

**Generamos Valor  
Ambiental**

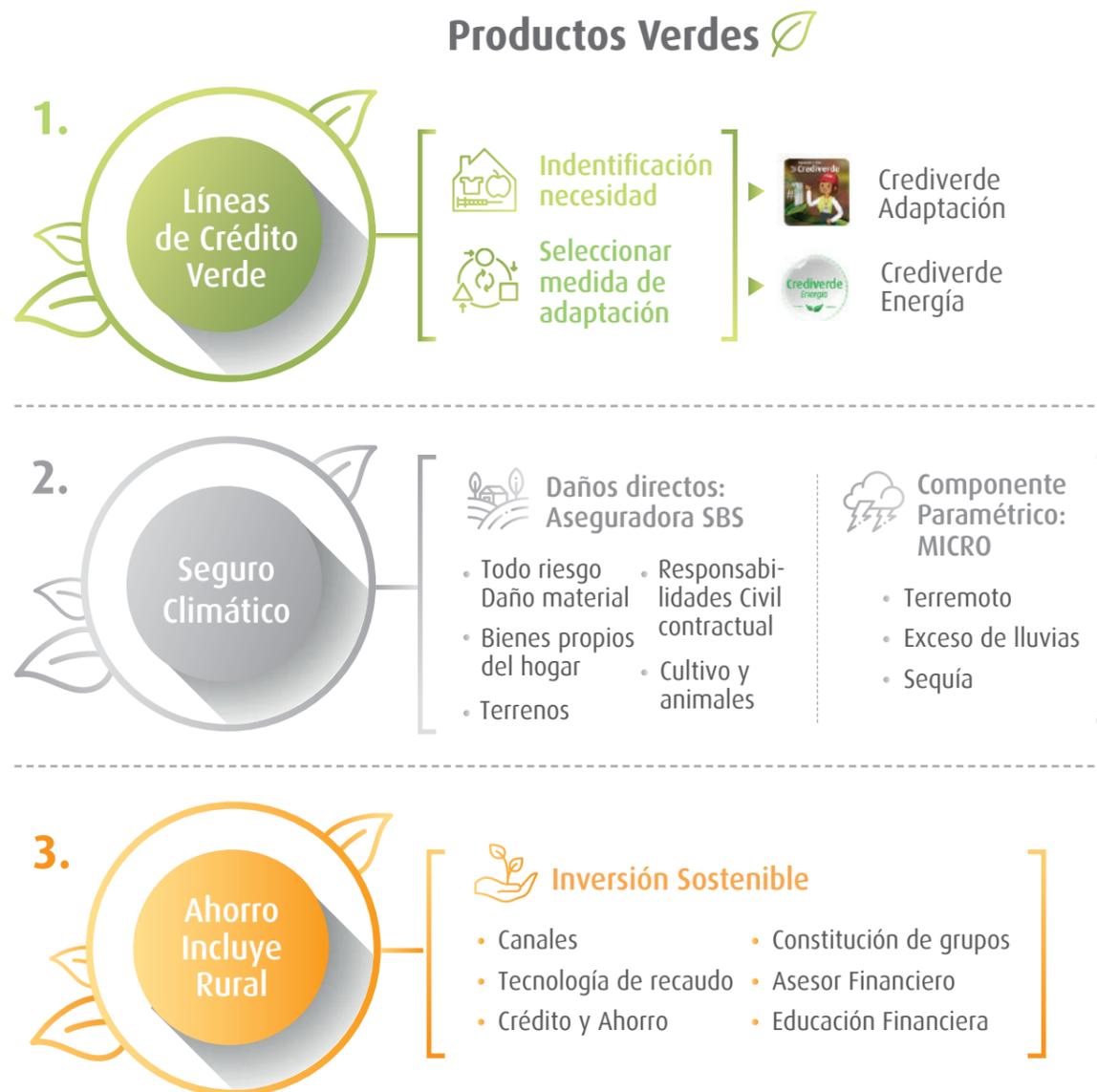
En Bancamía estamos comprometidos con agregar valor a los grupos de interés en los ámbitos económico, social y ambiental, de forma equilibrada, de tal manera que el Banco pueda contribuir efectiva y eficientemente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, potenciando así las Finanzas Productivas con un desempeño sostenible.

El desarrollo del enfoque Verde de las Finanzas implica para Bancamía incorporar soluciones financieras que incrementen la resiliencia de los emprendedores en su interacción con el ambiente y el cambio climático, así como promover en todos los grupos de interés el uso responsable de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente. Este compromiso también implica al interior del Banco, gestionar y reducir nuestra Huella de Carbono Institucional.

## 5.1. Productos Verdes

GRI: 201-2

Gráfico 55. Productos Financieros Verdes



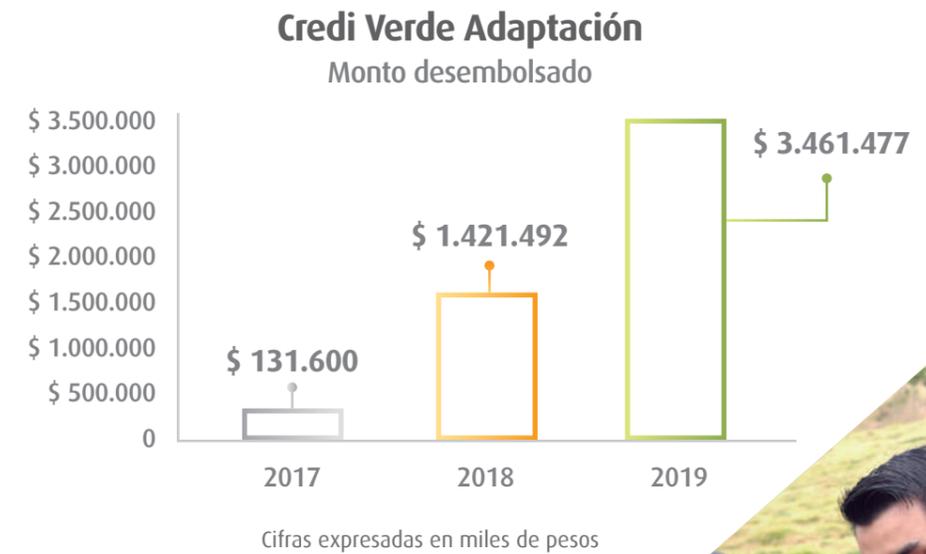
Bancamía ha diseñado para sus clientes 4 productos verdes: 2 Líneas de Crédito Verde, una para la adaptación al cambio climático y la segunda para eficiencia energética en los negocios de nuestros clientes. Adicionalmente, en 2019 lanzamos el Seguro Climático y el Ahorro Incluye Rural.

Este proceso empezó desde hace 3 años. En 2016, en colaboración con ONU Medio Ambiente, se inició la implementación de una línea de crédito para la financiación de medidas de adaptación al cambio climático para pequeños productores, con el propósito de hacer más resilientes y más productivos sus negocios.

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

En total en los últimos 3 años, se han beneficiado más de 2.000 microempresarios, adaptando sus negocios a las variaciones climáticas por un monto total de US\$ 1'800.000.

Gráfico 56. Desembolsos Credi Verde Adaptación





## 5.2. Nuestras operaciones con Eco-eficiencia

En Bancamía adoptamos la ecoeficiencia como una cultura de uso racional y eficiente de los recursos y también medimos tanto el impacto ambiental que generan las actividades de nuestra operación, como los costos asociados. Estos indicadores son el

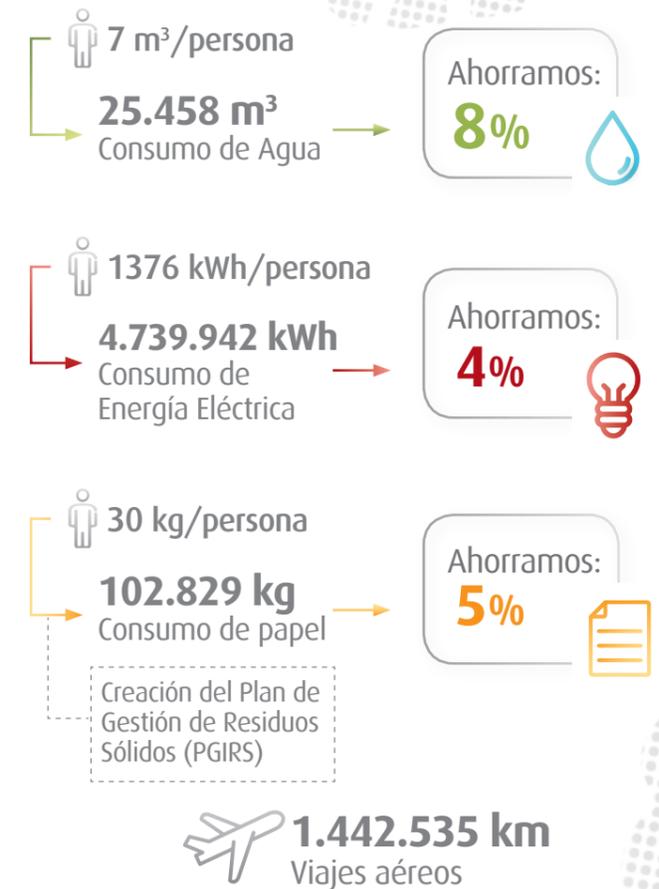
soporte de la gestión de nuestros recursos y nos ayuda a direccionar el mejoramiento de nuestro desempeño ambiental. El alcance de estos indicadores incluye la Red Comercial de Oficinas y la Dirección General.

Gráfico 57. Operaciones con Ecoeficiencia

Durante el 2019 realizamos 9 campañas de comunicación interna conmemorando días ambientales:

-  Día de la tierra
-  Día del árbol
-  Día mundial del reciclaje
-  Día mundial de la bicicleta
-  Día mundial del medio ambiente
-  Día de las energías renovables
-  Día del cero plástico
-  Día del agua
-  Día mundial del ahorro de energía

### ECOEficiencia



Para fortalecer esta propuesta, de manera integral y preventiva, diseñamos el seguro climático, que tiene como propósito cubrir las pérdidas de las unidades productivas de los microempresarios, relacionadas con eventos climáticos como exceso de lluvias o sequía extrema. También contempla los daños por otros fenómenos naturales como terremoto, teniendo en cuenta que las condiciones de la vivienda de nuestros clientes son vulnerables a este tipo de eventos. La prima o pago mensual de este seguro tiene

las características de un microseguro, que oscila alrededor de US\$1 mensual, haciéndolo más asequible a los microempresarios.

El modelo Incluye Rural es una propuesta integral de servicios financieros orientados al sector rural, para llevar nuestra oferta ambiental al campo, la cual se desarrolla en comunidades a través de grupos, con productos individuales y con el acompañamiento de un Ejecutivo de Desarrollo Productivo Rural.

## Consumo de Papel

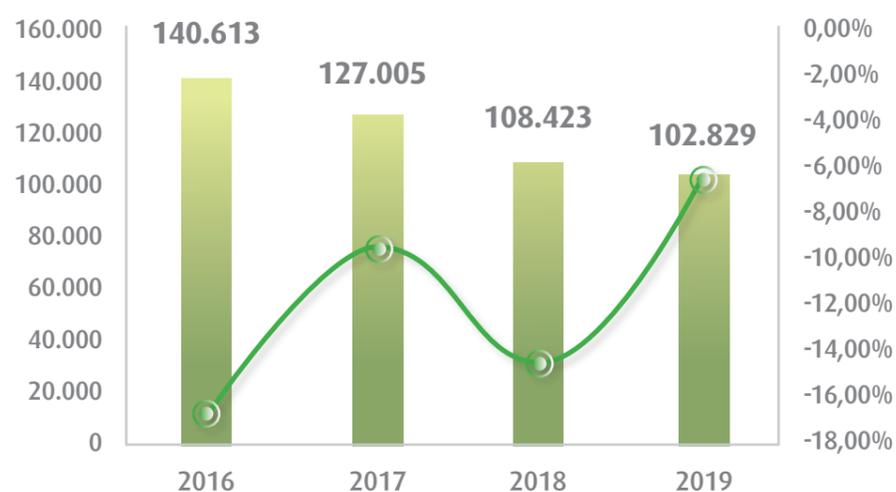
### GRI 301-1

La reducción del consumo de papel en el 2019 fue del 5%. Se consumieron 35.800 resmas para impresión en oficinas que equivalen al 87% del consumo y 5.250 resmas en formatos impresos y otros elementos, lo cual representa el 13% en el consumo total de papel de 2019. Evitamos el uso de 2.237 resmas de papel con respecto al 2018, lo que se traduce en ahorro de 93 árboles, 148.500 litros de agua, 38.500 kWh

de energía eléctrica y se dejaron de emitir 19 Toneladas de CO<sub>2</sub>.

Estos resultados se deben a la implementación de proyectos de digitalización de procesos como: expediente, firma y pagaré digital en todas las oficinas, generando un ahorro aproximado de 1.000 resmas al mes y ahorro de costos alrededor de \$90 millones al año.

Gráfico 58. Consumo de Papel



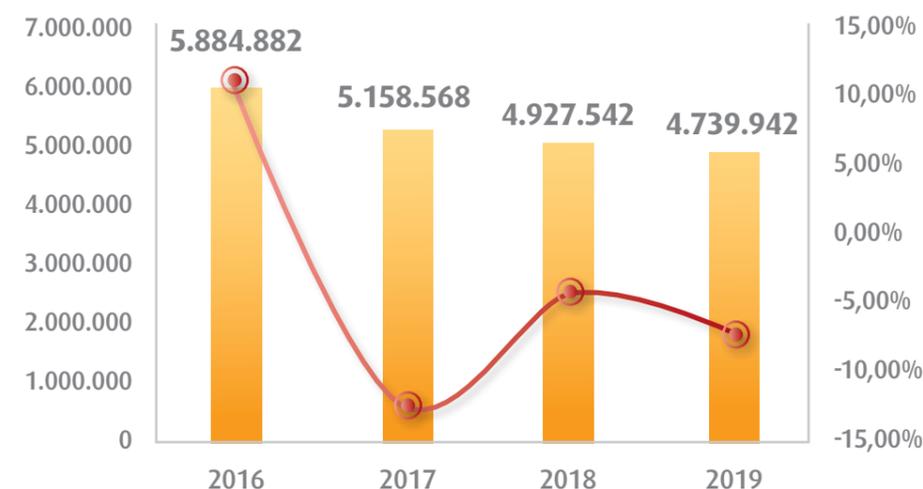
## Consumo de Energía

### GRI 302-1

El consumo de energía eléctrica disminuyó 4% en el 2019. El consumo está directamente asociado al uso de equipos eléctricos y electrónicos en nuestras oficinas. Como parte del plan de acción de ecoeficiencia, se realizó la instalación de sensores de movimiento en 181 oficinas de la red comercial, contribuyendo al ahorro de 187.600 kWh al año, que a su vez generaron ahorros por \$120 millones de pesos.

Por otra parte, se inició el monitoreo mensual de las oficinas con sobreconsumos energéticos y en el edificio de Dirección General se realizó un análisis bioclimático para lograr un rendimiento y optimización de las instalaciones, para adecuar los niveles de confort térmico, lo cual contribuye a disminuir el consumo de energía por el uso de calefactores eléctricos por las bajas temperaturas.

Gráfico 59. Consumo de Energía Eléctrica



## Consumo de Agua

### GRI 303-1

En Bancamía somos conscientes del uso eficiente de los recursos naturales y realizamos campañas internas compartiendo tips para el buen uso y manejo del recurso hídrico, dejando como resultado un ahorro de 2.198 m<sup>3</sup>. Se identificaron e intervinieron ciertas oficinas con consumos elevados frente al

promedio, en las cuales se identificaron fallas técnicas, facturación errónea, fugas, entre otros, teniendo en cuenta que esta información es captada a través de las empresas de servicios públicos. En el 2019, generamos un ahorro por \$26 millones, asociado a una disminución del 8% con respecto al 2018.

Gráfico 60. Consumo de Agua





## Gestión de Residuos

### GRI 306-2

En 2019 se formuló el nuevo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) dirigido a la Red de Oficinas y Dirección General, incluyendo el marco normativo vigente, las obligaciones de separación en la fuente, presentación de residuos, selección de gestores autorizados y guía de clasificación de residuos, entre otros.

Nos vinculamos al programa de pos-consumo "Lumina Bogotá", quienes se encargan de la recolección y/o recepción, almacenamiento, transporte y aprovechamiento de los residuos de bombillas, con la finalidad de no

generar impactos a la salud y el ambiente. En el 2019 se dispusieron 79 kg de residuos de luminarias.

También nos vinculamos al programa de pos-consumo "Pilas con el Ambiente", para el manejo y disposición de pilas que han terminado su vida útil, en un contenedor ubicado en el edificio de Dirección General. Realizamos recolecciones periódicas, luego se transportan hacia centros de acopio y/o almacenamiento apropiado, posteriormente separando sus componentes para integrarlos de nuevo a procesos productivos.

## Material Reciclable Dirección General

Para la gestión de nuestros residuos aprovechables, tenemos una alianza estratégica con la Asociación de Recicladores "Puerta de Oro Bogotá". Durante el 2019 donamos un total de 6.641 kg de materiales reciclables, aumentando el potencial de reciclaje en Dirección General en un 86% con respecto al 2018. Todos los materiales son comercializados con la industria para su disposición y

aprovechamiento (chatarra, cartón, plástico, vidrio, madera); la compra de estos materiales equivale a \$ 1.229.710, de los cuales se realiza una donación del 50% a la Fundación del Quemado, y con los otros ingresos obtenidos se benefician los recicladores asociados de "Puerta de Oro Bogotá" en el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias.

Gráfico 61. Gestión de Residuos



### 5.3.

## Estimación de la Huella de Carbono Corporativa

La huella de carbono corporativa corresponde a la estimación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que son liberadas de forma directa o indirecta a la atmósfera, como consecuencia del consumo de recursos y de las transformaciones en el ecosistema que genera nuestra operación.

Bancamía tiene el compromiso de realizar anualmente la estimación de la Huella de

Carbono Corporativa y para este ejercicio se tomaron como fundamentos la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero- GHG Protocol WRI Y WBCSD<sup>6</sup> y la norma NTC-271 "Guía para la cuantificación de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero en organizaciones del sector financiero".

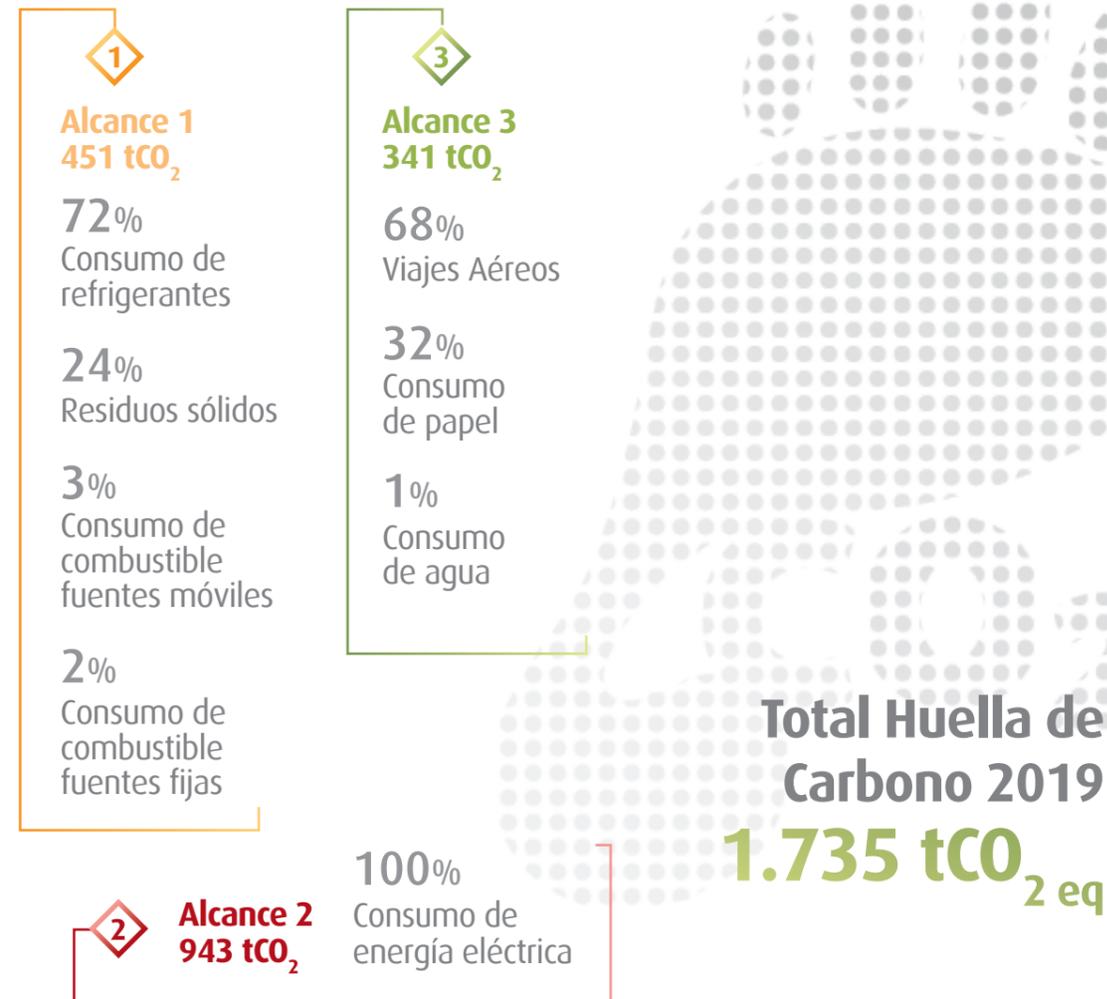
<sup>6</sup>El Protocolo de gases de efecto invernadero (GHG Protocol) es la herramienta internacional más utilizada para el cálculo y comunicación del Inventario de emisiones GEI. Este ha sido desarrollado entre el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), junto con empresas, gobiernos y grupos ambientalistas de todo el mundo, con el fin de construir una nueva generación de programas efectivos y creíbles para abordar el cambio climático.

## Gráfico 62. Huella de Carbono Corporativa 2019

GRI: 305



En Bancamía la Huella de Carbono representa una oportunidad de mejora para reducir el impacto ambiental que generan las actividades de nuestra operación directa e indirectamente. La estimación de emisiones de GEI, son una herramienta que nos permite evaluar nuestro desempeño ambiental.

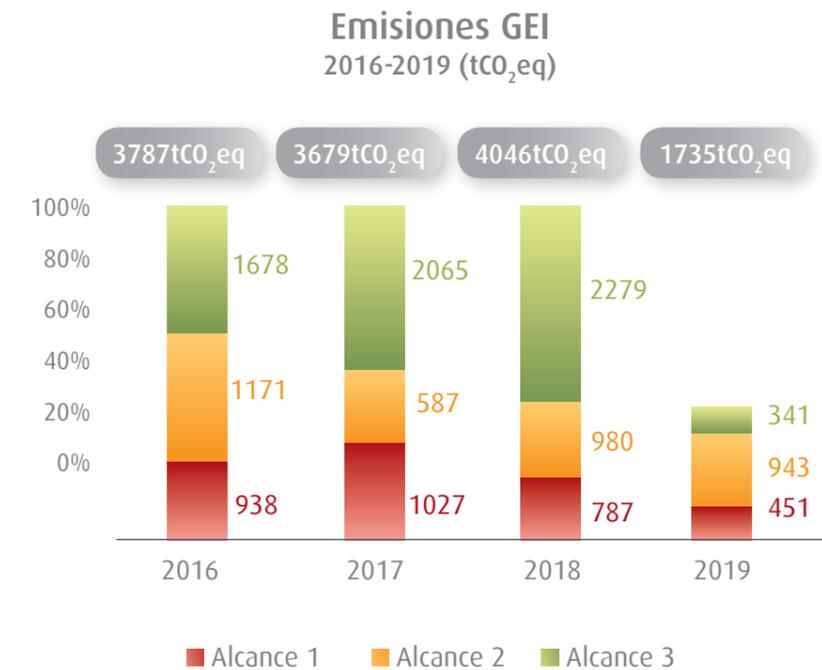


**1 Alcance**  
Emisiones generadas por consumo de combustible en fuentes fijas y fuentes móviles, refrigerantes de sistemas de aire acondicionado.

**2 Alcance**  
Emisiones generadas por el consumo de energía eléctrica.

**3 Alcance**  
Emisiones asociadas de fuentes indirectas como viajes aéreos y consumo de materiales, recursos y servicios

## Gráfico 63. Evolución de las Emisiones de GEI



**1 Alcance**

La principal fuente de emisiones de gases GEI para este alcance corresponde al consumo de refrigerantes de aire acondicionado, en un 72%, lo cual llama nuestra atención para enfocar nuestros esfuerzos en realizar cambios a tecnologías más eficientes. La generación de residuos sólidos representa el 24%, aspecto sobre el cual se implementarán estrategias para reducir la generación de residuos sólidos no aprovechables que tienen como destino final el relleno sanitario. En último lugar, se encuentra el consumo de combustibles de fuentes fijas que equivale a un 2% y las fuentes móviles a un 3%.

**2 Alcance**

Las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica, presentaron una disminución del 4% con respecto al 2018, debido a las acciones que se implementaron de reducción de consumo de este recurso.

**3 Alcance**

Las emisiones de fuentes indirectas, están principalmente atribuidas a los viajes aéreos de negocios que representan un 68%, el consumo de papel un 32% y el consumo de agua un 1%, siendo estos dos últimos, aspectos gestionados durante 2019, a través de campañas y digitalización de los procesos que reducen directamente el consumo del papel. El alcance 3 disminuyó respecto a los años anteriores por variaciones en el límite operacional, el cual no incluye traslado de colaboradores para el año 2019.

## Tabla GRI. Este informe se realizó bajo el estandar internacional Global Reporting Initiative (GRI)

GRI STANDARD	NOMBRE DEL INDICADOR 2019	TEMA MATERIAL	ODS	PÁG.
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>ESTRATEGIA</b>				
GRI 102-14	Declaración del Tomador de Decisiones Senior	N/A		14
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	N/A		15
<b>PERFIL GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
GRI 102-1	Nombre la organización	N/A		20
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	N/A		20
GRI 102-3	Localización de la sede principal	N/A		1
GRI 102-4	Localización de operaciones	N/A		74
GRI 102-5	Régimen de propiedad y Naturaleza Jurídica	N/A		33
GRI 102-6	Mercados atendidos	N/A		60
GRI 102-7	Tamaño de la organización	N/A		120
GRI 102-8	Distribución de colaboradores	N/A		105
GRI 102-9	Cadena de suministro	N/A		127
GRI 102-10	Cambios significativos en la Organización y en su cadena de suministro	N/A		37
GRI 102-11	Pincipio de Precaución	N/A		32
GRI 102-12	Iniciativas Externas	N/A		8
GRI 102-13	Membresías en asociaciones	N/A		9
<b>ETICA E INTEGRIDAD</b>				
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	N/A		45
GRI 102-17	Mecanismos de denuncia y asuntos éticos	N/A		46
<b>GOBIERNO</b>				
GRI 102-18	Estructura de Gobierno	N/A		34
GRI 102-19	Delegación de autoridad	N/A		40
GRI 102-21	Consulta de los grupos de interés en temas económicos ambientales y sociales	N/A		23
GRI 102-22	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	N/A		34
GRI 102-23	Presidente del órgano superior de gobierno	N/A		34
GRI 102-24	Nominación y selección del órgano superior de gobierno	N/A		37
GRI 102-25	Conflicto de Intereses	N/A		41
GRI 102-26	Rol del órgano superior de gobierno, señalando proposito, valores y estrategia	N/A		36
GRI 102-27	Conocimiento colectivo del Organo superior de gobierno	N/A		43
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del organo superior de gobierno	N/A		43
GRI 102-29	Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	N/A		25
GRI 102-30	Efectividad de los procesos de gestión del riesgo	N/A		53

GRI STANDARD	NOMBRE DEL INDICADOR 2019	TEMA MATERIAL	ODS	PÁG.
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>ESTRATEGIA</b>				
GRI 102-31	Revisión de los aspectos económicos, ambientales y sociales	N/A		23
GRI 102-32	Rol del órgano superior de gobierno en el reporte de Sostenibilidad	N/A		12
GRI 102-33	Comunicación de aspectos relevantes	N/A		43
GRI 102-34	Tipo y número total de aspectos críticos	N/A		43
GRI 102-40	Lista de los grupos de Interés	N/A		23
GRI 102-41	Acuerdos colectivos de negociación	N/A		109
GRI 102-42	Identificación y selección de los Grupos de Interés	N/A		25
GRI 102-43	Enfoque de relacionamiento con los grupos de interés	N/A		25
GRI 102-44	Temas claves e inquietudes presentadas	N/A		25
<b>PRÁCTICAS DE REPORTAR</b>				
GRI 102-45	Entidades incluidas en los Estados Financieros consolidados	N/A		22
GRI 102-46	Definición del contenido y alcance del reporte	N/A		22
GRI 102-47	Lista de temas materiales	N/A		23
GRI 102-49	Cambios en el reporte	N/A		22
GRI 102-50	Periodo de reporte	N/A		22
GRI 102-51	Fecha del reporte más reciente	N/A		22
GRI 102-52	Ciclo de reporte	N/A		22
GRI 102-53	Punto de contacto para resolver dudas sobre el contenido del reporte	N/A		1
GRI 102-54	Declaración de conformidad del reporte con el estándar GRI	N/A		22
GRI 102-55	Índice del Contenido GRI	N/A		156
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>				
GRI 103-1	Explicación de cada aspecto material y su alcance	N/A		22
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuevo plan estratégico		26
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuevo plan estratégico		26
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>				
<b>CATEGORIA ECONÓMICA</b>				
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	N/A		128
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Líneas de productos verdes	 	146
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	N/A		74
GRI 203-2	Impactos económicos significativos indirectos	N/A		128
GRI 204-1	Porcentaje del gasto en proveedores locales	N/A		129
<b>ANTICORRUPCION</b>				
GRI 205-1	Políticas y procedimientos anticorrupción. Operaciones en riesgo relacionado con corrupción	Política anticorrupción		45

GRI STANDARD	NOMBRE DEL INDICADOR 2019	TEMA MATERIAL	ODS	PÁG.
CONTENIDOS GENERALES				
ESTRATEGIA				
CATEGORÍA AMBIENTAL				
MATERIALES				
GRI 301-1	Materiales usados por peso y volumen	Líneas de productos verdes	 	150
ENERGÍA				
GRI 302-1	Consumo de energía de la organización	Líneas de productos verdes	 	150
AGUA				
GRI 303-1	Captación de agua por tipo de recurso	Líneas de productos verdes	 	151
EMISIONES				
GRI 305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Líneas de productos verdes	 	152
GRI 305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Líneas de productos verdes	 	152
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Líneas de productos verdes	 	152
EFLUENTES Y RESIDUOS				
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación		 	152
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
GRI 307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		ANEXO	
CATEGORÍA DE DESEMPEÑO SOCIAL				
EMPLEO				
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	N/A		108
GRI 401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o de tiempo parcial	Beneficios para colaboradores		113
GRI 401-3	Licencia de paternidad	N/A		117
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
GRI 404-1	GRI 404-1. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	N/A		108
GRI 404-2	GRI 404-2. Programa para la mejora de habilidades del empleado y de asistencia en el plan carrera	Beneficios para colaboradores	 	112
GRI 404-3	GRI 404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	N/A		112

GRI STANDARD	NOMBRE DEL INDICADOR 2019	TEMA MATERIAL	ODS	PÁG.
CONTENIDOS GENERALES				
ESTRATEGIA				
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y empleados	N/A		118
INDICADORES SECTORIALES FINANCIEROS				
FS1	FS1. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Líneas de productos verdes	 	146
FS2	FS2. Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Líneas de productos verdes	 	146
FS5	FS5. Interacciones con los clientes / socios comerciales en relación con Riesgos ambientales y sociales y oportunidades	Líneas de productos verdes	 	147
FS6	FS6. Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	MIDE - Desempeño económico de clientes	 	63
FS7	FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	MIDE - Desempeño económico de clientes	  	66
FS8	"FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio ambiental para cada negocio	Líneas de productos verdes	 	147
FS13	FS13. Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Inclusión financiera digital	 	74
FS14	FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Empropaz - Emprendimientos Productivos para la Paz	  	76
FS15	FS15. Política para el diseño justo y venta transparente de los productos y servicios financieros	MIDE - Desempeño económico de clientes	 	50
FS16	FS16. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Ampliación del portafolio microfinanciero	 	91
INDICADORES PROPIOS BANCAMÍA				
PROPIO	"Fortalecimiento del modelo de negocio basado en la tecnología Estamos más cerca de nuestros clientes - Canales"	Inclusión financiera digital		80
PROPIO	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a la mujer	Equidad de género		95
PROPIO	Medición del desempeño económico de los clientes	MIDE - Desempeño económico de clientes	 	130
PROPIO	Trabajamos alineados con el Plan Nacional de Desarrollo y los ODS	N/A		27



Fundación  
**BBVA** MicroFinanzas

[www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co)

  /bancamiaoficial

**Banca**  **ía**  
Facilitamos su progreso