



Ban100

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

BANCO CREDIT FINANCIERA S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO



INFORME DE GESTIÓN 2022

CONTENIDO

1. NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

1.1 Carta del Presidente	6
1.2 Presentación del Informe.	10
1.3 Asociaciones, Reconocimientos y Logros Clave.	12
1.4 Perfil Operacional	13
1.5 Marco Estratégico	16
1.6. Relacionamento con los Grupos de Interés.	21
1.7 Análisis de Materialidad.	23
1.8 Modelo de Sostenibilidad BAN100.	28
	31

2. COMPROMISO CORPORATIVO.

2.1 Estructura de Gobierno Corporativo.	34
2.2 Gestión de Riesgos.	38
2.3 Ética y Cumplimiento Normativo.	44
2.4 Privacidad y Ciberseguridad.	49
	52

3. NEGOCIO SOSTENIBLE.

3.1 Valor Económico.	54
3.2 Crecimiento Sostenible del Negocio.	58
3.3 Nuestros Clientes.	60
3.4 Innovación y Transformación.	70
	73

4. IMPULSO DEL TALENTO.

4.1 Caracterización del Equipo de Trabajo.	76
4.2 Diversidad, Equidad e Inclusión.	80
	89

5. CUIDADO Y CONCIENCIA DE NUESTRO ENTORNO.

5.1 Ecoeficiencia y Huella de Carbono.	94
5.2 Inclusión Financiera y Desarrollo Socioeconómico.	98
	102

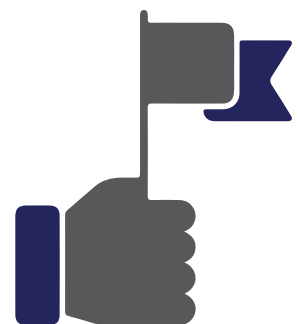
6. ANEXOS.

6.1 Índice de Contenidos GRI.	108
6.2 Índice de Contenidos SASB.	110
	113



01

**Nuestro Compromiso
con el Desarrollo Sostenible**



Celebramos la
adhesión al
**protocolo
Verde de
ASOBANCARIA**

En el año 2022 la
revista Británica Pan
Finance nos
galardonó como
**Banco Innovador
del Año en
Inclusión
Financiera.**



En BAN100
generamos más de
**320 empleos
directos
durante el año
2022.**



Nuestra estrategia
comercial se enfocó en
**estabilizar los
procesos que
permiten el
crecimiento de
activos y la
mitigación de
riesgos.**

1.1 Carta del Presidente

GRI 2-22



Es para mí un gusto dirigirme a cada una de nuestras partes interesadas y compartir el primer Informe de Sostenibilidad de BAN100, el cual recopila los hechos más relevantes de nuestra gestión durante el año anterior, enmarcados en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el fomento a la inclusión financiera en el país.

El año 2022 estuvo marcado por diversas situaciones que generaron volatilidad en los mercados internacionales, el alza en los precios de bienes y servicios de primera necesidad y un incremento de las tasas de interés. Pese a esto, evidenciamos una reactivación de la economía colombiana tras dos años de alta incertidumbre ocasionada por la pandemia. El país logró consolidar una senda de crecimiento positivo, alcanzando cifras superiores al promedio de la economía mundial, lo cual favoreció el crecimiento de los volúmenes de colocación de cartera.

En este contexto, desde BAN100 continuamos avanzando en nuestro propósito de transformar la experiencia financiera del segmento base de la

población colombiana y consolidar y una oferta de ahorro e inversión acorde a las necesidades de nuestros clientes. Firmes con nuestro compromiso, obtuvimos resultados muy positivos durante el año anterior. Logramos utilidades netas que ascendieron a los 32.146 millones de pesos y cerramos el año con más de 173.000 clientes activos, incrementamos nuestros activos en 9% y nuestro patrimonio en 18,9% gracias a las utilidades del ejercicio. Así las cosas, y a pesar de un entorno económico ambivalente, logramos un crecimiento sostenible de nuestro negocio. Estos resultados se ven respaldados adicionalmente por las agencias de calificación crediticia externas más reconocidas. Durante el 2022 Fitch Ratings ratificó las calificaciones del Banco en AA- y F1+, por su parte BRC-S&P mantuvo la calificación de las deudas a largo y corto plazo en AA- y BRC1+.

De igual manera, fuimos galardonados como “Banco Innovador del Año en Inclusión Financiera” por el programa Pan Finance, el cual identifica y premia las mejores prácticas del sector financiero. Lo anterior, en reconocimiento a nuestro trabajo decidido por

transformar la experiencia bancaria del segmento base de la población, a través de la oferta de servicios accesibles de libranza, microcrédito y consumo. Es importante resaltar que cerca del 80% de nuestra cartera total se ha colocado en el segmento de pensionados, mientras que más del 90% de la cartera de crédito se ha otorgado a población clasificada en los estratos socioeconómicos 1,2 y 3.

Siendo consecuentes con el compromiso de generar mayor valor a nuestros clientes, dimos un paso adicional en el sentido de priorizar la Gestión de la Sostenibilidad dentro de nuestra estrategia. Es así como contratamos los servicios de una firma experta en impacto social y ambiental, que nos orientó en la definición de un Modelo de sostenibilidad. En este proceso identificamos y priorizamos las necesidades de nuestros diversos Grupos de Interés en el marco de estándares globales de sostenibilidad, y definimos los asuntos materiales que actualmente nos orientan en el cumplimiento de nuestro propósito superior.

Este informe se desarrolla en cinco secciones principales. En primer lugar encontramos los resultados de nuestro compromiso con el **Desarrollo Sostenible**. Resaltamos especialmente la adhesión al Protocolo Verde de Asobancaria y nuestra participación en asociaciones de tipo gremial. En esta primera sección presentamos la estrategia de sostenibilidad desarrollada durante el año 2022 y las ofertas de valor definidas para cada uno de los Grupos de Interés priorizados.

Posteriormente se revela información sobre **Gobierno Corporativo**. Describimos nuestra composición accionaria y las principales decisiones de la Junta Directiva, las cuales resultaron en un proceso de transformación de marca e innovación de la compañía, esto se hace tangible, entre otras cosas, en la adopción del nombre BAN100. Igualmente detallamos el proceso a través del cual las más altas directivas de la Organización definieron e implementaron una nueva Política Anticorrupción, que prioriza los derechos e intereses de nuestros clientes.

El informe continúa con un análisis sobre el contexto macroeconómico nacional e internacional y los resultados que demuestran un **Crecimiento**

Sostenible de la Compañía, a pesar de un entorno marcado por alzas inflacionarias y la reducción de la capacidad adquisitiva. Como ya se enunció, obtuvimos una utilidad neta sobresaliente, la cual se acompaña de un ROE de 15,5% y un ROA de 1,4%. Durante el año 2022 ampliamos nuestro portafolio de clientes, incrementamos nuestros activos en 9,02% y el patrimonio en cerca de 33.000 millones de pesos.

En cuanto a la **Gestión de Talento Humano**, logramos un fortalecimiento de nuestro equipo de trabajo, representado en 110 nuevas contrataciones. Por otro lado, encontramos una baja tasa de rotación de personal, la cual es cercana al 3%, lo que significa que hemos construido un entorno organizacional saludable y que ofrece proyecciones de carrera y planes de desarrollo. Igualmente fortalecimos nuestra cultura de Diversidad, Equidad e Inclusión a través del trabajo conjunto con el sello Equipares, que nos está orientando en la adopción de mejores prácticas que nos permitan cambios que favorezcan a nuestras colaboradoras.

Finalmente, ofrecemos información sobre nuestro **Impacto en el Entorno**, lo cual aúna esfuerzos de ecoeficiencia y de inclusión financiera de las poblaciones más vulnerables, esto es, una adecuada gestión de los riesgos ambientales y sociales más apremiantes. Durante la vigencia reportada logramos optimización en el uso de recursos y infraestructura y ofrecimos soluciones de crédito de calidad enfocadas principalmente en adultos mayores a través de nuestra cartera de libranza.

Este camino recorrido nos permite presentar con mucho entusiasmo este primer Informe de Sostenibilidad de BAN100. Este es un ejercicio de transparencia que sin duda fortalece nuestra cultura corporativa, y que nos permite construir un sector financiero más inclusivo.

Darío Gutiérrez
Presidente

1.2 Presentación del Informe

GRI 2-2
GRI 2-3



Como bien se expresaba en líneas anteriores, nuestro proceso de Gestión de la Sostenibilidad y el presente ejercicio de revelación de información se desarrolla sobre el Modelo de Sostenibilidad que definimos en el curso del año 2022. La información que acá se publica corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del mencionado año y a las actividades ejecutadas por Banco Credifinanciera. No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que en febrero de 2023 en Banco cambió su razón social a BAN100, se utilizará el nuevo nombre a lo largo del presente documento. El mencionado cambio se dio en el marco de una estrategia de renovación de marca a través de la cual nos modernizamos con el objetivo de ser una entidad más innovadora y sostenible.

El informe se elaboró con referencia a los Estándares GRI, por lo que la estructura se despliega sobre los Temas Materiales definidos para el Banco y que dan cuenta de nuestros impactos económicos, ambientales y sociales. Adicionalmente hacemos referencia a estándares SASB, lo que nos permite enfocar riesgos y oportunidades que son importantes para la sostenibilidad financiera y el desempeño operativo de nuestro negocio. Así las cosas, presentamos un informe en el que destaca la complementariedad de dos marcos de reporte distintos, para ofrecer un análisis más profundo de

nuestras actividades, a la vez que nos alineamos con mejores prácticas internacionales.

Los contenidos acá presentados se desarrollan en **cinco (5) secciones principales:**

- (i) En primer lugar se encuentra una caracterización del perfil operacional y de la estrategia de sostenibilidad del Banco.
- (ii) El capítulo dos corresponde a los asuntos de Buen Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos, Ética y Cumplimiento Normativo.
- (iii) De manera posterior presentamos un análisis del entorno económico que marcó el periodo de reporte y los principales resultados de la organización.
- (iv) La siguiente sección da cuenta de la gestión de talento humano como uno de los pilares fundamentales del Modelo de Sostenibilidad de Ban100.
- (v) En el capítulo final nos referimos al cuidado de nuestro entorno, abarcando acciones de ecoeficiencia y de inclusión financiera. Los invitamos a conocer las gestiones y actividades específicas que ejecutamos durante el año 2022.

1.3 Asociaciones, Reconocimientos y Logros Clave

GRI 2-28

Espacios de Participación

Conscientes de que las acciones colectivas maximizan los impactos de todas aquellas acciones que podamos promover en pro de un sistema financiero más accesible e incluyente, pertenecemos a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia – ASOBANCARIA. Este es el gremio más representativo del sector y adelanta programas para mantener la confianza del público en el mercado financiero, coadyuva en la modernización de los bienes y servicios que prestamos, y genera espacios de creación y actualización de conocimientos en torno a la naturaleza de nuestra actividad bancaria.

Aso
Ban
Caria

En el marco de nuestra participación gremial, celebramos la adhesión al



Este es un acuerdo voluntario suscrito entre el Gobierno Nacional y el sector financiero, que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible en el país y para preservar el medio ambiente a través de un uso sostenible de los recursos naturales. Con ocasión de este acuerdo nos comprometimos a adoptar tendencias globales de sostenibilidad, a acatar plenamente la regulación existente y a atender las demandas de nuestros diversos Grupos de Interés en punto a la sostenibilidad ambiental.

Bajo el actual protocolo y en nuestra calidad de agremiados, implementaremos en el mediano plazo acciones específicas para integrar a nuestra operación las líneas de trabajo en las cuales se despliega el mencionado acuerdo, esto es:



Promover prácticas ecoeficientes en la gestión de recursos naturales.



Implementar en nuestro sistema de riesgos análisis ambientales y sociales.



Fortalecer nuestros mecanismos de reporte en pro de robustecer una cultura institucional que se moviliza en torno a la sostenibilidad y la creación de valor a nuestros Grupos de Interés.

Adicionalmente hacemos parte de la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras – ASOMICORFINANZAS.



A través de esta organización de tipo gremial trabajamos por la promoción de la inclusión financiera y en el desarrollo de productos y servicios que aporten a la superación de la pobreza en el país. En este escenario fortalecemos nuestro relacionamiento con diversos Grupos de Interés y participamos en la definición de propuestas de política pública que fortalecen el otorgamiento de microcrédito a las poblaciones de menores ingresos. Así mismo, participamos en eventos en los cuales ahondamos en diversas áreas de interés como crédito, cobranza y gestión del riesgo.

Logros en Gestión Social

En adición a las afiliaciones previamente descritas, **resaltamos con orgullo el reconocimiento otorgado por la revista Británica Pan Finance, que en el año 2022 nos galardonó como Banco Innovador del Año en Inclusión Financiera**. Recibimos este premio como un reconocimiento al trabajo arduo que realizamos en pro de alcanzar nuestra visión como organización, la cual consiste en orientarnos hacia la colocación de crédito en los segmentos base de la población colombiana, y en hacer presencia en ciudades pequeñas y medianas.



Con esta visión claramente definida y que conecta con nuestros colaboradores, nos especializamos en brindar acceso a recursos de crédito formal a adultos mayores, mujeres, microempresarios y habitantes de ciudades intermedias y zonas rurales de Colombia, fomentando la inclusión financiera y la bancarización de segmentos de la población que son poco atendidas por otro perfil de entidades financieras.

La distinción del Banco se dio bajo los criterios de impacto, alcance, facilidades de acceso por parte de los clientes a los servicios financieros, incorporación de nuevas soluciones, crecimiento sostenido de la entidad bancaria y la singularidad de los productos y servicios.

Sin embargo, nuestros mayores logros en gestión social se reflejan en la composición de nuestra cartera de clientes, puesto que, al hacer una caracterización de sus perfiles socioeconómicos, de género y edad, encontramos que en efecto logramos alcanzar a los segmentos base de la población. Para 2022:

55%

de nuestra cartera, se otorgó a personas de la tercera edad (mayores de 60 años).



54%

de los recursos de microcrédito, fueron tomados por mujeres.



80%

de nuestros productos financieros fueron tomados por clientes de estratos 1, 2 y 3.



80%

de la cartera, se encuentra en ciudades pequeñas e intermedias diferentes a Bogotá.

Figura 1: Composición de la cartera de BAN100

Calificaciones Como Emisor

Finalmente es necesario destacar que contamos con el respaldo de unas calificaciones de riesgo positivas para los productos que ofrecemos, lo que retribuye la confianza depositada en el Banco por parte de nuestros consumidores financieros.

En primer lugar encontramos que Fitch Ratings ratificó la calificación de Emisor a Largo Plazo en AA- y la calificación de Corto Plazo en F1+, en la publicación de resultados que se dio a conocer el 24 de marzo de 2022. Esta calificación reconoce varios aspectos positivos de la Organización, dentro de los que destacan un perfil de riesgo controlado, la buena calidad de nuestra cartera, un fondeo estable y una capitalización suficiente.

Por otro lado, BRC Standard & Poor's ratificó nuestra calificación de Emisor de Largo Plazo en AA-(col), y la de Corto Plazo en BCR1+, decisión que fue comunicada el 5 de septiembre de 2022. En este caso se evaluaron aspectos como la consolidación de una masa crítica que permite generar una rentabilidad creciente y el desarrollo de una infraestructura tecnológica y operativa que respalda satisfactoriamente la operación del negocio.

Fitch Ratings

AA-

Emisor a Largo Plazo

F1+

Corto Plazo

BRC Ratings

A Company of S&P Global

AA-

Emisor a Largo Plazo

BCR1+

Corto Plazo

1.4 Perfil Operacional

GRI 2-1 / GRI 2-6

1.4.1. Presencia Geográfica y Mercados Servidos

BAN100 es un Banco Multiproducto orientado a ofrecer soluciones de crédito de primera calidad a los segmentos de menores ingresos de la población. Somos una sociedad comercial anónima, establecida como Institución Financiera, del tipo Establecimiento Bancario. Nos encontramos operando desde el 2011, año en el cual iniciamos operaciones como compañía de financiamiento. Nuestra sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, y contamos con presencia geográfica en siete ciudades adicionales.

Nuestra Oferta de Valor se despliega en cuatro líneas:

• Ser mas rápidos que nuestra competencia:



Ofrecemos a nuestros clientes un portafolio de productos de aprobación rápida y segura. Hemos logrado optimizar nuestros procesos internos para otorgar productos de libranza, microcrédito y consumo en menos de diez (10) minutos.

• Eficiencia:



Hacemos uso del ecosistema de pagos ya existente para facilitar a nuestros clientes los procesos de desembolso y recaudo. Para esto adelantamos convenios con otros bancos, corresponsales e intermediarios.



• Servicio Cercano:



Capacitamos a nuestros colaboradores para que ofrezcan un servicio personalizado.

• Cobertura



Contamos con fuerzas comerciales directas e indirectas en más de 890 municipios, llevando nuestros servicios a poblaciones desatendidas por la banca tradicional.

Nuestra Presencia Geográfica:

A través de nuestra red de oficinas comerciales servimos a más de 173.000 clientes activos durante el año 2022. Si bien contamos con presencia en las principales ciudades del país, nuestros mayores esfuerzos se concentran en ampliar operaciones hacia las ciudades pequeñas e intermedias. Durante el periodo al que se refiere el presente informe, contamos con:

- Catorce (14) oficinas comerciales de captación, las cuales están distribuidas en ocho (8) ciudades estratégicas.
- Más de 35.000 puntos de pago en asocio con corresponsales bancarios e instituciones financieras.
- Disponibilidad de canales digitales 24 horas al día y 7 días a la semana, para brindar soporte a nuestros clientes. Adicionalmente disponemos de perfiles corporativos en diversas redes sociales para ofrecer información sobre novedades y atender dudas e inquietudes.

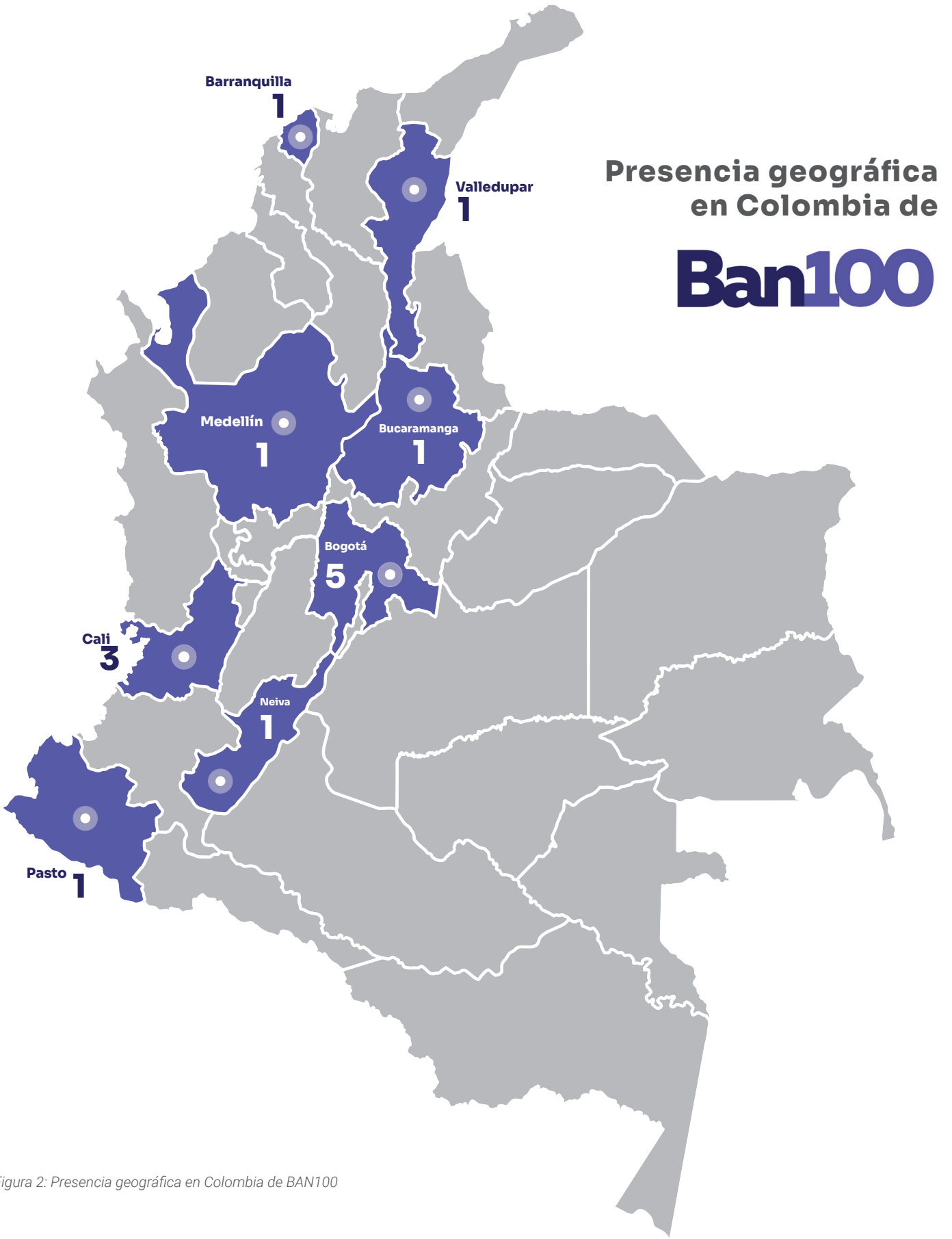


Figura 2: Presencia geográfica en Colombia de BAN100

Nuestra Cadena de Valor y Mercados Servidos:

Como parte de nuestro compromiso por crear valor para los sectores base de la población colombiana, BAN100 se ha propuesto transformar los servicios financieros tradicionales, haciendo más sencillo el acceso a los recursos de crédito y simplificando la obtención de productos de ahorro. Esto lo logramos a través del uso de herramientas digitales de vanguardia que permiten aprobaciones de productos en tiempo real; y adoptando dentro de nuestras propuestas las demandas que traen los cambios culturales, esto es, atendiendo en primer lugar a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

De manera específica, ofrecemos los siguientes productos:



• Certificado de Depósito a Término – CDT



Son instrumentos para realizar inversiones a corto, mediano o largo plazo. Ofrecemos tasas de interés competitivas y seguridad a nuestros clientes, puesto que contamos con una calificación BRC1 para certificados entre 90 y 360 días. Para facilitar la constitución, hemos desmaterializado los títulos a través de Deceval y ofrecemos la alternativa de que nuestros colaboradores se dirijan al lugar de residencia del cliente para la apertura del producto. Finalmente, es importante resaltar que los recursos están respaldados por el seguro de depósitos de Fogafín.

• Crédito de Libranza



Diseñamos alternativas personalizadas para los perfiles de pensionados, empleados públicos, docentes y miembros de la fuerza pública. Con esta línea de crédito permitimos la compra de cartera de otras entidades con mejores tasas de interés y financiamos múltiples proyectos de vida, ya que los recursos otorgados son de libre destinación.

• Crédito de Consumo



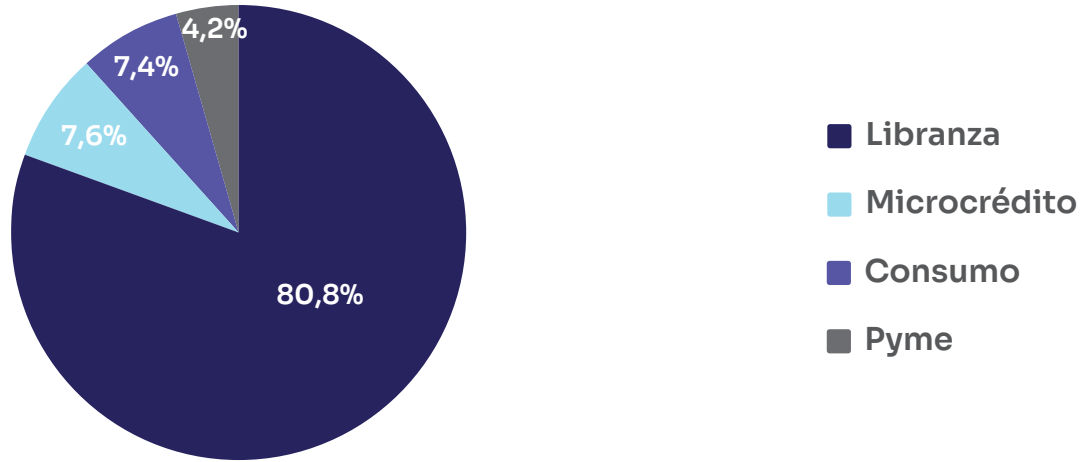
Financiamos las compras de nuestros clientes a través de una amplia red de comercios aliados. Ofrecemos recursos de uso inmediato. Y plazos flexibles de acuerdo con la capacidad de pago.

• Microcrédito



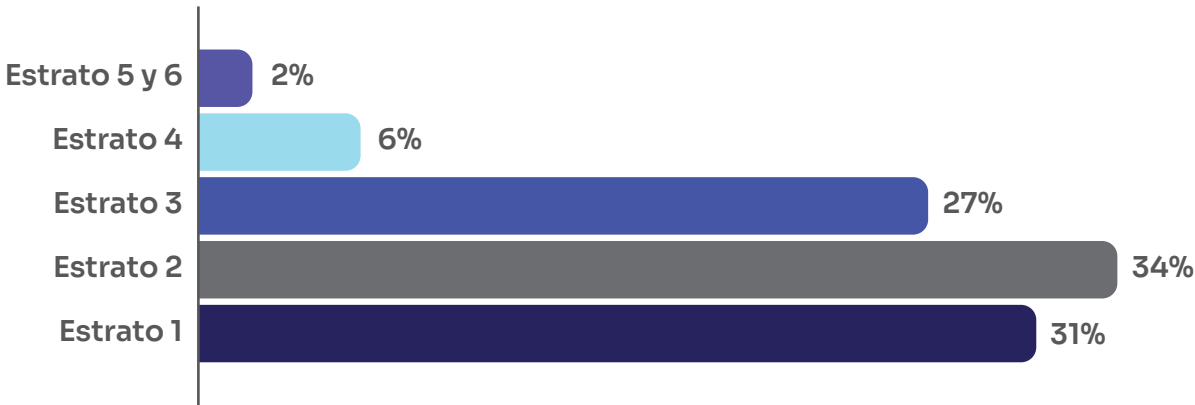
Contamos con una línea de crédito hecha a la medida de microempresarios y emprendedores que requieren financiación para atender sus necesidades de capital de trabajo, compra de activos fijos y de cartera.

Con todo, el producto con mayor relevancia dentro de nuestros saldos de cartera es el de libranza, el cual representa el 80,8% de la colocación total:



Gráfica 1: Saldo de Cartera por Producto a Diciembre de 2022.

Como lo hemos manifestado previamente, somos el Banco que abre las puertas al sistema financiero a la población de menores ingresos del país, por lo que más del 60% de nuestra cartera durante el 2022 se colocó en los estratos socioeconómicos 1 y 2:



Gráfica 2: Perfil de Clientes de Cartera por Nivel Socioeconómico Diciembre de 2022.

La consolidación de este portafolio de servicios y la apuesta que hacemos por los segmentos de la población para los cuales es más complejo el acceso a recursos de crédito, es fruto de más de once años de experiencia en el sector financiero. Esta trayectoria nos ha permitido a llegar al 77% de todos los municipios a nivel nacional, y nos impulsa a continuar trabajando por ampliar nuestra cobertura y llevar soluciones de crédito y ahorro a más personas.

1.4.2. Colaboradores

GRI 2-7

En BAN100 generamos más de

320 empleos directos durante el año 2022.

La mayoría de nuestra fuerza laboral está compuesta por mujeres calificadas, que nos permiten contribuir satisfactoriamente a los objetivos de participación equitativa y e inserción femenina en el ámbito productivo y empresarial.

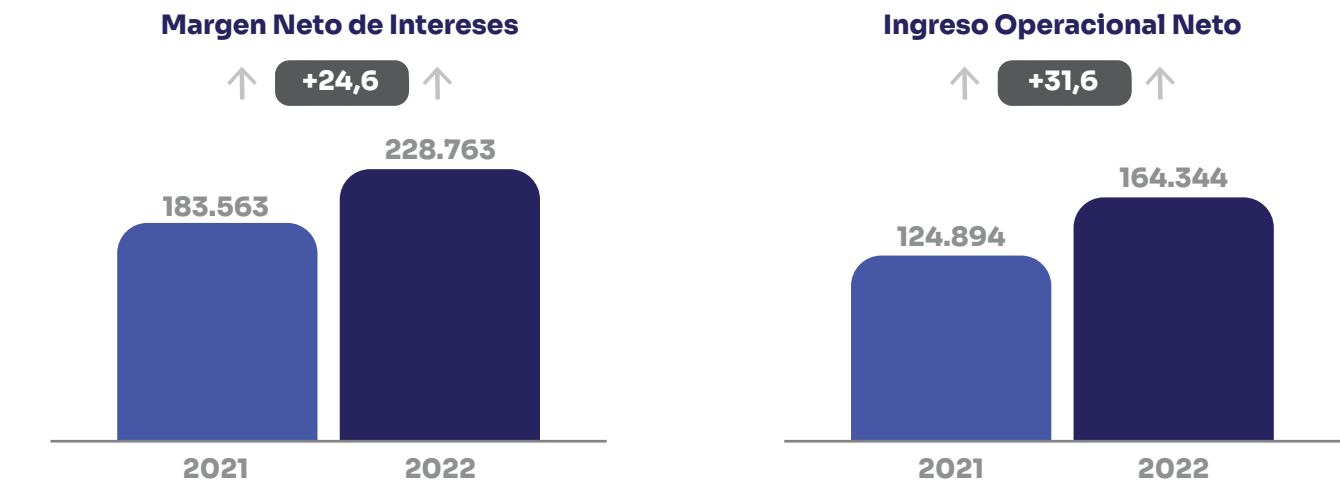
Para el Banco es importante ofrecer planes de carrera dentro de la organización, permitiendo a todos los colaboradores la oportunidad de migrar a roles con mayores responsabilidades, para que así desarrollen todo su potencial. Por esta razón hemos creado perfiles de cargo e implementamos procesos de formales de evaluación de desempeño. Esta conciencia sobre las posibilidades de crecimiento y la percepción de un mejor futuro dentro de la empresa se traduce en bajos niveles de rotación del personal, la cual promedia apenas en un 3%.

1.4.3. Resumen del Desempeño de Nuestra Organización

GRI 201-1

Valor Económico Directo Generado

El Ingreso Operacional Neto pasó de \$124.894 millones en 2021 a \$164.344 millones en 2022 y la Utilidad antes de Impuestos pasó de \$29.451 millones en 2021 a \$53.065 millones en 2022. Estos incrementos son el resultado de la reactivación de la dinámica comercial, el crecimiento de los volúmenes de cartera y el incremento en el promedio ponderado de las tasas efectivas de los Depósitos a Término Fijo – DTF.



Gráfica 3: Ingreso Operacional Neto 2022 (Cifras en Millones de Pesos)

DIRECTOS		
	Mujeres	Hombres
Región Caribe	9	6
Región Andina	184	121
Región Orinoquía	2	-
Total	195	127

Tabla 1: Colaboradores Directos Desglosados por Género y Región.

La Utilidad Neta del Ejercicio cerró en

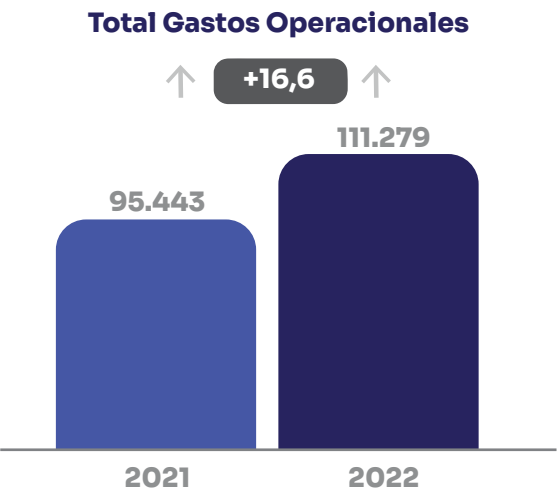
\$32.147 millones con un crecimiento del 80% con relación al año 2021.

Este resultado positivo se debe a la consolidación de nuestra estrategia comercial, la cual enfocamos en estabilizar los procesos que permiten el crecimiento de activos y la mitigación de la materialización de riesgos.

Por otro lado, el Margen Neto de Intereses creció en 24,6% pasando de 183.563 millones en 2021 a \$228.763 millones en 2022. Esto se explica en el incremento de las tasas de causación y colocación de la cartera de nuestra principal fuente de financiación, que son los Certificados de Depósito a Término Fijo – CDT. La estructura de tasa fija permitió el fortalecimiento de nuestro portafolio en el curso del año 2022.

Gastos Operacionales

Durante la vigencia reportada nuestros gastos de operación incrementaron en un 16.6%. Este incremento se explica principalmente en: (i) Incremento de salario mínimo legal y el Índice de Precios al Consumidor – IPC; (ii) Gastos asociados a la estabilización y mejoras de procesos comerciales y operativos; y (iii) Crecimiento de la dinámica comercial; y (iv) Regreso a la presencialidad.



Gráfica 4: Gastos Operacionales sin Costos de Adquisición 2022 (Cifras en Millones de Pesos)

1.5 Marco Estratégico

La estrategia de alto nivel de nuestra organización se desarrolla desde la misión y visión. Estos conceptos definen nuestra razón de ser y establecen una guía clara para la formulación de los objetivos estratégicos.

MISIÓN: Nuestra misión es generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de productos seleccionados e innovadores, apalancados en un modelo de atención personalizado y distintivo.

VISIÓN: Consolidarnos como un Banco Multiproducto, orientado a la colocación de créditos en los segmentos base de la población colombiana y continuar con una oferta de productos de ahorro e inversión en ciudades pequeñas y medianas de Colombia.

Para el año 2022 fijamos unos lineamientos estratégicos claros, centrados en aprovechar al máximo nuestro recurso humano, y en poner sus talentos a disposición de nuestros clientes. De manera específica nos propusimos:



• Abrirnos paso hacia la transformación en un banco digital. Esto significa trasladar a canales digitales ciertos servicios bancarios tradicionales, a los que normalmente se accede por medio de sucursales físicas. Con esto esperamos ampliar nuestra operación hacia nuevos municipios y llegar a un mayor volumen de clientes potenciales.



• Asegurar el bienestar de nuestra gente. Queremos contar con una fuerza laboral satisfecha, que sienta pasión por su trabajo y que desde los diversos roles que ejerzan siempre velen por agregar valor a los clientes de la organización, prestando el mejor servicio posible.



• Promover una cultura de servicio que asegure la satisfacción de nuestros clientes.



• Mantener la confianza de nuestros inversionistas. Desde hace dos años estamos formalmente constituidos como entidad bancaria, este es el resultado de más de una década de operación en la que hemos recorrido una senda positiva de crecimiento. Nuestro reto es llegar a más colombianos de la base socioeconómica de la población y fortalecer nuestro portafolio de servicios para continuar con una firme estabilidad financiera.

• Creación de valor. Como organización, esperamos generar el máximo beneficio posible, tanto a nuestros colaboradores, como a nuestros clientes.

Por otra parte, trazamos unos **Objetivos Operativos** para los productos de colocación, los cuales están enfocados en el producto de Libranza. De manera particular, nos enfocamos en hacer efectivo el recaudo de las primeras cuotas una vez surtido el periodo de gracia que usualmente otorgamos, esto es, una vez cumplido el tercer mes desde el desembolso de los recursos de crédito. Si bien la meta propuesta para el año 2022 fue de 97%, logramos un promedio ponderado del 98,5%.

Por otra parte, nos enfocamos en la desmaterialización de los Certificados de Depósito a Término Fijo – CDT, con lo cual se minimizan los riegos de fraude. Al emitirse títulos de manera electrónica, los clientes no corren con el riesgo de perder el certificado y pueden realizar transferencias libremente en el mercado secundario de valores. Es importante resaltar que esta forma de emisión garantiza la aplicación de mejores prácticas internacionales en la custodia de los valores. Durante la vigencia reportada logramos incrementar la proporción de títulos desmaterializados del 83% (reportado a diciembre de 2021), a 90% con cierre a diciembre de 2022.



Otra de nuestras apuestas operativas estratégicas fue la transmisión oportuna y con excelentes estándares de calidad de los reportes regulatorios a los que estamos obligados como entidad financiera. Esto implica velar por la eliminación de reprocesos que generen ineficiencias internas o eventos de incumplimiento ante los entes de control. Logramos incrementar el porcentaje de reportes oportunos de un 87% obtenido en 2021, a 97% durante el año 2022. Este porcentaje se mide sobre 12.236 reportes que se generaron durante la vigencia. Estos resultados se obtuvieron gracias al fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo de la organización, de la automatización de procesos y de la formalización de los procesos de elaboración, donde se delimitaron con mayor detalle los responsables y los tiempos de elaboración y de entrega oportunos.

Finalmente, y como se indicó en secciones precedentes, el año 2022 marcó un hito para BAN100 en materia de Gestión de la Sostenibilidad. La estrategia corporativa de esta vigencia acentuó la necesidad de formalizar un modelo que permita una mejor administración de los asuntos relevantes para nuestros diversos Grupos de Interés. Es así como buscamos el apoyo de una firma consultora experta en asuntos de sostenibilidad, la cual nos apoyó en la identificación y priorización de los asuntos materiales más relevantes para nuestra organización, de acuerdo con los estándares globales aplicables. Gracias a este proceso, definimos un norte claro que nos permite incluir la gestión social, económica, ambiental y de gobierno corporativo en la cultura y gestión estratégica del Banco.

1.6 Relacionamiento con los Grupos de Interés

GRI 2-29

En BAN100 promovemos una comunicación clara, transparente y responsable con nuestros diversos Grupos de Interés. Identificar sus necesidades y atender sus demandas es una prioridad para la Organización. Por este motivo, durante el año 2022 adelantamos un proceso de priorización en el relacionamiento, compuesto por un estudio de materialidad; seguido de la revisión exhaustiva de nuestras políticas internas, referentes locales y globales, matrices de riesgo y la normativa ASG aplicable.

Una vez identificados y priorizados los Grupos de Interés más relevantes, establecimos compromisos específicos con cada uno de ellos. Además, diseñamos una estrategia de relacionamiento para fortalecer nuestra colaboración y canales de comunicación bilaterales.

Destacamos especialmente que en nuestro análisis de materialidad integramos un proceso de diálogo, de acuerdo con las mejores prácticas definidas por el Global Reporting Initiative (GRI). Esta práctica nos ha brindado información valiosa para establecer prioridades y generar impactos positivos en todos

los actores involucrados en nuestra operación. A continuación, se ofrece información detallada para cada uno de los grupos priorizados.





ACCIONISTAS

Hemos definido y robustecido diversos canales de contacto que nos permiten tener una comunicación bidireccional con nuestros accionistas, a través de los cuales podemos conocer sus expectativas y necesidades. En primer lugar, es importante resaltar que en cumplimiento de la medida número cuatro (4) de las recomendaciones incorporadas en el “Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia” - Código País, hemos creado una página

web corporativa que brinda a nuestros accionistas la oportunidad de expresarse y compartir sus inquietudes. Específicamente, en la sección de Gobierno Corporativo e información financiera y no financiera de nuestro sitio web, hacemos pública la información relevante para la toma de decisiones informadas. Con esto, garantizamos los más altos estándares de transparencia en nuestra gestión corporativa.

Además, siguiendo el artículo 10.11 del mencionado código, utilizamos el correo electrónico como medio de comunicación electrónica para enviar los documentos e información relacionados con cada punto del orden del día de nuestras sesiones. Consideramos que este es un medio apropiado y suficiente, teniendo en cuenta el tamaño y la estructura accionarial de nuestra sociedad. A través de estos canales de comunicación, fomentamos una relación cercana y transparente, brindando a nuestros accionistas la posibilidad de participar activamente en nuestra operación y de compartir sus perspectivas.

Igualmente, contamos con mecanismos para evaluar de manera periódica el desempeño de nuestro relacionamiento con este Grupo de Interés. Comoquiera que nos encontramos en una situación de control ejercida por el socio mayoritario “Finanza Inversiones” (la cual será descrita con mayor detalle en la sección de Gobierno Corporativo), hemos definido una estructura de evaluación sencilla para medir las actividades de relacionamiento, que nos permite una comunicación estrecha y efectiva. Lo anterior, sin detrimento de las condiciones de equidad para nuestros socios minoritarios, a los cuales garantizamos el mismo trato de los socios mayoritarios.

Además, nuestros accionistas cuentan con la posibilidad de contratar auditorías externas que brindan una mayor confianza en la veracidad y calidad de nuestra información financiera. También cuentan con la facultad de convocar a sesiones

extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas, para discutir cualquier temática que les resulte de importancia. Estas acciones se enmarcan en el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo adoptado por nuestra Sociedad.

Mediante estas iniciativas y programas, buscamos asegurar que nuestros accionistas se sientan respaldados y que sus derechos sean protegidos. Valoramos su participación y nos esforzamos por mantener un ambiente de transparencia, equidad y buena gobernanza en todas nuestras interacciones.



ENTES REGULADORES

Con el objetivo de establecer una comunicación adecuada con los Entes de Control y principalmente con la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC como máximo ente supervisor del sistema financiero colombiano, desarrollamos una plataforma tecnológica denominada “Sistema de Registro de Información” – SIRI. A través de esta plataforma oficial, la SFC puede generar requerimientos y comunicaciones dirigidos a nuestra entidad, los cuales son resueltos oportunamente a través del mismo medio. Este canal nos permite proporcionar respuestas, aclaraciones y alcances, de acuerdo con las particularidades de cada requerimiento de información. El SIRI se convierte así en un canal fundamental que facilita una comunicación efectiva y transparente con los Entes Reguladores, asegurando una relación fluida y colaborativa en el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables.

Así mismo, en BAN100 evaluamos el desempeño de nuestro relacionamiento con los Entes Reguladores mediante indicadores de gestión. Estos indicadores nos permiten medir la prontitud u oportunidad de nuestras respuestas ante cualquier requerimiento de información. Además, contamos con un área de Cumplimiento Normativo adscrita a la Secretaría General, que tiene como función principal la de supervisar y atender los requerimientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta estructura nos asegura un seguimiento adecuado y una atención oportuna de dichas solicitudes, garantizando un cumplimiento normativo efectivo y una relación sólida con los Entes Reguladores.

La SFC ha reconocido nuestra oportuna gestión y disposición para cumplir con las solicitudes

y requerimientos que nos han sido planteados. Valoramos este reconocimiento como un testimonio de nuestro compromiso y diligencia en mantener una relación transparente y cumplir con las regulaciones establecidas.





CLIENTES

Contamos con múltiples alternativas y canales a través de los cuales nuestros clientes pueden expresar sus necesidades. Dentro de estos canales encontramos las sucursales y puntos comerciales, a través de los cuales se incorporan al Banco mediante la adquisición de productos en tiempo récord.

Además, disponemos de Líneas de Atención telefónica y virtual, así como de un servicio denominado “Contáctenos” por medio del cual recibimos y gestionamos Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Nuestra página web y redes sociales también están disponibles como canales de información general sobre productos y servicios. Por último, hemos dispuesto de unos canales de autogestión que permiten a los clientes acceder fácil y rápidamente a información sobre sus productos financieros.

Para medir el desempeño del relacionamiento con los clientes, utilizamos un indicador líder en la medición de los programas de experiencia de cliente denominado Net Promoter Score - NPS. Esta herramienta permite medir la satisfacción respecto

de los servicios prestados por el Banco, a través de una única pregunta que arroja resultados sobre el crecimiento de la compañía o de un producto en particular, y la percepción de los clientes en torno a si están dispuestos a recomendar o no la compañía a terceros.

Nuestro NPS extiende a los clientes una simple pregunta: “En una escala del 0 al 10, ¿Qué probabilidad hay de que recomiende nuestros productos y servicios a un amigo o colega?”. Los clientes pueden seleccionar una puntuación de 0 a 10, donde 0 indica que no lo recomendarían en absoluto y 10 indica una alta probabilidad de recomendación. Una vez recopiladas las respuestas de los clientes, se calcula el NPS restando el porcentaje de clientes promotores (que dieron una puntuación de 9 o 10) al porcentaje de clientes detractores (que dieron una puntuación de 0 a 6). El resultado es un número que puede ser positivo, negativo o neutro, lo que indica el nivel de satisfacción y lealtad de nuestros clientes. Para el periodo reportado, los resultados de esta medición y por tanto de la satisfacción de nuestros clientes son positivos, lo que se refleja en el crecimiento sostenido de nuestra Organización.



EMPLEADOS

Uno de los principales Grupos de Interés de BAN100 son los colaboradores que integran nuestra fuerza laboral, tanto aquellos vinculados directamente como los trabajadores en misión para la Compañía. Para establecer una conexión cercana con este grupo, implementamos diversas estrategias. Una de ellas es la medición del ambiente laboral, utilizando la metodología establecida por Great Place to Work. A través de esta medición, buscamos identificar los factores clave que afectan la experiencia laboral de nuestros colaboradores, con el objetivo de construir relaciones sólidas y de confianza.

Además, llevamos a cabo otras estrategias de acercamiento, como la designación de Business Partners que brindan apoyo a todas las áreas de la Compañía. En línea con lo anterior, realizamos grupos de enfoque periódicos y establecemos alianzas estratégicas para ofrecer servicios y beneficios que se ajusten a las expectativas reales de nuestros colaboradores.

Hemos incorporado una plataforma para mantenernos conectados y compartir nuestros resultados. En respuesta a una sugerencia elevada por nuestros empleados, creamos un espacio en donde se reúnen de manera periódica con la Alta Dirección. A través de estas reuniones, podemos compartir información relevante, revisar el estado de nuestros resultados, celebrar los logros alcanzados, discutir los próximos pasos y abordar los desafíos futuros que enfrentamos como organización.

Así mismo, organizamos espacios de celebración para ocasiones especiales. A lo largo del año 2022 celebramos fechas significativas como el día de amor y amistad, Halloween en compañía de los hijos de nuestros empleados, facilitamos un espacio familiar en torno a la celebración de la navidad y celebramos fin de año en todas nuestras regionales, entre otros eventos memorables. Cada uno de estos eventos especiales es una oportunidad para expresar nuestro agradecimiento por su dedicación y compromiso.

También somos conscientes de la importancia de promover el cuidado del bienestar físico y emocional, y por ello nos esforzamos en ofrecer experiencias de esparcimiento como torneos de bolos, ferias para la adquisición de vivienda y de planes turísticos. Igualmente organizamos una “Semana de la Salud”, en el marco de la cual esperamos que se identifiquen factores de riesgo y se promuevan conductas saludables para alcanzar mayor calidad de vida.

Finalmente, contamos con un programa de “Voluntariado Corporativo”, por medio del cual invitamos a nuestros colaboradores a participar en la solución de diversas causas sociales, a través de la donación de tiempo o recursos a iniciativas que estén en línea con nuestro propósito corporativo.





PROVEEDORES



En el marco de la mejora continua de nuestro Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, hemos ahondado en la identificación y evaluación de riesgos, lo cual se extiende a la mitigación de riesgos asociados con errores de contratación o eventuales litigios con proveedores. Así las cosas, implementamos mejoras metodológicas para reducir la subjetividad en la cuantificación de riesgos, y enfatizamos la importancia de adelantar procesos de evaluación objetivos y precisos.

Además, hemos dado un énfasis especial a la gestión de riesgos relacionados con nuestros proveedores críticos, ya que reconocemos su papel fundamental en la prestación adecuada y oportuna de servicios a nuestro Banco. Adicionalmente, nuestro Comité de Auditoría ha revisado diferentes procesos de control y vigilancia para mejorar la gestión con proveedores críticos.

1.7 Análisis de Materialidad

Durante el segundo semestre del 2022 se llevó a cabo la estructuración de nuestro Modelo de Sostenibilidad. Este proceso estuvo acompañado por el equipo consultor de Compartamos con Colombia, quien, a través de su metodología de sostenibilidad, identificó las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, seleccionó los asuntos materiales más relevantes en el marco de índices y estándares globales en sostenibilidad para la gestión social, económica, ambiental y de gobierno corporativo de la entidad, y finalmente propuso un modelo compuesto por frentes, pilares y asuntos materiales.

En el proceso para estructurar la materialidad se ejecutaron tres pasos fundamentales, los cuales se introdujeron en el proceso según la metodología desarrollada por Compartamos con Colombia.



1.7.1. Temas Relevantes

GRI 3-1 / GRI 3-2

Con el fin de obtener un listado con los posibles temas que deben componer el Modelo de Sostenibilidad, se realizó una investigación sobre los índices y estándares globales en sostenibilidad referentes en el sector, que así mismo se articularan con el marco normativo y regulatorio del sector financiero. Así,



• En lo **Económico**: Consecuencias económicas indirectas, privacidad del cliente, líneas, productos y servicios sostenibles, estrategia del negocio, monitoreo de proyectos, innovación de productos y procesos, inversión en I&D, acceso y asequibilidad, desarrollo y acceso tecnológico.



• En lo **Social**: Empleo, relaciones trabajador – empresa, comunidades locales, evaluación social y ambiental de los proveedores, salud y seguridad en el trabajo, formación y enseñanza, inversión social, innovación social, desarrollo humano, compromiso de

Compartamos con Colombia revisó, entre otros, los estándares GRI, ROBECOSAM, FTSE4 SASB, ISO 26000, TCFD y DJSI.

A partir del ejercicio de identificación de asuntos, se priorizaron los siguientes temas:



los empleados, diversidad e inclusión, responsabilidad con el consumidor.

• En lo **Ambiental**: Cumplimiento ambiental, innovación ambiental, gestión de la energía, emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero).



• En la **Gobernanza**: Gestión de gobierno corporativo, compensación para ejecutivos, responsabilidades y comités, eficacia de la Junta Directiva, estructura de la Junta Directiva, ética de negocio, gestión de entorno legal y regulatorio, gestión de riesgos de incidentes críticos, gestión de riesgos sistémicos, gestión de riesgos.

1.7.2. Materialidad

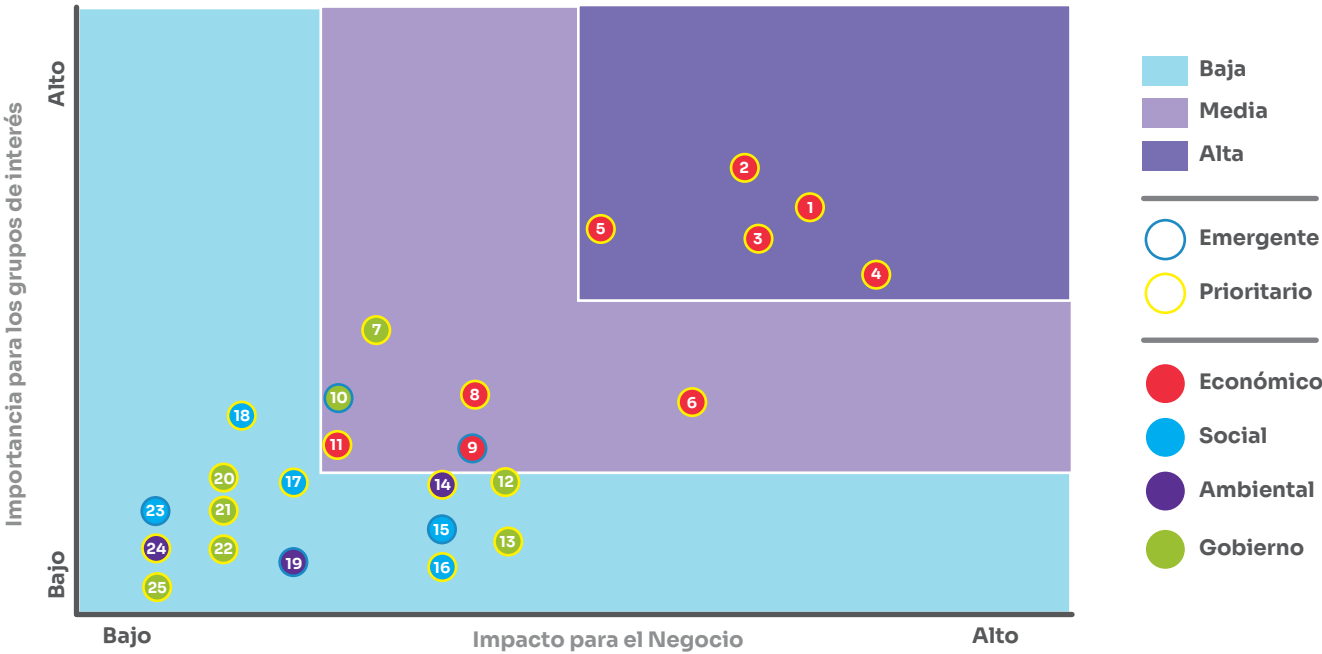
Una vez culminada la selección preliminar de asuntos relevantes en sostenibilidad para cada dimensión, se procedió a desarrollar la priorización de asuntos materiales que debemos gestionar desde BAN100. Para el desarrollo del ejercicio fue fundamental la evaluación en dos ejes de priorización: (i) Impacto en el Negocio; e (ii) Impacto para los Grupos de Interés. En el ejercicio, se evaluaron las necesidades y expectativas del Equipo Enlace, los colaboradores, se tomaron opiniones externas en relación con los proveedores, clientes, accionistas e inversionistas y se tuvieron en cuenta los criterios particulares de Compartamos con Colombia.

Así mismo, dentro del impacto para el negocio se analizaron los elementos estratégicos que

componen nuestra oferta de valor, las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad, las menciones relacionadas en prácticas y referentes líderes en el sector y, por último, se consideraron los comentarios del equipo consultor de Compartamos con Colombia.

El resultado de la priorización de asuntos relevantes generado mediante la evaluación de la importancia para los grupos de interés y el impacto para el negocio llevó al equipo consultor a estructurar la matriz correspondiente a nuestra materialidad, en la cual se categorizan los asuntos en un nivel bajo, medio y alto, se identifican los asuntos prioritarios y emergentes y se agrupan por colores, los asuntos correspondientes a cada dimensión de sostenibilidad.

Materialidad BAN100 – Asuntos con Prioridad Alta y Media



Asuntos prioritarios

- 1. Innovación de productos y procesos
- 2. Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
- 3. Educación financiera
- 4. Retención y atracción del talento
- 5. Modelo de negocio sostenible
- 6. Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta
- 7. Ética de negocios
- 8. Desarrollo y acceso tecnológico
- 10. Gestión del gobierno corporativo
- 11. Desarrollo socioeconómico de los clientes
- 12. Eficacia de la junta

- 13. Gestión de riesgos
- 15. Relaciones trabajador – empresa
- 16. Seguridad de la información
- 17. Formación y enseñanza
- 18. Diversidad e inclusión
- 20. Gestión del entorno legal y regulatorio
- 21. Gestión de riesgos sistémicos
- 22. Gestión de riesgos de incidentes críticos
- 24. Salud y seguridad en el trabajo
- 25. Monitoreo de proyectos ASG*

Asuntos Emergentes

- 9. Líneas, productos y servicios ASG
- 14. Innovación ambiental
- 19. Ecoeficiencia
- 23. Gestión de la huella de carbono

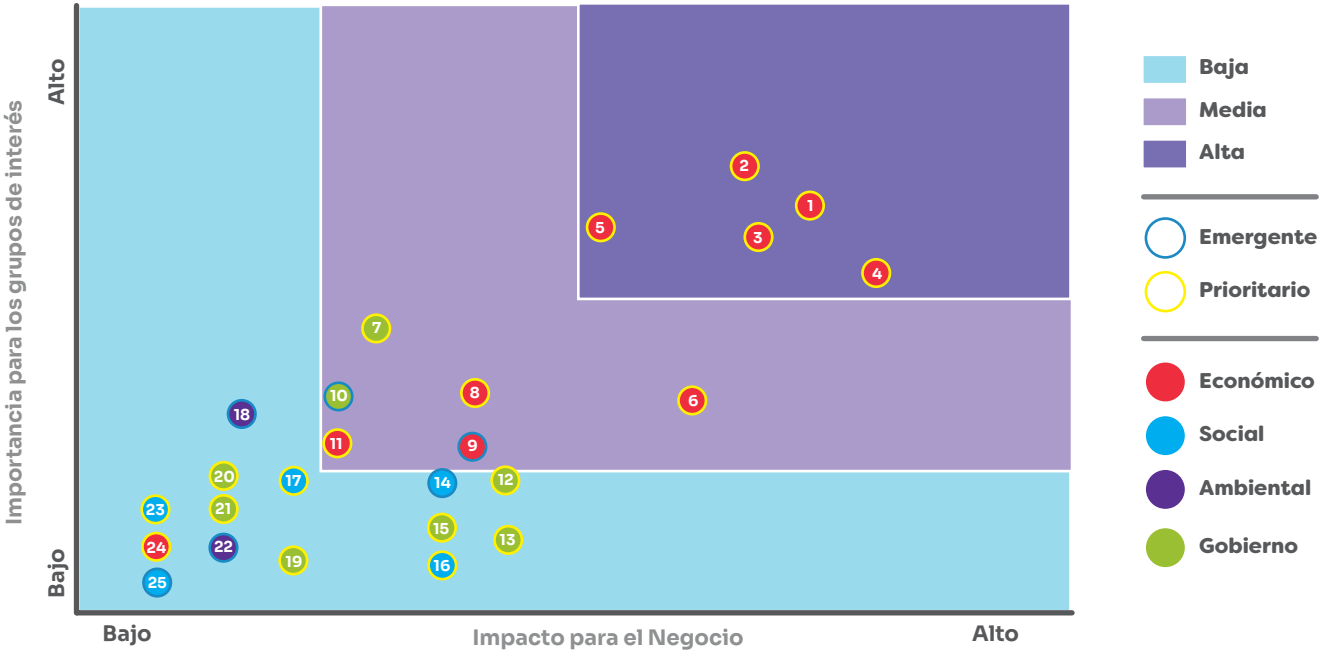
Figura 4: Asuntos relevantes del análisis de materialidad de BAN100.

En el proceso de inclusión del concepto de materialidad, se introdujo un nuevo concepto denominado “Doble Materialidad”, que significa que la entidad reporta la afectación de los temas positivos y negativos relacionados con asuntos sociales y ambientales y climáticos en la situación financiera de la entidad y así mismo, el impacto de la actividad de la compañía en las personas y el planeta. En este sentido la doble materialidad se entiende como la suma de la materialidad que contempla la sostenibilidad desde el punto de vista financiero y desde una perspectiva de impacto sobre las personas o el medio ambiente en el corto, mediano y largo plazo.

Para realizar el análisis de doble materialidad se surtió el siguiente proceso:

1. Análisis de materialidad preliminar presentado en el 2022.
2. Normas y estándares de reporte asociados con el marco normativo relacionado con la doble materialidad: The EBA Roadmap on Sustainable Finance y la Circular 031 de la Superintendencia Financiera.
3. Priorización de los estándares de reporte relevante para el ejercicio: SASB, TCFD, Dow Jones Sustainability Index, GRI, entre otros.

Como resultado del análisis de doble materialidad, se identificaron los siguientes asuntos como más relevantes para la entidad:



Asuntos prioritarios

- 1. Innovación de productos y procesos
- 2. Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
- 3. Educación financiera
- 4. Retención y atracción del talento
- 5. Modelo de negocio sostenible
- 6. Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta
- 7. Ética de negocios
- 8. Desarrollo y acceso tecnológico
- 10. Gestión del gobierno corporativo
- 11. Desarrollo socioeconómico de los clientes
- 12. Eficacia de la junta

- 13. Gestión de riesgos
- 15. Relaciones trabajador – empresa
- 16. Seguridad de la información
- 17. Formación y enseñanza
- 18. Diversidad e inclusión
- 20. Gestión del entorno legal y regulatorio
- 21. Gestión de riesgos sistémicos
- 22. Gestión de riesgos de incidentes críticos
- 24. Salud y seguridad en el trabajo
- 25. Monitoreo de proyectos ASG*

Asuntos Emergentes

- 9. Líneas, productos y servicios ASG
- 14. Innovación ambiental
- 19. Ecoeficiencia
- 23. Gestión de la huella de carbono

Figura 5: Asuntos relevantes del análisis de doble materialidad de BAN100.

1.8 Modelo de Sostenibilidad BAN100



A partir del análisis de materialidad desarrollado en conjunto con el equipo consultor de Compartamos con Colombia, al cierre del 2022 construimos el Modelo de Sostenibilidad de nuestro Banco. Este modelo traza nuestro compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental del país, buscando generar un impacto positivo conjunto a través de la promoción del crecimiento sostenible. Nuestro modelo de sostenibilidad se encuentra compuesto por cuatro frentes estratégicos y doce pilares, como se observa en la siguiente gráfica:

Compromiso corporativo

- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos: ASG y cambio climático
- Ética y transparencia
- Privacidad y Ciberseguridad

Impacto en nuestro entorno

- Educación financiera y desarrollo socioeconómico
- Ecoeficiencia y huella de carbono



Negocio sostenible

- Experiencia del cliente
- Inclusión financiera
- Innovación y transformación digital
- Crecimiento sostenible del negocio

Desarrollo del talento

- Diversidad, equidad e inclusión
- Desarrollo humano y bienestar

Gráfica 5: Modelo de Sostenibilidad de BAN100

A su vez, cada uno de los pilares se encuentran compuestos por los asuntos materiales priorizados dentro del análisis de materialidad descrito, los cuales se relacionan en la siguiente tabla:

Relación de asuntos materiales por pilar estratégico		
Frente	Pilar	Asuntos materiales
Compromiso Corporativo	Gobierno corporativo	• Eficacia de la junta • Gestión del gobierno corporativo
	Gestión de riesgos	• Gestión de riesgos de incidentes críticos • Gestión de riesgos sistémicos • Gestión de riesgos
	Ética y Transparencia	• Gestión del entorno legal y regulatorio • Ética del negocio
	Privacidad y Ciberseguridad	• Seguridad de la información
Negocio sostenible	Experiencia del cliente	• Prácticas de venta responsable • Experiencia y cercanía con el cliente
	Inclusión financiera	• Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
	Innovación y transformación digital	• Innovación de productos y procesos • Desarrollo y acceso tecnológico
	Crecimiento sostenible del negocio	• Modelo de negocio sostenible • Líneas, productos y servicios ASG • Monitoreo de proyectos ASG
Impulso del Talento	Desarrollo humano y bienestar	• Relaciones trabajador – empresa • Retención y atracción del talento • Formación y enseñanza
	Diversidad, equidad e inclusión	• Diversidad e inclusión

Impacto en nuestro entorno	Educación financiera y desarrollo socioeconómico	• Educación financiera • Desarrollo socioeconómico de los clientes
	Ecoeficiencia y huella de carbono	• Innovación ambiental • Ecoeficiencia • Gestión de la huella de carbono

Tabla 2: Asuntos materiales incluidos en frentes y pilares estratégicos.

Cada uno de los asuntos materiales señalados agrupan iniciativas, actividades, procesos, programas y proyectos encaminados a consolidar nuestra estrategia de sostenibilidad, tanto a nivel interno como a nivel externo. Con ello, en BAN100 nos identificamos con un modelo de negocio comprometido con el desarrollo sostenible, siendo la puerta de acceso al sistema financiero formal para poblaciones subatendidas por la banca tradicional.

1.8.1. Proceso de Consolidación de la Estrategia

GRI 3-1

La edificación de nuestro Modelo de Sostenibilidad se surtió a través de un proceso compuesto por ocho etapas. En primer lugar, se realizó un ejercicio de revisión de documentos estratégicos, organizacionales, operativos y de gobierno corporativo que permitiera identificar iniciativas y prácticas relacionadas con la sostenibilidad al interior del BAN100, para avanzar en la identificación preliminar de los asuntos relevantes para el banco en torno a la sostenibilidad. En segundo lugar, se revisaron índices y estándares internacionales, para identificar buenas prácticas en la consolidación de las estrategias de sostenibilidad. En un tercer momento se analizó el papel futuro de los indicadores de medición y reporte.

El cuarto paso consistió en un proceso profuso de entrevistas con grupos de interés, especialmente enfocadas en el equipo interno de nuestro Banco, para profundizar en aquellas iniciativas que desde nuestra operación estaban liderando la generación de impacto social y ambiental. Con ello, nos adentramos en las tres etapas finales del proceso de construcción de nuestra estrategia de sostenibilidad, comenzando por la consolidación y priorización de los asuntos materiales previamente expuestos, en sintonía con los hallazgos relacionados tanto en las entrevistas como en la revisión documental. Este ejercicio de priorización derivó en el siguiente paso, en donde agrupamos los asuntos materiales en virtud de su alcance y de la naturaleza de iniciativas que cobijaban dentro de pilares estratégicos, que nos

permitieran, a su vez, ser agrupados dentro de frentes que engranan nuestra estrategia de sostenibilidad. De esta manera, definimos cada componente de nuestra estrategia de sostenibilidad la cual nos compromete con la creación de valor en nuestros grupos de interés con un modelo cercano e inclusivo. Esta estrategia, finalmente, fue revisada y validada con el Comité Directivo del Banco.





02

Compromiso Corporativo





En BAN100 contamos con un sistema sólido de Gobierno Corporativo que garantiza

la gestión ética y transparente de todos nuestros colaboradores.

Continuamos reforzando nuestros planes de gestión corporativa de riesgos, **para hacer frente a las contingencias macroeconómicas y de industria.**



La cultura corporativa de BAN100 se basa en la fortaleza ética de nuestros colaboradores, **buscando el bienestar financiero y social de nuestros clientes.**



Definimos e implementamos una política anticorrupción que **se integra al sistema de control interno de la organización.**

2.1 Estructura de Gobierno Corporativo

En BAN100 contamos con un sistema sólido de Gobierno Corporativo que garantiza la gestión ética y transparente de todos nuestros colaboradores, produce confianza en los mercados y en nuestros clientes; y nos permite materializar el modelo de sostenibilidad que trazamos como estrategia, a través de un adecuado relacionamiento con los Grupos de Interés priorizados. Este sistema está compuesto por una serie de normas, reglamentos, códigos y manuales, que asegura un grado óptimo de cumplimiento normativo, así como la adecuada administración de los riesgos financieros y no financieros a los que estamos expuestos.

Nuestro modelo de Gobierno Corporativo está en constante evolución gracias a la implementación de las recomendaciones impartidas por el nuevo “Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia”, también conocido como Código País de la Superintendencia Financiera de Colombia. Con periodicidad anual presentamos una relación de las mejores prácticas corporativas implementadas, con

el objetivo de consolidar un modelo de administración moderno, transparente y eficiente.

El presente subcapítulo revelará información relacionada con:

- (i) Estructura Accionaria del BAN100.
- (ii) Descripción de los Órganos de Gobierno y sus respectivas funciones.
- (iii) Estructura Organizacional.



2.1.1. Estructura Accionaria de BAN100

El capital suscrito del BAN100 es de \$92.255.611.305, representado en 177.938.801 acciones, cada una con un valor nominal de \$518,47. La totalidad de las acciones son ordinarias, lo que significa que el Banco no ha emitido acciones de tipo preferencial. Igualmente es importante resaltar que la totalidad del capital suscrito está pagado.

Para la vigencia reportada, BAN100 cuenta una situación de control ejercida por un conjunto de firmas mayoritarias agrupadas bajo la razón social Finanza Inversiones SAS, que suman el 94,5% de la composición accionaria, mientras que el 5,5% restante corresponde a accionistas minoritarios. Esta situación de control se encuentra debidamente registrada ante la Cámara de Comercio de Bogotá desde el mes de enero de 2020.

BAN100 S.A / 900.200.960-9			
NOMBRE	NIT	ACCIONES	PARTICIPACIÓN
FINANZA INVERSIONES S.A.S	900.454.277-6	168.152.187	94,50%
INVERSIONES Y CONSULTORÍA TRIBUTARIA S.A.S	901.289.064-0	6.226.740	3,50%
DIRECCIONES DE NEGOCIOS S.A.S	901.289.078-3	1.779.384	1,00%
ASESORÍAS FINANCIERAS Y CORPORATIVAS	901.289.177-4	1.779384	1,00%
ASISTENCIAS DE COMERCIO S.A.S.	901.289.077-6	1.106	0,00%
		177.938.801	100%

Tabla 3: Composición Accionaria BAN100 2022.

Por otro lado, Finanza Inversiones S.A.S está compuesta por tres firmas, dentro de las que se encuentra el socio fundador Crediholding, y dos fondos de capital privado internacionales:

Finanza Inversiones		94.5%	Minoritarios	5.5%
	Crediholding	63.06%	Socio fundador con más de 13 años de trayectoria en el negocio de intermediación en Colombia. Aporta experiencia y conocimiento en el sector.	
	ACON	30.39%	Fondo de capital privado internacional enfocado en inversiones en América Latina. Administra activos por USD 5,300 MM.	
	Gramercy	6.55%	Fondo de capital privado internacional enfocado en mercados emergentes y América Latina. Administra activos por USD 5,800 MM.	

A pesar de la situación de control revelada, el Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que incorpora mecanismos eficaces para asegurar el goce de los derechos de los accionistas minoritarios, quienes integran la Asamblea General con independencia de su porcentaje de participación.

2.1.2. Descripción de los Órganos de Gobierno y sus Respectivas Funciones

GRI 2-9 / GRI 2-10 / GRI 2-12

La estructura de administración del Banco se encuentra compuesta por varias instancias; incluida la **Asamblea General de Accionistas**, la Junta Directiva, los Comités de apoyo a la Junta Directiva y el Presidente. Cada uno de los anteriores cuenta con funciones y competencias claramente delimitadas, lo que permite eficiencia en la toma de decisiones y creación de valor para nuestros clientes.

La Asamblea General de Accionistas se encarga de manera exclusiva e indelegable de adoptar las reformas a los Estatutos Sociales, estudiar y aprobar los balances de fin de ejercicio, así como de disponer de las utilidades sociales que se generen en estos periodos. También elige y remueve libremente a los integrantes de la Junta Directiva, a quienes, además, les fija una política general de remuneración. Adicionalmente, cuenta con una competencia residual general sobre todas

las funciones que no estén asignadas a los demás órganos de administración del Banco.

Durante el año 2022, nuestra Asamblea General sesionó en cuatro oportunidades (una sesión ordinaria y tres extraordinarias), deliberando principalmente sobre los siguientes aspectos:

- Aprobó los Estados Financieros separados y consolidados correspondientes al ejercicio anual 2021 con sus respectivas notas, los cuales fueron debidamente auditados por el Revisor Fiscal.
- Aprobó el Informe de Gestión y demás informes de los administradores sometidos a su consideración.
- Aprobó el Proyecto de Distribución de Utilidades.
- Aprobó la propuesta de Remuneración de la Junta Directiva.

Por su parte, la **Junta Directiva** es el órgano encargado de formular las políticas generales, planes y programas a desarrollar para salvaguardar los intereses del Banco y de sus consumidores financieros. En este sentido, debe realizar un seguimiento constante a la ejecución de los planes y metas definidas, y adoptar las medidas correctivas o ajustes que estime necesarios.

Actualmente la Junta Directiva se encuentra conformada por cinco Miembros Principales, cada uno de los cuales cuenta a su vez con un Suplente Personal; quienes son elegidos por la Asamblea General de Accionistas por el sistema de Cociente Electoral para periodos de un (1) año. Dichos miembros pueden ser reelegidos indefinidamente y removidos libremente en cualquier momento. Para el periodo reportado, la Junta Directiva se integró de la siguiente manera:

NOMBRE	CALIDAD	NOMBRE	CALIDAD
Alberto Hernández Agüero	Principal	Santiago Pieschacón	Suplente
Javier Ledesma	Principal	Gustavo H. Vega	Suplente
David Seinjet Neirus	Principal	Tomás Serantes	Suplente
Edgar Elías Muñoz Jassir	Principal	Stephanie Dager	Suplente
Darío Gutiérrez	Principal	Juan Felipe Roldán	Suplente

Tabla 4: Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva BAN100 2022.

Todos los miembros de nuestra Junta Directiva cuentan con perfiles profesionales relevantes para el ejercicio de actividades en el sector financiero, y con estudios superiores en diversas especialidades como Legislación Financiera, Alta Gerencia, Mercado de Capitales, Administración de Empresas, entre otras.

Dentro de las principales funciones de este órgano de administración, se encuentran las de: (i) Velar por la implementación de las actuaciones acordadas con ocasión de cualquier recomendación derivada de informes de Auditoría. (ii) Definir los criterios para calificar con carácter de confidencialidad la información del Banco. (iii) Actuar como enlace entre el Banco y sus accionistas, creando canales adecuados para suministrar información veraz y oportuna sobre el desempeño de la entidad. (iv) Aprobar el presupuesto del Banco. (v) Autorizar al Presidente del Banco para que celebre toda clase de actos o contratos cuya cuantía exceda del equivalente en moneda legal colombiana a un millón de dólares americanos (US \$1.000.000). (vi) Aprobar los actos, cualquiera sea su cuantía o naturaleza, en los cuales sean parte los Accionistas, Administradores, Colaboradores o Empleados del Banco. (vii) Velar por los activos,

los derechos, la liquidez y solvencia de la entidad, obrando bajo los principios de diligencia, lealtad y reserva.

Es importante resaltar que la Junta Directiva cuenta con tres (3) Comités de Apoyo permanentes, que permiten una mayor efectividad en la gestión, al abordar con rigor las siguientes temáticas:

- **Comité de Auditoría.** Asiste a la junta en sus funciones de control interno y propende por una mayor eficiencia y confiabilidad en los registros y la protección de los recursos del Banco.
- **Comité de Riesgos.** Imparte lineamientos sobre la administración de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operacional, para que los mismos sean gestionados de acuerdo con el perfil de riesgos del Banco.
- **Comité de Gobierno Corporativo.** Es un órgano de apoyo a la gestión que brinda asesoría en relación con las funciones de proposición y supervisión de las medidas de Gobierno Corporativo implementadas. En este sentido, apoya actividades como nombramientos, remuneraciones y sucesiones de los administradores de la entidad.

GRI 2-11

Igualmente debemos resaltar que la **Presidencia** y la **Secretaría General** también cumplen con funciones de administración. En primer lugar, llevan a cabo la representación legal principal y suplente (respectivamente), calidad en virtud de la cual ejecutan todos los actos y contratos necesarios para el adecuado desarrollo de nuestro objeto social. En esta función, garantizan los intereses de nuestros accionistas, y propenden por el mayor bienestar de nuestros consumidores financieros.

El Presidente del Banco está subordinado a las directrices directamente impartidas por la Junta Directiva, la cual se reserva su libre nombramiento y remoción. Como autoridad administrativa de la entidad debe impartir las instrucciones necesarias para la buena marcha del Banco y vigilar su funcionamiento general. Así mismo se le reserva la función de hacer seguimiento a los grupos internos y comités de gestión, dentro de los cuales se incluyen: Grupo de Gestión de Operaciones, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión de Compra de Cartera, Grupo de Gestión de Mora para la cartera de Microcrédito, Grupo de Gestión Jurídico, Grupo de Gestión de Nombramientos, Comité de Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, y el Comité de Políticas de Crédito y Productos.

El Secretario General por su parte, se encuentra subordinado a las directrices otorgadas por el Presidente, es igualmente nombrado por la Junta Directiva y cuenta con funciones autónomas como elaborar, suscribir y custodiar los Libros de Actas y el Libro de Registro de Accionistas; así como reemplazar al Presidente en sus faltas temporales y absolutas, en virtud de lo cual podrá ejercer eventualmente la representación legal del Banco.

Finalmente, es necesario destacar que BAN100 cuenta con un proceso formal para poner en conocimiento, administrar y resolver los eventos de potencial Conflicto de Interés (directos e indirectos), que puedan afectar a los miembros

de la Junta Directiva o a cualquiera de los demás administradores. Para esto, contamos con dos categorías de potenciales conflictos, siendo esporádicos o permanentes. En el evento de presentarse un conflicto permanente que afecte la operación del Banco, se constituye una causal de renuncia obligatoria del afectado, garantizando como bien superior la transparencia en nuestras actuaciones y la protección de nuestros consumidores financieros.



2.1.3. Estructura Organizacional

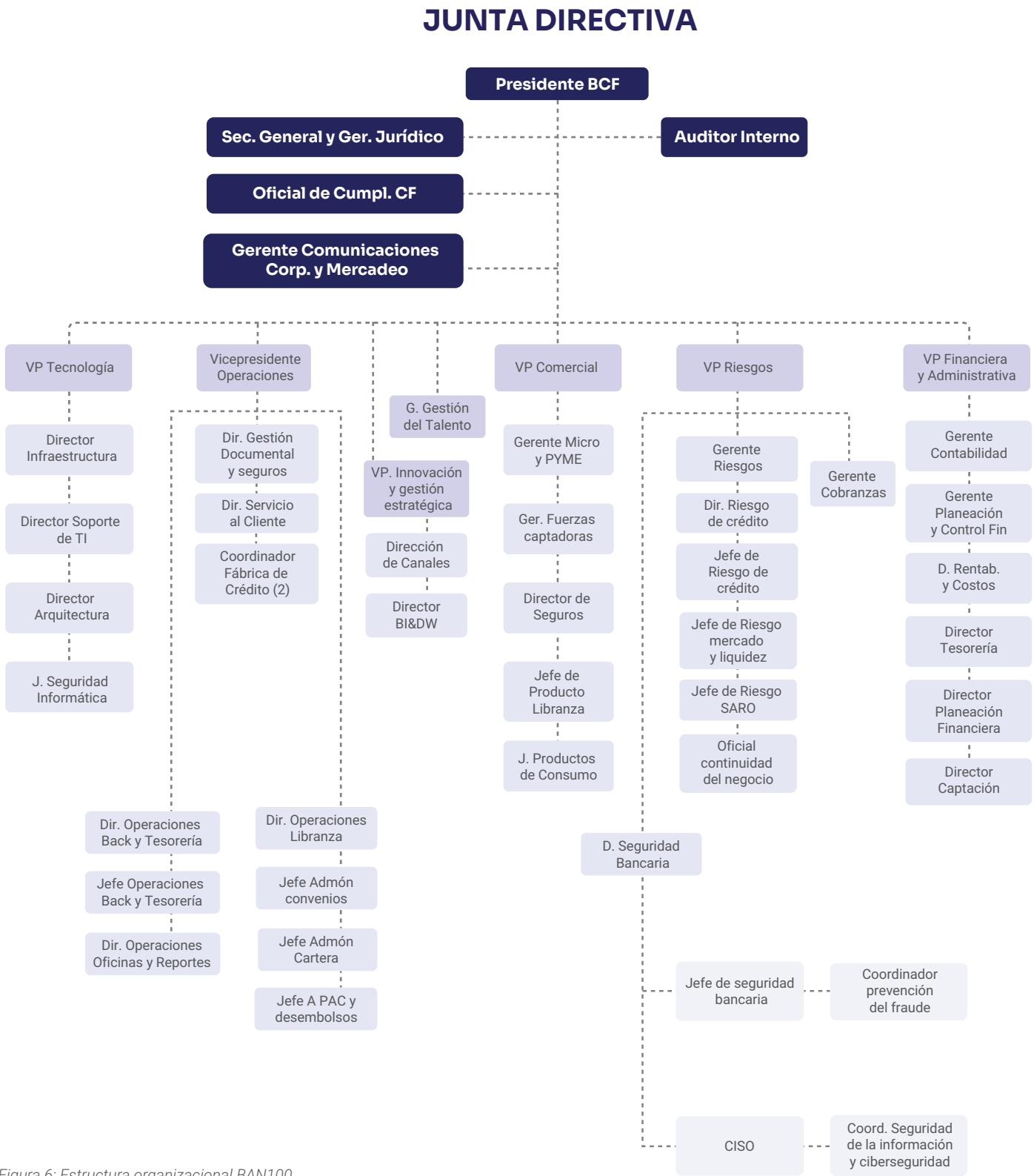


Figura 6: Estructura organizacional BAN100.

GRI 2-9

Como se evidencia en el organigrama general, BAN100 cuenta con cinco vicepresidencias que apoyan a la Alta Dirección en la formulación de planes y programas, para el cumplimiento de las funciones misionales y/o de apoyo en ellas delegadas. De. Manera sucinta, cumplen con las siguientes funciones:



Vicepresidencia de Tecnología. Su propósito es el de generar valor a los procesos internos de la organización, a través del desarrollo interno de software, o la tercerización de procesos que permitan mayores eficiencias. Durante el año 2022 implementaron múltiples iniciativas, dentro de las que destacan la automatización y retransmisión de los reportes regulatorios, la implementación de certificados autogestionados para que los clientes tengan fácil acceso a la información sobre sus productos financieros; y la modernización de plataformas para hacerlas responsive, permitiendo su uso en una mayor cantidad de dispositivos.

Vicepresidencia de Operaciones. Durante el año 2022 se tomó la decisión de elevar la antigua Gerencia de Operaciones a nivel de Vicepresidencia. Lo anterior, con el fin de fortalecer los procesos de planeación estratégica del Banco. Esta dependencia lidera los procesos de servicio al cliente y las actividades de originación de crédito.

Vicepresidencia Comercial. Esta vicepresidencia se encarga de generar valor a nuestros clientes a través del diseño de productos oportunos y competitivos. Para esto, buscan constantemente mejorar las herramientas de vinculación digital y establecimiento de nuevas alianzas estratégicas para alcanzar mayores volúmenes de vinculación en aquellos municipios donde no contamos con oficinas físicas.

Vicepresidencia de Riesgos. Lidera el Sistema Integral de Administración de Riesgos de la organización, el cual se encuentra alineado con la misión y los planes estratégicos definidos. Gracias a este sistema, garantizamos el cumplimiento de la normativa legal que aplica a nuestra operación. Igualmente identificamos, evaluamos, medimos y monitoreamos los riesgos de Crédito, Mercado, Operativo y Liquidez.

Vicepresidencia Financiera y Administrativa. Garantiza la continuidad de las operaciones del Banco gracias al seguimiento y análisis de resultados. Así mismo, es el área responsable de la preparación y reporte de la información contable.

2.1.4. Compromisos

- Actualizaremos los Estatutos Sociales de la organización para flexibilizar los medios a través de los cuales se puede convocar de manera válida a las sesiones de la Asamblea General, permitiendo el uso de modalidades virtuales.
- Promoveremos el liderazgo de mujeres en nuestros órganos de Gobierno Corporativo, a través de la identificación y postulación de ejecutivas de género femenino para los próximos reemplazos en los listados principales y suplentes de nuestra Junta Directiva.
- En los próximos informes de sostenibilidad ofreceremos una caracterización sobre la composición de la Junta Directiva del Banco, ofreciendo indicadores de diversidad tales como género, edad de los miembros, origen étnico, nivel de estudios, discapacidad o cualquier otro que resulte relevante.
- Revisaremos el Reglamento Interno de la Junta Directiva del Banco, para establecer un proceso formal para la designación de miembros a la junta y los diversos comités: riesgos, gobierno corporativo y auditoría.

2.2 Gestión de Riesgos

FN-CB-550a.1 / FN-CB-550a.2

Durante el año 2022 continuamos reforzando nuestros planes de gestión corporativa de riesgos, para hacer frente a las contingencias macroeconómicas y de industria a las que nos enfrentamos como organización del sector financiero. Dentro de los riesgos económicos que afrontamos se resaltan la perspectiva de crecimiento de la economía nacional tras dos años de contracción por la pandemia por Covid-19, la volatilidad de la inflación, una dinámica débil del mercado laboral y unos correlativos bajos niveles de ingresos, que limitan la capacidad de servicio de deuda en el sector privado.

Por otro lado, y como parte de la ejecución de nuestras operaciones, nos enfrentamos a los riesgos de crédito (SARC), mercado (SARM), liquidez (SARL) y operativo (SARO), como se describe en detalle a continuación.



2.2.1. Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

A través de este sistema buscamos evitar o reducir la probabilidad de pérdida derivada de la disminución de nuestros activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte de nuestros clientes. En este aspecto es importante resaltar que, con la recuperación de la actividad económica, los indicadores de la calidad de cartera presentaron mejoras en toda la economía nacional. Para el caso específico de BAN100, la estimación de pérdida por deterioro fue determinada con base en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 – Reglas relativas a la gestión de riesgo crediticio, emitida por la Superintendencia Financiera

de Colombia. Es así como se realizaron provisiones generales adicionales para la cartera en la modalidad de consumo, ante el posible incremento en los niveles de incumplimiento de los deudores derivados de la afectación ante eventuales cambios en el contexto macroeconómico.

Igualmente realizamos evaluaciones periódicas del comportamiento de la cartera en atención a abonos, cancelaciones, castigos y altura de mora de las operaciones. Con lo anterior, podemos cuantificar o estimar las pérdidas esperadas y los mecanismos de control que nos permiten mitigar adecuadamente el riesgo crediticio.

Durante el año 2022 realizamos un ajuste a las políticas para la administración y medición del riesgo crediticio, para cada uno de los productos que ofrecemos y las etapas de otorgamiento y pago. Esto se realizó de conformidad con los niveles de riesgo esperado y las condiciones dadas por el mercado, en este proceso participó el Comité de Riesgos y la Junta Directiva, a la cual se sometió la aprobación final.

2.2.2. Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM)

Por su parte, el riesgo de mercado está constituido por la posibilidad de que BAN100 incurra en pérdidas asociadas a la disminución del valor de sus portafolios, las caídas en el valor de las carteras colectivas, y/o de los fondos que administra, por efecto de los cambios en el precio de los instrumentos financieros. Esto implica exposición a los riesgos de mercado asociados a tasas de interés, tasa de cambios o los riesgos propios de las carteras colectivas.

La medición del riesgo de mercado se realiza diariamente con el propósito de medir el nivel de pérdida esperada en el que se puede incurrir en circunstancias normales por el movimiento de los precios de los activos que conforman el portafolio, a un nivel determinado de confianza. Esta medición se realiza bajo el Modelo Estándar (VeR – Valor en Riesgo) establecido en el Anexo I del Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995.

El riesgo de mercado se analiza en los portafolios de inversiones negociables y disponibles para la venta y está asociado principalmente a los factores de tasa de interés y tasa de cambio.

Durante el año 2022 implementamos una serie de procesos relacionados con el riesgo de mercado, dentro de los cuales destaca: (i) Actualización del modelo de cupos CAMEL (Capital, Assets, Management, Earning, Liquidity), para gestión de liquidez y operaciones con contrapartes del sector financiero. (ii) Actualización de instructivos relacionados con reportes internos y externos. (iii) Construcción de nuevos indicadores de riesgo de mercado, en línea con el marco de apetito al riesgo, esto con el objetivo de lograr un mejor seguimiento y control. Gracias a la implementación de estas iniciativas, logramos un cumplimiento del 100% en el sistema de administración de riesgos del mercado, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera.



2.2.3. Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

Contamos con una estrategia de liquidez en el marco de la cual la Junta Directiva establece límites a las operaciones de tesorería, con el fin de que no se incurra en situaciones que puedan impactar el cumplimiento de las obligaciones a su vencimiento. Este sistema de riesgo en particular, impide la contingencia de no poder cumplir en manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar la condición financiera del Banco. Con esto, mitigamos el riesgo de insuficiencia de activos disponibles y por tanto, la capacidad de satisfacer las necesidades de flujo de efectivo para cumplir con nuestras obligaciones.

De conformidad con el modelo estándar de medición definido por la Superintendencia Financiera, realizamos mediciones semanales y mensuales del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) y la Razón del Indicador de Riesgo de Liquidez (rIRL). Las bandas de 7 y 30 días se mantuvieron positivas a lo largo

del año 2022, gracias a lo cual no incurrimos en exposición significativa al riesgo de liquidez.

De conformidad con el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera, BAN100 debe contar con Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) del 80%, el cual se mantuvo en estricto cumplimiento durante el año 2022. Adicionalmente, el Banco desarrolló iniciativas específicas para reforzar la gestión relacionada con el riesgo de liquidez, dentro de las cuales destacan: (i) Actualización de los instructivos relacionados con reportes internos y externos. (ii) Implementación de las acciones recomendadas por Auditoría Interna. (iii) Manejo de las proyecciones de liquidez para mejorar la gestión de los recursos líquidos. (iv) Sensibilización en el esquema de Pruebas de Resistencia para la entidad, bajo escenarios base y adversos. (v) Construcción de nuevos indicadores de riesgo de liquidez en concordancia con el marco de apetito al riesgo.



2.2.4. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Finalmente, y en desarrollo de nuestro compromiso con el mejoramiento continuo de nuestra organización, contamos con un sistema de seguimiento eficaz, que facilita la rápida detección de deficiencias, fallas e inadecuaciones en nuestras políticas y procesos operacionales, a través de la cual reducimos las potenciales pérdidas económicas. Durante el año 2022 implementamos mejoras al proceso de identificación y medición de riesgos, con el objetivo de disminuir la subjetividad en la cuantificación de los riesgos. Igualmente incluimos a nuestros proveedores críticos dentro del proceso de gestión de riesgos, para velar por la correcta prestación de servicios a la entidad. Con esto, cumplimos con los requerimientos mínimos normativos y acogemos mejores prácticas corporativas.

Al cierre del periodo reportado, registramos un total de 236 eventos de riesgo operativo, de los cuales 67 correspondieron a eventos Tipo A que afectan las cuentas contables definidas para nuestro SARO. Estas afectaciones sumaron un total de 347.5 millones. No obstante, las afectaciones representaron una disminución del 53% con relación al valor contabilizado al cierre del año

anterior (2021). Esta disminución en el valor de las afectaciones son el resultado de un sistema que identifica adecuadamente los riesgos a los cuales nos encontramos expuestos, y de la implementación de controles adecuados que permiten mantener el riesgo residual en niveles aceptables para la organización.

Durante el año 2022 realizamos una actualización a los Análisis de Impacto del Negocio (BIA), identificando los procesos críticos y sus respectivas alternativas y planes de recuperación. Igualmente requerimos recursos para garantizar la operación del Banco en contingencia, de conformidad con el manual de Gestión de Continuidad del Negocio y basados en las buenas prácticas establecidas en la ISO 22301.

2.2.5. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

FN-CB-510A.1

Nuestro sistema integral de gestión de riesgos incluye políticas asociadas a la prevención de eventos en los cuales el Banco sea utilizado para dar apariencia de legalidad a activos de procedencia ilícita, o para canalizar recursos destinados a la realización de actividades terroristas. Este sistema da cumplimiento a las disposiciones del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, y el Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI.

Las etapas y elementos particulares de nuestro sistema se encuentran compiladas en el Manual SARLAFT de la Organización, el cual fue aprobado por la Junta Directiva. Adicionalmente, nuestro sistema es evaluado de manera periódica por entes de control interno y externo (Auditoría Interna y Revisoría Fiscal), los cuales emitieron recomendaciones sobre las áreas en las que se presentan oportunidades de mejora, las cuales fueron implementadas por el Área de Cumplimiento.

Como elemento de la gestión integral de nuestro SARLAFT, durante el año 2022 adelantamos evaluaciones periódicas al perfil de riesgo inherente y residual del Banco, a partir de las cuales se implementaron y fortalecieron los controles en los diversos procesos que desarrollamos, lo anterior, con el objetivo de mitigar la probabilidad de materialización de los riesgos. Adicionalmente, implementamos un plan de capacitación para los nuevos empleados, y de actualización anual para los colaboradores antiguos.

Este sistema resultó ser efectivo en la prevención de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, puesto que BAN100 no se enfrentó a eventos de detrimento patrimonial o reputacional por hechos que involucren estas actividades.

En adición a la gestión de los riesgos previamente descritos, la adopción de un Modelo de Sostenibilidad marcó un hito en términos de gestión de riesgos para BAN100. Este modelo nos permite elevar los estándares éticos en el ejercicio de nuestra actividad bancaria, e incorporar nuevas iniciativas en torno a incrementar nuestro impacto ambiental y social. Con esto, generamos nuevos lineamientos que propenden por una adecuada caracterización de las necesidades de nuestros diversos Grupos de Interés y la inclusión de prácticas innovadoras que sean estratégicamente orientadas a la resolución de dichas problemáticas.

Al adoptar una estrategia de sostenibilidad al interior del Banco, también marcamos una hoja de ruta de

mediano plazo, que le apunta a hacer de nuestra operación, un proceso de desarrollo respetuoso con las necesidades económicas, sociales y ambientales de nuestros clientes, a través de la cual esperamos posicionarnos como un referente en nuestro segmento de mercado.



2.2.5. Compromisos

- Ampliaremos nuestro sistema de gestión de riesgos a través de la inclusión de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS, el cual dependerá del Comité de Riesgos del Banco. A través de este, se identificarán y evaluarán los riesgos derivados del portafolio de servicios ofertado por el Banco.



2.3 Ética y Cumplimiento Normativo

FN-CB-510A.1 / FN-CB-510A.2

La cultura corporativa de BAN100 se basa

en la fortaleza ética de nuestros colaboradores,

quienes actúan de manera responsable, íntegra y transparente, buscando el bienestar financiero y social de nuestros clientes, y consolidando la confianza de la sociedad hacia el Banco.

Adicionalmente implementamos una serie de controles para prevenir cualquier evento de fraude o corrupción que pueda afectar la confianza legítima en nuestras operaciones.

En primer lugar, contamos con unos procesos de cumplimiento normativo estrictos, por medio de los cuales aseguramos la seguridad y la transparencia en nuestras actuaciones. Adicionalmente, definimos unas políticas de ética y conducta que permiten administrar adecuadamente cualquier evento de conflicto de interés. Finalmente, disponemos de una plataforma denominada “Línea Ética”, a través de la cual el público en general puede denunciar de manera confidencial cualquier evento irregular que sea contrario a la transparencia y la cultura de nuestra organización.

A continuación, detallamos las principales actividades surtidas en el curso del año 2022 en materia de cumplimiento normativo y preservación de los estándares éticos del Banco.

2.3.1. Entorno Legal y Regulatorio

Bajo el liderazgo de nuestra Gerencia Jurídica, aseguramos un proceso de monitoreo legislativo que nos permite identificar en oportunidad los proyectos regulatorios que potencialmente puedan afectar nuestra operación como entidad perteneciente al sector financiero. Los resultados de este monitoreo son comunicados de manera oportuna a la Alta Gerencia, para que se asegure el cumplimiento de los

cambios o adiciones planteados. Adicionalmente, hacemos parte de organizaciones de tipo gremial en las que se discuten los desarrollos legislativos y se adelantan actividades de capacitación para la implementación efectiva de las nuevas disposiciones legales.

A continuación, presentamos una compilación de las principales leyes, decretos, circulares externas, y cartas circulares que fueron expedidas en el curso de la vigencia 2022, y que de alguna manera afectaron las actividades de BAN100.



Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción
Decreto 1533 de 2022	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgo de los establecimientos de crédito.
Circular Externa No. 003 de 2022	Imparte instrucciones relacionadas con la modernización del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV), con el objetivo de que éste “aporte mayor valor como fuente de información oficial en el mercado de valores, se optimice su acceso y consulta para la toma de decisiones de los diferentes participantes.
Circular Externa No. 011 de 2022	Imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.
Circular Externa No. 013 de 2022	Se imparten instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.
Circular Externa No. 018 de 2022	Se crea la proforma F.0000-170 (formato 417) “Reporte de estadísticas sobre operaciones alertadas, inusuales y sospechosas” y se imparten instrucciones relacionadas con su diligenciamiento y transmisión.
Circular Externa No. 021 de 2022	Se imparten instrucciones para la calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto.
Circular Externa No. 025 de 2022	Se imparten instrucciones aplicables a la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario.
Circular Externa No. 026 de 2022	Se imparten instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo.
Carta Circular No. 068 de 2022	Se imparten instrucciones para el fortalecimiento del financiamiento de los pequeños y medianos productores agropecuario.
Carta Circular No. 081 de 2022	Mediante la cual se realiza un requerimiento de información respecto de la incorporación de los riesgos y oportunidades que representan el cambio climático.

2.3.2. Ética del Negocio

GRI 2-15

Bajo la premisa de tolerancia cero hacia las conductas que puedan constituir una falta a la ética organizacional, durante el año 2022 definimos e implementamos una política anticorrupción que se integra al sistema de control interno de la organización. Este proceso se materializa de manera concreta en un manual cuya revisión y aprobación fue liderada por la Junta Directiva del Banco. A través de este manual buscamos prevenir, detectar y responder de manera oportuna ante los eventos de corrupción que se puedan presentar, y elevar al más alto nivel los principios y valores relacionados con la ética empresarial dentro de nuestras políticas corporativas.

La política anticorrupción debe ser aplicada por todos nuestros colaboradores, los terceros que por medio de sus actuaciones puedan generar un riesgo al Banco, y la Junta Directiva; con esto garantizamos la transparencia y la confianza en las relaciones internas de la compañía, la preservación de los intereses legítimos de nuestros diversos Grupos de Interés y de la sociedad en general.

Dentro del manual se definen tres líneas de defensa ante los riesgos de corrupción:

La primera línea está integrada por las áreas que tienen contacto directo con los clientes privados y públicos, así como por los colaboradores que gestionan proveedores. Esta primera línea es responsable de identificar, evaluar y controlar los riesgos inherentes a los productos, procesos y sistemas que tienen a su cargo. Por la sensibilidad de los asuntos gestionados por este perfil de colaboradores, deben recibir formación en la política anticorrupción tan pronto como sea posible tras su vinculación laboral, así mismo deben asistir a cursos de actualización de manera anual para garantizar que recuerdan plenamente sus obligaciones en esta materia.

Por su parte, la segunda línea corresponde a las áreas de riesgo y cumplimiento, quienes hacen

seguimiento continuo a las prácticas y obligaciones en materia de riesgo de corrupción, acompañando los procesos liderados por la primera línea (quienes son los responsables directos) en la identificación de controles idóneos y suficientes.

Finalmente, se ha establecido una tercera línea de defensa, la cual corresponde a evaluaciones independientes y periódicas sobre los procesos y sistemas anticorrupción de la organización. Estos informes son presentados ante el Comité de Auditoría.

En adición a las líneas de defensa anteriormente descritas, nuestra política anticorrupción incorpora directrices específicas para prevenir y gestionar toda situación que pueda representar un conflicto de interés. Esto corresponde a aquellos eventos en los cuales un empleado realice u omita una acción, en razón a que sus funciones se encuentran enfrentadas con sus intereses personales, de manera que su objetividad y juicio se vean afectados en el desarrollo de su trabajo.

En el evento de presentarse una denuncia sobre un evento que pueda constituir corrupción, se debe activar un proceso de investigación bajo el direccionamiento de nuestro Comité de Ética, el cual será confidencial hasta que los resultados determinen su divulgación, reporte y tratamiento. En dichos eventos de investigación se garantizan los derechos al debido proceso y defensa de los investigados.



BAN100 cuenta con una Línea Ética para que clientes, proveedores, contratistas, empleados y público en general **puedan reportar de manera confidencial cualquier evento irregular que afecte la compañía.**



Este canal es administrado por un tercero independiente que garantiza la transparencia y el anonimato en el tratamiento de los hechos reportados. Los incidentes se pueden denunciar a través de los siguientes medios:

Línea Ética



Línea Telefónica

01 8000 127744

Lun a Sab de 6:00 am a 10:00 pm



Correo Electrónico

ban100@lineatransparencia.com

Disponible 24 / 7

Durante el año 2022 no se reportaron eventos de fraude asociados con la operación del Banco, ni se generaron pérdidas monetarias asociadas al riesgo de corrupción.

2.3.3. Compromisos

- Elaboraremos la primera evaluación de riesgo de corrupción sobre las operaciones, de acuerdo con los procedimientos establecidos en nuestra política anticorrupción.
- Implementaremos un plan de socialización y/o capacitación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, y haremos una adecuada caracterización de los asistentes para afectos de futuros reportes



2.4 Privacidad y Ciberseguridad

En una era digital, en la que las nuevas tecnologías permiten desarrollar servicios más accesibles para nuestros clientes, es importante mejorar las destrezas de nuestro equipo de trabajo para hacerlos más sensibles hacia los riesgos de la digitalización y la importancia de preservar indemnes los recursos de nuestros clientes, la seguridad de su información personal y los estándares de calidad en la operación del Banco

Conscientes de las necesidades previamente mencionadas,

BAN100 cuenta con una estrategia de seguridad de la información y de ciberseguridad



la cual es un pilar esencial de las operaciones internas y con terceros aliados. Esta estrategia permite afianzar la confianza de la sociedad en nuestras operaciones.

2.4.1. Privacidad del Consumidor

FN-CB-230A.1/ FN-CB-230A.2

BAN100 cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en el estándar ISO/IEC 27001, a través del cual se establecen políticas, procedimientos, metodologías, guías, formatos e instructivos para proteger a la Organización ante amenazas internas y/o externas a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información personal suministrada por nuestros clientes, en el marco de la prestación de servicios financieros. Es así como hemos adoptado una política general y catorce (14) políticas complementarias para proteger los activos de información.

En el marco de estas políticas se han definido indicadores primarios y secundarios que permiten una medición de diversos aspectos como incidentes de seguridad de la información o la concientización sobre estos asuntos. Adicionalmente contamos con un programa de sensibilización anual que abarca temáticas relacionadas con la protección y privacidad de los datos personales, los cuales son evaluados para medir su pertinencia y apropiación.

Finalmente, promovemos la capacitación constante de nuestro personal en temáticas como vectores de ataque y tecnologías emergentes, para que puedan establecer controles adecuados y mejorar la infraestructura dispuesta a fin de proteger la privacidad de nuestros consumidores.



2.4.2. Seguridad de los Datos

Igualmente, dentro de las acciones ejecutadas durante el año 2022 incluimos controles e infraestructura perimetral y de *End Point* para asegurar cada uno de nuestros procesos y prevenir incidentes externos que afectaran la operación. A través de nuestra Dirección de Seguridad Bancaria desarrollamos múltiples proyectos enfocados a:

- Gestionar alertas para incrementar la capacidad de vigilancia y detección de amenazas en las actividades diarias de los sistemas de información y comunicaciones de la entidad.
- Generar informes mensuales dirigidos al Comité de Riesgos y la Junta Directiva del Banco.
- Diseñar e implementar una política de gestión de vulnerabilidades para remediar los eventos potenciales en tiempos adecuados, según una adecuada categorización de la criticidad.
- Protección de nuestra marca ante eventos de *Internet Watching*, *Brand Reputation*, *Phishing/Rogue Websites* y similares, dando de baja páginas fraudulentas y perfiles falsos en redes sociales.

- Emisión de boletines con consejos de seguridad y eventos de capacitación en temas de ciberseguridad.



2.4.3. Compromisos

- Continuaremos trabajando para alcanzar el cumplimiento al 100% de las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales ejecutan actualmente en un 89,06%.
- Continuaremos cumpliendo las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para mantenernos sin filtraciones de datos, garantizando así la indemnidad de los activos de nuestros clientes.



03

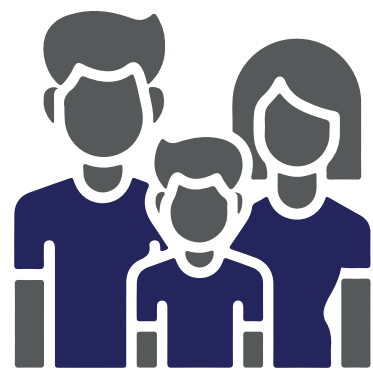
Negocio Sostenible





Durante el 2022,
generamos valor
económico
**por un total de
\$408.575 millones
de pesos.**

Generamos acceso a
crédito formal a
**adultos mayores,
mujeres, población
rural y población
urbana de los
estratos 1, 2 y 3.**



Crédito de libranza
especializado en las
satisfacer las
**necesidades
financieras de los
adultos mayores
pensionados.**

Cobertura regional,
alcanzando actualmente
**a más del 80% de
los municipios
del país.**



3.1 Valor Económico

GRI 201-1

Durante el 2022, generamos valor económico por un total de

\$408.575 millones de pesos

representado por la suma de los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y la participación de otros ingresos. Esto representa un crecimiento del 38,6% frente al total del valor económico generado por nuestro banco durante el 2021.

Valor Económico Generado (Millones de pesos)	2022	2021
Ingresos por Intereses	369501	264503
Ingresos por Comisiones	369501	19377
Otros Ingresos	369501	10865
Total Valor Económico Generado	408575	294745

Tabla 5: Valor Económico Generado.

El incremento en los ingresos por intereses se relaciona principalmente con el crecimiento de cartera, junto con el reprecio de cerca del 70% por incremento de la DTF (cartera indexada), así como un incremento en las tasas de originación de todos los productos. Además, el incremento en los ingresos por comisiones implicó un incremento en las comisiones de estudio de crédito de libranza a raíz de un mayor volumen de originación de cartera directa frente al 2021, así como

una mayor atomización en desembolsos producto de la disminución del monto promedio de crédito. Adicionalmente, se incrementaron los ingresos por comisiones de cobranza, por comisión mipyme y en seguros por crecimiento de cartera. Por último, los ingresos catalogados como otros ingresos disminuyeron con relación al 2021 al estar asociados a cartera recuperada por siniestros y recuperaciones asociadas a cartera fuera de balance.

Asimismo, el valor económico distribuido por BAN100 durante el año 2022 ascendió a

\$319.550 millones de pesos lo cual representa un incremento del 47,9%

en comparación con la totalidad del valor económico distribuido a cierre del 2021.

Valor Económico Generado (Millones de pesos)	2022	2021
Gastos por Intereses	140738	80940
Remuneración y Gastos de Personal	37394	32712
Gastos de Administración	70874	58924
Depreciaciones y Amortizaciones	3011	3807
Resultado Neto de Operaciones Financieras	18945	25801
Gasto por Comisiones	48590	13835
Valor Económico Distribuido	319550	216019

Tabla 6: Valor Económico Distribuido.



Durante el 2022 aumentaron los gastos por intereses por reprecio de los CDTs bajo coyuntura del mercado e incremento de tasas de política monetaria pasando del 3% al 12%. Igualmente, la entrada en vigor del Coeficiente de Fondeo Estable Neto - CFEN, junto a la limitada dinámica del mercado de capitales a nivel local, generaron un estrés mayor a las tasas de captación, haciendo que las tasas de mercado crecieran sustancialmente en muy poco tiempo.

De igual forma, durante el año pasado se incrementaron los gastos de personal a raíz del fortalecimiento de la estructura organizacional, los incrementos del salario mínimo y del mínimo integral (correspondientes al 10,06%) y ajustes salariales atados a la inflación.

Por su parte, los gastos de administración presentaron un incremento a raíz del retorno a la presencialidad en la mayoría de la cadena de operación del Banco. Además, se generaron gastos de desarrollo para estabilización y mejoras de procesos y productos, incrementos por transaccionalidad y gastos por nuevos proyectos, productos y servicios, que han empezado a funcionar durante el 2023.

Asimismo, se generaron menores depreciaciones y amortizaciones en comparación con el año anterior, en tanto durante el 2021 se aceleraron unos rubros relacionados con los aplicativos y la oficina donde operaba Banco Procredit.

Del mismo modo, la utilidad neta de las operaciones financieras fue menor durante el 2022, si bien se generaron mayores rendimientos de los excedentes de liquidez situados en cuentas de ahorro e inversiones en FICs por condiciones de mercado, así como por otros ingresos asociados a la venta de inversiones y dividendos.

De esta forma, el valor económico retenido por nuestro banco durante el año 2022 ascendió a la suma de \$89.025 millones de pesos, siendo un 13% superior al valor económico retenido durante la vigencia 2021. Esta comparación da cuenta de los resultados satisfactorios de cada una de

las líneas de productos y servicios durante los últimos años, lo cual se ha traducido en una senda positiva de crecimiento. Nuestra promesa de valor es continuar con estos crecimientos sostenidos y con la oferta de servicios sencillos y transparentes para afianzar la fidelidad y confianza de nuestros clientes.



3.2 Crecimiento Sostenible del Negocio

El Modelo de Negocio que estructura la operación de nuestro Banco se encuentra enmarcado en un compromiso expreso con el desarrollo sostenible, a través de la gestión ambiental, social y de gobierno corporativo. Como se ha descrito con anterioridad, contamos con un modelo de sostenibilidad en el que priorizamos los asuntos materiales más relevantes para nuestros grupos de interés, el cual nos permite orientar la planeación estratégica de la organización hacia modelos de operación más sostenibles. Este modelo nos ha permitido acumular unos resultados financieros satisfactorios durante los últimos años, logrando mantener indicadores de rentabilidad por encima del promedio de las entidades bancarias.

De esta forma generamos acceso a crédito formal a adultos mayores, mujeres, población rural y población urbana de los estratos 1, 2 y 3.

3.2.1. Entorno Económico Colombiano

Contexto Internacional:

Durante el año 2021 se evidenció una tendencia de recuperación de los mercados tras la devastación generada por los efectos de la pandemia por Covid-19. Sin embargo, el año 2022 trajo consigo un nuevo periodo de enfriamiento de la economía mundial. Este proceso de enfriamiento o desaceleración se explica en causas múltiples, dentro de las que destaca la invasión rusa al territorio ucraniano, conflicto que en la actualidad completa más de quince meses. Adicionalmente, China cerró el 2022 con un rebrote de Covid-19, presentando uno de sus mayores picos de contagio y ralentizando nuevamente la economía mundial.

Producto de este contexto, la inflación global se situó sobre un 8,8% , lo cual impulsó intervenciones

Los resultados del banco en el 2022 han sido sobresalientes, alcanzando utilidades netas por encima de los \$32 millones, con un 15,5% de ROE y 1,4% de ROA.

Hemos logrado que el crecimiento y consolidación de nuestro portafolio de productos y servicios compagine con nuestro compromiso con la sostenibilidad, apalancándonos principalmente en el crecimiento del segmento de clientes de libranza. Lo anterior, al convertirnos en una opción preferente de entrada al sistema financiero formal, para aquellas poblaciones subatendidas por la banca tradicional.



agresivas de los principales bancos centrales para combatir la inflación, especialmente a través del endurecimiento de las condiciones de financiamiento, y de manera particular haciendo incrementos consecutivos en las tasas de interés vigentes.

El Fondo Monetario Internacional estima que el crecimiento económico global durante el 2023 presentará una contracción de 0,6 puntos porcentuales, para tener una leve recuperación en el 2024, con un crecimiento de 0,2 puntos porcentuales. En general, los países que hacen parte de la Unión Europea experimentarán una desaceleración significativa en el crecimiento económico, proyectándose incluso potenciales crecimientos negativos, como puede ocurrir en el caso de Alemania.

Variación Porcentual Anual – PIB Real	2022	2023	2021
Producto Mundial	3,4	2,8	3
Economías Avanzadas	2,7	1,3	1,4
Estados Unidos	2,1	1,6	1,1
Zona del Euro	3,5	0,8	1,4
Alemania	1,8	-0,1	1,1
Francia	2,6	0,7	1,3
Italia	3,7	0,7	0,8
España	5,5	1,5	2
Japón	1,1	1,3	1
Reino Unido	4	-0,3	1
Otras Economías Avanzadas	2,6	1,8	1
Economías Emergentes y en Desarrollo	4	3,9	4,2
América Latina y el Caribe	4	1,6	2,2
Brasil	2,9	0,9	1,5
México	3,1	1,8	1,6
Colombia	7,5	0,7	1,8

Tabla 7: Proyecciones de crecimiento económico del Fondo Monetario Internacional
Fuente: World Economic Forum (2023).

No obstante, tanto las proyecciones del Banco Mundial como las del Fondo Monetario Internacional, estiman que la contracción sincronizada de la política monetaria llevada a cabo por la mayoría de los bancos centrales impactará positivamente el comportamiento de la inflación. Según las estimaciones de estas organizaciones, se retrocederá hasta los niveles fijados como meta, representados en una reducción de 1,7 puntos porcentuales, hasta situarse en un 7,0% a nivel global durante el 2023.

Sin embargo, la estabilidad del sistema financiero se vio debilitada durante el último trimestre del 2022 con el colapso de algunos bancos regionales en Estados Unidos, lo cual ha dado cuenta de la vulnerabilidad que existe entre bancos e instituciones financieras no bancarias; generadas particularmente por las pérdidas en los activos de renta fija a largo plazo. En suma, el panorama al cierre del 2022 propone un escenario en donde el crecimiento económico se mantiene bajo con relación a sus niveles históricos, a la par que los riesgos financieros han aumentado y la inflación continúa siendo significativamente alta.



Entorno Económico Colombiano:

La economía colombiana consolidó su proceso de recuperación en el 2022, tras la contracción generada como efecto de la pandemia por Covid-19. Durante el año pasado, el Producto Interno Bruto del país creció un 7,5%, frente a un 11% presentado durante el 2021. Más de la mitad del resultado del crecimiento del 2022, lo que corresponde a unos 4,5 puntos porcentuales, estuvo impulsado por el comportamiento de tres sectores: (i) Comercio, Transporte, Alojamiento y Servicios de Gastronomía; (ii) Industrias Manufactureras; y (iii) Actividades Artísticas, de Entretenimiento y Recreación.

Las cifras acumuladas del mercado laboral durante el 2022 arrojan igualmente resultados positivos, logrando una recuperación que ubica al mercado colombiano en tasas similares a las registradas prepandemia. Esto se traduce en la generación de más de 1,5 millones de empleos. Sin embargo, el país cerró el año con una cifra de dos dígitos en su medición de desempleo; cifra que corresponde a 11,2%. Lo anterior se explica en que la curva de recuperación se vio afectada por los choques económicos que se enunciaban en líneas anteriores. Por su parte, la proporción de trabajadores informales presentó disminuciones marginales durante el año, por debajo del 1%, presentando algunos incrementos en ciudades de la costa como Valledupar, Riohacha y Sincelejo.

El contexto de los mercados internacionales generó una pronunciada volatilidad en el mercado financiero colombiano durante el año 2022. La inestabilidad económica acarrió un acelerado incremento en las tasas de interés, y la necesidad del Banco de la República de Colombia de contener la inflación, impulsó un incremento en las tasas de referencia, pasando del 3% al 11% en el periodo reportado. Igualmente, la coyuntura generó que el mercado de capitales viera disminuida su actividad en nuevas emisiones locales, presionando a las entidades financieras a entrar en una fuerte competencia de tasas para la captación de Depósitos a Término Fijo – CDT.

Por otra parte, el crecimiento económico proyectado para el 2023 fluctúa entre un 0,5% y un 2,2%, probablemente siendo inferior al 1%, de acuerdo con estimaciones del Banco de la República. La marcada desaceleración en el crecimiento de la economía colombiana que estas proyecciones ofrecen impactará negativamente la generación de empleo y la capacidad productiva de las empresas, comprometiendo, de paso, el crecimiento futuro. Aunado a esto, la agenda de reformas impulsadas a través de Proyectos de Ley por el Gobierno Nacional ha contribuido a la incertidumbre de cara a un año de desaceleración económica, generando efectos sobre la devaluación del peso; el cual se depreció en un 20,8% durante el 2022.

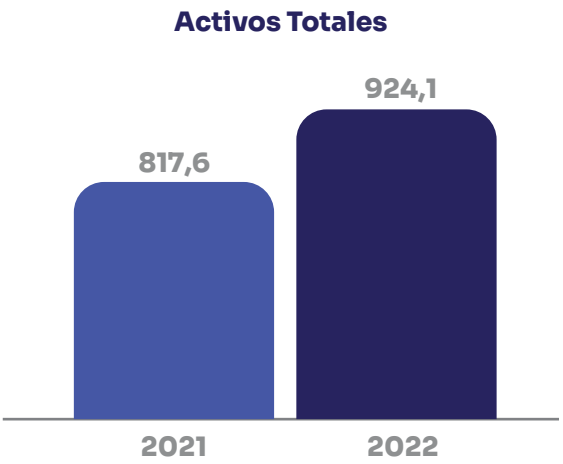


Adicionalmente, el sector minero energético ha sido protagonista en la agenda pública del Gobierno Nacional, ya que se han anticipado medidas como la decisión de no otorgar nuevos contratos de exploración de petróleo y gas, o de explotación de carbón; como medida para la transición energética a energías más limpias. Igualmente se ha dado un desmonte gradual de los subsidios a la gasolina, lo que abre la posibilidad a que los capitales dedicados a la inversión se vean comprometidos y/o limitados.

Con todo, los panoramas económicos nacional e internacional, ofrecen perspectivas de crecimiento medidas, y una eventual desaceleración en la recuperación económica pospandémica; así como una mayor susceptibilidad del sistema financiero frente a los comportamientos adoptados por el propio mercado financiero, y la constante revisión regulatoria en materia inflacionaria emitidas por los bancos centrales.

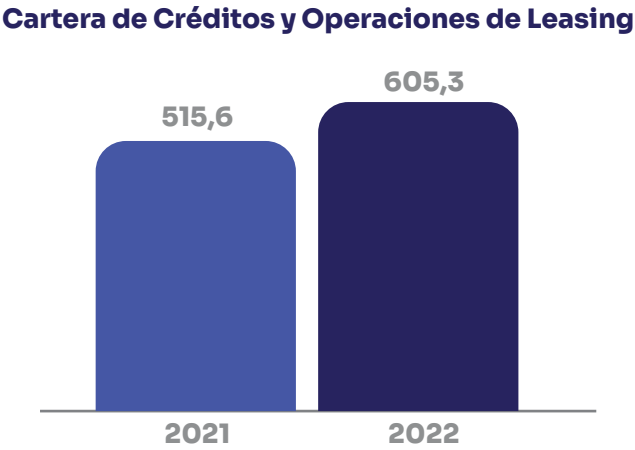
3.2.2. Resultados Recientes del Sistema Financiero Colombiano

El sector financiero continuó mostrando estabilidad y fortaleza, a pesar de las condiciones adversas y el estrechamiento de los márgenes de intermediación bajo la coyuntura de mercado. En 2022, los bancos acumularon activos por un valor superior a los \$924 billones de pesos, lo cual representa un crecimiento superior al 13% en comparación con el desempeño acumulado del 2021.



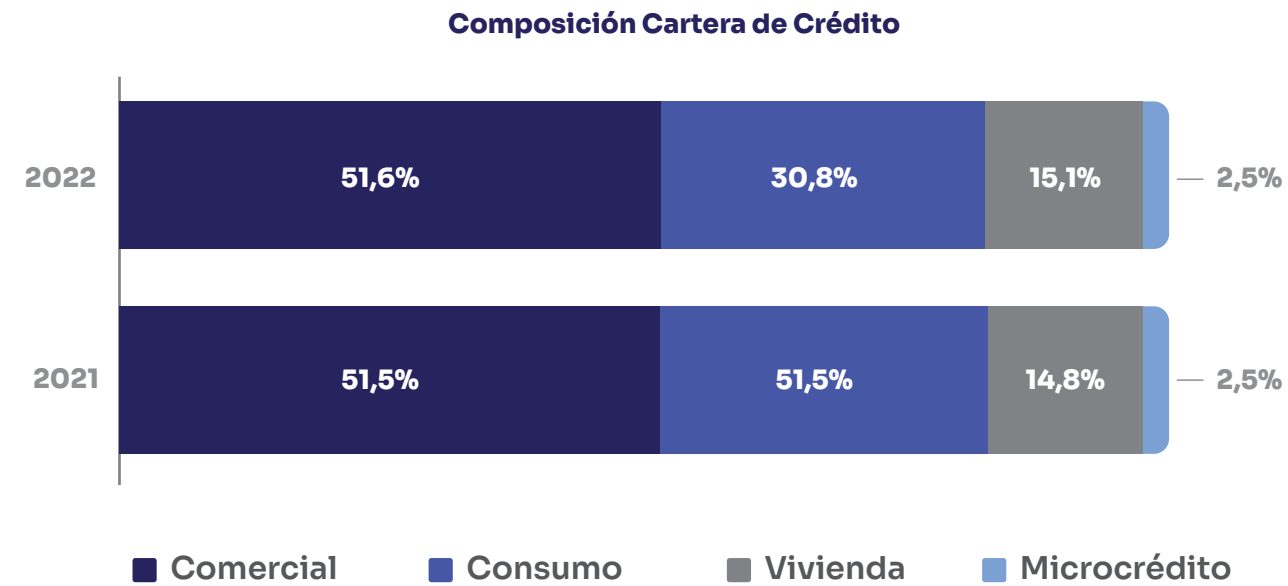
Gráfica 6: Activos totales del Sistema Financiero colombiano, 2021 y 2022.

El crecimiento en activos estuvo influenciado por el crecimiento de la cartera de créditos y las operaciones de leasing, el cual se situó por encima del 17%.



Gráfica 7: Cartera de créditos y operaciones de Leasing, Sistema Financiero colombiano, 2021 y 2022.

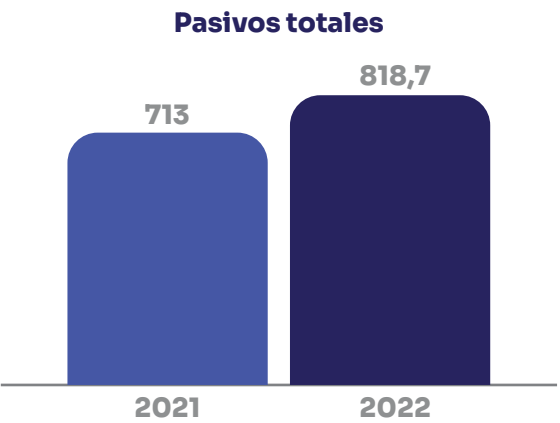
Por otra parte, la cartera comercial cerró el 2022 en \$330,7 billones de pesos, presentando un crecimiento superior al 16% en comparación con el ejercicio del 2021. De igual forma, la cartera de consumo superó los \$200 billones de pesos, experimentando un crecimiento por encima del 18% frente al 2021. Por su parte, la cartera de microcrédito acumuló más de \$16 billones de pesos, representando un incremento del 15,6% frente a lo alcanzado en el 2021. Finalmente, la cartera de vivienda ocupó un total de \$95,2 billones de pesos, sumando un crecimiento de 14,7% frente a lo logrado a lo largo del año anterior.



Gráfica 8: Composición cartera de crédito, Sistema Financiero colombiano, 2021 y 2022.

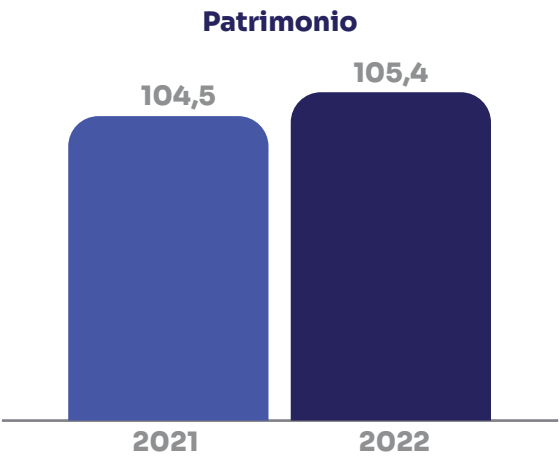
Al cierre del 2022, por otra parte, la calidad de cartera del sistema bancario mostró un desempeño satisfactorio, al reducirse la cartera CDE al 5,62% desde el 6,51% alcanzado durante el 2021.

De igual forma, al cierre del año, los pasivos totales del sistema bancario ascendieron hasta los \$818 billones de pesos, lo cual atiende a un incremento del 14,8% frente al cierre del 2021.



Gráfica 9: Pasivos totales, Sistema Financiero colombiano, 2021 y 2022.

Por su parte, el saldo del patrimonio del sistema bancario sumó \$105,4 billones de pesos, presentando un incremento apenas marginal, inferior a 1%, frente a lo alcanzado durante el 2021.



Gráfica 10: Patrimonio Sistema Financiero colombiano, 2021 y 2022.

Además de lo expuesto, al cierre del 2022 los bancos generaron utilidades por 14,3 billones de pesos que representan un indicador ROA del 1,55% y ROE del 13,60% según la información reportada por Asobancaria al cierre del año.

Por último, vemos que el sector financiero continuará siendo uno de los sectores que jalonarán el crecimiento del PIB total del país, siendo un aliado estratégico para el gobierno en la fiscalización y recaudo de impuestos, al igual que un facilitador natural en la dispersión de recursos asociados a los programas sociales dirigidos a poblaciones vulnerables los cuales entrarán a operar durante el año.

3.2.3. BAN100 en el Contexto del Sistema Financiero Colombiano

A pesar nuestra corta trayectoria, seguimos posicionándonos en el mercado financiero colombiano con una visión de crecimiento sostenible. En términos de activos, ocupamos el puesto 23 entre los bancos, con una proporción que asciende al 0,23% y que representa más de \$2,2 billones de pesos. En lo que respecta a pasivos, ocupamos la posición 22 entre los bancos, acumulando más de \$2 billones de pesos que representan el 0,24% del total de pasivos del sistema financiero colombiano. Igualmente, y con relación al comportamiento del patrimonio, nos ubicamos en la casilla 28 entre los bancos, representando el 0,17% del patrimonio total del sistema financiero colombiano, con más de \$207 mil millones de pesos.

En relación con la cartera de crédito, nos situamos en el puesto 22, con un volumen de crédito cercano

a los \$1,6 billones de pesos, que corresponde al 0,25% del total de la cartera bruta de crédito. En esta cartera, nuestros productos ocupan una proporción mayoritaria en la cartera de consumo. En este sentido, esta cartera acumula más de \$1,5 billones, lo cual representa cerca del 0,7% del total de esta cartera en el sistema financiero colombiano, ubicándonos en el puesto 16 entre los bancos que disponen de productos enmarcados dentro de la cartera de consumo.



3.2.4. Impactos Sociales del Negocio

GRI 3-3 / SASB FN-CB-410a.1
SASB FN-CB-410a.2

La adopción de un modelo de sostenibilidad nos ha invitado a fortalecer nuestra conciencia respecto a los impactos sociales que generamos en el marco de la operación. El ejercicio de estimación y valoración de dichos impactos se ha desarrollado desde los asuntos materiales identificados y priorizados en el modelo, dentro de los cuales destaca:

- (i) Inclusión Financiera
- (ii) Experiencia de nuestros clientes
- (iii) Crecimiento sostenible del negocio
- (iv) Educación Financiera y Desarrollo Socioeconómico.

Cada uno de estos asuntos se ha engranado de manera armónica en nuestro modelo de negocio, en tanto contamos con un portafolio de servicios y productos financieros que fomenta el acceso al sistema financiero formal de poblaciones subatendidas por la banca tradicional. Es por ello que, **la inclusión financiera de la base de la población, concentrada en los estratos 1, 2 y 3**, es el núcleo central de nuestra operación, en tanto que el 92% de nuestra cartera ha sido otorgada en este segmento poblacional.



Nuestro principal aporte a la inclusión financiera se centra en atender al segmento creciente de la Silver Economy (+60 años), a través del **crédito de libranza especializado en las satisfacer las necesidades financieras de los adultos mayores pensionados**, potenciando su poder adquisitivo y resolviendo sus requerimientos de consumo y liquidez. En este segmento se ubica cerca del 78% de nuestros clientes. Otra de nuestras grandes apuestas desde el punto de vista social, es ampliar la **cobertura regional, alcanzando actualmente a más del 80% de los municipios del país**. Por último, hemos logrado paridad en el otorgamiento de crédito, representado en que el 52% de nuestros clientes son mujeres.



Como resultado de todos los esfuerzos acumulados en materia de inclusión financiera, **fuimos galardonados con premio Británico Pan Finance Awards 2022**, en la categoría de Banco Innovador, como se mencionó en el capítulo de “compromiso con el desarrollo sostenible” de este informe.



3.2.5. Impactos Medioambientales del Negocio

GRI 3-3 / SASB FN-CB-410a.1
SASB FN-CB-410a.2

Durante los últimos años hemos venido trabajando en la implementación de estrategias de monitoreo a nuestros impactos medioambientales, comprometidos con acotar al máximo el posible el riesgo ambiental que pueda derivar de nuestras operaciones bancarias y financieras. Lo anterior, pese a que el perfil de nuestros clientes y actividades genera una huella limitada, y por lo tanto se requieren de medidas de mitigación moderadas.

No obstante, como muestra de nuestro compromiso ambiental, hacemos parte de las entidades financieras adheridas al Protocolo Verde de Asobancaria; en el marco del cual hemos surtido actividades en algunos asuntos materiales relacionados con la gestión de impactos ambientales como la ecoeficiencia. Este protocolo también ha sido un marco adecuado para gestionar asuntos adicionales, propuestos por Asobancaria, como el análisis de riesgos ambientales y sociales, el diseño de productos verdes, la gestión integral del cambio climático y la adopción de medidas de divulgación y transparencia. En algunas secciones posteriores de este informe se abordarán algunos de los principales resultados que se han obtenido en las líneas mencionadas.

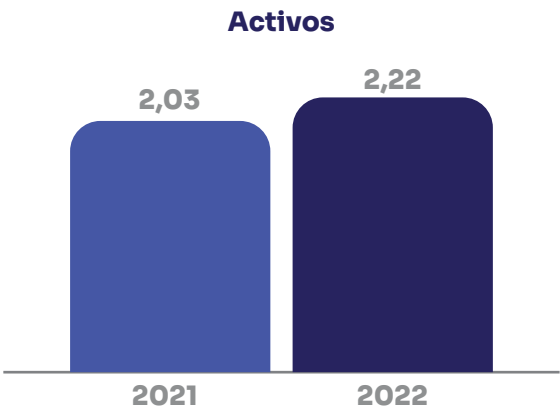


3.2.6. Resultados de los Estados Financieros

A continuación, presentamos un resumen de las principales cifras de nuestros Estados Financieros Consolidados al cierre del 2022.

Activos

Para el 31 de diciembre del 2022, nuestros activos ascendieron a la suma de \$2,2 billones de pesos, representando un incremento del 9,02% frente a los resultados del 2021.

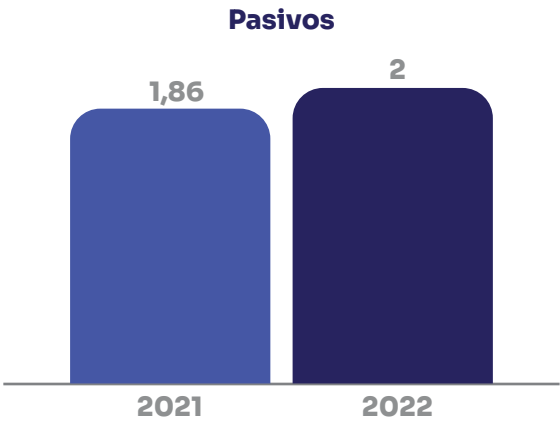


Gráfica 11: Activos BAN100 2021-2022

Nuestra Cartera Neta a cierre del 2022 se situó en \$1,63 billones de pesos, presentando un incremento de 10,4% con relación al desempeño de la cartera durante el 2021. El principal rubro se encuentra dentro de la Cartera de Consumo, la cual ascendió hasta los \$1,55 billones de pesos en diciembre del 2022, teniendo un incremento de 14,6% con respecto al 2021.

Pasivos

Con relación al pasivo, encontramos que se ubicó sobre los \$2 billones de pesos al cierre del 2022, representando un incremento de 8,1% frente a lo relacionado en el cierre del 2021.

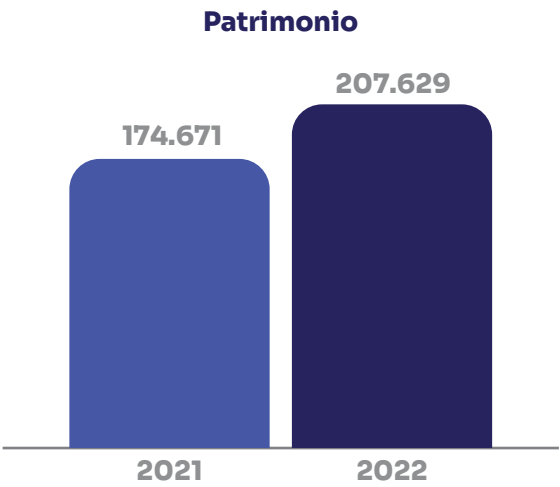


Gráfica 12: Pasivos BAN100 2021-2022.

Los depósitos ocupan el volumen mayoritario. Para el cierre del 2022, los Depósitos y Exigibilidades ascendían hasta los \$1,7 billones de pesos, representando un incremento del 19,4% frente al mismo periodo del 2021.

Patrimonio

Al cierre del 2022, nuestro Patrimonio Total superó los \$207 mil millones de pesos, incrementando en cerca de \$33 mil millones de pesos el desempeño del 2021.

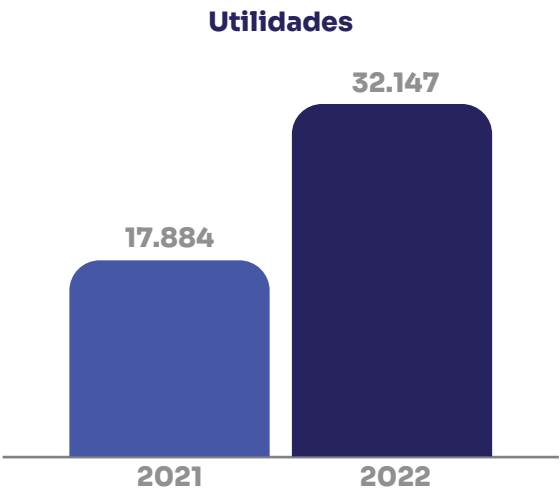


Gráfica 13: Patrimonio BAN100 2021-2022.

Al igual que en el año 2021, el principal componente del patrimonio fue el Capital Suscrito y Pagado, el cual se mantuvo sobre los \$92.256 millones de pesos.

Utilidad Neta

Finalmente, la Utilidad del Ejercicio al cierre del 2022 ascendió hasta los \$32.147 millones de pesos, representando un incremento del 79,8%, por cerca de \$14.263 millones de pesos.



Gráfica 14: Utilidades BAN100 2021-2022.

3.2.7. Compromisos y Monitoreo

- Mantendremos un apetito de riesgo controlado en los productos que componen nuestra cartera, conservando la tendencia positiva en el crecimiento de las utilidades del BAN100, destacando como un banco con rentabilidad sobresaliente.
- Avanzaremos en el posicionamiento de nuestros productos como instrumentos que incentiven y potencien la bancarización de la población de menores ingresos en el país, especialmente a partir de productos específicos como la tarjeta de crédito del BAN100.
- En sintonía con nuestra estrategia de sostenibilidad, definiremos un esquema para el seguimiento y monitoreo a los impactos sociales y ambientales que genera nuestro modelo de negocio, haciendo partícipe de esta a las áreas de producto, de tal modo que sea lo suficientemente sensible para capturar nuestro impacto en función de nuestro crecimiento.

3.3 Nuestros Clientes

La generación de valor para cada uno de nuestros Grupos de Interés ocupa un papel central dentro del modelo de sostenibilidad y la estrategia organizacional del Banco.

Buscamos posicionarnos en el

sistema financiero colombiano a través de un modelo cercano e inclusivo en el relacionamiento con los clientes.

Es por ello que disponemos de una propuesta de valor que busca satisfacer las necesidades de financiación formal de la base socioeconómica de la población, a través de productos y servicios financieros accesibles, cercanos e inclusivos. Este modelo nos ha permitido obtener crecimientos sostenidos en el número de usuarios, alcanzando



un volumen superior a 173 mil clientes durante el año 2022; lo que representa un incremento superior al 26% con relación al 2021.

Esta senda de crecimiento nos invita a fortalecer el compromiso y la satisfacción de nuestros clientes, para lo cual hemos desarrollado una serie de iniciativas encaminadas a suplir sus principales necesidades financieras.



3.3.1. Cercanía con Nuestros Clientes

SASB FN-CF-270A.1 / SASB FN-CF-270A.2
SASB FN-CF-270A.3

Para atender de manera integral las necesidades de nuestros clientes, hemos diseñado e implementado un programa de educación financiera, volcado no solo a los consumidores financieros que acceden a nuestro portafolio de servicios y productos a través de los distintos canales de colocación, sino también a usuarios potenciales que tienen contacto con nuestros canales de divulgación principales, siendo estos nuestra página red y nuestras redes sociales. Este programa cuenta con cuatro pilares:

- (i) Conceptos Financieros
- (ii) Salud Financiera
- (iii) Normatividad
- (iv) Fraude

Cada uno de estos pilares se encuentra enfocado en impulsar el conocimiento del marco económico financiero y de seguridad. Además, nutrimos el contenido abordado en cada pilar para que quienes accedan a nuestras publicaciones, tanto en redes sociales como en nuestra página web, puedan acceder a información complementaria, especialmente contenida en la página de Asobancaria, para robustecer la estrategia y el conocimiento en temas de interés económico y social del país.

3.3.2. La Responsabilidad con Nuestros Clientes

SASB FN-CF-270A.4 / SASB FN-CF-270A.5

En BAN100 nos preocupamos por mantener una relación cercana e inclusiva con nuestros clientes, para lo cual hemos dispuesto de un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, centrado en una estrategia de atención y solución de primer nivel, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1328 de 2009. En el marco de esta estrategia, hemos procurado aumentar la disponibilidad de

la información relevante y mejorar los niveles de atribución de los canales de atención, con el propósito de reducir el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la entidad directamente, o bien dirigidas a los entes regulatorios concernientes

Asimismo, se ha reforzado la estrategia de servicio, garantizando acceso a nuestros clientes en una forma autónoma a través del esquema de autogestión, mediante su interacción y gestión en los canales de chat y contáctanos, disponibles en nuestra página web, así como en el rediseño del canal de WhatsApp, optimizando las opciones de consulta disponibles para nuestro consumidor. De esta forma, durante el 2022, fueron atendidas en primer nivel cerca del 82% de las solicitudes, como se distribuye a continuación:

Canales	Total 2022	%
Línea de servicio	275.537	6,7%
Oficinas	39.490	1,0%
Contáctanos	38.543	0,9%
WhatsApp	23.696	0,6%
Chat en Línea	19.248	0,5%
Pqr's	84.524	2,1%
IVR	73.740	1,8%
Zona Virtual	805	0,0%
Cantidad de Interacciones	555.583	13,6%

Tabla 8: Distribución Absoluta y Porcentual de Interacciones con Nuestros Clientes por Cada Canal.

Por otra parte, y en lo relacionado con las solicitudes que por su naturaleza deben ser gestionadas en un segundo nivel, como ocurre con las PQRS; es importante resaltar que durante el año 2022 adelantamos una actualización al sistema de atención, con el propósito de controlar el tiempo de gestión de cada evento, las solicitudes próximas a vencer o vencidas, además del flujo interno necesario

para completar oportunamente cada PQRS frente al consumidor. Este proceso estuvo alineado con la normativa del sector en punto a la atención y protección de los consumidores financieros. Para ello, implementamos desde octubre del 2021 el desarrollo tecnológico SmartSupervision dispuesto en la Circular Externa 023 del 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, finalizando el 28 de junio de 2022, fecha en la cual nuestro aplicativo inició la transmisión de quejas y reclamos en línea con la entidad.

De esta forma, logramos que el volumen de solicitudes asociadas a esta naturaleza, sobre el total de clientes, fuera de 0,23% durante el 2022, lo que representa una caída del 54% frente al promedio de solicitudes radicadas durante el 2021. Las principales inconformidades se encuentran asociadas con la revisión y/o liquidación de productos y la limitación en la expedición de certificaciones, el no levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo y la información o asesoría incompleta y/o errada.

Con el objetivo de fortalecer la eficiencia en nuestro modelo de atención a nuestros clientes, pusimos en marcha durante el segundo semestre del 2022 un equipo interdisciplinario nombrado Task Force Cliente, encargado de implementar soluciones efectivas en el corto plazo, además de proveer, definir y estructurar soluciones estratégicas que favorezcan el mejoramiento integral del sistema de atención al consumidor financiero con el que contamos en nuestro banco.

Como resultado de las recomendaciones emitidas por los organismos de control, así como a raíz de un proceso exhaustivo de revisión de las PQRS recibidos directamente, hemos establecido como acciones principales para mejorar la relación con nuestros clientes las siguientes actividades:

- Controles asociados con la llamada de bienvenida, para evitar desviaciones desde la originación.
- Revisión periódica de procesos de retención y liquidación de pago total garantizando cumplimiento en las promesas declaradas al consumidor.

- Mesas de trabajo interdisciplinarias asociadas a procesos que permitan fortalecer la educación financiera y mejora procesos en el viaje del cliente por los servicios prestados para cada producto, desde la vinculación del cliente con nuestro banco.

- Revisión y mejora del proceso de liquidación para pago total, evaluando el cumplimiento de cara a la promesa entregada por nuestro banco.

- Validación de mejoras en canales asistidos para favorecer la satisfacción de nuestros clientes.

- Evaluación de resultados en lo que corresponde a entes de control para establecer oportunidades de mejora.

- Implementación de un modelo de aseguramiento de calidad en las respuestas emitidas al consumidor financiero para definir mejoras en los parámetros establecidos.

- Evaluación de causa raíz en lo que corresponde a la gestión de derechos de petición y Tutelas recibidas por el banco.



3.3.3. Compromisos

- Afianzaremos nuestra operación por medio de una oferta de valor cercana a nuestros clientes.

- Continuaremos empleando estrategias que robustezcan la relación con nuestros clientes proporcionando información transparente y pertinente en cada una de las instancias de relación con nuestros productos.

- Fortaleceremos las estrategias para la adecuada gestión y atención a nuestros clientes en cada una de las instancias de relación con nuestros productos.

- Estableceremos indicadores y metas asociadas para vigilar y comunicar la satisfacción de nuestros clientes.

- Estableceremos indicadores y metas asociadas para vigilar y comunicar el cumplimiento de las obligaciones judiciales adquiridas frente a nuestros clientes.



3.4 Innovación y Transformación

El desarrollo cotidiano de nuestras operaciones en el BAN100 depende de la sintonía con que se articulen cada una de las áreas que componen nuestro equipo de trabajo. Por ello, durante el 2022 impulsamos una serie de iniciativas que permitieran aumentar la eficiencia en nuestros procesos. Estas iniciativas se concentraron no solo en impulsar y fortalecer la transformación de nuestras áreas de negocio, especialmente desde la digitalización de las plataformas de colocación de nuestros productos de libranza y consumo, sino también en el fortalecimiento de nuestros procesos internos, concentrados principalmente en la puesta a punto de plataformas que permitieran impactar positivamente los procesos operativos, incluyendo la modernización de equipos de cómputo.

A continuación, se abordarán en detalle seis de las principales iniciativas ejecutadas durante el año

anterior bajo la dirección de la Vicepresidencia de Tecnología, enfocadas en aumentar la eficiencia operacional a través del desarrollo tecnológico.





3.4.1. Procesos y Desarrollo Tecnológico

El 2022 fue un año marcado por la puesta en marcha de procesos que nos permitieron apalancar un ejercicio operacional más eficiente, a través de la integración de nuevas herramientas tecnológicas y de la mejora en la adaptación de las plataformas existentes. Tres de las principales iniciativas implementadas en esta línea estuvieron concentradas en aumentar la eficiencia operacional de nuestro portafolio de productos financieros, primordialmente de nuestros productos de libranza y consumo.

Con relación al producto de libranza, durante el 2022 implementamos funcionalidades sobre la plataforma de colocación de libranza digital, con el interés de mejorar la experiencia de nuestros usuarios. De esta manera, habilitamos funcionalidades que, de paso, habían sido requeridas por parte del equipo comercial, contribuyendo a ampliar la penetración del uso digital del producto. Con ello, se logró disminuir el uso de procesos tradicionales, los cuales demandan una mayor intervención manual, a la par que consumen otro tipo de recursos propios de un proceso físico, como ocurre con las impresiones para formalizar el acceso al producto.

De igual forma, dentro de las actividades que impactaron positivamente los procesos operativos vinculados con este mismo producto, se llevó a cabo la implementación de aplicaciones tecnológicas que garantizan una práctica más eficiente del cobro en el producto de libranza. Entre estas aplicaciones se encuentra el desarrollo de consolas que favorecen el diligenciamiento automático de la información sobre los documentos del cliente, y que estructuran adecuadamente la información que debe ser remitida a las pagadurías, así como la trazabilidad de los casos en curso.

Por otro lado, a propósito del producto de consumo, los procesos de transformación digital estuvieron concentrados en la migración de su procedimiento de colocación desde la versión tipo aplicación, hacia una versión web responsive. Esta plataforma contribuyó a aumentar la masificación del producto, al no encontrarse restringido a una infraestructura tecnológica como ocurría en el caso de la versión app,

en tanto la versión web es indiferente al plano bajo el cual se ejecute, permitiéndose desde escritorio, computador portátil o incluso móvil. De esta manera, resultó viable disminuir el uso, como en el caso del producto de libranza, de procesos tradicionales que demandan un mayor involucramiento manual, así como un consumo más amplio de recursos físicos.

Por otra parte, en relación con el desarrollo de la infraestructura tecnológica interna de la compañía, se desarrollaron tres iniciativas principales. Por un lado, se impulsó la implementación de tecnología de punta a través del Application Performance Monitor (APM) con el objetivo de mejorar la disponibilidad de las plataformas digitales del banco, a través de la aplicación de tecnologías de Inteligencia Artificial. Este tipo de prácticas permiten evidenciar de manera anticipada comportamientos inadecuados del producto digital que puede impactar la experiencia de los usuarios. Con este tipo de plataformas se garantiza la estabilidad en los canales digitales, apalancando la masificación de su uso y disminuyendo los procesamientos a través de canales tradicionales que demandan una mayor participación de recursos físicos.

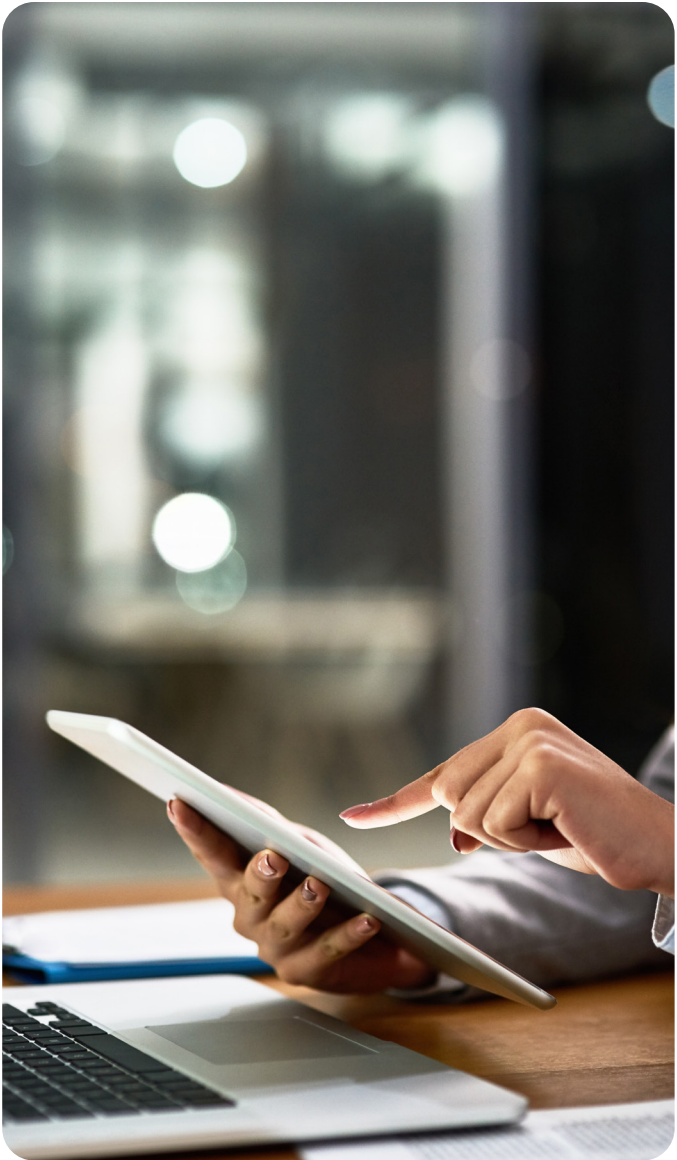
En segundo lugar, se llevó a cabo la consolidación del DRP (Disaster Recovery Plan) de la compañía, en una única infraestructura de nube a través del proveedor Huawei. De esta manera, se han mejorado los tiempos de recuperación y se han disminuido los riesgos de pérdida de información, en caso de una eventualidad en el centro de datos productivo. De igual forma, se realizó la instalación de nuevos canales contingentes que permitieran fortalecer los Centros Alternos de Operación (CAO), logrando garantizar la mayor disponibilidad en caso de recurrir a un DRP tecnológico. Además, este tipo de tecnologías favorecen un uso más eficiente del consumo energético, al soportarse en tecnologías de punta y en nubes que tienen un mejor rendimiento a los procesamientos tradicionales onpremise.

Finalmente, durante los últimos meses se ha modernizado la infraestructura de equipos de cómputo de los funcionarios. Con ello, se permite atender problemáticas de obsolescencia tecnológica, modernizando las capacidades del equipo con

tecnología de punta los cuales, a su vez, tienen un mejor uso de recursos, como un aumento en el rendimiento del procesamiento, lo cual impacta en la productividad de los funcionarios, así como en los procesos ejecutados la interior de la organización.

3.4.2. Compromisos

- Consolidaremos los avances acumulados en la transformación tecnológica de las principales áreas de operación.
- Definiremos estrategias para impulsar e incentivar la digitalización de nuestros productos y servicios en escalas que se acomoden a las necesidades y facultades de nuestros clientes.





04

Impulso del Talento





Una importante representación de los Millenials y la Generación X nos ha permitido **potenciar el rendimiento de los equipos al incorporar talentos jóvenes y creativos.**

En BAN100, hemos implementado un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**



Los resultados de nuestro sistema son positivos, durante el año **2022 no se presentaron accidentes laborales relacionados con la operación del Banco.**

Conformación de un Comité de Equidad de Género e Inclusión, a través del cual **iniciamos el proceso para la obtención del sello “Compromiso por la Igualdad”.**



Uno de los cuatro pilares del Modelo de Sostenibilidad del Banco es el Desarrollo del Talento Humano, el cual abarca diversas iniciativas y planes que impactan satisfactoriamente en la cultura, el liderazgo, el desarrollo y el bienestar de todos nuestros colaboradores.

Creemos firmemente que

la calidad de vida y la construcción de un entorno productivo de trabajo, se traduce en una mayor motivación de nuestro equipo y en la prestación de servicios de alta calidad a nuestros clientes.



Precisamente, hemos logrado conformar un equipo de talento humano que promueve la contratación de mujeres altamente calificadas, la representación de diversos grupos etarios y la promoción de programas de formación continua. Así mismo, nos aseguramos de cumplir con las disposiciones legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo para cuidar la

integridad de nuestros colaboradores. De igual forma, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo del talento humano, hemos fortalecido e impulsado la cultura de Equidad, Diversidad e Inclusión (DEI).

Las iniciativas, programas y logros del 2022 en esta materia se presentan a continuación.

4.1 Caracterización del Equipo de Trabajo

GRI 2-7

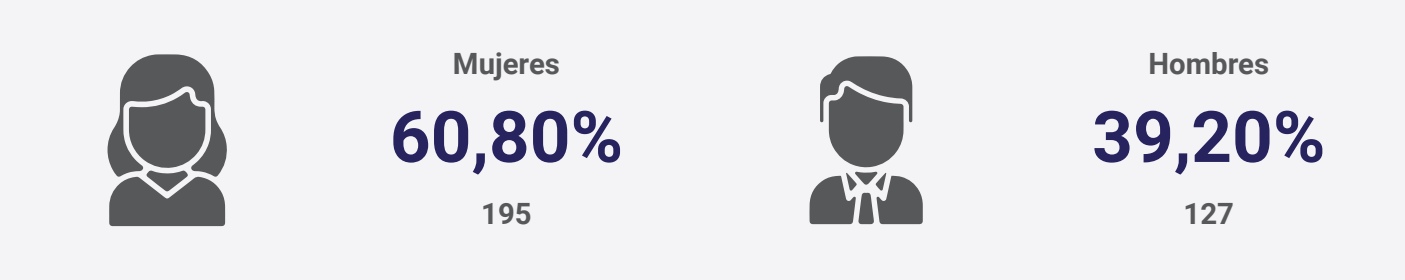
La estrategia de gestión del talento humano de BAN100 se desarrolla bajo tres fundamentos: (i) Bienestar; (ii) Desarrollo; y (iii) Seguridad y Salud en el Trabajo. En cada una de estas líneas, desplegamos acciones e iniciativas que buscan impactar positivamente en nuestros colaboradores, ofreciéndoles oportunidades de formación, de crecimiento laboral sustentado en el desempeño, y de seguridad en los entornos y las relaciones de trabajo.

Es necesario destacar que todas las decisiones de contratación o promoción se sustentan en criterios objetivos como la formación académica, los resultados satisfactorios y debidamente

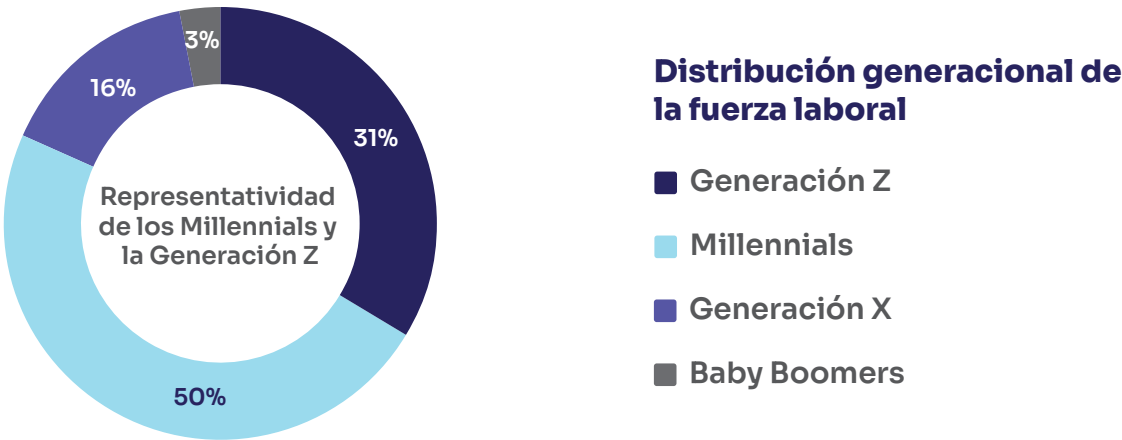
documentados a través de las evaluaciones periódicas de desempeño y las habilidades de liderazgo. De ninguna manera los procesos de recursos humanos se ven mediados por criterios de raza, género, edad, orientación sexual o política, que puedan representar formas de discriminación.

Bajo estos estándares, nos concentramos durante el año 2022 en generar oportunidades de empleo y consolidar una fuerza laboral sólida. A cierre del mes de diciembre contamos con una plantilla de 322 empleados contratados a término indefinido, destacando una participación mayoritaria de mujeres (195), en relación con la participación de los trabajadores de género masculino (127).

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO



Sumado a lo anterior, evidenciamos una gran diversidad generacional dentro de nuestra fuerza laboral (ver gráfico a continuación), destacando una importante representación de los Millennials y la Generación X, lo cual nos ha permitido potenciar el rendimiento de los equipos al incorporar talentos jóvenes y creativos, que son guiados por líderes con mayor experiencia.

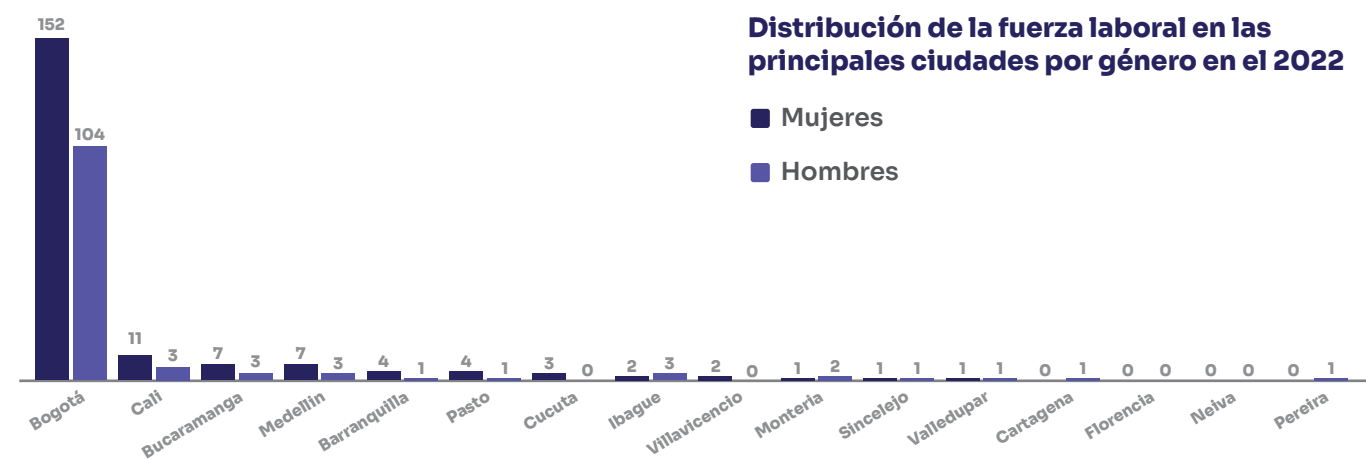


GRI 2-7

En cuanto a la distribución de colaboradores por regiones, encontramos que nuestra fuerza laboral se distribuye en diversas zonas geográficas, garantizando así la cercanía con nuestros clientes y la presencia en los principales municipios del país. A cierre de 2022, contábamos con presencia física en las siguientes regiones:

REGIONES	COLABORADORES
Región Andina	315
Región Pacífica	25
Región Caribe	12
Región Orinoquía	1

Gracias a nuestro equipo de selección y a un sólido esquema de contratación, logramos conformar un equipo altamente capacitado que se encuentra estratégicamente distribuido en las principales ciudades de Colombia. En la siguiente gráfica proporcionamos información sobre la distribución de nuestros empleados directos, clasificándolos según criterios de género y ubicación geográfica:



Gráfica 15: Distribución de empleados de BAN100 por género y región.

Estas cifras reflejan **nuestro compromiso con la inserción de la fuerza laboral femenina en actividades técnicas y operativas, así como con la generación de nuevas oportunidades de empleabilidad en el sector financiero**. También dan muestra de nuestro empeño en ofrecer soluciones bancarias a los habitantes de ciudades pequeñas e

intermedias, lo que contribuye al desarrollo regional y la generación de nuevas oportunidades económicas y sociales. En BAN100 continuamos trabajando por consolidar una política moderna de gestión del talento, que se materialice en el bienestar productivo de nuestra fuerza laboral y en impactos positivos sobre nuestro entorno.

4.1.1. Retención y Atracción de Nuestro Talento

GRI 401-1 / GRI 401-2 / GRI 401-3

Como se expresó en líneas anteriores, estamos comprometidos como organización con la generación de nuevas oportunidades de trabajo. En el cumplimiento de este propósito hemos priorizado el reclutamiento de los mejores talentos del país y la generación de oportunidades atractivas para jóvenes con altas capacidades. Nos enorgullece informar que durante el año 2022 llevamos a cabo un total de 110 nuevas contrataciones, sumando colaboradores que contribuyeron al fortalecimiento de nuestras operaciones en todas las regiones donde tenemos presencia.

REGIONES	NUEVAS CONTRATACIONES
Región Andina	104
Región Pacífica	2
Región Caribe	3
Región Orinoquía	1

Además, logramos la inclusión de empleados directos en todos los grupos de edad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

POR EDAD	NUEVAS CONTRATACIONES	COMPOSICIÓN %
Entre 18 a 25 años	14	14%
Entre 25 a 34 años	39	39%
Entre 35 a 44 años	40	40%
Mayores de 45 años	8	8%

Estos nuevos talentos fueron contratados por jornadas completas, independientemente de las demandas de las regiones en las que se ubican. Al igual que los demás empleados de la organización, cuentan con un paquete completo de prestaciones y beneficios adicionales a su salario, dentro de los cuales destacan:

- Seguro de vida.
- Póliza exequial patronal que cubija compensaciones por incapacidad, invalidez o muerte.
- Acceso a beneficios por convenios corporativos con entidades de salud que ofrecen tarifas diferenciales.
- Posibilidad de constituir CDT's con tasas preferenciales.
- “Taloneras de Beneficios” por medio de las cuales se otorgan horas libres para el desarrollo de actividades personales o familiares.

Esta serie de incentivos no laborales, sumados a esquemas de remuneración justa, han generado confianza y estabilidad dentro de nuestros empleados y nos permiten otorgar un valor diferencial. Esto se mide a través del monitoreo de las tasas de rotación, las cuales arrojan resultados muy positivos. Por un lado encontramos la rotación Back-Office, que corresponde a cambios en los roles internos de la organización relacionados con aspectos administrativos, y que no implican una gestión directa de clientes. Por otro lado, medimos la rotación Front-Office, la cual engloba las posiciones de ventas y la interacción con nuestros clientes.

En la tabla a continuación presentamos el índice de rotación para las dos categorías, consolidado para la vigencia 2022, en el cual se evidencia que el porcentaje fue bajo, puesto que solo asciende a un 3% de la planta de personal.

MES	ACTIVOS		RETIRADOS		% Rotación Back	% Rotación Front
	Back	Front	Back	Front		
Total General	218	112	7	3	3%	3%

Tabla 9: Índice de rotación empleados Back y Front 2022.

4.1.2. Formación y Capacitación de Nuestros Colaboradores

GRI 404-1 / GRI 404-2

En BAN100 buscamos promover e impulsar el desarrollo personal y profesional de nuestro talento humano, facilitando procesos de formación en diversas temáticas que **permitan a nuestros colaboradores adquirir nuevos conocimientos para desempeñarse con éxito en el sector financiero, así como fortalecer sus liderazgos**. Durante el año 2022 ofrecimos programas de formación centrados en los siguientes frentes:

- (i) Actualizaciones en temáticas técnicas financieras
- (ii) Habilidades comerciales
- (iii) Habilidades blandas.

Gracias a la pertinencia de los títulos ofertados y del compromiso de nuestro personal con los programas de formación, logramos dictar más de 1.800 horas de capacitación en temáticas relevantes para el sector, las cuales incluyen asuntos comerciales, de actualización financiera, agilismo y medidas para hacer efectiva la seguridad y salud en el trabajo. Aun así, identificamos oportunidades de mejora en los procesos de convocatoria, puesto que alcanzamos un cumplimiento del 83% sobre la meta propuesta de participación efectiva.

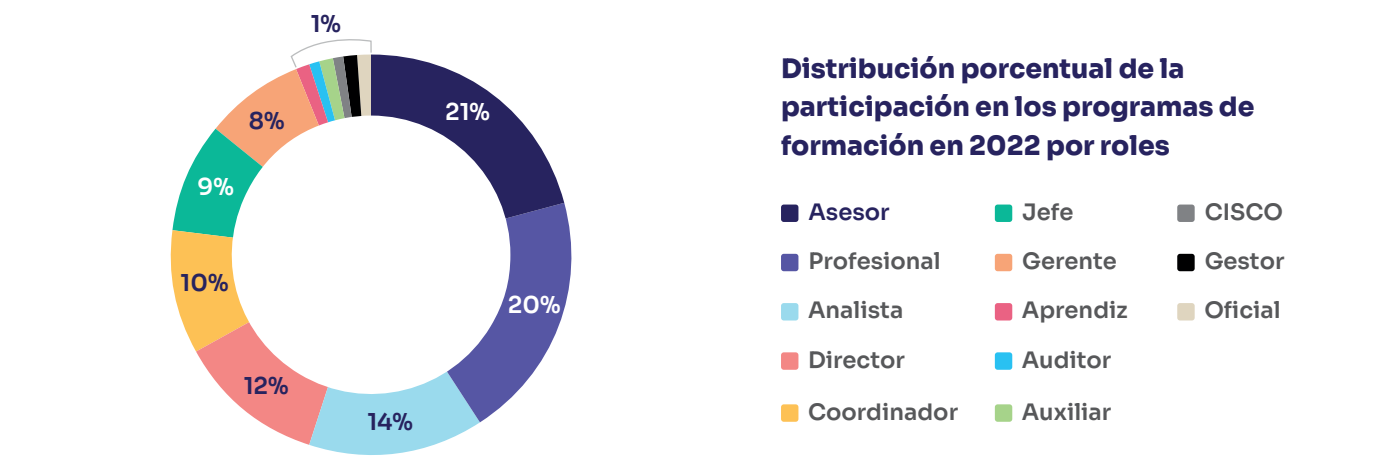
Es de destacar que las programaciones se realizan tanto en modalidad virtual como presencial, para así podernos adecuar a las particularidades de cada uno de nuestros centros de trabajo, y a las necesidades de nuestros colaboradores. A continuación, se presenta un resumen de las principales temáticas y conceptos abordados en estos programas de formación:

- Actualización del reglamento interno y responsabilidades frente al tratamiento de datos personales.
- Alineación del equipo y construcción de compromisos.

- Procedimiento SARLAFT, dirigido de manera particular al equipo de captación.
- Bienestar y beneficios corporativos.
- Beneficios extralegales – “Talonera de bienestar”.
- Gestión de documentos de CDT.
- Ley 2157 de 2021 “Borrón y cuenta nueva”.
- Procesos y documentación de pasivos.
- Protección de datos personales.
- Autocuidado y estilo de vida saludable.
- Capacitaciones en tasas fijas y variables.
- Escuela de Líderes “Diciendo y haciendo”.
- Cursos de Excel intermedios y avanzados.
- Prevención del fraude, seguridad y riesgos financieros.
- Cursos de inglés.
- Cursos de Power BI.
- Listas restrictivas y manejo de Inspektor.
- Mitos y verdades del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones.
- Prevención de riesgos psicosociales y del acoso laboral.



Podemos encontrar una participación equilibrada entre los diversos perfiles de cargo del Banco. Esto significa que a pesar de la diversidad de roles y responsabilidades asignadas, todos nuestros empleados encuentran pertinente la oferta de formación. A continuación, presentamos la participación en las actividades de formación, distribuida por perfiles de cargo:



Gráfica 16: participación en actividades de formación.

Finalmente, resaltamos las habilidades y competencias que se han transferido a los colaboradores a partir de los programas de formación llevados a cabo durante el 2022:

COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN LOS PROGRAMAS	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	HABILIDADES BLANDAS
• Habilidades comerciales • Habilidades técnicas en herramientas ofimáticas. • Manejo de aplicativos • Redacción • Análisis de documentos • Servio al cliente	• Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Resolución de conflictos • Efectividad y priorización • Organización de tiempo • Retroalimentación • Delegación

4.1.3. Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 401-1 / GRI 401-2 / GRI 401-3 / GRI 401-4 GRI 401-5 / GRI 401-6 / GRI 401-7

En BAN100, hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en las disposiciones legales contenidas en el Decreto Ley 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019. Estos instrumentos normativos introducen prácticas

idóneas para garantizar la integridad de nuestros colaboradores, diferenciando los diversos niveles de riesgo que afrontan dependiendo de sus actividades cotidianas, y partiendo siempre de los principios de prevención y mitigación del daño.

Este sistema cobija al 100% de nuestra planta de personal, y se beneficia de valiosas contribuciones desde el autocuidado y la construcción de una cultura de bienestar. Igualmente podemos afirmar que nuestras políticas y protocolos son el resultado de un esfuerzo conjunto por identificar los factores de riesgo que puedan afectar el ambiente laboral. **Los resultados de nuestro sistema son absolutamente positivos, puesto que durante el año 2022 no se presentaron accidentes laborales relacionados con la operación del Banco.**

Para garantizar el cumplimiento normativo en esta materia, llevamos a cabo una serie de acciones y procesos. En primer lugar contamos con una matriz de monitoreo legislativo que actualizamos regularmente para incluir las disposiciones aplicables en atención a nuestro nivel de riesgo. Adicionalmente, aplicamos una Metodología Sistémica que permite:

- (i) Identificar peligros.
- (ii) Valorar Riesgos.
- (iii) Determinar controles de acuerdo con la exposición de cada colaborador, teniendo en cuenta tanto sus actividades específicas y las dinámicas del centro de trabajo al cual esté asignado.

Finalmente, contamos con un proceso de documentación de operaciones, tareas y actividades de acuerdo con nuestra actividad económica y los estándares de la Guía Técnica Colombiana – GTC 45.

La mencionada Guía Técnica es una metodología diseñada para identificar, evaluar y valorar de manera minuciosa los riesgos laborales que se pueden asociar a nuestra operación. En términos generales establece controles para asegurar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y de esta manera construir espacios sanos y seguros de trabajo. De manera particular, se materializa en la definición de una “Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos” que es individualizada para la organización. Durante el año 2022 adelantamos una actualización de la matriz de identificación y valoración de riesgo y nos aseguramos de implementar todas las actividades identificadas tendientes a minimizar los riesgos identificados. Para lo anterior, nos fundamentamos en la eliminación del peligro, la implementación de controles de ingeniería y de administración y el uso de equipos de protección individual.

Así mismo, hemos implementado una serie de mecanismos de reporte para que todos los trabajadores puedan recibir información relevante y participar del proceso de identificación de riesgos asociados a sus labores. Así, obtenemos información de primera mano relacionada con actos y/o condiciones inseguras, estado de salud, accidentes, incidentes y enfermedades de origen laboral. Estos procesos de gestión de riesgos y reportes están formalmente establecidos y monitoreados por el área de talento humano a través de los siguientes canales:

1

Enlace de formulario y código QR para el reporte de actos y condiciones inseguras y medio ambientales.

2

Formulario de inspecciones de riesgo y peligros.

3

Correo electrónico de Seguridad y Salud en el Trabajo para reportes, solicitudes, requerimientos de los procesos de SST (seguridadsaludeneltrabajo@bancocredifinanciera.com.co)

La evaluación de los riesgos potenciales corresponde tan solo a la primera etapa de nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Las actividades específicas se desarrollan en el marco de una serie de comités con competencias específicas y dentro de los cuales destacan los siguientes: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, Comité de Convivencia Laboral, Brigada de Emergencia. Cada equipo cuenta con un plan de trabajo particular, planes de capacitación y recursos asignados que permiten su operación, así mismo aportan al seguimiento de diversos indicadores del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST.

Es importante resaltar que el COPASST sesionó de manera mensual durante todo el año 2022. En estas sesiones se divulgaron y analizaron los indicadores del sistema referentes a accidentalidad, enfermedad laboral, enfermedad común, capacitación, estructura, proceso, resultado y los demás asuntos relevantes en materia de SG-SST. El comité cuenta con la competencia para convocar sesiones extraordinarias para evaluar investigaciones de accidentes, incidentes y casos de enfermedad laboral, y evaluar cualquier evento de accidente grave en caso de materializarse su ocurrencia. Todas las discusiones y decisiones que se toman al interior del COPASST son documentadas a través de las respectivas actas de sesión.



Dentro de las responsabilidades asignadas al COPASST podemos encontrar:

- Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral.
- Inspecciones locativas, a elementos de protección personal, herramientas manuales y máquinas.
- Rendición de cuentas a la alta dirección.
- Participación en las preparaciones para auditoría.
- Recepción de los informes originados por la alta dirección.
- Revisión anual de la Política de seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente, quisiéramos resaltar que nuestro SG-SST está validado por expertos externos, ya que contamos con el apoyo de una Administradora de Riesgos Labores – ARL que brinda asesoría técnica de manera transversal y gestiona la implementación de nuestro Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV, el cual cuenta con una estrategia de sensibilización independiente. Así mismo contamos con el apoyo de la ARL para prestar servicios de orientación y consejería psicológica, orientados a garantizar mayores niveles de bienestar dentro de nuestros colaboradores.

Por último, contribuimos al bienestar psicosocial de nuestros trabajadores, por medio de la suscripción de acuerdos con nuestra

Caja de Compensación Familiar, fomentando espacios de esparcimiento y bienestar tanto en las jornadas laborales, como en los espacios privados de descanso remunerado.

4.1.4. Relaciones con Nuestros Colaboradores

GRI 402-1

Otro aspecto que hemos priorizado dentro de nuestra estrategia de talento humano, es la adecuada gestión de las relaciones con nuestros colaboradores. Con este fin hemos desarrollado una descripción de cargos detallada que sirve como guía para hacer un proceso de reclutamiento y selección de personal efectivo. Así las cosas, contamos con mecanismos formalmente establecidos para definir las características, tareas y responsabilidades asociados a los diversos roles; junto con las respectivas aptitudes, cualidades y capacidades que deben cumplir quienes aspiran a ocupar las vacantes ofertadas.

La total transparencia en torno a la descripción de cargos se traduce en beneficios para la organización y nuestros empleados, puesto que ofrece claridad sobre las expectativas de desempeño que se tienen en relación con cada posición, funciona como base

para evaluar a los colaboradores de forma objetiva, es un referente para la definición de salarios y permite identificar las capacidades a desarrollar para crecer dentro de la organización, permitiendo proyecciones individuales y planes de carrera.

Así mismo, en nuestro proceso de contratación e inducción, nos encargamos de socializar con nuestros colaboradores dichos perfiles de cargo, para que así puedan conocer con claridad la dependencia a la cual se integran, las líneas de reporte y las capacidades que deben fortalecer para obtener niveles sobresalientes de desempeño.

Finalmente, es importante resaltar que las relaciones con nuestros colaboradores están mediadas por un Pacto Colectivo, cuya vigencia se extiende hasta el 2 de octubre de 2024.

4.1.5. Compromisos



- Consolidaremos una estrategia enfocada en los asuntos priorizados en el análisis de materialidad de BAN100 asociados a la dimensión social, donde ahondaremos en las relaciones – empresa trabajador, seguridad y salud en el trabajo formación y enseñanza, desarrollo humano y compromiso con los empleados, para así alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.
- Continuaremos fortaleciendo la gestión en torno al cuidado y el desarrollo de nuestros colaboradores mediante la generación de acciones en tres pilares fundamentales: Bienestar, Desarrollo y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ampliaremos y fortaleceremos la oferta de programas de desarrollo del talento humano enfocados en generar nuevas habilidades de liderazgo.
- Fortaleceremos nuestras capacidades para entender las necesidades específicas de nuestros colaboradores e implementar acciones que tengan un alto impacto en su bienestar y desempeño laboral.

4.2 Diversidad, Equidad e Inclusión

GRI 405-1 / GRI 405-2

Definir una política y prácticas específicas de diversidad, equidad e inclusión – DEI es un elemento fundamental para la transformación social del Banco, y nos permite crear un entorno de trabajo más equitativo en el que todos nuestros colaboradores puedan desarrollarse personal y profesionalmente.



Hemos priorizado dentro de nuestra estrategia la consolidación de una cultura de respeto hacia la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión, bajo los más altos estándares internacionales en materia de sostenibilidad social.

Para el cumplimiento de los objetivos trazados desde nuestra estrategia corporativa, estamos trabajando por obtener el sello EQUIPARES otorgado por el Ministerio del Trabajo. Este sello es una herramienta de transformación cultural para el cierre de brechas de género, que reconoce a aquellas organizaciones que implementen de manera efectiva un Sistema de Gestión de Igualdad de Género. El programa opera en Colombia con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD y se ha convertido en un referente en equidad laboral, apoyando la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

En el marco de nuestra vinculación con el programa EQUIPARES, trabajamos sobre las ocho dimensiones que integran el diagnóstico organizacional con enfoque de género y definimos una estrategia individualizada para la organización, que nos permita alcanzar la certificación.

El principal logro que obtuvimos durante el año 2022 en esta materia, fue la **conformación de un Comité de Equidad de Género e Inclusión, a través del cual iniciamos el proceso para la obtención del sello “Compromiso por la Igualdad”,** que como se mencionó anteriormente, contribuye a la construcción de ambientes de trabajo incluyentes,

justos y equitativos. En el marco de nuestra participación en dicho programa, hemos adoptado medidas concretas para eliminar las brechas de género y fomentar un entorno laboral en el que todos nuestros colaboradores puedan prosperar y ser valorados por igual,

Nuestro Comité de Equidad de Género e Inclusión acompañó la aplicación del diagnóstico organizacional con enfoque de género, construyó una línea base de indicadores y desarrolló un plan de acción para eliminar las inequidades de género dentro de la organización. Igualmente se reúne de manera periódica para revisar el avance en la implementación de iniciativas de acuerdo con el plan de trabajo aprobado. Este diagnóstico nos permitió obtener información detallada sobre las políticas, procedimientos, prácticas y mecanismos existentes en nuestra empresa, en relación con las ocho dimensiones del programa; así como las áreas de mejora para desarrollar estrategias más efectivas.



Posteriormente, implementamos una “prueba de percepción” con nuestro personal en funciones de liderazgo, con el objetivo de evaluar su sensibilidad y aprehensión hacia los temas de género. Los resultados obtenidos de esta evaluación proporcionaron al Banco un panorama claro sobre las áreas de oportunidad existentes en relación con las políticas DEI.

En un tercer momento, ejecutamos un cálculo de “índices de segregación” con el objetivo de obtener datos

GRI 405-1

CARGOS	HOMBRES	MUJERES
Vicepresidentes	83%	17%
Gerentes senior	33%	67%
Directores	32%	68%
Jefaturas	49%	51%
Coordinadores	47%	53%
Profesionales	46%	54%
Analistas	43%	57%
Asistentes	43%	57%

Tabla 10: Distribución de cargos por género.

A continuación, detallamos los principales logros de la organización, de acuerdo con las ocho dimensiones que componen la metodología de certificación:

DIMENSIONES DEL SELLO



Reclutamiento y selección de personal



Promoción y desarrollo profesional



Capacitación



Comunicación no sexista y lenguaje incluyente



Remuneración y salarios



Ambiente de trabajo, salud y calidad de vida



Acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo



Conciliación de la vida personal, familiar y laboral con corresponsabilidad

precisos sobre la participación de hombres y mujeres en diferentes cargos. Este cálculo permite evidenciar si se presenta feminización o masculinización de los cargos y si existe o no paridad salarial entre géneros.

Gracias a esta medición, podemos concluir que contamos con una distribución equilibrada de los cargos por género, aunque se presente una oportunidad de mejora para el caso de las Vicepresidencias. En la tabla a continuación, se presentan las estadísticas de BAN100 para el 2022.

En primer lugar vale la pena señalar que BAN100 cuenta con medidas específicas que propenden por seleccionar perfiles profesionales diversos y competitivos, dentro de las cuales destacan:

- Revisar periódicamente y documentar los procesos de selección para garantizar transparencia en el reclutamiento y contratación de nuevos talentos.
- Asegurar que los perfiles y las descripciones de los puestos estén libres de cualquier criterio discriminatorio, como el sexo o la edad.
- Destacar en todas las convocatorias las competencias requeridas para ocupar los puestos ofertados.
- Hacer uso de múltiples canales internos y externos de difusión para garantizar que las convocatorias lleguen a la mayor cantidad de interesados posible.

En cuanto a la segunda dimensión, correspondiente a promoción y desarrollo profesional, es importante resaltar que implementamos una política de promoción que establece evaluaciones de desempeño periódicas de acuerdo con los perfiles y metas asociadas a los cargos, que sirven como insumo para garantizar ascensos en condiciones de transparencia, objetividad y equidad. Todo lo anterior resulta en beneficio de crear un buen clima laboral, en el que nuestros colaboradores tengan la confianza de recibir un trato adecuado en contraprestación por su buen desempeño.

En lo relativo a planes de capacitación, logramos perfeccionar los mecanismos para identificar las necesidades y temáticas relevantes para nuestros colaboradores, para así garantizar una oferta de títulos de formación que generen interés y mayor valor agregado. Los contenidos cobijan por igual temáticas técnicas o de actualización que permitan un mejor desempeño en el sector financiero, así como de habilidades blandas que permitan impulsar los liderazgos internos y mejorar el relacionamiento entre nuestros colaboradores. Así mismo, propendemos por incluir estas actividades

de formación dentro de los horarios laborales ordinarios, para no generar conflictos con los tiempos en familia o de descanso de quienes asisten a las sesiones.

Otro de los pilares en los que se desarrolla nuestro compromiso por consolidar una política DEI es el establecimiento de prácticas de comunicación no sexistas. Esto implica utilizar un lenguaje equilibrado en nuestras comunicaciones, tanto en imágenes como en texto, donde se integren términos genéricos o colectivos que no promuevan estereotipos de género. Además, nos aseguramos de no publicar contenidos sesgados o sexistas, y buscamos incluir tanto la forma femenina como masculina en nuestras comunicaciones.



Por otro lado, y con el objetivo de abordar adecuadamente los asuntos de política salarial, hemos integrado escalas de remuneración que atienden exclusivamente a funciones, responsabilidades y criterios objetivos como formación y experiencia previa. Estas estructuras impiden que se integren a los procesos de selección criterios subjetivos como el género, la orientación sexual o la conformación familiar de quienes estén candidatizándose a un cargo. Adicionalmente, propiciamos mecanismos de consulta que ofrecen la posibilidad de elevar consultas en materia de remuneración, lo cual genera mayor transparencia sobre los criterios de asignación.

En la dimensión correspondiente a ambiente de trabajo, salud y calidad de vida, definimos tres procesos:

- (i) Respecto al clima laboral, garantizamos el respeto por todas las opiniones y aportes de nuestros colaboradores, respecto a su bienestar personal y emocional.
- (ii) Fomentamos un trato justo y un ambiente de confianza para que los trabajadores denuncien cualquier evento de trato diferencial no justificado.
- (iii) Por último, propiciamos entornos saludables y seguros que se caracterizan por tener condiciones ambientales y físicas adecuadas, permitiendo el acceso a servicios médicos y garantizando medidas de prevención de accidentes.



Otro de los principios fundamentales de nuestra organización es la tolerancia cero hacia conductas constitutivas de acoso laboral y/o sexual. Comprometidos con evitar cualquier tipo de violencia, definimos un ciclo de acciones concretas que se agrupan en cuatro ángulos:

- Atención de las eventuales denuncias con garantía de imparcialidad y protección de la privacidad, así como documentación de las resoluciones y/o sanciones.
- Definición de procedimientos o protocolos de atención formalmente documentados y apropiados por los colaboradores a cargo de gestionar las denuncias, en los cuales se concretan procedimientos de atención y conductos regulares de atención.
- Designación expresa de los colaboradores responsables de recepcionar y atender las quejas, quienes deberán garantizar un adecuado seguimiento y resolución del conflicto.
- Generación de comunicaciones y materiales de sensibilización sobre las acciones que constituyen acoso y/o discriminación.

Finalmente, hemos implementado actividades en pro de permitir la conciliación de la vida

laboral, familiar y personal, fomentando la corresponsabilidad entre todos nuestros colaboradores.



En este sentido, hemos establecido dos puntos específicos que son fundamentales para lograr este objetivo. En primer lugar, nos hemos asegurado de que las licencias e incapacidades no afecten las condiciones laborales, ni las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores. Esto se extiende a garantizar los lineamientos normativos vigente en temas como la lactancia, garantizando los derechos de las madres trabajadoras. Esto nos permite ofrecer un entorno de trabajo inclusivo y que respalda las necesidades personales de nuestras colaboradoras. En segundo lugar, hemos implementado medidas de flexibilización para cumplir con los horarios establecidos por la Alta Gerencia dentro de la jornada laboral. Esto nos permite adaptarnos a las responsabilidades y compromisos de cada colaborador, brindando la oportunidad de equilibrar la vida profesional con la personal de manera efectiva.

4.2.2. Compromisos

- Consolidaremos una estrategia enfocada en trabajar para que los asuntos priorizados en nuestra matriz de materialidad, asociados a la dimensión social, tales como: relaciones empresa - trabajador, seguridad y salud en el trabajo, formación y enseñanza, desarrollo humano y compromiso con los empleados se gestionen adecuadamente para alcanzar los logros propuestos en nuestro modelo de sostenibilidad.
- Afianzaremos indicadores y mecanismos para fortalecer la gestión e implementación de acciones en torno a la diversidad, agregando valor a grupos poblacionales minoritarios o vulnerables.





05

**Cuidado y Conciencia
de Nuestro Entorno**





BAN100 ha tomado conciencia sobre la importancia de implementar procesos de ecoeficiencia **para optimizar el uso de los recursos naturales.**

Se estima que más de 23 millones de colombianos **no cuentan, o tienen un acceso restringido al crédito.**



Más del 78% del volumen total de créditos **de todo nuestro portafolio en clientes de los estratos 1, 2 y 3.**

Nuestro producto de libranza acumula **el 25% de sus clientes en población rural.**



5.1 Ecoeficiencia y Huella de Carbono

BAN100 ha tomado conciencia sobre la importancia de implementar procesos de ecoeficiencia, entendidos como iniciativas concretas para optimizar el uso de los recursos naturales y reducir los impactos ambientales asociados a su operación.

En esta línea, y con los propósitos adicionales de avanzar en la materialización del modelo de sostenibilidad del Banco y de generar valor a los grupos de interés priorizados, en el año 2022 nos adherimos al Protocolo Verde de Asobancaria.

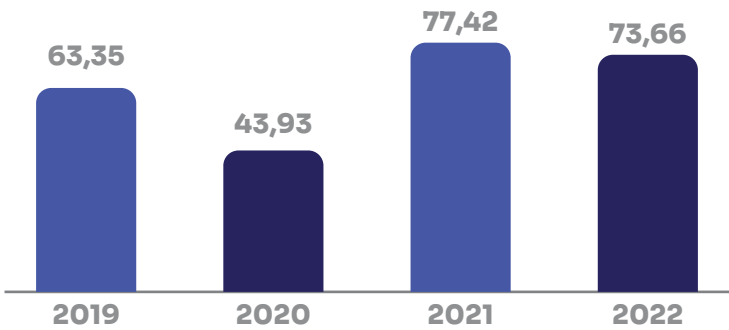
Dicho protocolo es un modelo de sostenibilidad para el sector bancario, liderado por la “Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia” y de adhesión voluntaria, que permite incorporar mejores prácticas de gobierno corporativo, ética en el ejercicio de la actividad bancaria y transparencia; para promover la innovación y la adopción de prácticas de sostenibilidad en el sector financiero. Gracias a este acuerdo estamos migrando hacia modelos desarrollo respetuosos con las necesidades económicas, sociales y ambientales tanto de la generación actual, como de las futuras; favoreciendo la competitividad

Materiales e insumos de papelería

GRI 301-1 / GRI 301-2

Como se enunció anteriormente, la Gerencia Administrativa del Banco lleva un registro detallado del uso de materiales que se requieren para la operación, concluyendo que el material de mayor consumo es el papel, el cual se utiliza para la impresión de documentos relacionados con el otorgamiento de productos financieros a nuestros clientes.

Consumo de papel al año en toneladas



Gráfica 17: consumo de papel 2022 (cifras en toneladas)

del sector y el impacto positivo de las instituciones financieras en la sociedad.

5.1.1. Optimización del uso de materiales y recursos naturales

Durante el año 2022, la Gerencia Administrativa del Banco monitoreó el uso de insumos de oficina y servicios públicos, recopilando información de valor para la creación de programas de optimización. Adicionalmente, implementó iniciativas que permitieron mayor eficiencia energética y la extensión de los ciclos de vida de algunos elementos de la infraestructura física de sus diversas sucursales.



De acuerdo con un análisis de la tendencia de consumo de los años 2019 a 2022, podemos evidenciar que la pandemia por el Covid-19, generó una disminución significativa en el uso de este recurso, asociada al trabajo remoto, el relacionamiento virtual y la digitalización de documentos durante este periodo. Sin embargo, con el retorno a la presencialidad, las diversas áreas del Banco reiniciaron actividades bajo los anteriores modelos y procesos de operación, volviendo a los antiguos patrones de consumo de papel y generando incluso algunos incrementos explicados en el crecimiento de la operación, lo cual se evidencia a manera de ejemplo, en el otorgamiento de microcréditos o en captación de recursos de ahorro.

Sin embargo, hemos trabajado en campañas de concientización para promover la circularidad del material dentro de la misma organización, así como en el establecimiento de acuerdos con el área de servicios generales para un adecuado reciclaje, a través de la disposición final de los residuos en centros de reciclaje que cuenten con las capacidades para recepcionar y clasificar los remanentes del papel.

Resulta relevante resaltar los avances hechos por el área de Servicio al Cliente en materia de digitalización de procesos, que han resultado en eficiencias en el uso del papel. De manera particular, al fortalecer los canales virtuales y modificar los procesos de liquidaciones y paz y salvo, lograron unas reducciones sustanciales en el consumo de papel que nos han permitido identificar buenas prácticas, fomentando la posible réplica de estas iniciativas en otras áreas de operación.

A continuación, los canales virtuales disponibles para trámites y solicitudes de Servicio al Cliente que han llevado a una disminución en el consumo de papel:

-  Líneas WhatsApp
-  Líneas de Servicio al cliente
-  Defensor del consumidor
-  Chat y formulario virtual

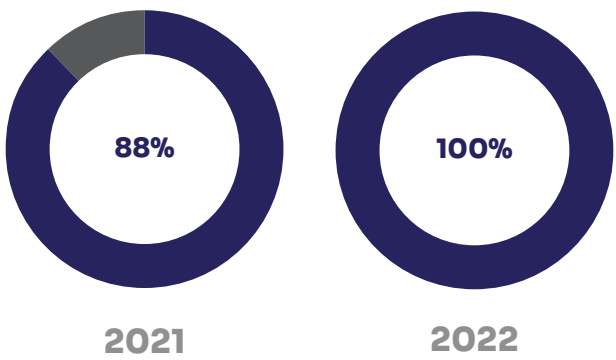
Consumo Energético

GRI 302-1 / GRI 302-4

El consumo energético juega un papel fundamental en el modelo de sostenibilidad de nuestra organización. En el último año, hemos implementado una serie de medidas para optimizar nuestro consumo y promover prácticas de eficiencia energética. Mediante la adopción de tecnologías más eficientes, como la iluminación LED y la instalación de equipos de climatización de última generación, hemos comenzado a evidenciar una disminución en el consumo energético de varios puntos físicos en las ciudades de operación.

Durante el año 2022, avanzamos significativamente en la transición a equipos que fomentan el ahorro energético, como el uso de refrigerantes de alta seguridad (410) y la implementación de tecnología inverter en los equipos de aire acondicionado, que ahora ofrecen mayores rendimientos y por tanto consumen menos energía eléctrica. Adicionalmente, mantuvimos al 100% la iluminación LED nuestras oficinas principales.

Equipos con refrigerante ecológico



Gráfica 18: porcentaje del total de los equipos con refrigerante ecológico 2021 vs. 2022

Estas eficiencias se reflejan en las matrices de control de consumo de servicios públicos desarrolladas y monitoreadas por la Gerencia Administrativa. A manera de ejemplo, las sucursales de la ciudad de Bogotá, en su conjunto, obtuvieron una disminución de 31.969 (KWh) durante el año 2022.

Consumo de Agua

GRI 303-1 / GRI 303-5

Reconocemos la importancia de cuidar y conservar nuestro recurso hídrico, por lo que, desde nuestra cultura organizacional y operación, buscamos implementar medidas para minimizar nuestro impacto a través de la optimización del consumo. Durante el 2022, se llevaron a cabo campañas de ahorro, a través de mensajes que invitan a nuestros colaboradores a conocer las razones por las cuáles es importante cuidar los recursos naturales, mientras que se brindan consejos para la disminución del consumo como cerrar los grifos en baños y cocinas.

Actualmente no contamos con mecanismos de captación directa del agua, por lo que utilizamos las fuentes municipales o acueductos locales. Sin embargo, desarrollamos una matriz de seguimiento al consumo anual por sede y municipio, como insumo de caracterización para la definición de campañas e iniciativas futuras. Este mecanismo de monitoreo nos permite evaluar las tendencias de consumo, para identificar las sedes en las que se presentan oportunidades de optimización.

Gestión de Residuos

GRI 306-2 / GRI 306-3

Reconocemos que el manejo adecuado de los residuos es esencial para lograr la sostenibilidad ambiental, conservar los recursos naturales, proteger la salud pública y cumplir con las regulaciones vigentes. Adicionalmente vemos con optimismo como los consumidores son cada vez más conscientes de la importancia de la sostenibilidad y buscan apoyar a empresas comprometidas con la protección del medio ambiente y la gestión de su huella de carbono. Apesar de ello, persisten las dificultades respecto a la recolección y gestión sostenible de residuos que permitan un óptimo reciclaje. Por esta razón, nuestra Gerencia Administrativa se encuentra trabajando en mejorar el proceso de disposición final de nuestros residuos, a través de la adhesión a programas propios de las copropiedades donde se encuentran nuestras sedes o de la colaboración con modelos de reciclaje cooperativo.



5.1.2. Compromisos

Teniendo en cuenta que uno de los principales materiales que utilizamos para el desarrollo de nuestras actividades es el papel, nos comprometemos, a partir de los insumos cuantificados, a desarrollar e implementar estrategias para promover la disminución de papel utilizado en la operación y garantizar una gestión eficiente de estos recursos incitando a su posterior reciclaje. De manera particular, nos comprometemos a:

- Identificar las buenas prácticas de nuestra área de Servicio al Cliente relacionadas con la digitalización de procesos y documentos, con el fin de replicarlas de forma transversal en toda la operación del Banco, fomentando así la disminución del consumo de papel en nuestras actividades ordinarias.
- Implementar sistemas de gestión de inventario más eficientes que nos permitan tener un control adecuado de los materiales, generando avisos a las áreas de mayor consumo, evitando el exceso de consumo y maximizando el uso de los materiales disponibles en la operación.
- Promover la transición hacia una economía circular, donde los materiales e insumos se mantengan en ciclos de uso prolongados a través del reciclaje y la reutilización. Para ello, buscamos comenzar un mapeo e identificación de aliados y proveedores para el reciclaje de papel a nivel nacional.
- Durante el año 2023 se realizará el cierre de nueve (9) oficinas, emigrando las operaciones al canal digital, fortaleciendo el proceso de digitalización y la disminución del consumo de materiales.
- Monitorear y evaluar constantemente nuestras prácticas de gestión de materiales e insumos, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y establecer metas específicas.
- En lo que respecta al consumo energético y de agua potable, continuaremos promoviendo una optimización del consumo, implementando estrategias de ahorro y con ellas, metodologías y estándares de cálculo, para la efectiva

estructuración de campañas de reducción, con las respectivas mediciones.

- Implementar medidas de eficiencia energética en nuestras operaciones, continuando con la transición a equipos ahorradores y manteniendo el uso de iluminación LED en nuestras instalaciones
- Trabajaremos desde el área de sostenibilidad en generar campañas e iniciativas a nivel nacional para fomentar el consumo consciente y eficiente de los servicios públicos, inculcando en nuestros colaboradores una cultura organizacional de pensamiento y compromiso ecológico.
- Nos comprometemos a monitorear y medir regularmente nuestro consumo de energía y agua para identificar áreas de mejora y establecer metas específicas de reducción.
- Igualmente gestionaremos estrategias para prevenir la generación de residuos en las actividades propias, por medio de acciones para la separación y aprovechamiento de los residuos. Para llevar el control sobre los datos en generación de residuos y las acciones que se llevan a cabo para su eliminación, nos comprometemos a recopilar y llevar registro de las métricas en generación de residuos y su composición.
- Dispondremos de puestos ecológicos en nuestras instalaciones, cuya instalación estará acompañada de campañas e iniciativas para el uso adecuado de residuos y su debida gestión.
- Nos sumaremos a las iniciativas de gestión de residuos implementadas por la administración del edificio en donde se encuentran las oficinas principales de la Dirección General en la ciudad de Bogotá, e identificaremos iniciativas similares que se estén desarrollando en las demás sedes a nivel nacional.
- Identificaremos posibles aliados para el manejo y gestión de residuos a nivel nacional.

5.2 Inclusión Financiera y Desarrollo Socioeconómico

Como está definido en el Modelo de Sostenibilidad del Banco, uno de asuntos con alta prioridad es la *Inclusión y Accesibilidad al Sistema Financiero*.

El desarrollo social y económico de las poblaciones subatendidas por la banca tradicional se encuentra en la esencia misma de nuestro modelo de operación.

Para lograr estos objetivos, contamos con productos y servicios financieros accesibles y competitivos, que apoyan la bancarización y el desarrollo socioeconómico de las regiones, al enfocarnos en segmentos poblacionales y geográficos que usualmente no son priorizados por otros prestadores de servicios financieros. Con la oferta diferenciada que ponemos en el mercado, estimulamos el desarrollo productivo, fomentamos el consumo y ampliamos las oportunidades de acceso al sistema financiero formal de nuestros clientes.

5.2.1. El papel de BAN100 en la Inclusión Financiera de sus Clientes.

SASB FN-CB-240a.3 / SASB FN-CB-240a.4

Vemos con optimismo como el mercado financiero colombiano ha atravesado fuertes transformaciones en los últimos años, explicadas parcialmente en el fenómeno de la pandemia por Covid-19. Recientemente, la cobertura del sistema financiero ha presenciado una expansión significativa, en tanto el 91,2% de la población adulta del país cuenta con al menos un producto financiero de depósito o de crédito en establecimientos de crédito, cooperativas con actividad financiera y ONG microcrediticias . De esta forma se han superado las metas estimadas

en el Plan Nacional de Desarrollo para el año 2022, fijadas originalmente sobre una tasa de 85% para el cierre del 2022 . Esto ha implicado, entre otras cosas, una diversificación en la oferta de entidades, productos y servicios financieros, en donde los servicios transaccionales y de depósitos constituyen el principal producto de penetración financiera en el país.

Sin embargo, la masificación de la oferta no ha implicado necesariamente una reducción en la brecha entre el acceso y uso de productos de crédito.



Se estima que más de 23 millones de colombianos no cuentan, o tienen un acceso restringido al crédito.

Así, la baja vida crediticia limita la posibilidad de que consumidores sin productos previos puedan obtener acceso a un primer acceso un recurso de crédito. Además, esta situación se agrava al evidenciar que solo el 32% de las ciudadanas colombianas acceden a productos crediticios. A lo anterior se suma que apenas el 27% de los adultos mayores de 65 años cuentan con un producto de crédito, mientras que el porcentaje es inferior al 20% en el caso de habitantes de zonas rurales.

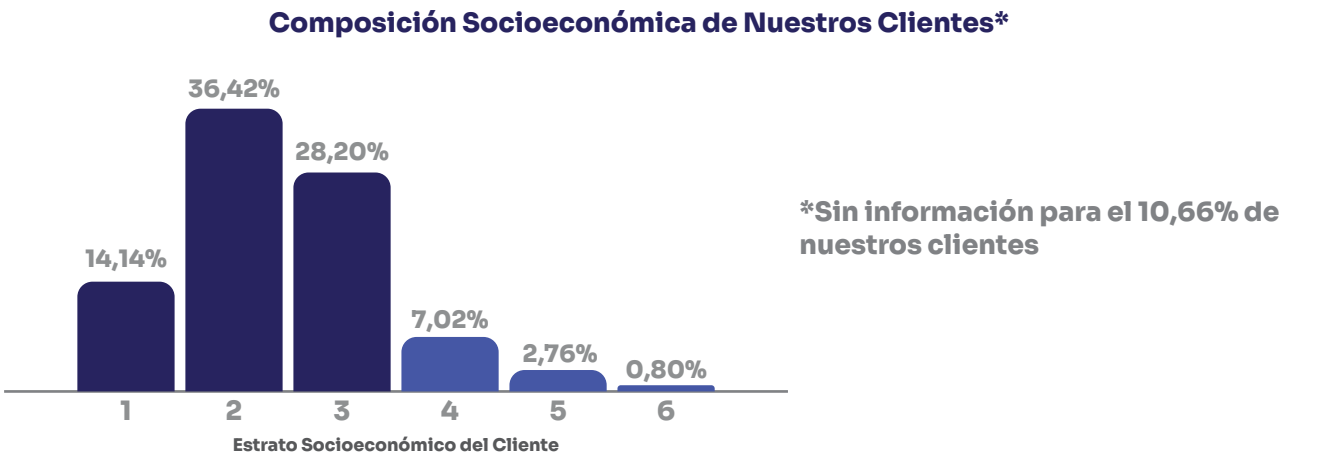
De esta manera, **en BAN100 hemos consolidado un portafolio de productos y servicios financieros que nos permite ser originadores de crédito en los segmentos subatendidos por la banca tradicional, contribuyendo a cerrar las brechas marcadas dentro de las estrategias nacionales de inclusión financiera.**

5.2.2. Iniciativas de Inclusión Financiera

Llegamos a la base de la población

SASB FN-CB-240a.1 / SASB FN-CB-240a.2

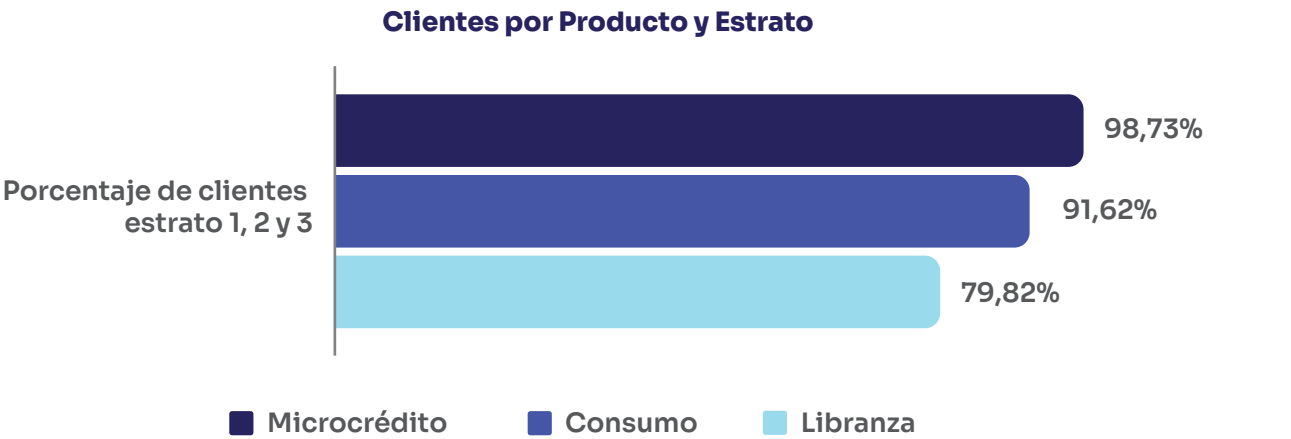
De esta forma, a lo largo del 2022 logramos un desempeño satisfactorio en la originación de crédito para clientes que conforman la base de la población, acumulando **más del 78% del volumen total de créditos de todo nuestro portafolio en clientes de los estratos 1, 2 y 3.**



Gráfica 19: Composición socioeconómica de clientes BAN100.

El microcrédito impulsa la inclusión financiera de la base de la población

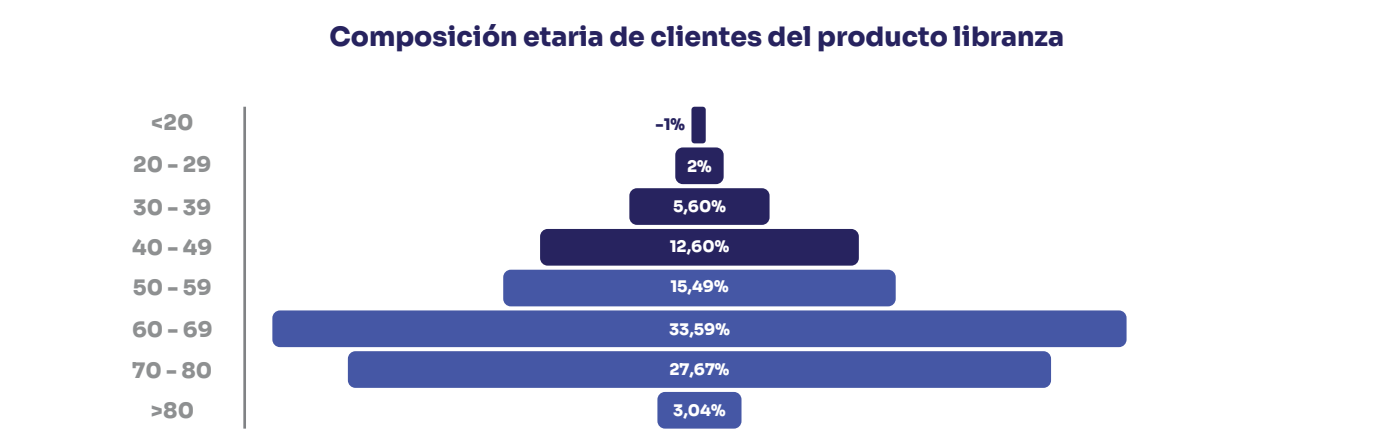
En esta línea, los productos de Libranza, **Consumo y Microcrédito acumularon durante el 2022 una participación aún más significativa sobre el segmento base de la población, encontrándose incluso por encima del 90%** en el caso de las carteras de Consumo y Microcrédito, lo cual ratifica nuestro compromiso con ofrecer soluciones de crédito que generan inclusión financiera y fomentan el desarrollo económico.



Gráfica 20: Clientes por producto y estrato

Fomentamos la inclusión financiera de los adultos mayores

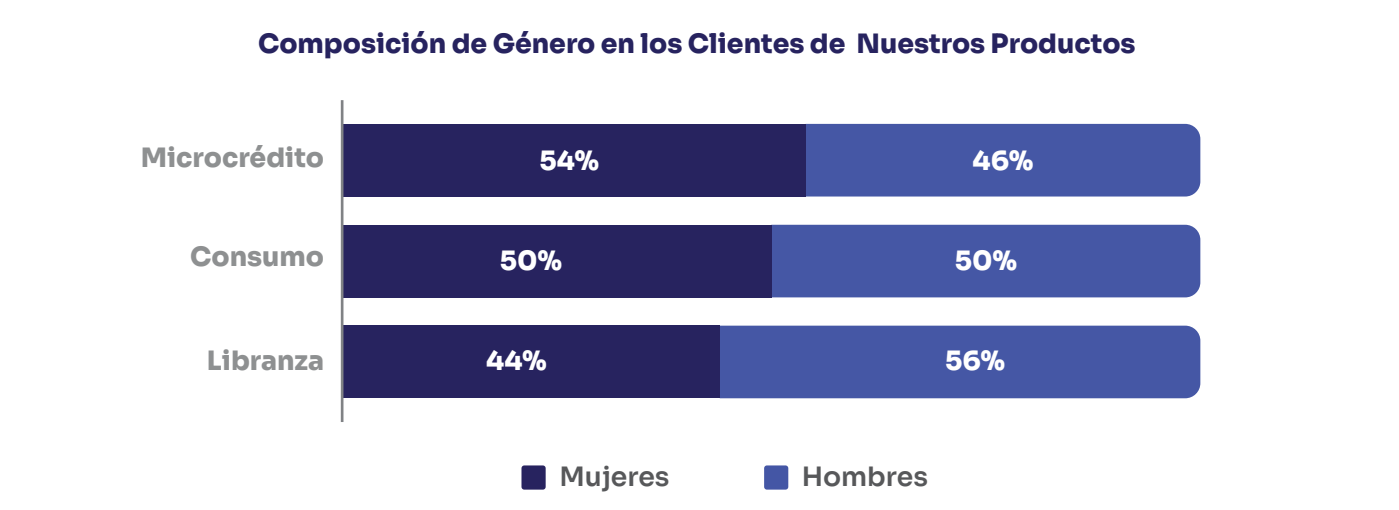
Por otra parte, en términos etarios, cerca del 55% total de clientes de nuestro portafolio tienen más de 60 años, lo cual está impulsado especialmente por el volumen de clientes del **producto de libranza, en donde aproximadamente el 80% de clientes cuentan con más de 50 años**. Esta segmentación de clientes representa una de las principales contribuciones que desde BAN100 aportamos a las estrategias de inclusión financiera en el país, al adherirnos a las iniciativas que promueven el acceso al crédito de los adultos mayores, en línea con el fomento de la Silver Economy.



Gráfica 21: Composición etaria de clientes del producto libranza.

Promovemos la equidad de género en cada uno de nuestros productos

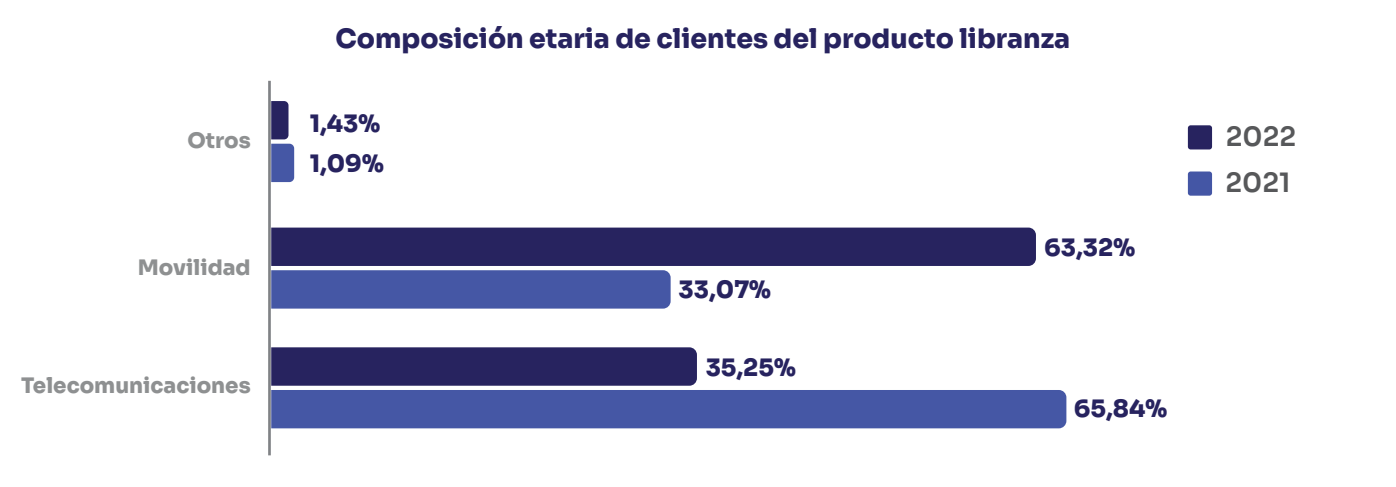
De igual forma, **con relación al enfoque de género, los productos de consumo y microcrédito lideran la participación femenina entre nuestros clientes**. De esta manera, en BAN100 contribuimos a cerrar la brecha en el acceso a crédito por parte de las mujeres colombianas.



Gráfica 22: Composición de género de los clientes de BAN100.

Apalancamos la colocación de crédito de consumo gracias a nuestras alianzas con industrias de movilidad y telecomunicaciones

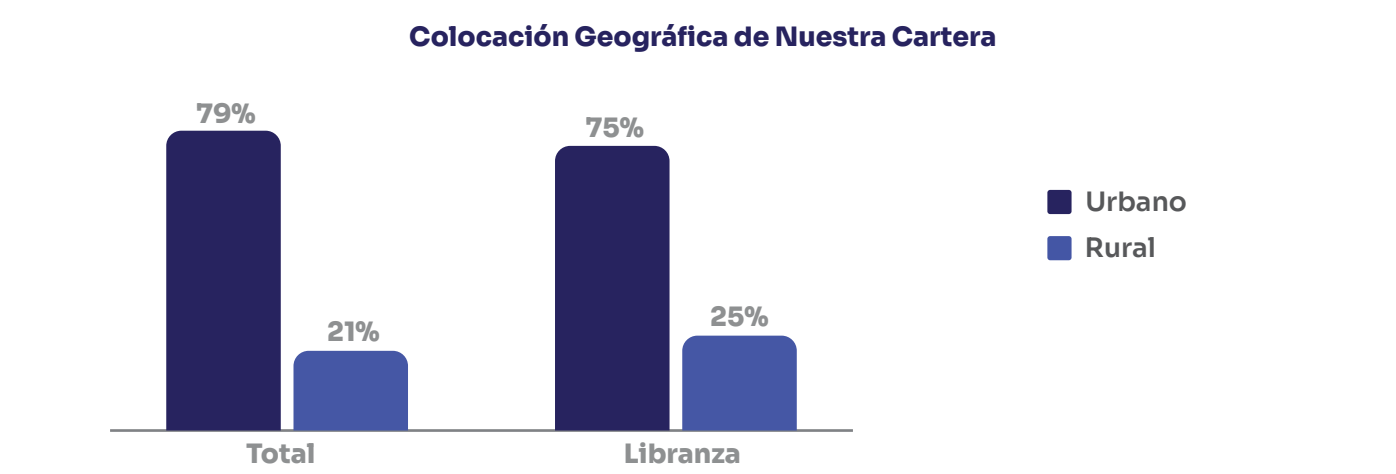
Durante los dos últimos años hemos consolidado nuestras alianzas con compañías cuyo portafolio se enfoca en productos de movilidad, especialmente motocicletas, **y en compañías de comunicaciones**, encargadas del comercio de celulares. Con ello, ambos segmentos de mercado han mantenido participación en nuestro producto de crédito de consumo en magnitudes que superan el 30% anual entre el 2021 y el 2022.



Gráfica 23: Colocación de crédito de consumo.

Desde nuestro producto de libranza promovemos la inclusión financiera de clientes rurales

Como muestra de nuestro compromiso por la inclusión financiera de los habitantes de zonas rurales, tradicionalmente subatendidos por la banca tradicional, **nuestro producto de libranza acumula el 25% de sus clientes en población rural**, liderando los esfuerzos de nuestro banco sobre este segmento poblacional. Pese a esto, aún reconocemos importantes oportunidades por fortalecer la colocación global de nuestro portafolio de productos y servicios financieros en esta población.

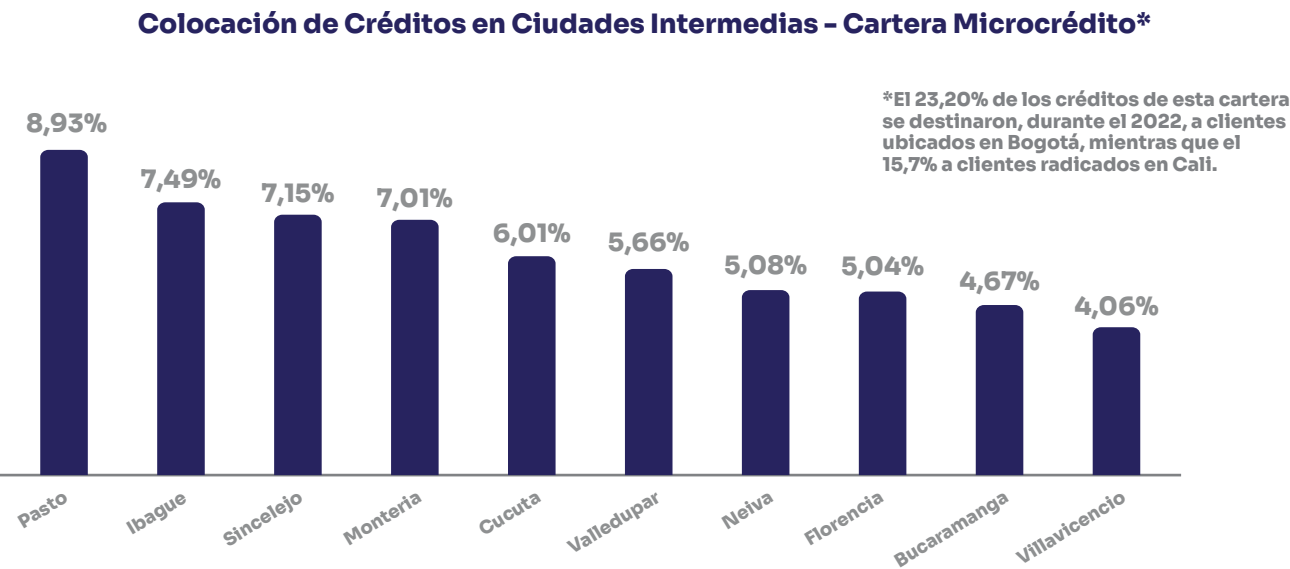


Gráfica 24: Colocación geográfica de la cartera de BAN100.

Además, en el caso del producto de libranza, nuestros clientes destinan los recursos de crédito a sanear obligaciones informales onerosas o realizar pagos a terceros, realizar mejoras a la vivienda, invertir en sus propios negocios, tanto como capital semilla como bajo la figura de capital de trabajo, así como subsanar otras obligaciones financieras o de crédito.

Impulsamos la regionalización de nuestro portafolio de productos y servicios

Por su parte, con relación a la cartera de **microcrédito**, se resalta la destinación de crédito que realizan nuestros clientes, concentrada en la adquisición de activos fijos sobre el 70% de los créditos y el uso en un 25% de los casos como capital de trabajo, mientras que poco más del 3% se destina a la compra de cartera. Con ello, hemos contribuido a satisfacer las necesidades más apremiantes de los microempresarios. Además, la colocación de la cartera de crédito también cuenta con un enfoque regional relevante, en tanto **más del 60% de los clientes de esta cartera se encuentran en ciudades intermedias**.



Gráfica 25: Colocación de créditos en ciudades intermedias.

Un portafolio de productos financieros al servicio de la inclusión financiera de los colombianos

En términos generales, nuestro portafolio cobija cada vez una proporción más alta de clientes no bancarizados. Entre el 2021 y el 2022, el volumen de desembolsos a clientes sin experiencia previa formal en el sistema financiero creció en cerca de 5 puntos porcentuales, situándose en un total de 10,29% de clientes. Sin embargo, esta cobertura se amplía en el caso de los clientes no bancarizados que hacen parte de la cartera de consumo. Este resultado guarda una estrecha relación no solo con la composición socioeconómica de la cartera de consumo, en donde cerca del 92% de los clientes corresponden a los



estratos socioeconómicos 1, 2 y 3; sino también con la participación mayoritaria de clientes entre los 20 y 40 años, los cuales representan cerca del 57% del total de clientes de esta cartera, lo cual da cuenta del acceso a segmentos etarios sin previa experiencia crediticia formal. De esta manera, el BAN100 amplía las oportunidades para que colombianos sin experiencia previa en el sistema financiero formal puedan satisfacer sus necesidades de consumo a través de productos financieros inclusivos, cercanos y acordes con sus capacidades de pago.

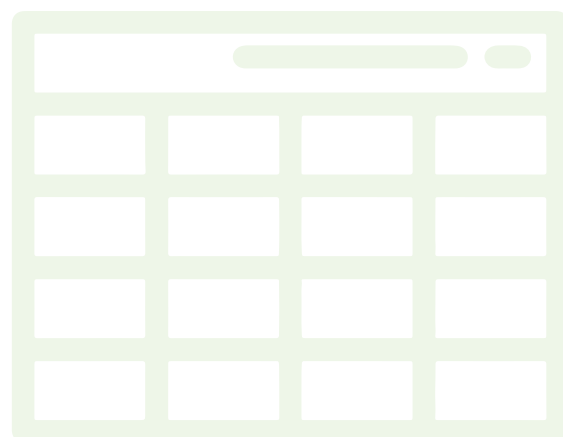
5.2.3. Compromisos.

- Continuaremos impulsando la bancarización de las personas de menores recursos en el país por medio de una oferta de productos financieros a su alcance, especialmente desde la modalidad de consumo.
- Estructuraremos alternativas de crédito ajustadas a las capacidades de pago de nuestros clientes, así como a la realidad macroeconómica del país.
- Avanzaremos en la consolidación de estrategias que impulsen la autogestión de los productos financieros por parte de nuestros clientes.
- Robusteceremos nuestras iniciativas de Educación Financiera, centradas en que los consumidores financieros tengan un mejor entendimiento de los productos y servicios, para que puedan tomar decisiones de consumo informadas.



06

Anexos



6.1 Índice de Contenidos GRI.

ESTÁNDAR GRI / INDICADOR PROPIO	INDICADOR	PÁGINA
Contenido General		
GRI 2: Contenidos Generales	2-1 Detalles organizacionales	16
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	12
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	12
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	16
	2-7 Empleados	20, 80, 81
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	39, 43
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	39
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	41
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	39
	2-15 Conflictos de Interés	51
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10
	2-28 Afiliación a asociaciones	13
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23
Temas Materiales		
GRI 3: Temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	29, 33
	3-2 Lista de temas materiales	29
	3-3 Gestión de los temas materiales	66, 67

Desempeño Económico		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	20, 58
Materiales		
GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	98
	301-2 Insumos reciclados utilizados	98, 99
Energía		
GRI 302: Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	99
	302-4 Reducción del consumo energético	99
Agua y Efluentes		
GRI 303: Agua y efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	100
	303-5 Consumo de agua	100
Residuos		
GRI 306: Residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	100
	306-3 Residuos generados	100
Empleo		
GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	82
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	82
Relaciones Trabajador - Empresa		
GRI 402: Relaciones trabajador empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	88

Salud y Seguridad en el Trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	85
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	85
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	85
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	85
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	85
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	85
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	85
Formación y Enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	84
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	84
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	89, 90
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	89

6.2 Índice de Contenidos SASB.

Estándar SASB	INDICADOR	PÁGINA
SASB – Commercial Banks		
Seguridad de datos	FN-CB-230 a.1	53
	FN-CB-230 a.2	53
	FN-CB-240 a.1	103
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240 a.2	103
	FN-CB-240 a.3	102
	FN-CB-240 a.4	102
Factores ambientales y sociales en el análisis de crédito	FN-CB-410 a.1	66, 67
Factores ambientales y sociales en el análisis de crédito	FN-CB-410 a.2	66, 67
Ética empresarial	FN-CB-510 a.1	47, 49
Denuncia de irregularidades	FN-CB-510 a.2	49
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550 a.1	44
	FN-CB-550 a.2	44
SASB – Consumer Finance		
Prácticas de venta responsable	FN-CB-270 a.1	71
	FN-CB-270 a.2	71
	FN-CB-270 a.3	71
	FN-CB-270 a.4	71
	FN-CB-270 a.5	71

BANCO CREDIT FINANCIERA S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Ban100

