

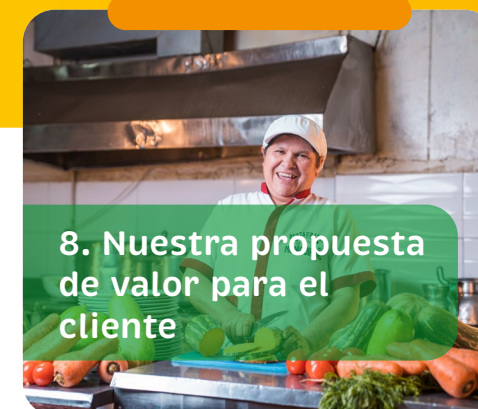


Memoria de Sostenibilidad

2023



| Índice



| Índice



Capítulo 1

Somos Mibanco (cifras destacadas)



Cifras destacadas

- Elaboramos el primer **Informe TCFD**



- Iniciamos la implementación para un SARAS



- Financiamos a

81.478

microempresas lideradas por mujeres a través del bono social de género



- 14,3%**

en participación de mercado



- +\$600**
mil millones generados



- \$442.456**
millones en 11.882 préstamos otorgados a pymes



- 5,91%**
cartera vencida (>30 días)

- \$84.964.157.090**
en compras a proveedores

- \$81.264.409.030**
en compras locales

- 2.297**
colaboradores



- 86%**
en clima organizacional



- 38%**
tasa de rotación



- 60.709**
horas de capacitación



- 25,69**
horas de capacitación promedio por colaborador

▶ Lanzamos el CDT digital llegando a
\$98.139,09
miles de millones



▶ **77 NPS**
clientes



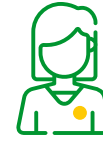
▶ **11.798**
mujeres accedieron a un crédito
Mujeres Pa'lante



▶ **12.693**
créditos Mujeres Pa'lante
otorgados

▶ **\$17.677.471.000**
en créditos Mujeres Pa'lante

▶ **55,5%**
del portafolio de clientes son
mujeres



▶ **19.128**
clientes bancarizados en el 2023



▶ **8.544**
mujeres beneficiarias de Mujeres
Pa'lante en el 2023



▶ **\$45.119.100**
invertidos en los proyectos de
Construcción de Tejido Social

▶ **87.698**
personas impactadas por proyectos
de Tejido Social en el 2023



▶ **45.752**
clientes participaron en los
programas de educación financiera



▶ **100%**
del Directorio informado y formado
en políticas y procedimientos
anticorrupción

▶ **99,9%**
de colaboradores formados
en políticas y procedimientos
anticorrupción



Capítulo 2

Breve Reseña Memoria de Sostenibilidad



Breve Reseña

Memoria de Sostenibilidad

Al cerrar el año 2023, nos encontramos reflexionando sobre un periodo definido por su complejidad, repleto tanto de desafíos significativos como de oportunidades. En Mibanco, hemos abordado estos tiempos con un compromiso inquebrantable con la promoción del desarrollo sostenible y el empoderamiento económico, poniendo especial énfasis en el núcleo de nuestra misión: el fortalecimiento y apoyo a los microempresarios colombianos. Este año ha sido una prueba de nuestra capacidad para adaptarnos y sobresalir, no solo enfrentando las adversidades económicas sino también enfocándonos en generar un impacto social profundo y en la búsqueda de un futuro más inclusivo y equitativo para todos los colombianos y colombianas.

Desempeño Económico

Nuestra fortaleza económica se ha visto reflejada en un significativo crecimiento del 16% en la cartera bruta, consolidando la posición de liderazgo que tenemos en el segmento de microcréditos con una expansión de nuestra participación de mercado al 14,3%. Este logro es el resultado directo de la capacidad que tenemos para identificar y aprovechar oportunidades de mercado, incluso en tiempos de adversidad. A pesar de los desafíos externos, como la contracción del margen financiero, cambios en la tasa de interés y los costos de fondeo, hemos logrado mantener una eficiencia operativa. El compromiso que tenemos con la optimización de gastos y una gestión financiera prudente ha sido clave para superar estos obstáculos. La calidad de nuestra cartera ha requerido atención especial, con un incremento en la cartera vencida que va de 3,69% en el 2022 a 5,91% al cierre del 2023.

Sin embargo, hemos implementado estrategias efectivas para mantener la cobertura por encima del 100%, demostrando nuestro enfoque en la sostenibilidad a largo plazo. El Valor Económico Directo Generado (VEDG) alcanzó los \$600.000 millones de COP, evidenciando nuestra significativa contribución al desarrollo económico del país.



Desempeño Social

El 2023 ha sido también un año de avances significativos en nuestro desempeño social. El Baco se ha enfocado en el desarrollo y bienestar del equipo, promoviendo la igualdad de género y fortaleciendo las capacidades internas a través de la capacitación y el desarrollo profesional. Hemos bancarizado a 19.128 nuevos clientes y otorgado 12.693 créditos a través de nuestro producto Mujeres Pa'lante, resaltando nuestro impacto directo en la inclusión financiera.

Nuestra inversión en educación financiera, a través de plataformas digitales y programas presenciales, ha empoderado a 45.752 clientes para que tomen decisiones financieras informadas. Además, hemos reforzado nuestro compromiso con la sociedad a través de programas de voluntariado y apoyo a las comunidades, que van desde la entrega de alimentos hasta el soporte en educación y salud. Es importante destacar que este año se elaboró un diagnóstico previo a la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), y se está avanzando en su diseño, demostrando el firme compromiso de incorporar criterios sociales y ambientales en nuestra gestión integral de riesgos y en todas nuestras actividades.

Desempeño Ambiental

Se elaboró el primer Informe Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), que ha permitido fortalecer las capacidades de divulgación con enfoque climático, identificar riesgos potenciales para nuestro negocio y nuestros clientes, y asumir el desafío de integrar consideraciones ambientales en nuestra visión estratégica. En los aspectos de ecoeficiencia, nos centramos en sensibilizar a nuestros colaboradores e implementar planes de acción para alcanzar la meta de la neutralidad de carbono en el 2032. La Memoria de Sostenibilidad 2023 es un testimonio de nuestro esfuerzo colectivo y de nuestro compromiso con una Colombia más próspera y sostenible. Seguiremos construyendo sobre los cimientos sólidos que hemos establecido, avanzando con determinación hacia nuestros objetivos de inclusión y sostenibilidad.

(GRI 2-22)



Capítulo 3

Nuestro Banco



- 3.1. Quiénes somos
- 3.2. Participación en gremios y asociaciones
- 3.3. Reconocimientos, premios, certificaciones

3.1. Quiénes somos

Somos Mibanco, una institución financiera, líder en Colombia, dedicada a promover el desarrollo sostenible del país. Nuestro enfoque se centra en apoyar el progreso de los micro y pequeños empresarios, así como el de sus familias. Operamos dentro del marco legal colombiano, especializándonos en la provisión de créditos y otros servicios financieros autorizados, siempre comprometidos con el avance social y el cuidado del medio ambiente.



Nuestras operaciones comprenden:

▼ Sede principal

Carrera 8 # 15-51 Mezanine,
Bogotá DC

▼ Operaciones en 22 de 32 departamentos de Colombia

▼ **123**

oficinas a nivel
nacional



▼ **62**

corresponsales
bancarios



▼ **49**

cajeros



▼ **2.297**

colaboradores



▼ **522**

proveedores



▼ **8**

oficinas
cerradas



▼ **152.982**

clientes nuevos



Ver el detalle de nuestras
oficinas corresponsales y
cajeros aquí



(GRI 2-1) (GRI 2-2) (GRI 2-6) (GRI 2-7)

3.1.1. Nuestra cultura Mibanco

Nuestro propósito



Transformamos la vida de las personas al estar comprometidos con su inclusión financiera y progreso, y aportando juntos al desarrollo del país. Transformamos vidas, “escribimos juntos historias de progreso”.

Nuestra aspiración



Ser el banco líder de microfinanzas, el mayor impulsor del progreso de los colombianos.

Principios culturales



1. **#TodoPorlasPersonas.** Todo lo hacemos por las personas y ellas son el centro de nuestro actuar. Sean clientes, colaboradores o ciudadanos, nos vinculamos con interés genuino, empatía, cercanía y deseo de aportar.
2. **#UnidosLlegamosMásLejos.** Confiados en nosotros mismos, nos exigimos mutuamente y sumamos nuestros esfuerzos para soñar en grande y llegar lejos.
3. **#NosAtrevemosAMás.** Somos ágiles, flexibles y efectivos, autónomos y atrevidos para entregar y crear valor.
4. **#ObramosConResponsabilidad.** Somos responsables del impacto de nuestras acciones en el cliente y en el banco.
5. **#LaConfianzaNosConecta.** Nuestras relaciones se basan en la confianza, siendo transparentes e íntegros en nuestro actuar.

Estamos comprometidos con una conducta empresarial responsable, impulsada por la Genética Credicorp, que promueve la transparencia, el cumplimiento legal y el respeto a los valores y derechos humanos en todas las relaciones comerciales. Desde la alta gerencia, se garantizan los recursos para el cumplimiento y se consideran los riesgos éticos en la estrategia empresarial.

Todos los ciudadanos deben adherirse al Código de Conducta y Ética Corporativa, y se promueve su comprensión mediante diversos canales internos, como la Biblioteca Institucional, Yammer y AmaneSer. Además, deben firmar nuestra Política de Equidad de Género y el Manual de Prevención y Sanción de Acoso Sexual Laboral.

En cuanto a la cadena de suministro, en el 2023 aprobamos el Código de Conducta para Proveedores, asegurando el cumplimiento normativo, evaluando continuamente el desempeño y promoviendo la ética empresarial con cláusulas anticorrupción y divulgación periódica de políticas anticorrupción.

Puede ver aquí nuestras políticas corporativas.



[\(GRI 2-23\)](#) [\(GRI 2-24\)](#)

3.1.2. Productos, servicios y canales

Nos enfocamos en impulsar el progreso, desarrollo y mejora de la calidad de vida de nuestros clientes a través del microcrédito, trabajando en conjunto para hacer realidad sus sueños y hacer crecer sus negocios.

Ofrecemos una amplia gama de soluciones financieras adaptadas a las necesidades de los micro y pequeños empresarios colombianos. Atendemos a más de 152 mil microempresarios y PYMEs en Colombia, brindándoles beneficios como solicitud de crédito sin salir de su ubicación, préstamos para capital de trabajo o inversión fija, montos desde 1 a 115 Salarios Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), crédito individual o grupal solidario, desembolso rápido (24 horas), plazos flexibles y asesoramiento financiero personalizado.

Además, promovemos el hábito del ahorro entre más de 77 mil clientes con cuentas de ahorro y más de 38 mil con inversiones (CDT) en el año 2023.

Resaltar nuestro producto Cupo al Instante, enfocado en la rapidez del desembolso, apoyo a los clientes en sus necesidades de liquidez empresarial y que incentiva el buen comportamiento del cliente, promoviendo una relación a largo plazo. Al cierre del 2023, se realizaron 26.296 desembolsos con un total de \$151.658 millones.



Tipos de cliente

Tipos de cliente e ingresos				
Tipo/categoría de cliente	2022		2023	
	Nº clientes	Valor COP	Nº clientes	Valor COP
Microcrédito	143.555	\$1.102.009	152.223	\$1.243.093
Comercial	7.338	\$377.980	7.885	\$420.317
Consumo	734	\$3.539	538	\$2.793
Vivienda	1.273	\$48.962	1.279	\$47.406
Total	152.900	\$1.532.490	161.925	\$1.713.610



Productos Crédito y Préstamo					
Producto	2022		2023		Proporción del valor de la cartera 2023
	Nº clientes	Valor COP	Nº clientes	Valor COP	
Capital de trabajo	16.811	\$66.850	16.504	\$79.882	4,7%
Mujeres Pa'lante	6.504	\$5.344	8.574	\$7.662	0,4%
Única	1.417	\$34.444	1.316	\$35.761	2,1%
Activo fijo	81.337	\$527.183	86.773	\$606.340	35,4%
Personales	149	\$237	79	\$147	0,0%

Producto Ahorro y seguros					
Producto	2022		2023		Proporción del valor de la cartera 2023
	Nº clientes	Valor COP	Nº clientes	Valor COP	
Ahorros	678.290	\$188.124.000.000	714.393	\$159.166.000.000	9%
Seguros	102.473	7.798.000.416	140.204	6.794.471.151	El valor monetario está calculado con el tamaño de la facturación de las primas totales. Sin embargo, los clientes cubiertos con un seguro optativo representan el 79% de los clientes del banco.

3.1.3. Alianzas estratégicas y comerciales

Para crear oportunidades financieras en las comunidades, hemos desplegado una estrategia de penetración de mercado, estableciendo alianzas y colaboraciones con una variedad de participantes en el ecosistema.

| 3.2. Participación en gremios y asociaciones

En Mibanco, estamos comprometidos con el avance del sector microfinanciero y su contribución al desarrollo nacional, a través de nuestra activa participación en diversos gremios y asociaciones relevantes.



3.3. Reconocimientos, premios, certificaciones

Nuestro desempeño en el 2023 ha sido reconocido por las siguientes organizaciones:



Nombre del reconocimiento		Descripción
	Pioneras ELSA	Otorgado por proporcionar información valiosa y evidencia sobre la efectividad en la prevención del Hostigamiento Sexual Laboral desde el inicio de la herramienta.
	Reconocimiento de Bancoldex	Aliado estratégico en la modernización de las microfinanzas 2022 Otorgado por ser aliado estratégico en la modernización de las microempresas en el 2022. Premio otorgado en el 2023.
	Calificaciones AAA (Col) y F1+ (Col)	Por tercer año consecutivo, Fitch Ratings confirmó a Mibanco S.A., parte del Grupo Credicorp y líder en microfinanzas en América Latina, con calificaciones AAA(Col) y F1+(Col) para largo y corto plazo respectivamente. La perspectiva es estable, siendo las más altas en el mercado local. Mibanco es la única entidad de microfinanzas en Colombia con esta calificación. Además, la calificación AAA se ratifica para el Bono Social de Género emitido en enero de 2022 en la Bolsa de Valores de Colombia.
	Reconocimiento a dos ciudadanos de Mibanco, dentro de los 40 jóvenes ejecutivos sobresalientes menores de 40 años	La República, un destacado diario colombiano, publicó la lista de los 40 ejecutivos bancarios menores de 40 años, incluyendo a dos líderes de Mibanco Colombia: Juan Manuel Saravia Herrera, VP de Marketing, y Andrés Hamón, Director de Transformación. Ambos son ejemplos de compromiso y dedicación en el sector.
	Premio Espiral de Innovación	Por tercer año consecutivo, participamos en los Premios Espiral de Innovación de Credicorp, en los cuales recibimos tres premios: Categoría individual: Líder Innovador, Colaborador innovador. Categoría Grupal: Sostenibilidad, Proyecto Ciudadanitos Sostenibles.



Capítulo 4

Gestión de gobernanza



- 4.1. Ética e Integridad
- 4.2. Gobierno corporativo

4.1. Ética e Integridad

Estamos comprometidos con promover la ética, la integridad y la transparencia, responsabilidad sustentada en el cumplimiento de nuestras políticas corporativas y el Manual del Sistema para la Prevención de la Corrupción y el Soborno y Código de Conducta de Mibanco.

Este año que pasó, avanzamos en la implementación del programa anticorrupción, evaluando riesgos y controles en áreas claves como Cobranzas y Legal, sin identificar riesgos relevantes, altos o críticos. Llevamos a cabo capacitaciones para proveedores y colaboradores, fortaleciendo la cultura de prevención y la tolerancia cero ante la corrupción y el soborno.



En Mibanco tenemos tolerancia
0 a la corrupción y el soborno.

Nuestro desempeño

Objetivos		Logros
	Elaborar la matriz de riesgos anticorrupción según el nivel de riesgo.	● Evaluamos 9 procesos entre los más relevantes: Asesoría Legal, Trámites ante reguladores, atención de asuntos judiciales, cobranzas. ● Identificamos 11 riesgos no RAC, 10 controles e implementación de 1 nuevo control.
	Formar a los colaboradores sobre el riesgo de corrupción y soborno.	● Capacitamos al 99,8% de colaboradores sobre prevención de corrupción y el soborno.
	Garantizar la certificación ante el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) de nuestros colaboradores.	● Reportamos 8 colaboradores certificados ante el Autorregulador del Mercado de Valores.
	Implementar el monitoreo de actividades externas para mitigar conflictos de interés entre los colaboradores, y aplicar la encuesta para la “Declaración de Actividades Externas, relacionados e información financiera - OBA” al 100% de colaboradores.	● El 87% de los colaboradores, es decir, 2.400 personas diligenciaron la encuesta, destacando que con la información recibida se buscaba mitigar cualquier evento de conflicto de interés.
	Implementar el programa de Cumplimiento Normativo.	● Implementamos el programa con tres frentes: Normas Nuevas, Normas Existentes y Gestión de Sanciones.
	Implementar el Código de Conducta para Proveedores.	● Se implementó y ratifico por la J.D. el Código de Conducta para Proveedores.

Programa de denuncia de irregularidades

Como parte del Grupo Credicorp, tenemos un Código de Conducta y un Código de Ética Corporativa para orientar el comportamiento de nuestros colaboradores y grupos de interés. Estos documentos establecen principios, reglas y lineamientos de conducta alineados con los valores de la entidad. Además, ofrece canales para consultas y denuncias relacionadas con el Código de Conducta:

Canal de Consulta:



**gestioncumplimientonormativo@
mibanco.com.co**

Canales de Denuncia:



Web de Mibanco



**Web Sistema de
denuncias**



**WhatsApp Alerta
GenÉTICA:
+51 943 116 745**

En el espacio de *onboardig* y espacios culturales (espacios realizados una vez al mes), reforzamos nuestros canales de denuncia, procesos de investigación en una denuncia, la confidencialidad de estas y en todo este proceso incluimos los canales de alerta genética.

Nuestros desafíos

El comportamiento ético de nuestros colaboradores es fundamental para el desarrollo de las actividades de microfinanzas, sin embargo existen riesgos de conducta irregular. Para abordarlos, implementamos políticas internas, programas de formación y sensibilización constante sobre los canales de denuncia. Además, estamos trabajando en reducir los riesgos legales, de corrupción y reputacionales a partir de la construcción de una matriz ética de riesgos.



Perspectivas

Para el 2024, continuaremos con el Plan de Cultura Ética y de Cumplimiento, priorizando la prevención de conflictos de interés y casos de corrupción. Retornaremos el formato OBA, aplicable a todos los colaboradores, con el fin de abordar situaciones contrarias a los lineamientos éticos de la entidad. Así también, nos enfocaremos en promover y fortalecer el sistema de denuncias “Alerta GenÉTICA”.

En el espacio de Onboarding, y espacios culturales mensuales, reforzamos nuestros canales de denuncia, los procesos de investigación en una denuncia y la confidencialidad de estas.

(GRI 2-26)

Debemos destacar que, de acuerdo con nuestro marco corporativo, Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y el Soborno, en Mibanco no realizamos contribuciones ni entregamos beneficio alguno a organizaciones políticas, a sus representantes o a sus miembros bajo ninguna modalidad, ni financieras ni en especies.

(GRI 3-3) (GRI 2-25) (GRI 415-1)

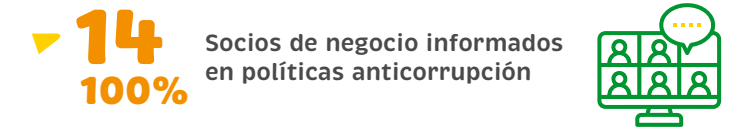
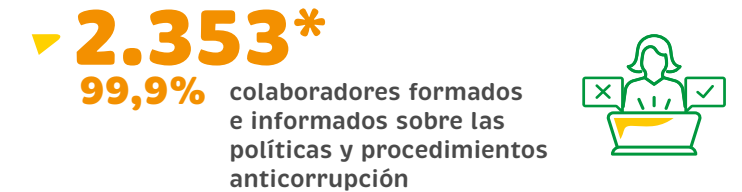
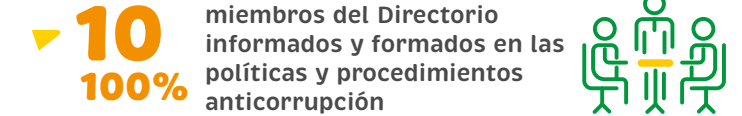
(SASB FN-CB-510a.2)

Frente de Capacitación y Cultura del Programa Anticorrupción

Llevamos a cabo capacitaciones focalizadas en áreas específicas de la organización sobre Anticorrupción y Cumplimiento Normativo, además de brindar formación a terceros involucrados en la gestión de cobranza judicial.

Además, lanzamos programas normativos en la plataforma CRECE. Estos programas de formación, que se actualizan regularmente, tienen como objetivo evaluar el cumplimiento de los procesos internos, los niveles de riesgo y garantizar el conocimiento y comprensión de los lineamientos internos de Mibanco, incluyendo el Código de Conducta y el Código de Ética Corporativa.

Indicadores clave



*Se incluyen aprendices

(GRI 205-2)

4.1.1. Cumplimiento normativo

En Mibanco estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las regulaciones que nos aplican y somos conscientes de la importancia de contar con una estrategia que asegure el marco regulatorio. En este sentido, contamos con un proceso de identificación de cambios normativos que son divulgados internamente para su adecuada implementación.

Durante el 2022, en Mibanco no presentamos casos de incumplimiento de leyes y reglamentos, ni acciones jurídicas por conductas anticompetitivas, antimonopolio, fraude o prácticas monopólicas ni hemos presentado eventos o casos de corrupción.

Durante el año 2023 fuimos notificados de 2 sanciones, cuya información se detalla a continuación:

Sanciones 2023

Resolución	Descripción	Monto
 Resolución N° 1504 del 25 de septiembre de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia impone.	Incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.4., 1.4.1. y 1.4.3. de la Parte II, Título I, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) y los numerales 2.1.1. y 2.1.4. de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), en concordancia con lo dispuesto en el literal k) y l) del artículo 72 del EOSF.	\$70.000.000
 Resolución 2023060353549 del 15 de diciembre de 2023 de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Departamento de Antioquia.	Confirma íntegramente la Resolución 2023030082529 del 12 de julio de 2023, por medio de la cual el Director Operativo adscrito a la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Departamento de Antioquia, sanciona al Banco por el no envío de información.	\$318.090.000



| 4.2. Gobierno corporativo

Durante el año 2023, Mibanco Colombia centró su compromiso en el ámbito del gobierno corporativo en la revisión exhaustiva de sus políticas, tomando como base las respuestas proporcionadas en el informe anual de mejores prácticas corporativas. El objetivo principal es actualizar estas políticas en el 2024.

(IPGC1)



Nuestro desempeño

Objetivos	Logros
 Mejorar la transparencia y eficacia del gobierno corporativo de Mibanco.	● Organizar eventos trimestrales para presentar resultados a nuestros accionistas y analistas del mercado, fomentando la entrega de información relevante. ● Establecer votaciones separadas para modificaciones estatutarias para una mejor toma de decisiones a implementarse en el 2024. ● Incorporar un <i>checklist</i> de incompatibilidades legales para candidatos a la Junta Directiva, garantizando un proceso de selección riguroso y de acuerdo con la normativa. ● Adquirir la licencia Nasdaq-Boardvantage, para mejorar procesos de gestión documental y convocatoria a reuniones de Junta Directiva.

Nuestros desafíos

Aunque hasta el año 2023 no se materializaron riesgos relacionados con el gobierno corporativo y los controles funcionaron correctamente, no subestimamos futuras amenazas o cambios inesperados, por lo que estamos atentos a fortalecerlos y actualizarlos constantemente.

Perspectivas

Revisar documentos corporativos y su actualización conforme con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

(GRI 3-3)

4.2.1. Órgano de gobierno



Composición de la Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano de administración y dirección que tiene el deber legal y estatutario de dirigir y trazar las políticas generales para la buena marcha del banco.

(GRI 2-9)

La Junta Directiva se encuentra integrada por 10 miembros principales, con sus respectivos suplentes personales, quienes para el ejercicio de su cargo deben estar debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Son elegidos por la Asamblea General de Accionistas, por un periodo de 3 años, reelegibles indefinidamente y removibles en cualquier tiempo. A continuación la composición actual de la Junta Directiva hasta el 31 de marzo de 2026:



Composición de la Junta Directiva

Principales

Suplentes

Independientes



Gianfranco Ferrari de las Casas



María del Pilar Ruíz Oblitas



Humberto Javier Ichazo Bardales



Renzo Rossi Escuza



Carlos Guillermo Sotelo Rebagliati



María del Carmen García



César Gonzalo Ríos Briceño



Ana María Zegarra Leyva



Catherine Francesca Raffo Paine



Alejandro Pérez - Reyes Zarah



María Florencia Etcheber -
En trámite de posesión



Adriana Ruth Chávez Bellido



Víctor Mauricio Pinto Morante



David Arturo Paradiso



Stella Villegas de Osorio



Ana Marta Carrillo Redin



Claudio Higuera Martínez



Paula Paucar Vallejo



Pablo Ospina Sorzano -
En trámite de posesión



Luis Miguel
González Espinosa -
En trámite de posesión

Los criterios de designación como miembros de Junta Directiva se encuentran establecidos en el Código de Buen Gobierno que puede ser consultado en el link



(GRI 2-10)

Puede ver la hoja de vida de los candidatos y de la alta gerencia aquí



Funciones de la Junta Directiva

Las funciones de la Junta Directiva se encuentran establecidas en el artículo 39 de los estatutos sociales, publicados en la [página web](#).



Las funciones claves incluyen:

- ▶ Aprobar el plan estratégico del banco y realizar seguimiento periódico, presentar estados financieros y otros informes a la Asamblea General de Accionistas, que incluyen la Memoria de Sostenibilidad.
- ▶ El proceso de elaboración de la memoria implica la participación de la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión.
- ▶ De manera complementaria, los miembros de la Alta Gerencia, incluyendo a la Presidencia, participan activamente en la propuesta de definición de las declaraciones de valores o misión, estrategias, políticas y metas relacionadas con el desarrollo sostenible, las cuales son revisadas y aprobadas por la Junta Directiva y propuestas por el Comité de Desempeño Social y Ambiental.
- ▶ La Junta tiene la responsabilidad de supervisar la gestión de la administración para detectar desviaciones en el cumplimiento del plan estratégico y manejar los impactos organizacionales, incluyendo aspectos económicos, sociales y medioambientales. Durante el 2023, no se llevaron a cabo procesos de debida diligencia para identificar y gestionar estos impactos. En caso de necesidad, la Junta delega esta supervisión en la administración (alta gerencia), recibiendo informes sobre el progreso y sus conclusiones.

(GRI 2-14)

Los miembros de la Junta Directiva han recibido capacitación en materia de sostenibilidad y cuentan con conocimientos generales sobre este aspecto.

(GRI 2-12)



La Junta Directiva también recibe las preocupaciones críticas sobre impactos negativos, así como de sus relaciones comerciales, comportamientos contrarios al Código de Ética y otras políticas a través de informes o reportes u otros canales dispuestos. En caso de presentarse algún caso crítico que pudiera originar impactos negativos, informará al Comité de Ética para que el caso sea gestionado.

(GRI 2-25) (GRI 2-16) (GRI 2-17)

Durante el año 2023 no se han notificado preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.

Conflictos de interés

La Junta Directiva tiene la responsabilidad y el deber de evitar los conflictos de interés, y en caso de existir, informarlos, absteniéndose de deliberar y votar sobre esos asuntos. Se registra esta abstención en las actas de la Junta y sus comités. Este proceso está establecido en los estatutos sociales, el código de conducta del banco, así como en la política para la gestión de conflictos de interés y el código corporativo de ética del grupo y el **Código de Buen Gobierno**.

(GRI 2-15)

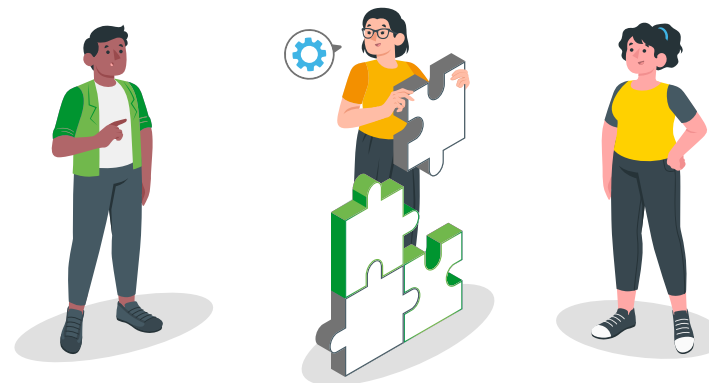


4.2.2. Mecanismos de evaluación

El proceso de evaluación de la Junta Directiva se encuentra desarrollado en el Reglamento de la Junta Directiva, incorporado, a su vez, en nuestro Código de Buen Gobierno. Anualmente se evalúa la eficacia de la gestión de la Junta Directiva bajo la técnica de autoevaluación interna del órgano colegiado y de sus miembros individualmente considerados.

Entre los aspectos evaluados se encuentran comprendidos la supervisión de la gestión de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, de manera general, ya que ellos son tenidos en cuenta en el plan estratégico y políticas definidas por el banco.

(GRI 2-18)



4.2.3. Remuneración del órgano de gobierno

De conformidad con nuestros estatutos sociales, la remuneración de los miembros de la Junta Directiva solo es determinada por la Asamblea General de Accionistas, que a su criterio toma en cuenta los impactos en la organización en temas económicos, sociales y ambientales.

Los miembros independientes reciben una suma fija de USD 2.000 por reunión, con pago mensual en pesos colombianos al tipo de cambio vigente. Los miembros patrimoniales de la Junta Directiva no recibirán remuneración. No se incluyen sistemas de retribución variable ni opciones sobre acciones. El presupuesto anual para la Junta incluye honorarios de asesores, capacitación y otros gastos, sujeto a la aprobación de la asamblea.

La remuneración de la Presidencia del Banco y la Alta Gerencia son determinados por la Junta Directiva, en consulta con el Comité de Gestión y Desarrollo Humano, e involucra a la Gerencia de Compensaciones de Credicorp. El Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Secretario General son designados por la Junta Directiva. En esta determinación no participan otros grupos de interés y no se contemplan bonos de contratación, reembolsos o prestaciones por jubilación adicionales.

(GRI 2-19) (GRI 2-20)

Capítulo 5

Nuestra gestión del negocio



- 5.1. Estrategia de negocio
- 5.2. Gestión económico-financiera
- 5.3. Gestión integral de riesgos

| 5.1. Estrategia de negocio

Nuestro enfoque estratégico se centra en lograr un crecimiento sostenible que beneficie a la empresa y sus accionistas. A continuación, presentamos nuestros logros en los ámbitos de: Resultados claves, Crecimiento responsable, Gestión del margen por intermediación y Desarrollo del capital humano.

Estrategia de negocios Mibanco

Resultados claves



- **Crecimiento de la cartera bruta:** Al cierre de diciembre de 2023, Mibanco presenta crecimientos sanos e importantes de un 16% de cartera en el año.
- **Posicionamiento en el mercado:** Ocupamos el cuarto lugar en el mercado de Microcrédito en Colombia. Incrementamos nuestra Participación de Mercado (PdM) del 13,2% al 14,3% al cierre del 2023 siendo el banco con mayor crecimiento, ganando 114 puntos básicos de participación.
- **Mejora en la Gestión Comercial:** Hemos enfocado nuestros esfuerzos en potenciar nuestro modelo de gestión comercial activa.

Crecimiento sano



Nuestra prioridad es mantener un crecimiento sano y sostenible, lo que se refleja en los siguientes logros:

- **Cartera Vencida Bajo Control:** Durante el 2023, la calidad de la cartera del Banco experimentó un deterioro, pasando del 3,69% en diciembre de 2022 al 5,91% en diciembre de 2023. A pesar de este aumento, la cartera BE (Riesgo) se mantuvo en un 8,09%, con una cobertura del 100,77%. Aunque el mercado mostró un deterioro significativo, el Banco continúa siendo la entidad con los mejores niveles de morosidad y cobertura.
- **Mejora en la Gestión de Cobranza y Originación:** Se han realizado ajustes en las políticas y pautas de crédito para recuperar los niveles de originación y cobranza.
- **Protección de la Cartera Deteriorada:** Aumentamos las provisiones voluntarias para mantener la cobertura de la cartera deteriorada por encima del 100%. Esto ha resultado en un costo de riesgo del 8,8% en diciembre de 2023, superior al presupuestado del 8,5%.
- **Competencia-Peers:** Frente a la competencia, nos posicionamos con el menor porcentaje de cartera B-E e ICV respecto de nuestros Peers: así mismo, tenemos mayores niveles de cobertura frente a los Peers, los cuales se encuentran en promedio en 65%.

Estrategia de negocios Mibanco

Desarrollo del capital humano



La optimización de nuestro equipo es esencial para nuestro éxito continuo:

- ▶ **Experiencia del Colaborador:** Mejoramos la experiencia de colaboradores mediante la cercanía, el uso de datos y la automatización de procesos.
- ▶ **Estructura Organizativa y Red Optimizadas:** Ajustamos la estructura organizativa del personal y optimizamos nuestra red para alinearnos con nuestros objetivos y el número de AdN.

Margen por intermediación



A pesar de las fluctuaciones en las tasas de referencia, hemos mantenido una sobresaliente gestión del margen por intermediación:

- ▶ **Tasa Implícita Activo:** A pesar de las reducciones en las tasas de referencia en Colombia, la tasa implícita se ha mantenido en un 33,0% al cierre de 2023, gracias a una gestión eficiente de los precios de los activos.
- ▶ **Fondeo:** Aunque las tasas han comenzado a disminuir hacia finales de 2023, el contexto actual aún presenta una alta tasa de inflación (superior al 9%) y el Banco de la República ha mantenido la tasa de referencia en un nivel elevado (actualmente en 13%). Estas condiciones han ejercido una fuerte presión sobre el gasto financiero del Banco durante 2023. En este contexto, las tasas de los fondos han aumentado en 233 puntos básicos, pasando del 11,84% en diciembre de 2022 al 14,17% en diciembre de 2023, aunque aun manteniendo un gasto financiero menos agresivo que algunos competidores.

| 5.2. Gestión económico-financiera

Nuestros lineamientos en el 2023 fueron:

Productividad y Crecimiento Sostenible



Nuestro plan estratégico se centra en alcanzar una productividad equiparable a la de nuestros competidores, manteniendo un crecimiento saludable con sólidos niveles de originación.

Eficiencia Operativa y Modelo de Accountability.



Mejoramos nuestra eficiencia operativa mediante la evolución de un modelo eficiente de gestión de gastos. Al mismo tiempo, desarrollaremos un sólido modelo de rendición de cuentas para maximizar el retorno de todas nuestras inversiones. Nos comprometemos a alcanzar niveles de eficiencia cercanos al 70% para el año 2025.

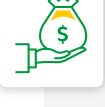
Diversificación del Fondo y Emisión de Bonos Sociales.



Para el año 2025, nos comprometemos a incrementar la participación del sector minorista en nuestra base de financiamiento. Continuaremos con nuestra estrategia de emisión de bonos sociales de género, buscando reducir significativamente nuestro gasto financiero mediante una financiación más eficaz.



Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:		Logramos
	Aumentar nuestra base de clientes en un 30% para el cierre del año.	Al finalizar el año, registramos un modesto incremento del 0,7% en nuestra base de clientes, lo cual se debe a nuestra estrategia conservadora, adaptada a la desaceleración económica nacional, marcada por el aumento de la inflación y la tasa de referencia. Aunque estamos por debajo de nuestras metas, buscamos preservar la calidad de cartera.
	La utilidad, realizando ajustes en para retomar senda de crecimiento y rentabilidad.	Nuestra utilidad se ha visto afectada por factores externos, contracción en el margen financiero debido a la regulación en las tasas máximas de desembolso y mayores costos de fondeo. Además, las altas tasas de inflación han afectado los ingresos de los clientes, lo que ha aumentado la cartera vencida y los niveles de provisiones, así como los gastos operativos. Estas circunstancias han generado resultados negativos y han requerido un plan de capitalización en 2023, demostrando el respaldo del Grupo Credicorp a Mibanco Colombia.
	Optimizar y corregir el año 2023 y fortalecer el crecimiento y la rentabilidad hacia el 2024.	Aunque la eficiencia operativa se mantuvo en el 95% debido a los impactos coyunturales, estamos implementando un modelo de optimización de gastos para reducir este indicador. Nuestro compromiso es mejorar la eficiencia y reducir los gastos operativos para fortalecer nuestra rentabilidad.
	Lograr una participación de mercado del 17% en el segmento microcréditos.	A pesar de la desaceleración económica y nuestra estrategia de originación prudente, no alcanzamos la participación de mercado proyectada. Sin embargo, logramos ser la entidad con el mayor crecimiento del año y el cuarto banco en el sector de microcréditos, aumentando nuestra participación de mercado a 14,3%.
	La gestión del riesgo de crédito.	Ajustamos nuestras políticas para una originación sana. Esta medida ha ralentizado los desembolsos, pero nos ha permitido mantener un sólido control sobre el riesgo de crédito, siendo la entidad con el mejor nivel en este aspecto.
	Fondeo retail.	Hemos aplicado una estrategia efectiva en la gestión de tasas de financiamiento para mantener nuestra competitividad en el mercado y controlar el gasto financiero. Además, hemos dado prioridad al crecimiento del fondeo retail, lo que ha optimizado aún más nuestro gasto financiero.

Nuestros desafíos

- 1. Riesgo Regulatorio.** La limitación en las tasas de desembolso debido a regulaciones de tasas de usura puede seguir afectando la rentabilidad. Cambios adicionales en la regulación podrían empeorar este riesgo. Para ello, tomamos medidas proactivas en ambos lados del balance para controlar los movimientos de tasas.
- 2. Riesgo de Gasto de Financiamiento.** Los mayores gastos de fondeo han afectado el margen bruto. Cualquier aumento adicional en los gastos de financiamiento podría seguir presionando la rentabilidad. Tenemos un enfoque en el crecimiento del fondeo retail y acciones de gestión de activos y pasivos para reducir las tasas de fondeo.
- 3. Riesgo de Calidad de Cartera:** La presión sobre la calidad de la cartera, que ha resultado en mayores provisiones, indica un riesgo continuo de incumplimientos de préstamos y pérdida de activos. Para esto, ajustamos las políticas de desembolso para una originación sana y gestión proactiva del riesgo crediticio.
- 4. Riesgo de Gastos Operativos:** Los altos gastos operativos son una preocupación estructural que podría erosionar la rentabilidad y la capacidad de generación de ingresos. Para ello, implementamos un modelo de eficiencia que prioriza estratégicamente los gastos.

Hay que señalar que este escenario retador nos presenta oportunidades:

- 1. Optimización de Procesos.** Mejoras en el proceso de crédito y herramientas como Jarvis 2.0, para aumentar la productividad de los asesores.
- 2. Potenciación de Canales Alternos.** Maximización del rendimiento de los canales existentes (call center y ventana ganadora) para mejorar la experiencia del cliente.
- 3. Gestión de Agencias.** Desarrollo de iniciativas específicas para cada oficina para rentabilizar cada unidad.
- 4. Fondeo Retail.** Oferta de productos como Certificados de Depósito a Plazo digital para atraer inversiones y penetrar nuevos mercados en Colombia e incrementar el nivel de venta cruzada.



Perspectivas

En nuestra visión estratégica hacia adelante, buscamos optimizar nuestro modelo operativo y explorar oportunidades estratégicas clave. Esto implica la consolidación de un modelo híbrido que se basa en la Inteligencia Centralizada, los Canales Alternativos y una Ejecución Impecable.

En cuanto al activo, nos enfocamos en fortalecer nuestra gestión de riesgos y clústeres, aprovechando la inteligencia centralizada para decisiones más estratégicas.

Por otro lado, en el pasivo, estamos innovando en productos y servicios para fomentar la transaccionalidad, con un enfoque en la personalización y eficiencia a través de la inteligencia centralizada específica para el pasivo.

(GRI 3-3)

Indicadores de desempeño

Total valor económico distribuido

▼ **\$690.585.159.939,72**



5.2.1. Apoyo financiero a la microempresa

Tipo	2021		2022		2023	
	Cantidad de préstamos	Valor \$ millones	Cantidad de préstamos	Valor \$ millones	Cantidad de préstamos	Valor \$ millones
Personal Dependiente (Préstamos Personales)						
TOTAL	117.432	844.621	164.246	1.154.519	169.037	1.337.714
Consumo (Personales)	2.978	55.920	2.008	52.500	1.739	49.073
Microcrédito (Personales)	114.454	788.701	162.238	1.102.019	167.298	1.288,641
Pequeñas empresas						
Comercial (Pymes)	5.776	234.655	9.090	377.977	10.143	442.456
Total	123.208	1.079.276	173.336	1.532.496	179.180	1,780,170

(SASB FN-CB-000.B)

Préstamos para promocionar las pymes y desarrollo de la comunidad		
Tipo	2023	
	Cantidad	Valor \$ millones
Préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	19.304	101.705
Préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad. ¹	159.765	1.674.938.750.570

(SASB FN-CB-240a.2)

Para ampliar la cartera de préstamos, nuestro enfoque estratégico a corto y largo plazo se centra en brindar opciones de crédito diversificadas, especialmente en microcréditos y financiamiento comercial, con el objetivo de proporcionar facilidades financieras a nuestros clientes con tasas competitivas y plazos flexibles. Esto busca impulsar el crecimiento empresarial de las pymes y medianas empresas en nuestro país. Actualmente, ofrecemos una amplia gama de productos, incluyendo iniciativas como Mujeres Pa'lante, Tómalo ya, y Pa' las que sea, diseñadas para promover el desarrollo de nuestra comunidad y fortalecer su base empresarial.

(SASB FN-CB-240a.1)



¹ Se consideran todos los préstamos activos considerando: No se consideran créditos castigados / Monto solarizado / Clientes Independientes.

| 5.3. Gestión integral de riesgos

La gestión de riesgos del banco está alineada con nuestro propósito de transformar vidas y escribir historias de progreso para nuestros clientes, lo que significa impulsar el crecimiento y el progreso de los emprendedores de manera responsable, brindando asesoría financiera y promoviendo la inclusión bancaria. Esta estrategia se integra como un elemento diferenciador en nuestra visión.

Contamos con políticas que aseguran que los créditos otorgados estén dentro de las capacidades de pago de los clientes, y ofrecemos soluciones de pago para aquellos con dificultades temporales. Nuestros procesos de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos son monitoreados por comités especializados, como el Comité de Riesgos y la Junta Directiva. Además, nuestro personal comercial está capacitado para ser una línea de defensa integral en la gestión de riesgos y en el acompañamiento de nuestros clientes.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:		Logramos
	Establecer la política de gestión de riesgos sociales y ambientales, identificando los temas críticos, tanto sociales como ambientales, incluyendo los relacionados con el cambio climático, para su adecuada gestión.	El proceso se ha centrado inicialmente en los riesgos ambientales, completando una fase inicial de comprensión y diagnóstico. Este paso inicial servirá como base para la estructuración del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
	Establecer y comunicar claramente los límites y tolerancias de riesgo aceptables para orientar las decisiones estratégicas y operativas de la organización.	Establecimos un tablero con límites claros de apetito de riesgo, junto con métricas de apetito, capacidad y tolerancia, permitiendo un monitoreo exhaustivo de los riesgos que enfrenta la organización.
	Mejorar los sistemas de administración de datos de los clientes.	Estamos trabajando en una iniciativa para la consolidación de un sistema de información de riesgos integrado y con las debidas garantías de gobierno y calidad de los datos.
	Implementar el TCFD.	Culminamos la consultoría con CCADI logrando definir una ruta de trabajo para integrar los riesgos climáticos en nuestra gestión integral de riesgos.

Nuestros desafíos

Colombia enfrenta desafíos económicos significativos debido a altas tasas de interés, inflación y desempleo, lo que genera estrés en el mercado financiero y afecta la calidad de la cartera. Además, fenómenos climáticos recientes han añadido nuevos factores de estrés a la economía y los hogares en ciertas regiones del país. Es crucial monitorear de cerca el comportamiento de los clientes para gestionar el portafolio de manera adecuada y ofrecer apoyo a los deudores según sus necesidades. El entendimiento temprano de los factores macroeconómicos, climáticos y normativos es fundamental para fortalecer nuestra gestión integral del riesgo.

Perspectivas

En 2024, Mibanco seguirá garantizando la sostenibilidad de sus métricas de originación de crédito mediante el uso de herramientas y modelos analíticos más robustos. Se tiene como objetivo establecer las bases para crear límites de apetito de riesgo que estén en consonancia con el ROA. Además, se avanzará en la integración de indicadores TCFD en la gestión de riesgos financieros y en el diseño e implementación del SARAS.

(GRI 3-3)

5.3.1. Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)

En Mibanco somos conscientes de la importancia de gestionar los riesgos ambientales y sociales (A&S), teniendo como propósito promover buenas prácticas sostenibles, mejorar la calidad de la cartera al incorporar el análisis de estos riesgos dentro del proceso de otorgamiento de crédito y la contribución al cumplimiento de las

expectativas de nuestros clientes, inversionistas y de la sociedad.

En esa línea, este año iniciamos el proceso para contar con un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) realizando un proyecto en 3 etapas:



En la etapa 1, sobre el Diagnóstico para el SARAS, se identificó la regulación ambiental y social aplicable a la cual se va a alinear el SARAS de Mibanco, el Plan de Acción que asegura que el SARAS se alinea a las mejores prácticas internacionales, y el análisis de la exposición a los riesgos A&S de la cartera activa del banco.

Actualmente, Mibanco está avanzando hacia la segunda etapa, enfocada en el diseño del SARAS. Este diseño se basa en el análisis de la cartera activa para identificar los riesgos e impactos ambientales y sociales, a partir de dos componentes principales: el riesgo sectorial y el riesgo territorial.



Riesgo sectorial

En este aspecto, evaluamos el posible impacto ambiental y social de las actividades económicas financiadas. Se utilizó la categorización de riesgo ambiental y social del banco europeo EBRD, comparándola con la cartera activa de Mibanco y revisando los temas relevantes según SASB. La cartera de Mibanco destaca sectores de bajo riesgo, como comercio y servicios, que representan el 73,8%. Otros sectores, como industria y agropecuario, también se consideran de bajo impacto pues el banco se enfoca en el financiamiento de la micro y pequeña empresa.

Teniendo en cuenta lo señalado, los temas materiales más relevantes para la cartera incluyen gestión energética, salud y seguridad de los empleados, diseño de productos y la gestión del ciclo de vida y la ética de negocios.



Riesgo territorial

En este ámbito, identificamos los riesgos ambientales y sociales asociados a la ubicación geográfica de las actividades económicas financiadas. Se evaluaron aspectos como el riesgo por fenómenos naturales, estrés hídrico y la presencia de áreas protegidas y comunidades indígenas en cada departamento de Colombia. La cartera de Mibanco se concentra principalmente en Bogotá, Antioquia y Cundinamarca, representando más del 50%. Sin embargo, el 38% de la cartera se considera altamente vulnerable, especialmente en regiones como Antioquia y la región Pacífico, debido a los fenómenos naturales.



Riesgo ambiental y social

La combinación de los riesgos sectoriales y territoriales define el riesgo ambiental y social en la cartera de Mibanco². A pesar de que la cartera presenta un riesgo sectorial bajo debido a los sectores financiados y el tamaño de los clientes, el contexto ambiental y social de Colombia expone al banco a diversos riesgos inherentes a la ubicación de sus clientes. Por lo tanto, es crucial profundizar en cómo los clientes evalúan y gestionan estos riesgos, especialmente en temas como fenómenos naturales y áreas protegidas, según los temas materiales por sector identificados en el ejercicio de SASB.

(IPGIR1)

² Cabe mencionar que los niveles de Riesgo A&S de una cartera de MIPYMES, en comparación con la banca tradicional, no es igual. Cuando se habla de un Riesgo A&S Alto en una microempresa es cuando hay riesgos A&S que, en caso de materializarse, pueden poner en riesgo la viabilidad de la actividad productiva del cliente. Sin embargo, en el caso de la banca tradicional, una actividad de Riesgo A&S Alto hace referencia, como lo dice IFC, a actividades con impactos A&S significativos, a largo plazo y, en ocasiones, irreversibles, como el caso de un *Project Finance*, Obras Civiles, Proyectos Eléctricos, entre otros.

Capítulo 6

Nuestro enfoque sostenible



- 6.1. Estrategia de Sostenibilidad e inclusión financiera
- 6.2. Gestión del cambio, integrando la sostenibilidad en el ADN de nuestros líderes y colaboradores

6.1. Estrategia de Sostenibilidad e inclusión financiera

Dentro de nuestra gestión sostenible, hemos puesto énfasis en el aspecto ambiental y desarrollado un plan integral que incluye el modelo de negocios hasta las operaciones.



**Nuestro compromiso:
reducir las emisiones
netas de GEI en 10%
anual hasta alcanzar
la neutralidad en el
2032**

En términos del modelo de negocios, estamos implementando iniciativas de Finanzas e Inversiones Sostenibles, además de políticas crediticias y de inversión responsables. En cuanto al modelo operativo, estamos integrando consideraciones ambientales en la gestión de riesgos ESG y buscamos mejorar la ecoeficiencia operativa y concientizar, sensibilizar y capacitar al personal en temas ambientales y de cambio climático.

La transparencia y el monitoreo continuo del progreso son fundamentales, así como el cumplimiento de la legislación ambiental y el alineamiento con iniciativas internacionales como la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático, el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

**Este plan es coherente con la
visión de nuestro corporativo
Credicorp y su Estrategia de
Sostenibilidad 2020-2025.**



Modelo de sostenibilidad



Dentro del plan estratégico de Mibanco se encuentra el despliegue de la estrategia de sostenibilidad e inclusión financiera alineada a 7 ODS principales por medio de indicadores ESG.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Logramos
 Evaluar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente por parte de sus partes interesadas.	Para lograrlo, se llevaron a cabo entrevistas, encuestas y llamadas con el 50% de cada grupo de interés, incluidos colaboradores, clientes (en segmentos como microcrédito, comercial y vivienda), comunidad y proveedores.
 Crear conciencia entre los miembros de la Junta Directiva y/o comités sobre el cambio climático y TCFD.	Mantuvimos reuniones mensuales con los entes de gobierno y establecimos mecanismos de comunicación efectiva, tanto interna como externamente, compartiendo los avances, cumplimientos, actualizaciones, y mejoras continuas de manera colaborativa.
 Establecer y realizar la Semana Ambiental, con el propósito de promover la conciencia y la acción en temas ambientales entre colaboradores y otros grupos de interés.	Un total de 101 personas, entre colaboradores del área administrativa y personal de las oficinas, participaron en el evento.

Perspectivas

▶ Alcanzar la certificación 14001 2015

El órgano principal para la gestión de la sostenibilidad en Mibanco es el Comité de Desempeño Social y Ambiental el cual se reúne semestralmente para revisar las políticas, programas y acciones relacionadas, asegurando así la alineación con los objetivos estratégicos y el cumplimiento de los estándares internacionales.

La Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión informa semanalmente al presidente del banco los temas más relevantes de su gestión y el progreso de la implementación de la estrategia, cuyos resultados se plasman anualmente en la memoria de sostenibilidad.

(GRI 3-3) (GRI 2-13)

6.2. Gestión del cambio, integrando la sostenibilidad en el ADN de **nuestros líderes y colaboradores**

Integrar la sostenibilidad en la cultura de Mibanco y en el ADN de sus líderes y colaboradores es esencial para nuestra estrategia. Desde 2021, trabajamos junto con el corporativo en una estrategia de gestión del cambio en sostenibilidad con cuatro pilares:



1. Entendimiento y convicción



- ▶ Nuestro vocero de Sostenibilidad fue el gerente de Sostenibilidad e Inclusión Financiera en cuyas intervenciones destacó la implementación del SARAS (análisis de riesgos ambientales y sociales), del plan de gestión ambiental, de la medición de huella de carbono y principales estrategias al 2023, como: oportunidades de crecimiento en cuanto a finanzas sostenibles, riesgos climáticos y medioambientales (alineado a la circular 031 de la SFC).
- ▶ Asimismo, contamos con la participación de nuestro CEO quien resaltó la labor del área de Sostenibilidad para integrar su estrategia con la Alta Dirección y la creación del Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA), donde participan los líderes de primera línea con el fin de generar cultura y desarrollar un adecuado monitoreo de desempeño y avances de todo el programa de Sostenibilidad.
- ▶ Estas mesas de trabajo son muy importantes a nivel corporativo, ya que a partir de la experiencia de cada subsidiaria se desarrolla un plan de acción sobre el plan de trabajo a desarrollar en los próximos años en temas relevantes.

2. Mecanismos de refuerzo



- ▶ Participamos en el SteerCo a nivel de Credicorp.
- ▶ Implementamos un sistema de gobierno de sostenibilidad, apoyado en el CDSA el cual apoya la gestión de la Junta Directiva.
- ▶ Contamos con un tablero de indicadores por el cual se reporta temas de equidad de género hacia colaboradores y clientes, cobranzas, servicio al cliente, educación financiera, tejido social, bancarización, huella de carbono, Mujeres Pa'lante, etc., mensualmente al presidente del banco, y esta información también se presenta al CDSA.
- ▶ Realizamos el primer reporte de TCFD y diagnóstico para la implementación de un SARAS.
- ▶ Se actualizó nuestra pirámide estratégica para alinear nuestros objetivos con indicadores claves que permitan cada día lograr más historias de progreso.

3. Conocimiento y habilidades



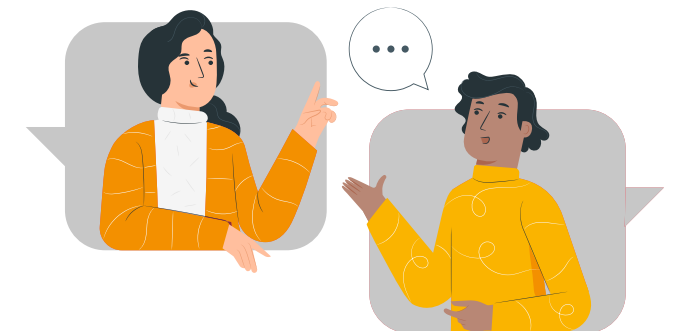
- ▶ Recibimos formación en sostenibilidad y equidad de género.

4. Role Modeling



- ▶ Nuestro Gerente de Sostenibilidad ha participado en todas las mesas de trabajo con todas las subsidiarias de Credicorp para construir el enfoque de temas ESG para el 2023, temas de capacitación y ambición para los próximos años.

(IPES1)





Capítulo 7

Nuestra gente



- 7.1. Experiencia del colaborador y clima laboral
- 7.2. Desarrollo del talento
- 7.3. Salud y Seguridad en el Trabajo
- 7.4. Diversidad y equidad de género
- 7.5. Derechos Humanos

7.1. Experiencia del colaborador y clima laboral

Nuestro compromiso principal busca brindar una experiencia extraordinaria a los colaboradores que permita contar con ciudadanos comprometidos y con la firme intención de escribir junto a nuestros clientes grandes historias de progreso a través de la gestión integral de su desarrollo.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en formar equipos de alto desempeño a la vez de elevar el indicador de satisfacción del empleado hasta alcanzar el 75% lo que reflejará nuestro compromiso con el desarrollo de un ambiente laboral óptimo y altamente productivo.

En la actualidad, contamos con una mesa de experiencia del colaborador que tiene como objetivo mejorar la experiencia nuestros ciudadanos en los siguientes frentes:

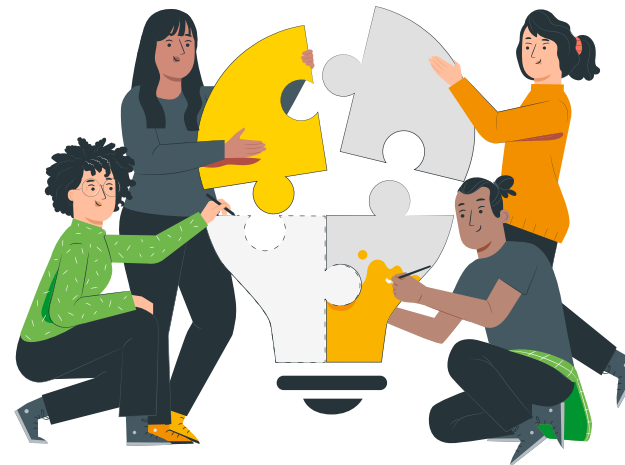
Frentes	Iniciativas
 Estilo de liderazgo:	● Cápsulas de entrenamiento para Gerentes Regionales y Territoriales, con las cuales se refuerzan temas como manejo de emociones, conversaciones difíciles, entre otros. ● Onboarding de Líderes, este es un proceso de entrenamiento para líderes, el cual busca que nuestro estilo de liderazgo sea el mismo, que tengamos claro qué esperan de un líder en Mibanco y en el grupo Credicorp.
 Reconocimiento:	● 586 ciudadanos de la red de negocios ascendieron en su línea de carrera ● Rediseñamos los eventos culturales para fortalecer los principios culturales. ● Reforzamos el programa de reconocimiento Bravo. ● 40 colaboradores viajaron a Punta Cana, en reconocimiento a ser los mejores de la campaña Rompe Tus Límites. ● Rediseño del programa Párchate con la cultura.
 Ambiente laboral:	● Acompañamiento de oficinas con bajos resultados en clima, experiencia y liderazgo, desarrollando planes de acción junto con sus líderes ● Lanzamiento del nuevo proveedor de dotación (uniformes), con el fin de maximizar la experiencia en calidad y el proceso. ● Reducción de 12% de la rotación anual de asesores comerciales. ● Plan de Retención Reactiva
 Beneficios:	● Reforzamos planes de divulgación de los beneficios que actualmente ofrece la organización, con el fin de generar el sentido de pertenencia de los colaboradores. ● Planificación y divulgación de rituales de fechas especiales.
 Formación y desarrollo:	● Lanzamiento de programa de desempeño EVOLUCIONA con una participación del 81% de los colaboradores para fomentar una cultura de retroalimentación y desarrollo profesional.



Nuestros desafíos

Uno de nuestros principales retos es atraer y retener perfiles especializados y digitales. Para ello, desarrollamos una propuesta de compensación corporativa para perfiles digitales e implementar un Plan Salarial para cargos prioritizados.

Además, frente a los riesgos de rotación de nuestros colaboradores y bajos resultados de experiencia del ciudadano, continuamos con el modelo de gobierno establecido para ejecutar planes de acción que impulsen la mejora de los resultados en Experiencia, Rotación y Liderazgo.



Perspectivas

Para el 2024 nos hemos propuesto establecer dos proyectos estratégicos que buscan la atracción, desarrollo y retención del talento, por lo cual se establecen dos proyectos estratégicos:

- ▶ Talento, para asegurar la atracción y retención de los mejores profesionales tanto en el *staff* como en la RED (talento a valor), lo cual garantiza fortalecer el liderazgo en las 4 posiciones de jefatura de Negocios y las gerencias de Oficina, Regional y Territorial.
- ▶ Cultura, buscando revitalizar y fortalecer la cultura organizacional, reforzar el programa Evoluciono y diseñar una estrategia de gestión de compensaciones.
- ▶ Además, mantendremos el modelo de gobierno para garantizar la ejecución de los planes de acción destinados a mejorar la experiencia, rotación y liderazgo en la empresa.

(GRI 3-3)

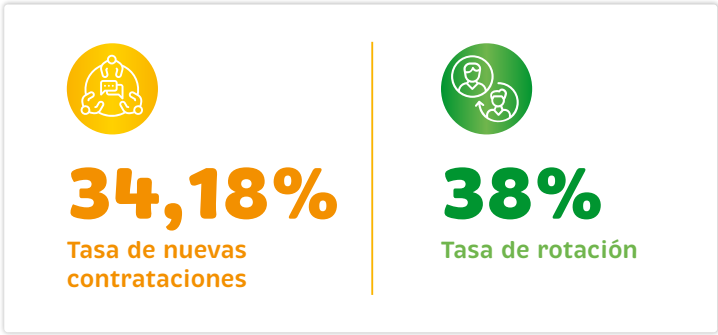
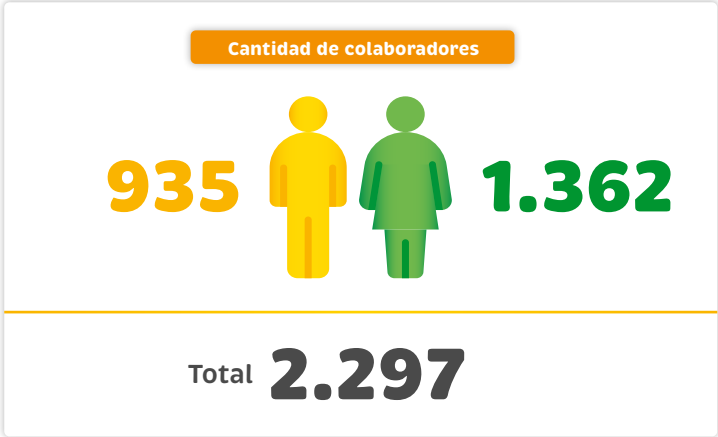
Tabla de beneficios y porcentaje de ciudadanos a tiempo completo con acceso

Beneficios	Descripción del beneficio	%
 Seguro de vida ley	Seguro de vida e incapacidad total y permanente, cobertura de hasta \$6.000.000, vigencia anual para el colaborador y las personas que designe.	100%
 Permiso parental	Ampliación de la licencia de paternidad otorgada por ley en Colombia, a un total de 20 días calendario remunerados para padres, a partir del nacimiento o adopción del menor.	41%
 Crédito Efectivo	Crédito de libre inversión, con tasa aproximadamente de 14% efectivo anual.	92%
 Horario para madres	Luego de la licencia de maternidad, la funcionaria trabajará reducidas jornadas durante el cuarto y quinto mes del bebé (4 horas diarias), 6 horas diarias en el sexto mes, para retomar la jornada laboral normal en el séptimo mes del bebé.	59%
 Regalo de navidad del niño	Entrega de obsequios a los hijos entre los 0 meses gestación hasta los 12 años.	63%
 Otros	Comedores y cafeterías en las agencias y <i>staff</i> .	100%



Beneficios	Descripción del beneficio	%
 Días de licencia	Otorgados por mudanza, matrimonio, cuidado de familiar con enfermedad grave, fallecimiento de familiar, adopción.	100%
 Auxilio cuentas Connigo Ciudadanito	Cubre gastos de matrícula y/o pensión mensual de hijos menores de 18 años del funcionario fallecido, que cursen desde jardín hasta grado 11, por máximo un millón de pesos. Además, proporciona un plan complementario y cobertura médica prepagada por un monto de hasta \$130.000.	100%
 Auxilios varios	Bono económico como beneficio por obtención de título profesional, por nacimiento de bebé, por matrimonio, por cumpleaños y para fines ópticos.	92%
 Aporte ahorro FEC	Efectuamos aportes al Fondo de Empleados por valor del 25% del ahorro mensual que realices para dicho Fondo. El aporte no debe exceder la suma de \$100.000 ni el 5% del salario básico mensual correspondiente.	18%
 Días libres	1 día hábil por grado del cónyuge o hijos, por obtención de grado, medio día por cumpleaños y tres horas a la semana para temas personales.	100%

(GRI 401-2)



(GRI 401-1) (GRI 401-3) (GRI 2-7)

7.1.1. Satisfacción de colaboradores

Medimos anualmente la satisfacción de nuestros colaboradores, a través de la encuesta de clima laboral, encuesta experiencia de ciudadano y evaluación de liderazgo.

Tenemos el objetivo de proporcionar una experiencia extraordinaria a los colaboradores, liderados por referentes que promuevan y desarrollen equipos de alto rendimiento. Nuestra meta incluye alcanzar un NPS (Net Promoter Score) del 75% para los colaboradores y mantener un clima organizacional del 80%. A pesar de obtener un 86% en la encuesta de clima realizada, En NPS obtuvimos 57%, donde los resultados de NPS Líder y NPS Colaborador se vieron afectados por la coyuntura económica del país, que generó medidas de eficiencia como retiros, cambios de funciones y cierres de agencias.



Además de las acciones detalladas en este capítulo, implementaremos una campaña que nos permita hacer del *feedback* parte de nuestra cultura, mantener nuestros espacios culturales y reforzar beneficios y rituales de celebración, lo cual creemos que nos permitirá mejorar nuestros indicadores.

Satisfacción de nuestros colaboradores (NPS)			
Resultados 2023	Resultados 2022	Variación	% de colaboradores encuestados
57%	73%	-16%	76%

(GRI 401-1)



| 7.2. Desarrollo del talento

Nuestro enfoque de gestión se centra en dirigir los procesos de formación hacia el desarrollo integral de las competencias, tanto técnicas como blandas, mediante diversas estrategias digitales. Además, buscamos establecer alianzas estratégicas con socios que faciliten la formación y el desarrollo de nuestro equipo, lo que contribuirá a aumentar la satisfacción de nuestros colaboradores y nos ayudará a abordar de manera efectiva los desafíos presentes y futuros del banco.

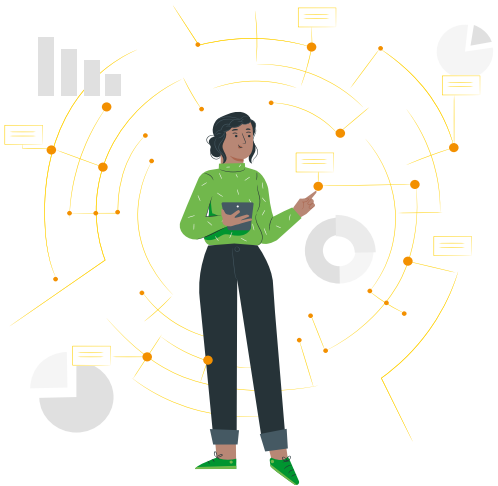
Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Nuestras iniciativas
 Fortalecer las competencias y el liderazgo en todas las áreas del banco.	● Construir un programa de formación personalizado para el personal administrativo, enfocado en competencias clave como Python, SQL y habilidades de comunicación según las necesidades identificadas por los líderes de la organización. ● Implementar un plan de desarrollo individualizado para más de 1.640 colaboradores, centrándose en acciones específicas para mejorar su rendimiento y competencias. ● Crear y ejecutar la primera escuela de liderazgo para el equipo de Cobranzas. ● Complementar el programa Conquista tu Cima para líderes de negocios con módulos adicionales sobre finanzas, riesgos, mercadeo, negocios y cobranzas. ● Ofrecer entrenamiento especializado para Gerentes Territoriales y Gerentes Regionales, orientado a mejorar su capacidad para liderar y apoyar a sus equipos. ● Construir el primer Onboarding para líderes con el fin de fortalecer sus habilidades de liderazgo.
 Promover la responsabilidad y las habilidades financieras en la organización.	● Implementar el programa Ser Financiero para todos los colaboradores del banco, con el objetivo de mejorar la educación financiera y promover la responsabilidad financiera. ● Fortalecer las competencias financieras de los líderes de la red mediante un programa macro, proporcionándoles herramientas claves para gestionar eficazmente temas relacionados con riesgos, finanzas y gestión de personas.

Nuestros desafíos

Riesgo de fuga de talentos, lo cual puede afectar la continuidad y calidad de las operaciones. Frente a ello, estamos mejorando el proceso de Onboarding para aumentar compromiso y retención de nuestros ciudadanos, e implementamos programas de desarrollo personalizado para prepararlos en asumir roles de mayor responsabilidad.

Además, tenemos la oportunidad de formar ciudadanos de alto rendimiento, a través de nuestro programa de formación, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.



Perspectivas

Nuestras perspectivas se centran en la mejora continua de su capital humano y el fortalecimiento de su cultura organizacional. Esto implica replantear el proceso de Onboarding para ofrecer una experiencia más enriquecedora a los nuevos colaboradores, así como seguir potenciando las competencias técnicas y blandas de todo el personal. Priorizaremos el desarrollo de líderes y equipos, conectando el crecimiento individual con los objetivos organizacionales. Además, rediseñaremos el programa de formación de asesores comerciales, aprovechando la asesoría de Mibanco Perú.

(GRI 3-3)



Programa de formación

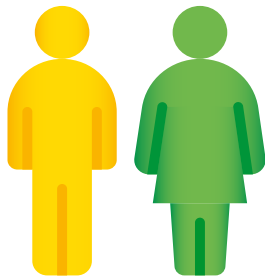
Contamos con un plan de desarrollo ligado a la evaluación de desempeño cualitativo para mejorar las habilidades de los colaboradores. Actualmente, el banco ofrece cursos diseñados específicamente para fortalecer las competencias de nuestros colaboradores, atendiendo a las necesidades planteadas por los líderes. Además, apoyamos activamente la participación de nuestros colaboradores en congresos estratégicos para el banco.

(GRI 404-2)

Horas promedio de capacitación por género

25,59

Horas promedio de formación por cada hombre



25,76

Horas promedio de formación por cada mujer



25,69

horas promedio de capacitación



60.709

horas totales de capacitación

(GRI 404-1)

| 7.3. Salud y Seguridad en el Trabajo

Nos comprometemos a salvaguardar la seguridad y el bienestar de todos los ciudadanos, contratistas, proveedores y visitantes en nuestras oficinas y lugares de trabajo en todo el país, fortaleciendo una cultura de cuidado y mejora de su calidad de vida mediante la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), compromiso reflejado en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) se alinea y respalda en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo y el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 y alcanza a todos nuestros colaboradores, independientemente de su forma de contratación, contratistas y proveedores que operan en nuestras instalaciones y a nuestros clientes y visitantes.

(GRI 403-1) (GRI 403-8)

Para una gestión efectiva de la seguridad, identificamos riesgos mediante una matriz de riesgos, inspecciones de seguridad, autorreportes de los puestos de trabajo y reportes de condiciones inseguras. Se alienta a los empleados a notificar cualquier situación de peligro laboral, seguida de una evaluación y planificación de acciones. La revisión periódica de incidentes y riesgos laborales, junto con los comités de SST, nos permite tomar acción para el diseño e implementación del Plan Estratégico

de Seguridad, programas de vigilancia epidemiológica y gestión del riesgo, así como planes de acción preventivos, protección contra caídas y riesgo público.

(GRI 403-2) (GRI 403-7) (GRI 403-9)

Para el reporte de condiciones inseguras, los ciudadanos pueden emplear:



La herramienta MASS.



El COPASST, recibe reportes de los ciudadanos.



Correos electrónicos:

coordinadorsst@mibanco.com.co
saludyseguridad@mibanco.com.co



Teléfono:

3128661979.



Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:		Nuestro resultado
	Reducir la frecuencia y severidad de los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.	● A pesar de un aumento del 66,6% en la frecuencia de accidentes, se logró una reducción del 11% en la severidad. ● Mantuvimos la incidencia de enfermedades laborales en 0%, con ningún caso reportado durante el periodo, gracias al fortalecimiento de los programas de vigilancia epidemiológica osteomuscular y psicosocial.
	Aumentar las intervenciones de promoción y prevención en las oficinas del territorio nacional según necesidades.	● Logramos un aumento del 63% en las visitas e intervenciones relacionadas con la seguridad vial, tamizaje visual y riesgos cardiovasculares.
	Mejorar los puestos de trabajo conforme a la normatividad ergonómica.	● Mejoramos en 27% de los puestos de trabajo durante el periodo.
	Incrementar las intervenciones y seguimiento de los ciudadanos por condiciones de salud.	● Logramos un aumento del 100% en el seguimiento de las condiciones de salud de los ciudadanos.

Iniciativas de seguridad

Nuestra principal iniciativa de seguridad y salud en el trabajo es la identidad Con Mis Cinco Sentidos, que busca promover la cultura del cuidado y la protección en Mibanco. Esta esencia refleja el compromiso de la empresa con el bienestar de sus colaboradores, destacando la importancia de estar alerta y cauteloso en todas las actividades laborales.



¡Nos Encanta SER Mibanco porque en cada momento y en cada actividad laboral, tu cuidado es esencial!

Esta es la esencia discursiva del programa Con Mis Cinco Sentidos y de Mibanco.

Con Mis Cinco Sentidos, enfatiza que la seguridad, la salud y la felicidad de los empleados son prioridades absolutas. Esta identidad guía las políticas, programas y acciones de capacitación, así como las intervenciones en las oficinas para crear un entorno laboral seguro y exitoso.

También realizamos:

- ▶ **Normativa interna ConConsentidos.**
Desarrollar 10 cursos en la Escuela CRECE para la identificación y manejo de riesgos prioritarios para los clientes de Mibanco.
- ▶ **Plan estratégico de seguridad vial.**
Implementar un plan estratégico para promover la cultura de seguridad vial y reducir accidentes laborales
- ▶ **Malla de procesos.**
Actualización de Documentos en la Malla.
- ▶ **Seguimiento a condiciones de salud.**
Brindar acompañamiento a los ciudadanos en su retorno al trabajo y ofrecer recomendaciones o restricciones según su estado de salud.
- ▶ **Comunicación de la Identidad ConMis5Sentidos.**
Crear y difundir la identidad ConMis5Sentidos para fortalecer la conciencia sobre seguridad y salud en el trabajo.

Nuestros desafíos

Los riesgos identificados abarcan incidentes y accidentes laborales, enfermedades relacionadas con el trabajo, incumplimiento normativo y posibles pérdidas de documentación. Frente a ellos mejoramos nuestra gestión y fortalecemos nuestro compromiso con la seguridad y salud en el trabajo gracias a las certificaciones en SST, la implementación de un Sistema de Gestión de Movilidad y la inclusión de indicadores de SST como criterio de evaluación tanto a nivel individual como colectivo.

Perspectivas

Buscamos la implementación de la norma ISO 45000, el fortalecimiento de la gestión de aliados, como contratistas y subcontratistas, así como mejorar la gestión de los ciudadanos que trabajan desde casa. Se planea establecer una comunidad en Yammer llamada ConMis5Sentidos para facilitar la comunicación, generar interacción y plantear desafíos. Además, se trabajará en el fortalecimiento del proceso de gestión de incapacidades y se buscará la automatización de datos para disponer de indicadores en tiempo real, lo que permitirá una toma de decisiones más ágil y precisa.

7.3.1. Sobre el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST)

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST), el cual se reúne mensualmente y actúa como representante de todos nuestros empleados. Sus responsabilidades están claramente establecidas por la regulación, y abarcan, entre otros:



Mecanismos de participación y consulta de colaboradores		
Participación y consulta	Comunicación	Informativos y consulta
● Comité Paritario de SST ● Comité de Convivencia Laboral ● Brigadas de Emergencia ● Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo ● Reporte de condiciones/actos inseguro a través de la herramienta MAS, comités paritarios y SST ● Actualización de la matriz de peligros. Análisis de causas y propuestas de planes de acción ● Auditorías del SGSST ● Capacitaciones, inducciones	● Divulgación de Política SST, objetivos, responsabilidades, peligros, riesgos, controles, planes de emergencia, rendición de cuentas	● Biblioteca institucional ● Cursos Escuela CRECE ● Comunicaciones internas

(GRI 403-4)



7.3.2. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Para implementar una capacitación en SST, primero identificamos las necesidades de capacitación en el tema a través de distintas herramientas como: matriz de peligros, perfil sociodemográfico, diagnóstico de condiciones de salud, hallazgos de inspecciones, resultados de accidentalidad y ausentismo, programas de vigilancia y programas de gestión del riesgo, planes de emergencia, comités y responsabilidades en SST. Así, realizamos:



Capacitaciones en SST	
Cursos por normativa de SST	Cursos Mibanco
● Inducción corporativa/módulo SST. ● Módulo de higiene postural. ● Módulo de movilidad segura. ● Módulo de salud mental.	● Certificación brigadistas. ● Responsabilidades en SST. ● Capacitación en funciones y herramientas de gestión para los comités ● Manipulación de químicos. ● Ajustes de puesto de trabajo. ● Planes de emergencia.

(GRI 403-5)

7.3.3. Servicios de salud

Los servicios de salud ocupacional ofertados a los Ciudadanos de Mibanco están relacionados con los contratados con la empresa Colmédicos, encargados de las evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódicas, post incapacidad, seguimiento y retiro. Adicionalmente, con la empresa KPI se gestiona la evaluación del riesgo psicosocial.

Servicios de salud ofertados



- ▶ Cajas de compensación familiar.
- ▶ Entidades promotoras de salud.
- ▶ Administradoras de fondos de pensiones.
- ▶ Administradoras de riesgos laborales.
- ▶ Fondos de empleados.

Mibanco garantiza la afiliación y los pagos.

La calidad de los servicios prestados se gestiona a través de la recolección de la documentación relacionada con la acreditación para la prestación del servicio, las licencias de SST, soportes de la calibración de los equipos y la certificación de custodia de las historias clínicas ocupacionales. Adicionalmente, se realiza periódicamente la evaluación de la prestación del servicio. Además, se realizan charlas de salud mental, higiene postural y cuidado del cuerpo, prevención de consumo de sustancias psicoactivas, hábitos saludables.

(GRI 403-3) (GRI 403-6)

Indicadores clave

Indicadores de salud y seguridad ocupacional	
Indicadores reactivos	Trabajadores en planilla
Índice de frecuencia	0,15
Índice de severidad	2,35
Índice de accidentabilidad	0,02
Número de víctimas fatales	0

Indicadores de salud y seguridad ocupacional		
Indicadores	Trabajadores en planilla	Trabajadores que no son empleados
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
La cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral registrables	49	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	1,58	0
Cantidad de horas trabajadas	6.218.768	583.296
Peligros significativos*	Tránsito, caídas a nivel y público.	Tránsito, caídas a nivel y público.

*Desde la jerarquía de controles, estos obedecen a controles administrativos, puesto que los peligros más determinantes para Mibanco están relacionados con aspectos externos, imposibles de gestionar en su eliminación o sustitución. (GRI 403-9)

Tasa de ausentismo	
Número total de días de ausentismo de todo el personal	15.579
Número de colaboradores o promedio	2.572
Número total de días de trabajo programados por colaborador	296
Cobertura de datos (% de colaboradores)	37,01
Tasa de ausentismo %	2,05

(GRI 403-9)



7.4. Diversidad y equidad de género



ODS

En Mibanco estamos comprometidos con la construcción de espacios de trabajo seguros para nuestros colaboradores y colaboradoras, que garanticen la igualdad de oportunidades sin discriminación.

Política de Equidad de Género Corporativa

Canal de denuncia

equidadahora@mibanco.com.co

Para ello contamos con la Política de Equidad de Género Corporativa, base para la promoción de los siguientes principios:

- Igualdad de oportunidades sin discriminación por género.
- Cultura de trabajo que promueva la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Tolerancia cero contra el hostigamiento sexual laboral (HSL).

Para monitorear nuestro desempeño y medir nuestro impacto empleamos:

En el 2023 tuvimos un caso de Hostigamiento Sexual Laboral el cual fue sancionado.

(GRI 406-1)

7.4.1. Programa de Equidad de Género

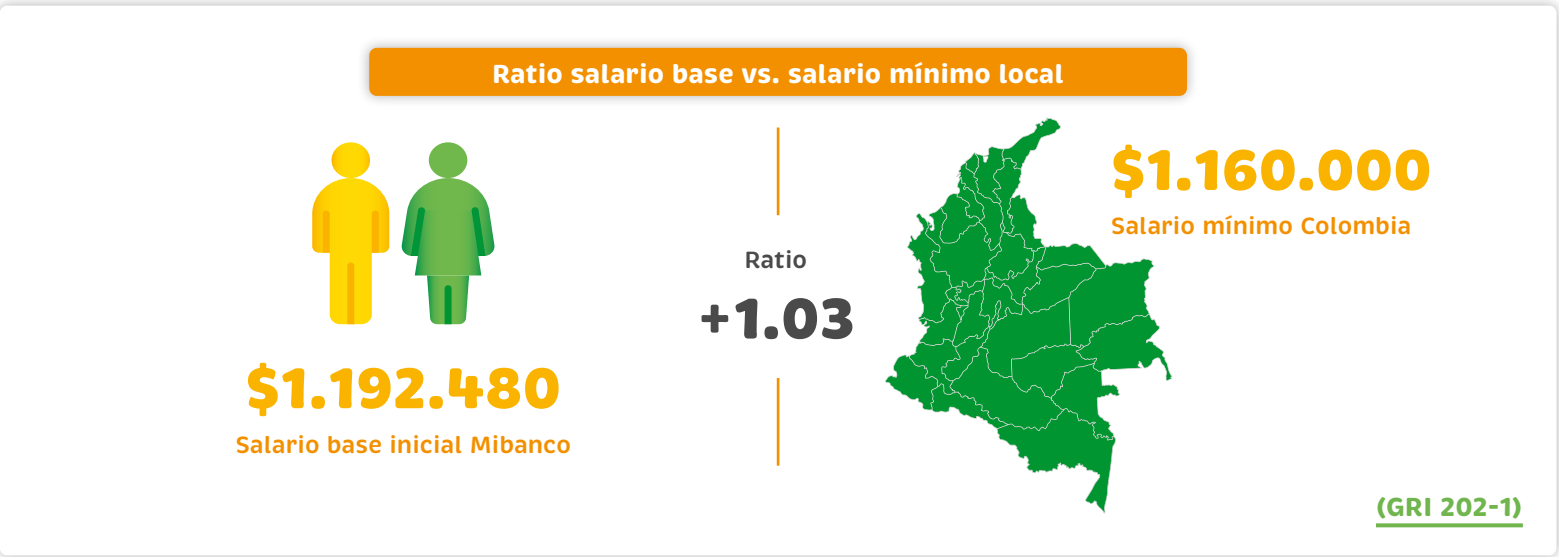
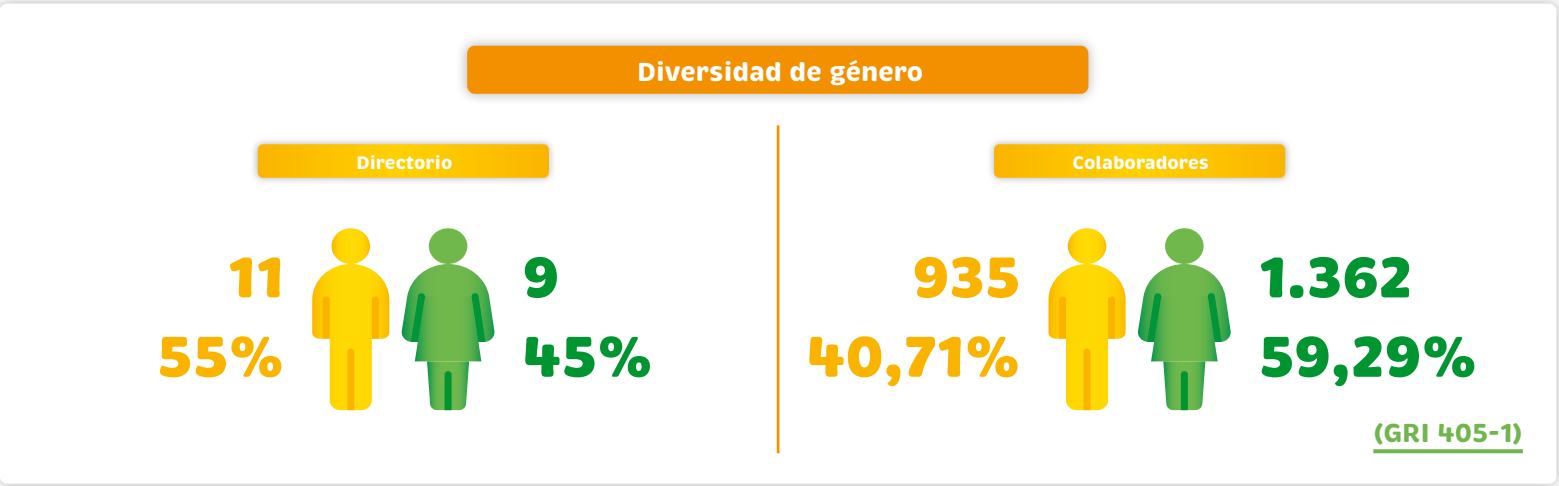
Desde el 2021, en Mibanco venimos desarrollando el Programa de Equidad de Género, programa corporativo a través del cual compartimos un mismo propósito: **“Aspiramos a contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en nuestras empresas, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores”**. Este programa tiene las siguientes líneas de acción y actividades realizadas:



Desarrollamos las siguientes iniciativas:

Iniciativa		Logro
	Implementamos y divulgamos el Manual de prevención y sanción de Acoso Sexual Laboral (ASL), asegurando su masificación y su inclusión en el código de conducta.	Promovimos una cultura de prevención y acción frente al acoso laboral, brindando a nuestros ciudadanos las herramientas necesarias para abordar esta problemática.
	Campaña de comunicación sobre el acoso facilitada por GenderLab, dirigida a prevenir el ASL y generar un espacio de discusión durante la Semana de la Equidad.	Sensibilizamos a nuestros ciudadanos y promovimos un ambiente de trabajo seguro y respetuoso mediante la apertura y discusión sobre el acoso laboral.
	Conversaciones de equidad cada 3 meses durante los encuentros culturales, sobre diversidad sexual, sesgos inconscientes e identidad de género, y construcción de ambientes saludables.	Promovimos una cultura organizacional inclusiva y respetuosa, fortaleciendo el entendimiento y la aceptación de la diversidad en nuestro entorno laboral.
	Mensajes de prevención en rituales como el Onboarding mensual, donde informamos a nuestros nuevos ciudadanos.	Aseguramos que desde el inicio, nuestros ciudadanos estén conscientes de los procedimientos y recursos disponibles para prevenir el acoso laboral.
	Entrenamiento especial al personal encargado de investigar y sancionar casos de ASL, en colaboración con GenderLab, en el manejo adecuado y sensible de estas situaciones.	Mejoramos la capacidad de nuestro equipo para abordar casos de acoso laboral de manera justa y efectiva, garantizando un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.
	Semana de la Equidad, dedicada a la promoción, sensibilización y diálogo en torno a la equidad de género.	Consolidamos nuestro compromiso con la equidad y diversidad, fortaleciendo la sensibilización y el diálogo sobre estos temas.
	Medición del conocimiento sobre situaciones de acoso laboral, canales de denuncia y procesos de investigación a través de la medición ELSA, realizada en julio.	Identificamos áreas de mejora y fortalecimiento en nuestra estrategia de prevención, asegurando un enfoque efectivo en la promoción de un ambiente laboral seguro y respetuoso.

Indicadores clave



7.5. Derechos Humanos

Estamos comprometidos con el respeto y la promoción de los derechos fundamentales de las personas y buscamos contribuir con la construcción de una sociedad más próspera, equitativa y justa a través de nuestras actividades y el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Este compromiso está plasmado en nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos y nuestro Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

Política Corporativa de Derechos Humanos

Canales de denuncia en DD.HH.

Nuestros canales de denuncia están dispuestos para todos nuestros ciudadanos. Nos comprometemos con:

- ▶ Investigar cada denuncia presentada por nuestros canales (Alerta Genética, el Comité de Convivencia Laboral y el correo electrónico: equidadahora@mibanco.com.co)
- ▶ Proteger al denunciante.
- ▶ Confidencialidad con los casos presentados.

Consecuentemente, no admitimos ningún tipo de trabajo infantil ni forzado u obligatorio, respetamos el derecho de nuestros colaboradores a la libre asociación y rechazamos toda forma de discriminación o exclusión, lineamientos que transferimos a nuestros proveedores, contratistas y socios estratégicos. Asimismo, nuestra oferta laboral considera igualdad de trato y oportunidades de desarrollo basadas en el mérito, el talento y el respeto a nuestro propósito y principios culturales.

En el caso de nuestros proveedores y contratistas, hemos incluido en los contratos de prestación de servicios una cláusula décimo séptima, sobre el respeto y la promoción de los derechos humanos, por la cual el proveedor se compromete a no emplear mano de obra infantil o forzada, a mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y a promover el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación.

(GRI 408-1) (GRI 409-1) (GRI 2-23)

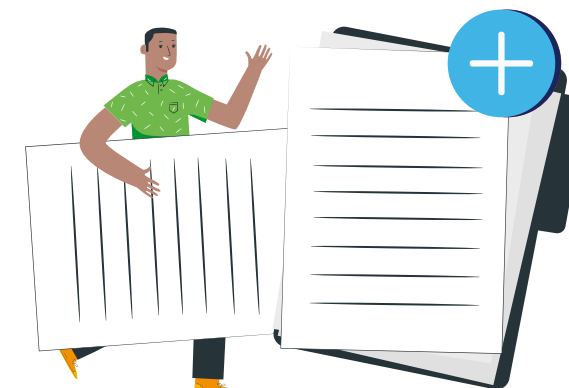
Libertad de asociación y negociación colectiva

Dos organizaciones sindicales tienen participación en Mibanco, el Sindicato de Trabajadores de Entidades Financieras (SINTRAENFI) y la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB). El porcentaje de empleados cubiertos por un convenio de negociación colectiva es 100%.

Realizamos encuestas de percepción, contamos con los canales de Alerta Genética y con un comité de convivencia abiertos para escuchar al personal afiliado y a las organizaciones sindicales frente a quejas o reclamos por posibles violaciones a la libertad de asociación y mantener una comunicación constructiva.

No contamos con información para realizar seguimiento a los proveedores con riesgo de vulnerabilidad a la libertad de asociación y negociación colectiva.

(GRI 2-25) (GRI 2-30) (GRI 407-1)



Capítulo 8

Nuestra propuesta de valor para el cliente



- 8.1. Experiencia del cliente
- 8.2. Estrategia de marca Mibanco
- 8.3. Innovación y transformación
- 8.4. Inclusión financiera
- 8.5. Educación financiera
- 8.6. Financiamiento responsable
- 8.7. Protección del cliente

8.1. Experiencia del cliente

Nuestra gestión con clientes se encuentra regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) por lo cual garantizamos:

- Señalización para la atención de personas con discapacidad (PCD).
- Actualización regulatoria del Defensor del Consumidor Financiero en los diferentes canales de información al cliente.
- Las comunicaciones enviadas a los clientes deben llevar el sello de “Vigilado por la SFC”.
- Sello del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (FOGAFIN) en toda información de productos del pasivo a clientes.
- Actualización constante de tasas y tarifas en todos los canales de información del banco.
- Información oportuna de las interrupciones en la atención o servicio.
- Cumplimiento de los horarios establecidos por la norma para las actividades de gestión comercial y de gestión de cobro.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Resultado
 Ser líderes en experiencia en microfinanzas, reflejado en un NPS 71 en el 2023.	● Promovimos el cumplimiento de nuestras metas mediante la implementación de sesiones de capacitación: ○ Capacitación en servicio con excelencia para oficinas con resultados críticos en el año 2022. Como resultado, en la primera medición del NPS de 2023, se observó una reducción significativa en el número de oficinas que obtuvieron resultados negativos. ○ Capacitación en Cobranza Asertiva a fuerza comercial. Como resultado observamos una reducción de detractores por la mejora en los protocolos de cobranza. ○ Visibilización de atributos de detracción con <i>staff</i> y red de oficinas. Con ello, contribuimos al aumento del número de promotores y el NPS. ● Implementamos un chatbot en el canal de atención de WhatsApp para responder preguntas simples de manera automatizada. ● Desarrollamos el programa de cliente incógnito telefónico en oficinas críticas. ● Fomentamos las buenas prácticas entre los canales de atención y reconocimos públicamente el buen servicio destacado por los clientes.

Nuestros desafíos

Mejorar la satisfacción de nuestros clientes en la experiencia del servicio a través de los diferentes canales de atención. Para ello seguiremos implementando las iniciativas ya señaladas.

Perspectivas

Seguiremos enfocando nuestra atención en las oficinas que aún no alcanzan la meta proyectada del NPS para el año. Brindaremos un apoyo cercano a los líderes en la ejecución de los diversos planes de acción diseñados para lograr los resultados deseados.

(GRI 3-3)

| 8.2. Estrategia de marca **Mibanco**

Nuestro objetivo a largo plazo es consolidar nuestra posición como una entidad comprometida con la inclusión sostenible de todos los colombianos.

Durante el 2023, nos enfocamos en demostrar de manera concreta nuestro enfoque social, propuesta de valor y propósito, para fortalecer nuestro

compromiso con el desarrollo inclusivo y revitalizar nuestro posicionamiento. Esto se reflejó en nuestros esfuerzos en los frentes de marca y comunicación corporativa.

Nuestra estrategia se basa en 3 pilares fundamentales:



Inclusión y educación financiera.

Eje central de la estrategia. Estamos dedicados a acercar los servicios financieros a todas las personas, promoviendo la educación financiera como herramienta de empoderamiento.



Digitalización.

Ofrecemos soluciones tecnológicas innovadoras para simplificar y mejorar la vida financiera de nuestros clientes en un mundo en constante evolución.



Equidad de género.

Trabajamos para hacer que el sistema financiero sea accesible para las poblaciones más vulnerables, promoviendo la equidad de género en todos nuestros procesos y servicios.

Entre nuestros logros, destacamos el patrocinio de eventos especializados y alianzas con medios para amplificar el contenido de educación financiera desarrollado por el banco.

8.2.1. Satisfacción del cliente

Durante el 2023, se llevaron a cabo varias acciones para mejorar la satisfacción de nuestros clientes:



Envío de comunicaciones. Se implementaron diversos mensajes SMS para fechas especiales, aniversarios, ofertas personalizadas en crédito e inversión, así como correos electrónicos y newsletters. Estas actividades se realizaron hasta septiembre debido a la entrada en vigor de la Ley 2300 en octubre, que busca salvaguardar la privacidad de los colombianos ante la gestión comercial y de cobranza de las empresas.



Cliente incógnito. Además de las visitas físicas, realizamos esta estrategia para identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas en la operación diaria de las agencias, tanto en atención presencial como telefónica.



Actualización de protocolos de servicio. Actualizamos los guiones de cobro preventivo y desembolso remoto, así como del discurso para el canal de WhatsApp y el chatbot de la página web.



Reconocimiento por buenas prácticas. Se otorgaron reconocimientos a las oficinas destacadas en la medición del NPS por su excelente servicio y la creación de experiencias memorables para nuestros clientes. Este reconocimiento se realizó a través de comunicaciones internas y el envío de reconocimientos físicos a cada oficina destacada.



Satisfacción del cliente - NPS				
Criterios	2021	2022	2023	Metas 2023
Porcentaje acumulado de promotores	75,05%	79%	83%	80%
Porcentaje acumulado de detractores	7,83%	7,60%	6%	9%
NPS acumulado	67,22%	71,40%	77%	71%

| 8.3. Innovación y transformación

En el 2023, seguimos comprometidos con los proyectos de innovación y transformación digital iniciados en 2022 en Mibanco. Nuestro enfoque es claro: consolidar y ampliar estas iniciativas para maximizar su impacto y eficacia. Entre nuestras acciones clave se encuentran:

1.

El desarrollo de una app para nuestros roles comerciales, que les permite acceder de forma rápida y fácil a los productos y servicios del Banco en el campo.
2.

El lanzamiento del CDT Digital, que abre nuevas oportunidades para explorar modelos de negocio innovadores y optimizar el fondeo frente a los canales tradicionales.

Además, este año hemos dado un paso adicional al iniciar la construcción de un nuevo canal digital. Estamos trabajando para ofrecer una cuenta de ahorros accesible a través de la web pública Mibanco y la app de Tyba, una fintech con la que mantenemos una alianza desde 2021. Esta iniciativa es parte de nuestro esfuerzo por fortalecer nuestro portafolio de productos digitales.

Continuaremos desarrollando estas ideas, asegurando resultados sólidos y sostenibles, en nuestra marcha hacia el cambio digital.

(IPIT1)

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos	
	Consolidar el modelo de innovación e incrementar la cantidad de coaches de innovación certificados.	Iniciar el proceso para formar 13 nuevos coaches de innovación certificados desde noviembre de 2023.	
	Consolidar el canal de venta CDT Digital.	Lanzamos el CDT digital, con lo cual crecimos significativamente en las captaciones, con un salto de \$33.183 millones en diciembre de 2022 a \$98.139,09 miles de millones.	
	App para nuestros roles comerciales.	Luego de su masificación en el 2022, nuestra iniciativa de transformación se elevó a estratégica, liderada por el negocio para impulsar innovación y nuevas funcionalidades.	

Nuestros desafíos

Actualmente, en Mibanco, estamos ejecutando proyectos con un riesgo bajo, lo que nos permite consolidar capacidades para explorar modelos de negocio disruptivos en nuevos nichos de mercado. Aunque nuestro enfoque a mediano plazo es fortalecer nuestro modelo de negocio híbrido, reconocemos la importancia de estas oportunidades a futuro.

Es crucial mencionar que, aunque la gestión de innovación no es un componente central de la estrategia a corto plazo de Mibanco Colombia,

somos conscientes de los riesgos como la pérdida de capacidades organizacionales y oportunidades de negocio. Para abordar estos desafíos, nos apoyamos en las capacidades de Mibanco Perú en gestión de innovación. Esta colaboración interregional nos ayuda a mejorar nuestras capacidades, acelerar el aprendizaje y crear sinergias, como en el caso del programa de formación de coaches de innovación, una iniciativa que hemos adoptado con éxito desde Perú.

Perspectivas

Para el 2024, debemos lanzar un nuevo canal digital, como la cuenta de ahorros digital en colaboración con Tyba, que tenga un impacto directo en nuestros objetivos estratégicos. Además, debemos seguir fortaleciendo nuestra red de coaches de innovación.

(GRI 3-3)



| 8.4. Inclusión financiera

Nuestro foco de negocio es ser una institución inclusiva, acercando el sistema financiero a las poblaciones más vulnerables. Para lograr este objetivo, en el 2023 nos planteamos las siguientes metas:

▶ **84.379**
clientes nuevos Vs
53.304
al cierre 2023



▶ **35.000**
clientes bancarizados Vs
19.128
al cierre 2023



▶ **12.460**
créditos colocados con el producto
Mujeres Pa'lante Vs
12.693
al cierre 2023



Para llegar a las metas planteadas, desde Mibanco hemos definido políticas y procesos que soporten la captura de clientes nuevos de microcrédito, lo cual incluye el fortalecimiento de la evaluación cualitativa y de los scores crediticios a través de la asesoría y equipo técnico para redefinir y calibrar el modelo, mejora en el proceso crediticio usando herramientas digitales que ayuden la labor de campo del asesor y el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor del segmento de microcrédito. También establecimos estrategias puntuales, como son ofrecer una remuneración variable para la red comercial, apalancada en mejorar los niveles de productividad, pero manteniendo un equilibrio con la originación de nuevos créditos.

Nuestro desempeño

Nos propusimos	Logramos
 Impulsar la inclusión financiera mediante nuestro producto Mujeres Pa'lante, con el fin de bancarizar a 9.345 mujeres emprendedoras, ofreciéndoles servicios financieros accesibles	Bancarizar 6.919 clientas a través del producto Mujeres Pa'lante, promoviendo así la inclusión financiera de mujeres emprendedoras.
 Atraer y servir a 84.379 nuevos clientes, demostrando nuestro compromiso con el crecimiento sostenible y el apoyo al desarrollo económico de los microempresarios.	Atraer a 53.304 nuevos clientes a nivel bancario, fortaleciendo así nuestro compromiso con el crecimiento y la expansión de nuestros servicios financieros.

También desarrollamos las siguientes iniciativas:

 **Diseño e implementación de un proceso ágil para la captura de clientes potenciales por medios digitales.** Alcanzamos 68% y 47%, en monto y número, respectivamente, de efectividad de leads digitales en el último bimestre del año.

 **Disminución de la brecha de género con un incremento de la bancarización del producto.** Incrementamos en 10% en comparación con el año anterior.

Nuestros desafíos

La situación económica actual del país representa un desafío para la bancarización, requiriendo la definición de políticas y procesos que restrinjan el acceso a ciertos perfiles de clientes. Se está fortaleciendo el modelo relacional para estabilizar la calidad de la cartera y abrir nuevas zonas dentro del riesgo aceptable.

Por otra parte, tras la pandemia, los microempresarios colombianos muestran disposición para adoptar servicios financieros digitales, lo que nos desafía a diseñar procesos de otorgamiento adaptados a esta demanda. Se está desarrollando un modelo de crédito híbrido para nuevos clientes y se continúa captando fondos a través de Tyba, nuestro canal digital para la venta de CDTs.

Perspectivas

Para el año 2024, a través del producto Mujeres Pa'lante, buscamos reducir aún más las brechas de género mediante un aumento del 30% en la bancarización de este producto.

En cuanto al otorgamiento de créditos digitales en Mibanco Colombia, actualmente capturamos datos de clientes y realizamos simulaciones de crédito, pero para el próximo año estamos

trabajando en implementar un proceso ágil de captura de clientes potenciales a través de medios digitales, como redes sociales.

En el caso de las inversiones, ofrecemos CDTs Digitales a través de nuestro canal digital Tyba, permitiendo a nuestros clientes solicitar, crear y activar su CDT de manera totalmente digital.

(GRI 3-3)

Indicadores claves



55,5%

del portafolio de clientes son mujeres (vs. 53,57% en 2022).



11.626

mujeres bancarizadas por el activo (vs. 14.206 en 2022).



Impacto de las iniciativas de inclusión financiera				
Indicador	Descripción	2021	2022	2023
Nº clientes bancarizados por el activo	Clientes con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	19.116	26.557	19.128

Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados				
Indicador	2021	2022	2023	
Número total de cuentas corrientes personales sin costo mantenido por clientes no bancarizados o subbancarizados al final del periodo sobre el que se informa (1)	0	2	2	
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el periodo sobre el que se informa por clientes no bancarizados y subbancarizados (2)	0	2	2	
Número de cuentas de ahorro abiertas (3)	41.640	55.647	49.979	
Número de cuentas de ahorro activas	54.165	68.283	63.960	

8.4.1. Productos inclusivos



8.4.1.1. Mujeres Pa'lante

Mujeres Pa'lante surge con el objetivo de reducir las brechas de acceso al sector financiero para las mujeres y del interés genuino de transformar su vida y el progreso de sus familias.

El producto destaca por ofrecer beneficios diferenciados, como mayor flexibilidad en montos, plazos y margen de sensibilidad, dirigido tanto a clientas bancarizadas como no bancarizadas, con puntos de atención en la página web, oficinas físicas y atención telefónica.

Además, contamos con aliados para la educación financiera y programas de referidos con líderes comunitarios para ampliar su alcance. Participamos activamente en eventos como She Is, que promueven el empoderamiento femenino y ofrecen un espacio de inspiración y crecimiento para mujeres líderes y emprendedoras.

A la vez, el producto contribuye al crecimiento del negocio atrayendo nuevos clientes y aumentando la colocación de productos financieros. Con un alcance actual de 11.911 créditos y un monto de \$16.417 millones, se proyecta desembolsar 12,693 operaciones por un total de \$17.677 millones para el 2024.

Indicadores del programa

Año	Nº de mujeres que accedieron a un crédito	Nº de créditos otorgados	Valor del total de créditos otorgados desembolsados	Nº de mujeres bancarizadas por Mujeres Palante	% de mujeres que se bancarizaron	% de clientes bancarizados respecto del total de bancarizados
2022	8.544	9,744	\$ 10.646.900.000	6.295	67%	24%
2023	12.69311.798	12,693	\$17.877.471.000	6.919	59%	34%



8.4.1.2. Construcción de Tejido Social e Inclusión Financiera



Nos dedicamos a transformar vidas y contribuir al progreso del país a través de la inclusión financiera y el desarrollo comunitario. Nuestro compromiso se refleja en un amplio portafolio de actividades que abarcan cuatro áreas estratégicas:

Articulación Familiar.

Recreación.

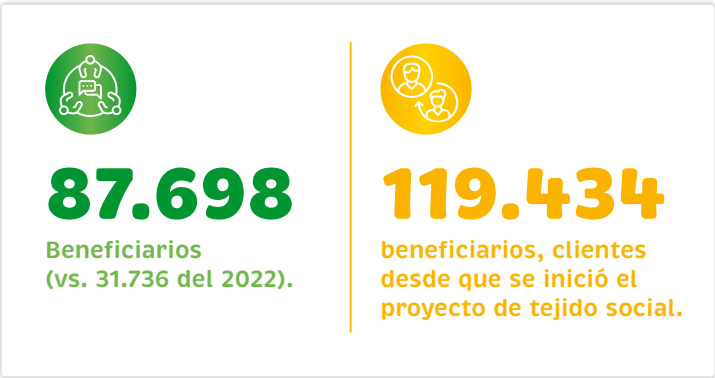
Formación.

Compromiso Medioambiental.

Estas iniciativas, que incluyen programas de salud, talleres de emprendimiento y actividades recreativas, se enfocan en fortalecer y complementar nuestras operaciones comerciales con un enfoque social, reafirmando nuestro compromiso de servir y fidelizar a la comunidad.



Indicadores claves



8.4.1.3. Programa A-Morosos

El programa tiene como objetivo ser la mejor opción para los clientes en situaciones financieras difíciles, ofreciendo asesoramiento personalizado y fomentando buenos hábitos de pago mediante concientización, educación financiera, innovación y el crecimiento empresarial.

En 2023, buscamos alcanzar metas ambiciosas, incluyendo recuperación empática por \$540 millones, 714 nuevos clientes en el programa A-morosos, 90 clientes capacitados en educación financiera y 36 desembolsos de la línea de crédito Volver a Creer. Para lograr esto, se llevaron a cabo diversas iniciativas, como la reingeniería de procesos internos, la medición de talleres financieros y el lanzamiento de la línea de crédito.

Entre nuestros logros destacados se encuentra el exitoso lanzamiento de la línea Volver a Creer y la realización de los primeros desembolsos. En 2024, nos enfocaremos en cumplir con nuestras metas de desembolso y seguir mejorando la vida financiera de nuestros clientes.



Indicadores claves

Año	Nº de acuerdos firmados	Nº de acuerdos con pago	Nº de clientes recuperados	Monto recuperado COP	No de convenios acumulados histórico	No de clientes recuperados histórico
2022	744	520	195	611 MM	3.180 acuerdos firmados, 2.061 acuerdos con pago*	--
2023	823	521	162	514 MM	4.003 acuerdos firmados, 2.582 acuerdos con pago*	808*

*Cifras desde el 2019



8.4.2. Bono Social de Género

El Bono Social de Género inició en enero del 2022, y tiene como propósito fortalecer a las mujeres microempresarias en Colombia al financiar sus proyectos productivos, principalmente a través del producto Mujeres Pa'lante. Esta iniciativa demuestra nuestro compromiso con la igualdad de género, diversifica nuestra base de inversores y abre nuevas oportunidades de financiamiento sostenible. Apostar por el apoyo a las mujeres emprendedoras es clave para contribuir al desarrollo del país.

Indicadores claves

Indicador	2022*	2023
Número de Microempresas lideradas y/o propiedad de mujeres (financiadas bajo la modalidad de microcrédito)	77.930	81.478
Número de Préstamos vigentes - Micro Mujer	88.612	94.750
Monto de Préstamos vigentes - Micro Mujer (COP)	536.324.643.376	636.514.292.487
Número de Préstamos desembolsados - Micro Mujer	72.563	69.124
Monto de Préstamos desembolsados - Micro Mujer (COP)	497.643.875.854	534.165.133.195

* Se considera desde el 27 de enero del 2022

| 8.5. Educación financiera

Buscamos impactar de manera efectiva y económica en áreas relevantes para nuestros microempresarios y clientes, brindándoles acompañamiento y asesoramiento en educación financiera y conocimientos empresariales.

Creemos en la importancia de proporcionar herramientas que les permitan comprender nuestros productos y los beneficios del sistema financiero, facilitando una toma de decisiones informada, que beneficie tanto a nivel personal como empresarial.

Nuestro desempeño

Nos propusimos	Nuestros resultados
 Asegurar que nuestros productos estén diseñados para satisfacer las necesidades de clientes con bajos niveles de alfabetización financiera o que se encuentran en la base de la pirámide socioeconómica.	Desarrollamos nuevos contenidos en formato lúdico, sencillo y fácil de entender para nuestros clientes, los cuales son aplicables en su día a día para mejorar la gestión de sus negocios.
 Implementar el Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD) en todas las regionales del país, con una expansión progresiva y escalonada.	Logramos que un mayor número de colaboradores asesoren a una mayor cantidad de clientes permitiendo así que accedan, utilicen y disfruten de contenidos de Educación Financiera de calidad compartidos en el PBAFD. Generamos un plan de comunicación para el programa para alcanzar cada vez más provincias.

Nuestros desafíos

La falta de acceso de nuestros clientes a los programas digitales puede comprometer su participación y limitar su capacidad para aprovechar las iniciativas que ponemos a su disposición. Para abordar esta preocupación, implementamos la capacitación a través de un módulo de Marketing Digital, diseñado para proporcionar pautas sobre el acceso a las herramientas digitales. Además, complementamos esta iniciativa con la entrega de volantes informativos. Esta situación brinda la oportunidad de crear contenido más breve y accesible para los clientes, con el objetivo de adaptar los productos a sus necesidades específicas.

Perspectivas

Tenemos planeado:

- ▶ Implementar la segunda fase del PBAFD, priorizando el acceso a la plataforma de aula CRECE.
- ▶ Priorizar la creación de nuevos contenidos digitales para ampliar nuestra oferta educativa.
- ▶ Implementar campañas de educación financiera dirigidas a nuestros colaboradores para fortalecer su conocimiento en el tema.

(GRI 3-3)

Programa de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera tiene como objetivo principal brindar apoyo a microempresarios y clientes para mejorar su educación financiera y habilidades empresariales. A través de este programa, buscamos ofrecer herramientas accesibles y de bajo costo que les permitan tomar decisiones financieras informadas y enfrentar desafíos económicos. Creemos que al proporcionar conocimientos y recursos adecuados, podemos generar un impacto positivo en la vida personal, familiar y empresarial de nuestros clientes.

▶ 45.752

Clientes participaron en los programas de educación financiera.



ODS



Desarrollamos las iniciativas:



Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital



Miacademia de Progreso



Sensibilización ambiental



Gestión de alianzas

(IPEF1)



8.5.1. Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD)

Este programa tiene como objetivo fortalecer el modelo relacional y empoderar a nuestros clientes a través de la educación financiera con la participación de nuestros asesores comerciales a nivel nacional. Buscamos que un mayor número de clientes, especialmente aquellos con atrasos en los pagos o que buscan mejorar sus conocimientos financieros, accedan a contenido educativo útil y participen en los módulos de autocapacitación.

Indicadores clave

Año	Colaboradores participantes	Beneficiarios capacitados
2022	261	10.299
2023	672	32.776

43.075

beneficiarios acumulados

8.5.2. Miacademia de Progreso

Este programa contiene 7 módulos de capacitación de Educación financiera:

1.

Psicología para las finanzas
2.

Conciencia financiera
3.

Endeudamiento responsable e inteligente
4.

Empoderándome de las cifras
5.

Asegurando mi bienestar y el de mi familia
6.

Dignidad que debo tener para mi familia
7.

Microempresarios con visión



El 2023 impulsamos la inscripción de clientes en el Aula Crece, incluyendo dos módulos para Miacademia como lo son Seguros y Cupo Rotativo, esto con el fin de que puedan autocapacitarse a través de la Plataforma CRECE.

Indicadores clave

Año	Nº de beneficiarios
2022	28.545
2023	12.976

41.521

beneficiarios acumulados

8.5.3. Programa de Sensibilización Ambiental

Este programa consideró la realización de diferentes actividades de sensibilización dirigidos a colaboradores, clientes y la comunidad en general, que incluyeron actividades como la Semana Ambiental, el programa Conociéndonos de Corazón, y la participación en eventos internacionales como la *Global Money Week* y el Mes del Ahorro.

Estas iniciativas abordaron temas como la conservación del medio ambiente, el cambio climático y la gestión adecuada de residuos. Contribuyó con este objetivo la alianza con Colsubsidio, para alcanzar colaboradores, clientes, comunidad y jóvenes en proceso formativo en tecnología.

Indicadores clave

Año	Nº de beneficiarios
2022	957
2023	4.054

(SASB FN-CB-240a.4)

8.5.4. Programa de alianzas público privadas

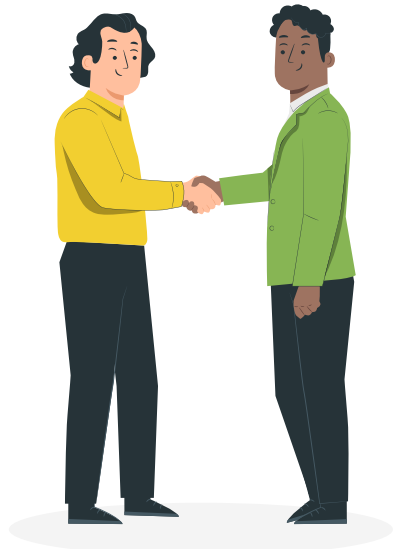
Con el objetivo de capacitar en educación financiera y bancarizar a cada vez más personas, fortaleciendo así su conocimiento y acceso a servicios financieros, desde Mibanco hemos establecido diferentes alianzas:

Aliado	Beneficiarios	Iniciativas y logros
	Microempresarios de diferentes actividades económicas para un total de 500 microempresarios.	● Brindar capacitación de E.F. ● Participación en Ferias Financieras. ● Llevar un diferencial con una experiencia en actividades sociales. ● Posicionamiento de marca.
	663 ferreterías afiliadas Argos.	
	1.974 Droguerías afiliadas a Droxi.	● Participación en 2 ferias de Expo Axa 2023. ● Posicionamiento de marca en revista Droxi.
	191 dueños de puntos de distribución de motocicletas vinculados al convenio.	● Posicionamiento de marca en redes sociales de Auteco. ● Inauguración de puntos Auteco.
	700 microempresarios formalizados.	● Participación en ferias comerciales en 7 ciudades. ● Capacitaciones de Miacademia de Progreso. ● Graduación de 250 microempresarios.

8.6. Financiamiento responsable

En Mibanco estamos interesados en promover el financiamiento en proyectos y clientes con el fin de generar un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, contribuyendo de esta manera con el crecimiento económico equitativo y el bienestar social y ambiental.

Para ello, establecemos pautas en el proceso de originación de crédito, a cargo de los siguientes actores: el asesor comercial, quien levanta la información; y el Comité de Crédito, que evalúa la información para la toma de decisiones.



Incorporación de factores ESG en la evaluación de crédito



En el proceso de originación de crédito, los asesores comerciales realizan visitas al lugar donde el cliente desarrolla su actividad económica, permitiéndole un conocimiento de los impactos sociales y ambientales de su negocio. La evaluación incluye preguntas como:

- ▶ ¿Su actividad genera algún impacto ambiental o social?
- ▶ ¿Necesita su actividad algún permiso ambiental o de recursos naturales?
- ▶ ¿Incluye su actividad estrategias de uso eficiente de recursos, prevención y gestión de la contaminación, utilización de energías renovables, eficiencia energética, entre otras?

Durante el proceso de evaluación de las solicitudes de crédito, se lleva a cabo un minucioso levantamiento de información financiera que incluye cruces de datos relevantes según la actividad del solicitante. Esto se hace para garantizar la precisión de las cifras proporcionadas y su correspondencia con las fuentes de ingresos declaradas en los formularios de solicitud de crédito.

Además, se establecen varios análisis que permiten determinar los riesgos ambientales y sociales. Estos incluyen:

- ▶ Análisis cualitativo, para examinar la moralidad, integridad y credibilidad comercial del sujeto de crédito.
- ▶ Análisis del entorno, que evalúa factores económicos y sociales.
- ▶ Análisis cuantitativo, que determina la capacidad de pago y situación financiera del sujeto de crédito.

También, se analizan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan la viabilidad de la operación, considerando aspectos como el nivel de competencia, cambios climáticos, políticas gubernamentales y factores sociales, legales o culturales. Este enfoque integral garantiza una evaluación exhaustiva de los riesgos ambientales y sociales en el proceso de originación de crédito.

(IPFR1) (SASB FN-CB-410a.2)

Actividades restringidas

No se permiten las actividades que podrían tener un impacto adverso significativo en el medio ambiente, como la explotación no regulada de bosques naturales protegidos, zonas ecológicas reservadas, páramos y parques naturales, tampoco que amenacen la capa de ozono o la seguridad comunitaria, como la producción, comercio o almacenamiento de químicos peligrosos en grandes cantidades.

Por otra parte, también realizamos las visitas postdesembolso, con el objetivo de identificar si el cliente pudiera tener alguna situación que le impida pagar la obligación, para lo cual se crean estrategias que permitan ayudar al cliente y mitigar el impacto de no pago.

Evaluación de actividades restringidas



Además de nuestra fuerza comercial contamos con 3 líneas de defensa para evitar actividades restringidas:

1.

Primera línea. El Comité de crédito. Responsable de hacer control dual del cumplimiento de lineamientos.

2.

Segunda línea. Equipo ASC (acompañamiento y seguimiento crediticio). Perteneciente a la VP de Riesgo, encargado supervisar el cumplimiento de la metodología de evaluación.

3.

Tercera línea. Auditoría Interna. Responsable de supervisar e identificar vacíos en la aplicación.

En el análisis crediticio y decisión de crédito se incluyen dos dimensiones:



Indagación realizada por el asesor de aspectos sociales y ambientales.



Validación por parte del Comité de Crédito de los factores de riesgo que puedan impactar en el pago.



Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Nuestro resultado
 Fortalecer la cultura de riesgo mediante la implementación de metodologías que incorporen esta cultura en la originación de créditos responsables.	● Logramos la integración de 3 áreas claves (formación, riesgo y auditoría) en el proceso de capacitación del personal comercial para promover la cultura de riesgo. ● Establecimos diversos métodos de aprendizaje didáctico para reforzar los conceptos de originación de créditos responsables y fomentar su aplicación en la práctica diaria.

Desarrollamos la siguientes iniciativas:



Aumentar la colocación del producto Cupo Al Instante. Incrementamos el stock de cartera, lo que también se traduce en un mayor número de clientes con educación financiera, ya que el producto requiere que el cliente participe en esta capacitación.



Producto para atender necesidades de temporada. Busca fidelizar clientes al ofrecer productos de crédito que satisfacen sus necesidades específicas en diferentes épocas del año.



Mujeres Pa'lante. Establecimos una línea de atención especial dirigida a mujeres cabeza de familia no bancarizadas, con el objetivo de promover su inclusión financiera y empoderamiento económico.



Programa Volver a Creer. Implementamos un programa de educación financiera para clientes con cartera castigada, con el fin de proporcionarles herramientas financieras y brindarles la oportunidad de acceder nuevamente a productos crediticios adaptados a sus nuevas condiciones.



Herramientas de mitigación para clientes afectados por fenómenos climáticos (como el fenómeno de El Niño-FEN). Diseñamos mecanismos especiales para abordar las necesidades de pago de los clientes afectados por eventos climáticos, permitiéndoles gestionar sus compromisos financieros de manera más efectiva durante situaciones adversas.

Implementación de indicadores TCFD



Mibanco está progresando hacia la integración de indicadores TCFD en sus metodologías de evaluación de riesgos, con avances tangibles previstos para el año 2024.

En la creación de créditos, establecimos que tanto los asesores comerciales como el Comité de Crédito deben analizar si las actividades económicas de los clientes podrían ser afectadas por cambios climáticos, considerando los mitigantes que estos puedan implementar.

Además, el Área de Sostenibilidad está liderando la estandarización de indicadores TCFD y ha iniciado una consultoría para desarrollar el SARAS.

Nuestros desafíos

Nuestra gestión se vio influenciada por el endurecimiento de las políticas gubernamentales y los impactos del cambio climático en nuestros clientes.

Para la sostenibilidad de nuestras operaciones, afortunadamente, contamos con un recurso humano altamente calificado que respalda nuestro modelo relacional, asegurando que cada cliente reciba una asesoría personalizada en todo momento y durante todo el ciclo del crédito. También, el desarrollo tecnológico nos permite generar herramientas que agilizan la toma de decisiones, mejorando los tiempos de respuesta para nuestros clientes.

Perspectivas

Nos enfocaremos en mantener un crecimiento seguro tanto para Mibanco como para nuestros clientes, asegurándonos de evaluar adecuadamente la capacidad de pago de cada cliente para evitar el sobreendeudamiento. Al mismo tiempo, seguiremos trabajando en fortalecer nuestra cultura de riesgo, garantizando así una gestión responsable y sostenible en todas nuestras operaciones financieras.

(GRI 3-3)

8.7. Protección del cliente

Entendemos que garantizar un desempeño social sólido implica adherirse a estándares internacionales reconocidos en el ámbito de las microfinanzas. Es por eso que nos hemos comprometido a examinarnos a través del rating social, una herramienta que ofrece una evaluación experta sobre nuestra gestión social y nuestra capacidad para cumplir con nuestra misión y objetivos sociales.

Esta evaluación es proporcionada por Microfinanza Rating o MFR, una agencia global especializada en finanzas inclusivas y sostenibles, lo que nos permite tener una visión clara de nuestro impacto y progreso en este ámbito.

Este estándar incluye la evaluación en 7 aspectos:

Transparencia.

Ver Transparencia de la información



Diseño y distribución apropiada de productos.

Ver Inclusión financiera



Prevención de sobreendeudamiento.

Ver Sobreendeudamiento



Precios responsables.

Ver Productos



Trato justo y respetuoso del cliente.

Ver Experiencia del cliente



Privacidad de datos del cliente.

Ver Protección de la información



Mecanismos para resolución de quejas.

Ver Canales de reclamación



8.7.1. Transparencia de la información

Tenemos la responsabilidad de cumplir con los estándares regulatorios de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y garantizar una atención precisa y eficiente a través de nuestros canales de servicio. En ese aspecto, mantenemos un registro impecable de cumplimiento normativo y transparencia en la divulgación de información sobre nuestros productos y servicios, así como en nuestras actividades de comunicación y marketing.



Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:		Logramos
	La actualización regulatoria del Defensor del consumidor financiero en los diferentes canales de información al cliente.	● Tener una gestión sin casos de incumplimiento de las normativas.
	La actualización de tasas y tarifas en los diferentes canales de información del banco.	● Tener una gestión sin casos de incumplimiento de las normativas.
	Las comunicaciones enviadas a los clientes deben llevar el sello de “Vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia”.	● Nuestras actividades publicitarias están sujetas a las disposiciones contenidas en los títulos correspondientes de la Circular N° 029 de 2014 emitida por la SFC. Bajo este marco, no hemos tenido casos de incumplimiento de las normativas.
	Toda información de productos del pasivo a clientes debe llevar el sello de FOGAFIN.	

Nuestros desafíos

Uno de los mayores desafíos es mitigar el riesgo de divulgación de información del cliente por parte de los colaboradores sin la debida autorización. Para ello, hemos tomado medidas como la implementación de una cultura sólida de integridad informativa, donde se destaca que cualquier divulgación debe contar con

la aprobación del equipo de mercadeo y el departamento legal. Además, gestionamos acuerdos de confidencialidad con nuestros aliados para evitar fugas de información, asegurando así la protección de los datos de nuestros clientes y reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y privacidad de la información.

Perspectivas

Continuaremos con la búsqueda de la excelencia en el mantenimiento de la transparencia de la información y continuar con nuestro historial impecable de cumplimiento, integridad y claridad en la presentación de datos.

(GRI 3-3)

Bajo este marco, presentamos un caso de incumplimiento a la normativa que dio lugar a una sanción.

Ver Cumplimiento normativo



(GRI 417-2)

Y respecto a las normativas o códigos voluntarios a las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, no se han tenido casos de incumplimiento.

(GRI 417-3)

8.7.2. Salud y seguridad del cliente

En Mibanco buscamos ser líderes en experiencia en microfinanzas, esto incluye mantener la seguridad de nuestros clientes y empleados.

Evaluamos los impactos relacionados con la seguridad de personas, activos y procesos en el 100% de nuestras actividades mediante auditorías de seguridad física, análisis de riesgos y actualización de matrices de riesgos. Como consecuencia de estas actividades se diseñan y se llevan a cabo planes de mejora, generando mayor tranquilidad a colaboradores, clientes y visitantes.

Hemos implementado diversos protocolos y medidas de protección ante actividades delictivas. Esto incluye una sección dedicada a la seguridad bancaria en el sitio web, videos informativos en las sucursales, señalización con códigos QR que ofrecen consejos de seguridad, restricciones de ingreso de armas, monitoreo por video y alarmas desde un centro de comando, y protocolos para acompañar a los clientes que realizan retiros grandes. Además, las oficinas cuentan con vigilantes capacitados en seguridad bancaria para garantizar la protección tanto de los clientes como de la sucursal.

(GRI 416-1)

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Nuestro resultado
 Prevenir la ocurrencia de actos delictivos en contra de las oficinas y sus clientes.	No se han presentado actos delictivos en contra de las oficinas en el año. ● No se han registrado casos de fleteo a clientes. ● El 100% de las oficinas ya cuenta con señalética disuasiva y restrictiva que apoya la gestión de seguridad preventiva. ● Implementamos planes de acción que buscan: ○ Mejora de la estructura de las oficinas, cierre de áreas de caja, división entre área de hall y área interna, reforzamiento en cuartos de caja fuerte, mejoras en las cajas fuertes. ○ Mejora de los elementos de detección, alarmas y video. ○ Mejora en los elementos de respuesta: incremento de rondas de supervisión sea del proveedor de seguridad o la Policía Nacional. ○ Cambios en los procesos de atención a los clientes con mayor rapidez sin perder el nivel de seguridad de la oficina. ○ Implementación de señalética disuasiva. ● Como consecuencia de nuestra gestión, no hemos presentado casos de incumplimiento a la normativa en este aspecto. <u>(GRI 416-2)</u>
 Implementar medidas para reducir el riesgo de robo a clientes después de que retiran efectivo de nuestras sucursales.	

Nuestros desafíos

El banco enfrenta riesgos significativos en la seguridad de sus clientes, incluyendo el hurto dentro de las oficinas y posibles lesiones personales durante actos delictivos. Estos eventos podrían tener un impacto negativo en la imagen y reputación del banco. Para abordarlos realizamos mejoras en los procesos de seguridad ya señalados.

Perspectivas

Estamos avanzando en la implementación de un software de última tecnología con capacidades de analítica de video. Para el año 2024 se iniciará la modernización de cámaras de seguridad, migrando con tecnología IP, las cuales nos permitirán realizar actividades como reconocimiento de rostros y otras basadas en analítica que mitigarán en mayor manera los riesgos delictivos a los cuales están expuestos los clientes.

(GRI 3-3)

8.7.3. Sobreendeudamiento

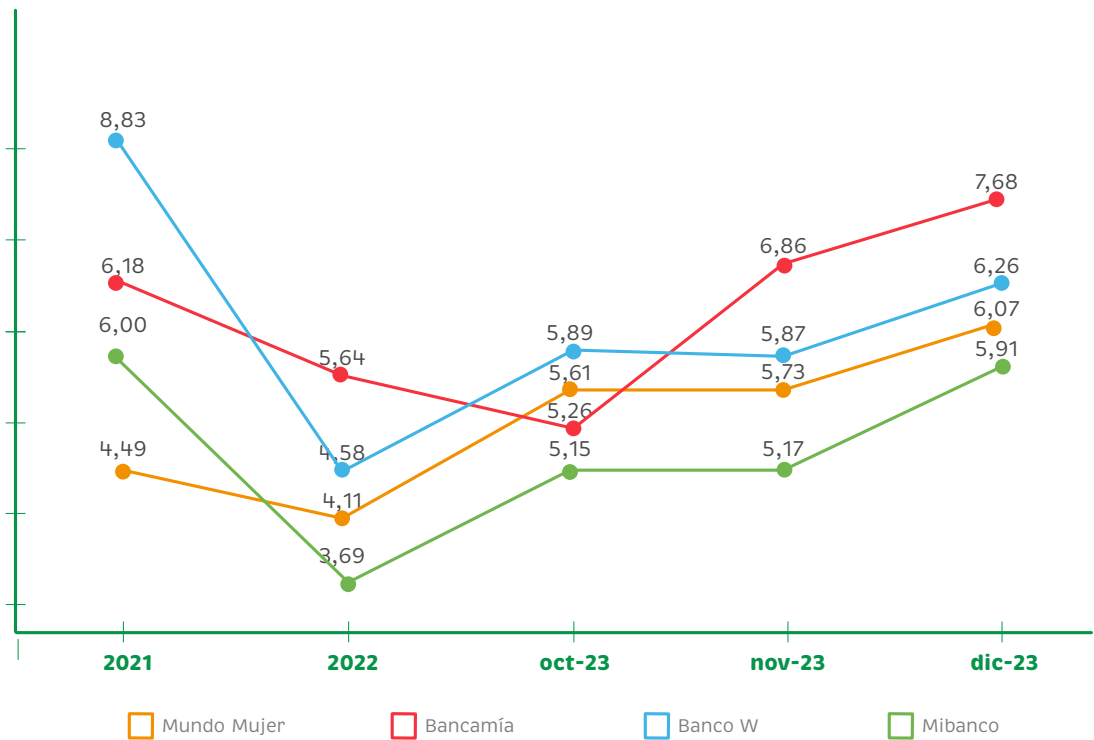
Para contribuir con nuestro propósito de construir historias de progreso, cuidamos a nuestros clientes desde el análisis de financiamiento. La pauta de crédito actual restringe la aprobación de un crédito según el número de entidades y la relación pasivo/patrimonio del cliente, gracias a lo cual tenemos mejores indicadores de calidad en la cartera mayor a 30 días con respecto a nuestro peer group.

Asimismo, en la originación contamos con el formato de derechos y deberes, por el cual se garantiza el conocimiento del cliente de este proceso.

Por otra parte, si el cliente se endeuda posteriormente a este proceso, lo cual se reflejaría en el deterioro de su capacidad de pago, les ofrecemos programas y soluciones de pago a su medida, como modificaciones o reestructuraciones.



Evolutivo de Cartera Vencida (>30 días)



Fuente: Asobancaria

En este año implementamos las siguientes iniciativas que tienen por objetivo mejorar el análisis que realiza el asesor comercial a fin de evitar que sobre endeude al cliente, como son:

- Controles automáticos para determinar el endeudamiento del cliente.
- Refuerzo en la metodología microcrediticia por medio de la estrategia de cultura de riesgo, que contempla los siguientes programas:
 - Jueves para recordar. Recordatorios de pautas y metodologías que se envían todos los jueves a la fuerza comercial al correo electrónico.
 - Conciencia de progreso. Capacitación interactiva que se realiza cada mes a fin de reforzar temas de análisis de crédito.
- Por otro lado, hemos establecido productos de crédito como Cupo Al Instante, donde el cliente recibe una capacitación de educación financiera.

(IPPC1)

8.7.4. Protección de la información

Entendemos la protección de la información desde dos frentes: la protección de datos del cliente y la gestión de la ciberseguridad.

8.7.4.1. Protección de datos del cliente

Para la gestión de los datos de nuestros clientes damos cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales N° 1581 del 2012 y nos guiamos por la Política Corporativa de Protección de Datos Personales. Además, contamos con un Manual de Protección de Datos Personales para garantizar el cumplimiento adecuado de las disposiciones internas, e incluimos un Aviso de Privacidad en nuestras comunicaciones para informar sobre el tratamiento de datos.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:		Nuestro resultado
 Generar una cultura para la Protección de los Datos Personales, a través de procesos de formación y sensibilización.		Realizamos la difusión y evaluación de 2 videos sobre la protección y autorización para el tratamiento de los datos personales, con una efectividad del 98%.

Nuestros desafíos

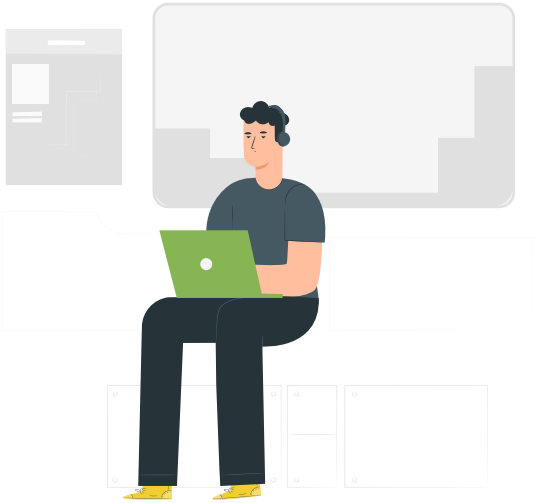
Somos responsables del tratamiento adecuado de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y proveedores y tenemos el desafío de garantizar el cumplimiento integral de los principios normativos en todas las etapas

del tratamiento de la información. Esto implica fortalecer la cultura y actualizar los lineamientos de Protección de Datos Personales para mitigar riesgos de incumplimiento, dado el alcance diverso de las actividades en microfinanzas.

Perspectivas

En el 2024 planeamos revisar y actualizar la Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y de las Finalidades establecidas en los formularios de vinculación de sus productos y/o servicios. Además, continuar con el proceso de fortalecimiento de la cultura de Protección de Datos Personales de nuestros grupos de interés en nuestros colaboradores.

(GRI 3-3)



Indicadores clave

Tipos de casos de reclamaciones	Cantidad
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización*.	96
Reclamaciones de autoridades regulatorias.	0
Nº de reclamaciones totales	96

*Relacionadas con datos personales y monitoreadas por Mibanco

** Se reportaron al menos 8 eventos de fuga de información que tras la investigación se determinaron como falsos positivos.

(GRI 418-1) (SASB FN-CB-230a.1)

8.7.4.2. Gestión de ciberseguridad

Nuestras políticas de seguridad de la información están alineadas con la normativa colombiana que incluye las normas ISO 27001 y el NIST (a través del marco de referencia FFIEC). Adicional a ello, en el 2023, Banco de Crédito del Perú-BCP, creó un marco de referencia llamado “*Framework robusto*”, que reúne lo mejor de los diferentes marcos de seguridad que existen en el mercado y que reemplazará a la metodología FFIEC.

Dentro de la operación del banco, se tienen herramientas para la identificación de activos conectados a la red y vulnerabilidades a nivel de servidores y estaciones de trabajo. Para diciembre de 2023, la cobertura de activos de red fue del 100%. Además, realizamos escaneos mensuales, que permitirán alimentar indicadores de apetito de riesgo, que garanticen la gestión de las vulnerabilidades. En el 2023 se ejecutaron dos análisis de *ethical hacking*, para cumplir los compromisos normativos.



casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes**



Nuestro enfoque para hacer frente a las vulnerabilidades señaladas y los riesgos en materia de seguridad de la información incluye:



Gestión de Riesgos y Vulnerabilidades.

Semestralmente se actualizan las matrices de riesgo de todos los procesos del banco. Establecemos controles y planes de trabajo para abordar riesgos identificados. Generamos planes de mitigación de vulnerabilidades cuyos resultados presentamos a los comités locales y regionales del corporativo.



Gestión de Proveedores y Terceros

Nuestros socios comerciales pasan por evaluaciones basadas en criterios normativos y políticas locales. Identificamos y clasificamos a proveedores críticos considerando aspectos como seguridad de la información, riesgo operacional y continuidad del negocio.



Concientización en Seguridad de la Información.

Disponemos de una herramienta de concientización en seguridad de la información y ciberseguridad la cual permite realizar pruebas de phishing y ofrecer capacitaciones a todos los ciudadanos.

Cabe resaltar que, en nuestro banco, los ataques a los sistemas de seguridad de datos e información provienen principalmente del exterior, ya que no contamos con canales transaccionales expuestos a internet para sus clientes, por lo tanto, el tipo de ataques se relacionan principalmente al correo electrónico.

(SASB FN-CB-230a.2)



Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Nuestros logros
 Llegar a nivel de madurez Intermediate para el 2024.	Hemos trabajado en la implementación y consecución de evidencias para demostrar el avance en el nivel de madurez de seguridad basado en FFIEC. A finales del 2023 se inició el proceso de autoevaluación del “<i>Framework</i> robusto”, que será el marco que permitirá evaluar el nivel de madurez de ciberseguridad del banco.
 Consolidar nuestra posición en materia de ciberseguridad, garantizando el cumplimiento de los niveles mínimos de seguridad exigidos por las aseguradoras.	● Ingresamos a la póliza corporativa de ciber riesgo. ● Incrementamos los equipos de trabajo de seguridad de la información y ciberseguridad. ● Implementamos proyectos estratégicos para reducir y evitar la obsolescencia tecnológica. ● Implementamos los siguientes proyectos estratégicos: ○ Aumento en las capacidades de monitoreo de SOC-SIEM. ○ Aumento de cobertura de XDR a todos los servidores y estaciones de trabajo. ○ Aumento en la cobertura de análisis de vulnerabilidades al 100% de los activos de red. ○ Actualización tecnológica de equipos de red y de seguridad perimetral. ○ Proyecto CMDB para centralizar la gestión de activos de hardware y software en el banco. ○ Pruebas de red team. ● Cobertura del 100% de análisis de vulnerabilidades para todos los activos tecnológicos del banco.

Cabe resaltar que, gracias a la implementación de proyectos, Mibanco Colombia ha alcanzado los niveles de seguridad exigidos por las aseguradoras para obtener la póliza corporativa de ciberseguridad. Este logro representa una mejora significativa en la madurez de seguridad del Banco.

(IPPI1)

Nuestros desafíos

La exposición a múltiples amenazas en el entorno cibernético representa un riesgo significativo para el banco. La falta de conciencia sobre estos riesgos por parte de las personas puede facilitar la materialización de amenazas como fugas de información y ataques de *ransomware*. Para abordar esta situación requiere no solo implementamos herramientas sofisticadas de protección de datos, sino también programas de concientización mensuales para educar a los ciudadanos sobre cómo protegerse contra los ataques cibernéticos.

Perspectivas

Implementar buenas prácticas de seguridad NIST, el marco de referencia FFIEC, como Encriptación de bases de datos, GRC, Bóveda de datos, Gestión de identidades, CASB y NAC, y DRP que permita estar una semana en *datacenter* en el 2024 y 2025.

Nos preparamos para el open banking, siguiendo los lineamientos propuestos por la SFC. Se han realizado sesiones de arquitectura para analizar los requisitos y preparar la infraestructura necesaria para una eventual implementación de esta modalidad.

(GRI 3-3)

8.7.5. Canales de reclamación

Ponemos a disposición de nuestros clientes y/o usuarios diferentes canales de recepción de reclamaciones o quejas como son: Red de Oficinas, Correo Electrónico, Pagina Web, Defensoría del Consumidor Financiero, Superintendencia Financiera, Contac Center.

Este es el inicio del proceso integral de Gestión de PQRS, que abarca desde la recepción hasta la resolución de las peticiones, quejas o reclamos de los consumidores financieros.

Canales para presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes



www.mibanco.com.co



018000111520

Línea de atención al cliente



reclamosyrequerimientos@mibanco.com.co



Todas nuestras oficinas

Usamos la herramienta tecnológica ONBASE para automatizar y agilizar este proceso, garantizando el cumplimiento de los plazos legales y proporcionando trazabilidad en cada etapa. Se lleva a cabo un análisis mensual de las quejas recibidas para identificar las causas subyacentes y desarrollar planes de acción destinados a mitigar futuros incidentes. Este proceso se ajusta a las normativas vigentes, incluidas la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 y la Circular externa 023 de 2021 Smart Supervisión, entre otras.

Con la finalidad de analizar y diseñar planes de acción para reducir las causas que motivaron las reclamaciones, los resultados son expuestos en:



Reuniones de seguimiento con las áreas responsables o entes solucionadores de la entidad.



Comité SAC.



Reuniones de seguimiento con la Defensoría del Consumidor Financiero.



Sesiones referentes al SAC con la Superfinanciera y Asobancaria.

Para hacer seguimiento a las medidas implementadas tenemos reuniones de seguimiento, controles en distintas instancias del proceso.

Así tenemos resultados como:



Atendimos el 100% de las reclamaciones presentadas.



84% de las quejas presentadas en la Defensoría del Consumidor Financiero a favor del banco.



Reducción en el tiempo de respuesta, con un promedio de 5,2 días, reduciendo en 40% el tiempo de respuesta con relación al 2022.



No registramos prórrogas o extensión de tiempo para responder.



Medidas implementadas

Algunos de los planes de acción llevados a cabo como parte de la mejora continua:

- Publicación de la ruta reglamentaria sobre levantamiento de garantías y solicitudes de carta de no oponibilidad.
- Reforzamiento sobre seguros mediante capacitaciones a la red de oficinas operativas.
- Validación de causales representativas y canales de comunicación efectivos en mesas de trabajo con áreas clave.
- Verificación de información de obligaciones de créditos junto con Datacredito y Transunion.
- Capacitación a las oficinas operativas sobre los procedimientos de radicación de quejas y enfatizar la importancia de responder de manera oportuna y brindar información veraz.
- Creación de material de auto capacitación, incluyendo actualización de guiones de cobro.
- Análisis y remisión de información sobre quejas relacionadas con gestión de cobranzas inadecuada para continuar con capacitaciones específicas.

Por otra parte, nuestros colaboradores tienen a su disposición distintos canales de denuncia para enfrentar temas como el acoso laboral u otros temas de reclamación. Estos son:



Recursos Humanos.



Sistema de Alerta Genética 



WhatsApp Alerta Genética
+51 943116745



Equidad ahora.
equidadahora@mibanco.com.co 



Comité de
Convivencia Laboral

(GRI 2-25)

8.7.6. Impacto en la vida de los clientes

Otorgamos créditos que promuevan el desarrollo de los micro y pequeños empresarios, que les permita mejorar sus condiciones de vida y desarrollar sus negocios. Por eso, damos créditos responsables evitando el sobreendeudamiento y fortaleciendo constantemente el modelo relacional con asesoría constante a nuestro cliente.

En este año, hemos logrado bancarizar a 19.128 nuevos clientes, siendo el producto Mujeres Pa'lante clave en la bancarización al permitir que 6.919 mujeres accedan al sistema financiero. Adicionalmente seguimos impulsando las alianzas público-privadas para el desarrollo de comunidades en donde brindamos tejido social. Así, llegamos a 53.304 nuevos clientes captados.

Para ampliar estos resultados ver el capítulo Inclusión Financiera.



Estos resultados se alcanzaron gracias a diferentes acciones que ejecutamos:

- Diseño de políticas de originación que garanticen bancarizar de manera responsable.

- Mejora del proceso crediticio para garantizar tiempos adecuados para cubrir las necesidades financieras de nuestros clientes.
- Realizamos acciones correctivas en la originación en zonas críticas.
- Análisis de caso por caso de clientes con problemas de pagos para contemplar acuerdos que garanticen mantener la dinámica de sus negocios.
- Educación financiera al 100% de las mujeres.

(GRI 203-2)

Además de ello, aumentamos el monto máximo del producto Mujeres Pa'lante a 7.500.000 con el fin de promover la igualdad de género y mejorar la calidad de vida de las mujeres colombianas. También lanzamos un nuevo producto llamado Pa'las que sea, y así satisfacer las necesidades de nuestros microempresarios. Este producto es único porque permite la inclusión de mujeres con prescore No Bancarizados y actividades semiestacionarias.

(IPIC1)

Nuestros desafíos

Los desafíos actuales en la gestión de Mibanco incluyen la calidad de la cartera, que actualmente presenta riesgos y afecta la captación de nuevos clientes.

Además, dada la coyuntura económica del país y el nicho de mercado al que nos dirigimos, es necesario ajustar las políticas de otorgamiento y los montos mínimos de los préstamos para mantener la rentabilidad esperada.

También debemos considerar que la situación económica puede impactar negativamente en nuevos emprendimientos que necesiten financiamiento.

Perspectivas

Buscaremos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes mediante un portafolio integral que satisfaga sus necesidades financieras. Esto incluirá ofertas que combinen inversiones y liquidez, así como seguros y otros beneficios. Además, ampliaremos el alcance del producto Mujeres Pa'lante, para promover la inclusión y las oportunidades de género, ofreciendo también ahorro y seguros para sus negocios o familias.

(GRI 3-3)



Capítulo 9

Nuestro compromiso con la sociedad



9.1. Iniciativas para la acción social

9.1. Iniciativas para la acción social

ODS



Trabajamos para el desarrollo de iniciativas solidarias, ofreciendo a nuestros voluntarios la oportunidad de vivir una experiencia diferente que los enriquezca a nivel personal, actuando como una organización comprometida con el desarrollo del país, aportando, de manera responsable y sostenible, a mejorar la calidad de vida.



Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:	Nuestros resultados
 Desarrollar actividades solidarias que unan a nuestros voluntarios con el propósito del banco.	Identificamos las necesidades de las familias vulnerables en los sectores atendidos, permitiendo que nuestros líderes y voluntarios se acerquen a la comunidad.
 Aportar a la experiencia personal y calidad de vida de nuestros colaboradores.	Desarrollamos actividades con compromiso social que fortalecieron nuestro vínculo con la comunidad, fieles con nuestro propósito de contribuir al bienestar social.
 Potencializar la marca Mibanco cómo institución y marca empleadora.	Ampliamos el alcance en comunidades y actores a los cuales no habíamos impactado, lo cual fortaleció nuestra relación y resaltó el compromiso con el bienestar social y desarrollo sostenible: ● Contribución a hospitales. ● Intervención en zonas de alta vulnerabilidad. ● Colaboración con fundaciones u organizaciones que respaldan iniciativas empresariales, y organizaciones sociales que trabajan con poblaciones vulnerables. ● Mejora de áreas como parques, colegios y calles en sectores de influencia.

Nuestros desafíos y perspectivas

Durante el año 2023, nos enfrentamos a varios desafíos y oportunidades. Identificamos riesgos, como el posible deterioro de nuestra reputación en áreas de alta vulnerabilidad y el peligro de accidentes durante nuestras actividades de voluntariado.

En el 2024, nos enfocaremos en generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos, fortaleciendo nuestros lazos como parte integrante de la sociedad, además de afianzar nuestro rol como empleador de elección. Como meta nos enfocaremos en impactar positivamente a 5.000 personas directamente y a 4.000 de manera indirecta, contribuyendo así con el desarrollo sostenible de las comunidades a las que servimos.

(GRI 3-3)



9.1.1. Programas sociales

Nuestro portafolio de actividades de intervención comunitaria y de inclusión en la comunidad se enfoca en promover cuatro ámbitos estratégicos en las empresas familiares y sus comunidades: Articulación familiar y recreación, Compromiso Medioambiental, Propósito con el cliente y Emprendimiento.

Respecto del ámbito Articulación Familiar y recreación, está integrado por actividades de esparcimiento que fomentan la unión familiar y comunitaria, dirigidas a niños, adultos mayores y toda la comunidad en general.

En cuanto al Compromiso Medioambiental, ofrecemos actividades lúdicas y educativas, como capacitaciones ambientales y talleres de manualidades, para promover una relación adecuada con el medio ambiente entre todos los miembros de nuestras comunidades de intervención.

En cuanto a Propósito con el cliente, nos enfocamos en fortalecer la educación financiera de microempresarios a través de actividades como el marketing digital y capacitaciones, para que puedan tomar decisiones financieras más informadas.

Por último, el aspecto de Emprendimiento nos permite acercarnos a la comunidad mediante ferias y jornadas financieras, ofreciendo nuestro portafolio de servicios de crédito, ahorro y CDT, lo que nos ayuda a posicionar nuestra marca y construir relaciones sólidas con la comunidad.

(GRI 203-1) (GRI 413-1)



9.1.2. Programa de voluntariado Yo sumo, yo doy, yo soy

El programa tiene como objetivo unir a nuestros voluntarios con el propósito del banco. Buscamos incentivar la participación de los voluntarios en la comunidad y servir como habilitador del negocio por medio de una banca socialmente responsable. Durante el año 2023, llevamos a cabo diversas iniciativas y actividades para lograr este objetivo, gracias a las alianzas con fundaciones, organizaciones sociales, entidades públicas y privadas como colegios y Transmilenio. Entre nuestras iniciativas, destacamos la entrega de alimentos a familias vulnerables y la organización de actividades en colegios y organizaciones sociales líderes.

Uno de nuestros principales logros fue el reconocimiento del banco a más de 15.000 usuarios de transporte público en la ciudad de Bogotá, mediante la campaña de cuidado de una estación de Transmilenio.

Perspectivas

Tenemos el deseo de que nuestro voluntariado sea reconocido a nivel nacional por su responsabilidad social, llegando a las familias más vulnerables en la zonas donde estamos presentes.

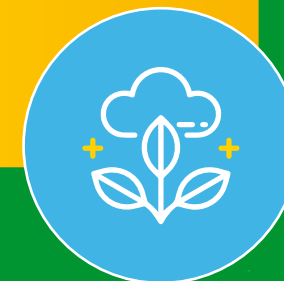


Indicadores clave

Año	Nº Voluntarios	Nº Beneficiarios	Beneficiarios acumulados
2022	163	33.869	--
2023	229	21.893	55.762

Capítulo 10

Nuestra gestión ambiental



- 10.1. Ecoeficiencia institucional
- 10.2. Generación de emisiones (huella de carbono)

10.1. Ecoeficiencia institucional

ODS



Nuestra gestión se orienta con nuestra **Política Ambiental** y en los lineamientos del grupo Credicorp. Desarrollamos iniciativas internas para cumplir con nuestros compromisos corporativos y nuestros principios inspirados en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático (CMNUCC), el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Realizamos mediciones de huella de carbono para comprender cómo nuestras actividades impactan en el medio ambiente. A partir de los resultados, establecemos metas de reducción para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.

En esta línea, elaboramos nuestro primer Informe TCFD donde identificamos riesgos potenciales para nuestro negocio y clientes y estamos integrando este enfoque en nuestra visión estratégica. Incluimos:

Gobernanza.

Priorizamos una sólida gobernanza climática. En 2023, capacitamos al equipo TCFD y áreas clave para implementarla. Desde 2024, la Vicepresidencia de Riesgos y la Dirección de Sostenibilidad liderarán la gestión climática. La alta gerencia está comprometida en fortalecer la gestión de temas climáticos. Nuestro programa

Política Ambiental



DivulgAcción con CCADI ha progresado en cuatro fases donde nos centraremos en formalizar roles y responsabilidades para institucionalizar la gestión climática y garantizar su efectividad a largo plazo.

Estrategia.

Reconocemos el desafío del cambio climático y lo integramos en nuestra estrategia a largo plazo. Comenzamos entendiendo los riesgos y oportunidades climáticas y adaptamos nuestra estrategia para ofrecer soluciones financieras sostenibles.

Identificamos riesgos de transición, como cambios en regulaciones, y físicos, como eventos climáticos extremos. Exploramos oportunidades, como productos financieros climáticos específicos. Evaluamos cómo afecta el cambio climático a nuestra cartera de créditos y diseñamos estrategias para fortalecer nuestra resiliencia y apoyar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro más sostenible.

Gestión de riesgos.

Gestionamos riesgos climáticos en 2023 mediante la identificación y evaluación de factores físicos y de transición. Analizamos cómo podrían afectar a los clientes y al banco, considerando sectores económicos y eventos climáticos extremos. Identificamos riesgos financieros y no financieros y evaluamos la exposición de la cartera de créditos a riesgos físicos. Para 2024, planeamos promover medidas de adaptación y resiliencia en municipios vulnerables, fortalecer la gestión de información y análisis de riesgos, y trabajar en la integración de los riesgos climáticos en el sistema general de administración de riesgos.

Métricas y metas.

A través de nuestra política ambiental integrada desde Credicorp, nos comprometemos a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en un 10% anualmente hasta 2032 para lograr la neutralidad de carbono. Aunque en 2023 excedimos las emisiones previstas, compensaremos el exceso para cumplir nuestros compromisos.

Además de lo señalado, hemos implementado campañas de comunicación en todas nuestras oficinas para concienciar sobre la importancia de reducir el consumo de energía y agua. Según nuestros datos base, la electricidad es una de las principales fuentes de emisiones. En el mes del ahorro, difundimos consejos sobre ahorro energético y conservación del agua, y fortalecemos estas iniciativas durante la semana ambiental en agosto y el mes del ahorro en octubre.

Nuestro desempeño

Buscamos mejorar nuestra gestión ambiental mediante la implementación de iniciativas de sostenibilidad principalmente en las áreas de agua y energía. Brindamos a nuestros líderes una capacitación en cambio climático y una presentación de resultados de la huella de carbono del año 2022 con el fin de que compartieran esta información con sus equipos y generaran estrategias de reducción.

Nos enfocamos en:		Resultados
	Agua. Concientizar a los colaboradores sobre la importancia del uso responsable del agua.	Aunque no se alcanzó la meta del 10% de reducción del consumo de agua, se identificaron áreas de mejora para futuras iniciativas.
	Energía. Fomentar entre los colaboradores prácticas de eficiencia energética.	A pesar del aumento del consumo de energía, la implementación de bombillas LED representa un paso importante hacia la reducción y eficiencia energética a largo plazo.
	Emisiones. Sensibilizar a los líderes sobre la importancia de reducir las emisiones de carbono.	Aunque aún no se han obtenido resultados cuantificables, la capacitación brindada a los líderes es un paso clave hacia una mayor conciencia ambiental. Reemplazamos los extintores por modelos más ecológicos.
	Residuos. Promover la cultura del reciclaje y la gestión adecuada de residuos en las oficinas.	Reciclamos 15kg de residuos demuestra un compromiso inicial con la sostenibilidad, respaldado por la implementación de puntos ecológicos en las oficinas.

Los resultados de nuestras acciones se comunican por medio de nuestros canales internos, y los colaboradores nuevos reciben inducción y capacitación sobre los temas más relevantes de la política y el plan de gestión ambiental.

Nuestros desafíos

El desafío que enfrenta actualmente Mibanco radica en la falta de información completa en ciertos aspectos de la medición de la huella de carbono, lo que plantea un riesgo al evaluar las emisiones y desarrollar planes de acción de reducción del impacto. No obstante, estamos fortaleciendo nuestros conocimientos y sistemas de gestión a través de la asesoría de expertos en este tema impulsados por nuestro rol como líderes en sostenibilidad en el sector de microfinanzas.

Perspectivas

En el 2024 desarrollaremos un enfoque integral de la gestión ambiental incluyendo una política de viajes y desarrollar un plan de acción para la reducción eficiente de las emisiones que generamos en este año.

10.1.1. Consumo de energía

Este año hemos llevado a cabo acciones de medición de nuestros consumos con el fin de plantearnos metas específicas. Además, realizamos buenas prácticas: El 100% de nuestras oficinas cuentan con bombillos LED, lo cual permite un ahorro significativo de energía y realizamos campañas de sensibilización a nuestros colaboradores para contribuir a la reducción del impacto. Nuestro consumo en este periodo fue de 2.502.928 GJ.

(GRI 302-1)



10.1.2. Consumo de agua

Empleamos el agua de la red pública para uso doméstico, como lavado de manos y sanitarios, y su posterior vertido en el sistema de alcantarillado. Aunque el crecimiento de nuestras oficinas ha generado un aumento en el consumo de agua, aún no evaluamos los impactos en este recurso. Sin embargo, monitoreamos mensualmente el consumo de agua en todas las oficinas y establecemos una meta de reducción del 10% respecto al año anterior, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Durante la semana ambiental, compartimos mensajes a nuestros colaboradores sobre su gestión responsable.

(GRI 303-1) (GRI 303-2)

En el 2022 consumimos 16.133,66 m³ de agua superficial, 21,04% (+2.804,66m³) más que en año anterior por reapertura de agencias. En el 2023 hemos consumido 14.127m³ reduciendo en 12% el consumo.

(GRI 303-5)



10.1.3. Generación de residuos

En Mibanco, gestionamos nuestros residuos generados en nuestras instalaciones de manera responsable y cumplimos con la normativa ambiental vigente. Clasificamos los residuos en orgánicos, no aprovechables y reciclables, facilitando su manejo adecuado mediante contenedores específicos en cada oficina. Esta práctica permite a los recicladores darles un nuevo uso a los materiales reciclables.

Durante la semana ambiental, organizamos un concurso en las tres zonas del país para recolectar reciclaje, donde dos oficinas lograron reunir 15 kilos de materiales reciclables.

(GRI 306-4)

Además, hemos realizado campañas para promover la disposición adecuada de residuos y verificar el cumplimiento del código de colores para la separación de residuos en nuestras oficinas. Aunque los residuos generados no son entregados a terceros, la empresa de aseo se encarga de su recolección.

Los residuos depositados en bolsas blancas son recogidos por los recicladores de oficio para reutilizarlos, aunque actualmente no contamos con un control de residuos en Mibanco.

(GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3)³

10.2. Generación de emisiones (huella de carbono)

El 2023 ha sido relevante para nuestra gestión debido a que realizamos la medición de nuestra huella de carbono para conocer nuestros impactos significativos con respecto a las emisiones generadas.

En el 2023, nuestras emisiones alcanzaron 1.754,76 tCO₂eq, reduciendo en 5,15% con relación al 2022 (1.850,05 tCO₂eq) con una huella per cápita de 0,66 (0,73 tCO₂eq en el 2022).

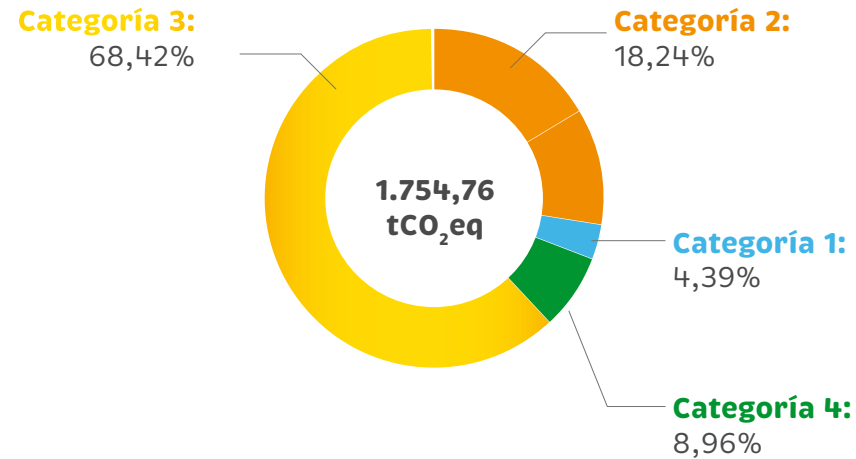
Este año, por medio del PGA nos comprometemos a disminuir las emisiones de gases efecto invernadero por medio del cambio de extintores por unos más amigables con el medio ambiente y del cambio de aires acondicionados. Asimismo, realizamos campañas de sensibilización sobre cambio climático con el fin de generar conciencia sobre las emisiones que se pueden reducir por medio de hábitos amigables con el medio ambiente.

³ No se miden la generación de residuos peligrosos

Inventario GEI 2022						
Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	CO ₂ eq t	% del Total
Categoría 1: Emisiones Directas	6,17	0,00	0,00	70,88	77,06	4,39%
Aire acondicionado	0,00	0,00	0,00	0,00	70,88	4,04%
Generadores eléctricos	0,59	0,00	0,00	0,00	0,59	0,03%
Transporte de vehículos propios	5,04	0,00	0,00	0,00	5,05	0,29%
Extintores	0,54	0,00	0,00	198,46	0,54	0,03%
Categoría 2: Emisiones por consumo de electricidad	320,00	0,00	0,00	0,00	320,00	18,24%
Consumo de electricidad	320,00	0,00	0,00	0,00	320,00	18,24%
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	1.189,90	0,83	9,82	0,00	1.200,55	68,42%
Desplazamiento del personal al trabajo	854,20	0,73	8,59	0,00	863,52	49,21%
Viajes en avión	233,81	0,10	1,03	0,00	234,94	13,39%
Mensajería	8,70	0,00	0,06	0,00	8,76	0,50%
Viajes terrestres nacionales	14,31	0,00	0,11	0,00	14,42	0,82%
Desplazamiento en taxis	3,11	0,00	0,03	0,00	3,14	0,18%
Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	22,98	0,00	0,00	0,00	22,98	1,31%
Hospedaje	52,79	0,00	0,00	0,00	52,79	3,01%

Inventario GEI 2022						
Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	CO ₂ eq t	% del Total
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	67,47	89,68	0,00	0,00	157,15	8,96%
Generación de residuos	0,00	89,68	0,00	0,00	89,68	5,11%
Consumo de papel y cartón	64,56	0,00	0,00	0,00	64,56	3,68%
Consumo de agua	2,91	0,00	0,00	0,00	2,91	0,17%
Total Huella de Carbono	1.583,54	90,51	9,82	70.88	1.754,76	100,00%
Huella de Carbono per cápita					0,66	

Huella de Carbono Mibanco Colombia



*Las categorías 5 y 6: emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización y Emisiones indirectas de GEI provenientes de otras fuentes, no se reportan por ser poco significativas.



En resumen, las 5 principales fuentes de emisión identificadas de la huella de carbono en todas las operaciones de Mibanco Colombia son:

- Emisiones por el desplazamiento del personal al trabajo: 49,21% (863,52 tCO₂eq).
- Emisiones por consumo de electricidad: 18,24% (320,00 tCO₂eq).
- Emisiones por fugas por viajes en avión: 13,39% (234,94 tCO₂eq).
- Emisiones por generación de residuos sólidos: 5,11% (89,68 tCO₂eq).
- Emisiones por la fuga de gases refrigerantes: 4,04% (70,88 tCO₂eq).

En conjunto estas 5 fuentes de emisión componen el 89,98% del total de emisiones de GEI de todas las operaciones de Mibanco Colombia del 2023, y a su vez, suponen una gran oportunidad para que la empresa tome medidas que reduzcan su impacto y aumenten su competitividad, disminuyendo sus costos operativos.

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Capítulo 11

Nuestros proveedores



11.1. Cadena de abastecimiento responsable

| 11.1. Cadena de abastecimiento responsable

Nuestro objetivo es asegurar los bienes o servicios requeridos, mediante negociaciones eficientes con los proveedores, garantizando transparencia en cada proceso y cumpliendo con los lineamientos y procedimientos establecidos para la compra de un bien o servicio. Dichos lineamientos se encuentran en el Manual del proceso de compras, el cual también establece la centralización de las compras en una sola área, con el fin de ejercer control de todas las adquisiciones.

Durante el primer semestre del 2023 hemos implementado el lineamiento corporativo correspondiente a los requerimientos de bienes y/o servicios que superen el valor de USD100.000, los cuales serán negociados por el equipo de compradores de BCP, quienes revisarán el alcance de la solicitud, invitación a los proveedores, análisis y negociación, para finalizar con la presentación y selección del proveedor, siempre alineado con el equipo de negociaciones de Mibanco Colombia y aprobado por los comités de eficiencia correspondientes.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos en:		Nuestros resultados
	Reducir nuestro impacto ambiental y social.	Logramos integrar 25 productos ecológicos a nuestra selección de insumos, lo que constituye el 15% del total.
		Adoptamos el papel Earth Pact, 100% reciclable para nuestras impresiones, elaborado con fibra de caña de azúcar y sin químicos blanqueadores.
		77 proveedores evaluados con criterios ambientales para conocer sus prácticas ambientales.
	Promover el respeto de los derechos humanos en la cadena de abastecimiento.	Integramos con éxito la Cláusula Décima Séptima, Respeto y Promoción de los Derechos Humanos, en nuestros contratos con proveedores, promoviendo activamente el respeto a los derechos humanos en toda nuestra cadena de suministro.

(GRI 308-1)

Nuestros desafíos y perspectivas

Este año nos hemos enfrentado a 3 desafíos cruciales en nuestra cadena de abastecimiento.

En primer lugar, aunque hayamos tomado medidas para promover la sostenibilidad, enfrentamos la ausencia de una política integrada de Compras Sostenibles. Para abordar este desafío, nos comprometemos a elaborar una política que unifique y fortalezca nuestras acciones existentes.

En segundo lugar, la falta de cláusulas de sostenibilidad en nuestros contratos con proveedores ha sido un obstáculo para garantizar prácticas responsables. Por lo tanto, nos dedicamos a integrar cláusulas específicas, como la Cláusula Décima Séptima sobre derechos humanos, para asegurar el compromiso de nuestros proveedores con la sostenibilidad ambiental.

En tercer lugar, reconocemos la necesidad de alinear una estrategia de compras que beneficie a todas las áreas del banco y a la sociedad en general. Por lo tanto, nos enfocaremos en desarrollar una estrategia integral que minimice nuestro impacto ambiental y maximice nuestro beneficio social. Estas acciones son cruciales para avanzar hacia una cadena de abastecimiento más sostenible y responsable en el Banco.

(GRI 3-3)

Indicadores clave

Distribución de proveedores por tipo y valor facturado

Tipo de adquisición	2022		2023	
	Nº proveedores	Monto pagado	Nº proveedores	Monto pagado
Bienes	40	21.759.529,99	70	6.519.863.594,00
Servicios	428	33.381.025,62	452	78.444.293.496,00
Total (COP)	468	55.140.555,61	522	84.964.157.090

Distribución de proveedores por nacionalidad

Nacionalidad de proveedores	2022		2023	
	Nº proveedores	Monto pagado	Nº proveedores	Monto pagado
Nacionales	455 (415 servicios y 40 de bienes)	51.164.583,39	505 (435 servicios - 70 bienes)	81.264.409.030,00
Internacionales	13 (servicios)	3.975.972,21	17 (servicios)	3.699.748.060,00
Total (COP)	468	55.140.555,61	522	84.964.157.090

Las actividades más relevantes en las cuales participan los proveedores son servicios profesionales de mantenimiento del sistema E-IBS Core Bancario, contraprestación por los servicios de soporte y desarrollo de servicios.

(GRI 2-6)

Proveedores locales

Nuestra red de operaciones se extiende a lo largo de varias ciudades y municipios donde se encuentran nuestras oficinas, las cuales no cuentan con espacios de almacenamiento. Por eso, es muy importante la ubicación de nuestros proveedores locales para suministros de útiles de oficina, productos de limpieza y de cafetería, material publicitario y otros materiales que llegan directamente a ellas. Por ello, valoramos a proveedores que suministran bienes y servicios geográficamente cercanos a nuestras oficinas, facilitando así nuestras operaciones y fortaleciendo las relaciones con la comunidad local.

	Monto invertido en proveedores locales	Porcentaje
Productos/bienes	6.519.863.594	8,02%
Servicios	74.744.545.436	91,98%
Total	81.264.409.030	100%

	Número de proveedores locales	Porcentaje
Productos/bienes	70	13,9%
Servicios	435	86,1%
Total	505	1

(GRI 204-1)



Capítulo 12

Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2023



- 12.1. Sobre esta Memoria
- 12.2. Proceso de doble materialidad
- 12.3. Grupos de Interés

12.1. Sobre esta Memoria

Nuestra Memoria de Sostenibilidad 2023 ha sido elaborada de conformidad con los Estándares 2021 del *Global Reporting Initiative* (GRI), así como con el estándar para Banca Comercial del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), con el fin de dar a conocer los principales aspectos de nuestra gestión económica, social, ambiental y de derechos humanos desarrollada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2023, tiene una periodicidad anual y siendo su última presentación anterior a esta en el 2022.

(GRI 2-3)

12.2. Proceso de doble materialidad

Nuestro proceso de doble materialidad se basó en el análisis de aquellos temas más relevantes para las empresas del sector financiero que identificamos haciendo un benchmark de reportes de sostenibilidad de la industria. También revisamos los estándares y directrices internacionales *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), *International Sustainability Standards Board* (IFRS), Principios del Ecuador, Pacto Global de las Naciones Unidas, y ratings del sector en sostenibilidad como *Sustainalytics*, *Morgan Stanley Capital International* (MSCI) y *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). El proceso puede verse a continuación:



1. Entender nuestro contexto

- ▶ Para contar con una visión general de nuestras actividades, las relaciones empresariales, los grupos de interés y el contexto de sostenibilidad en el que operamos, realizamos un análisis de aspectos iniciales de sostenibilidad de distintas fuentes de información:
 1. Contexto interno de la empresa.
 2. Benchmark del sector.
 3. Desafíos de sostenibilidad del sector.
 4. Estándares y guías internacionales.
 5. Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad.
- ▶ Como resultado de este proceso, se obtuvo un inventario de aspectos iniciales de sostenibilidad.



3. Evaluar impactos actuales y potenciales

- ▶ Con el listado de impactos realizamos una evaluación sobre cuáles son los aspectos que impactan y generan valor financiero como los que generan valor para los diferentes grupos de interés.

(GRI 3-1) (GRI 3-2)



2. Identificar impactos actuales y potenciales

- ▶ Con este inventario realizamos un proceso de consulta:
 - ▶ **Interna.** Materialidad financiera. Vinculamos los aspectos de acuerdo con la gestión de cada gerencia responsable, y realizamos entrevistas para la identificación de impactos valorados por Mibanco.
 - ▶ **Externa.** Materialidad de impacto. Dialogamos con 3 grupos de interés: clientes, colaboradores y comunidad. Este proceso tuvo 2 fases, cuantitativa y cualitativa, lo que nos permitió identificar los impactos.



4. Priorizar nuestros impactos significativos

- ▶ Finalmente, ordenamos los impactos según su significancia y priorizamos los impactos sobre los que nos centramos, los que representan los temas materiales, económicos, sociales, ambientales y de gobernanza, contenidos en esta Memoria de Sostenibilidad.

Tema material	Definición	Estándares relacionados
Gobierno Corporativo	Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación de la estrategia de negocios y de sostenibilidad, el monitoreo y la rendición de cuentas, generando valor para todos los grupos de interés de manera sostenible. Implica también la mención del papel de la junta directiva en la supervisión de asuntos relacionados con el clima y la función de los ejecutivos respecto a la evaluación de gestión de riesgos y oportunidades.	GRI 2: Contenidos Generales Del 2-9 al 2-21
Ética y cumplimiento	Involucra el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos que aseguran la rendición de cuentas y el cumplimiento de altos estándares éticos y legales, generando confianza y responsabilidad hacia todos los grupos de interés. Comprende las medidas necesarias para tener operaciones financieras transparentes y así como el cumplimiento de regulaciones y normas. Incluye temas como la reunión de prácticas comerciales éticas, abuso de información privilegiada, antimonopolio, fijación de precios, manipulación del mercado, evasión de impuestos, fraude, lavado de dinero, prácticas corruptas y protección al consumidor.	SASB: FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2 GRI: 2-26, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1,
Crecimiento responsable	Se enfoca en obtener una estabilidad financiera sostenible mediante estrategias que aseguren la rentabilidad, pero que también promuevan un impacto social positivo en los grupos de interés. Considera el crecimiento sostenible basado en la estructura de fondeo, rentabilidad, y en la distribución del valor económico generado.	GRI 201-1
Gestión integral de riesgos	Hace referencia a los mecanismos para afrontar los riesgos establecidos en el marco normativo crediticio, riesgos operativos (siniestros, desastres naturales o eventos que afecten la capacidad de pago de los clientes), malas prácticas que lleven a la insolvencia financiera, riesgos reputacionales, cumplimiento y de cambio climático.	SASB: FN-CB-410a.2 SARAS
Protección de la información	Se refiere a los mecanismos de seguridad de la información para la prevención de infiltración a los sistemas del Banco, la delincuencia cibernética, y los mecanismos de protección de la información de los clientes. Reúne los temas de ciberseguridad y privacidad de datos.	

Tema material	Definición	Estándares relacionados
Financiamiento responsable	Hace referencia a soluciones financieras que contribuyen a la reducción del impacto ambiental de los clientes, crean valor ambiental para sus negocios y los incentivan a considerar los efectos del cambio climático. Implica identificar la posibilidad de incurrir en pérdidas por los impactos ambientales y sociales negativos ocasionados por los clientes en el desarrollo de sus actividades productivas, incluyendo aquellas relacionadas con la vulnerabilidad frente al cambio climático. También involucra la medición de las emisiones financiadas (riesgos y oportunidades relacionados con las emisiones de gases de efecto invernadero) ayuda para evaluar la exposición a riesgos climáticos y adaptar las actividades financieras en consecuencia.	SASB: FN-CB-410a.2
Innovación y transformación	Hace referencia a la transformación del modelo de negocio a través de procesos de digitalización y uso de herramientas tecnológicas para agilizar procesos internos y brindar una mejor experiencia a los clientes. Contempla el uso de tecnologías para diseñar nuevos canales de atención o para la evaluación de clientes.	
Estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos globales de desarrollo	Es el enfoque del Banco para integrar su propósito como organización en sus operaciones y decisiones, buscando un equilibrio entre el crecimiento financiero, la protección del ambiente y la contribución a la mejora de la calidad de vida de los clientes. La estrategia implica la implementación de prácticas financieras responsables, la promoción de la inclusión financiera y el progreso de los emprendedores, la construcción de tejido social y un modelo ecoeficiente de gestión. También se enfoca en el alineamiento de la estrategia comercial para ser coherente y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los ODS, el Acuerdo Climático de París, los marcos nacionales y regionales relevantes, y la estrategia corporativa de Credicorp.	
Inclusión financiera y digital	Reúne las iniciativas para garantizar un acceso equitativo a productos y servicios financieros responsables, incluyendo individuos y empresas de sectores vulnerables y desatendidos mediante el desarrollo de productos accesibles que brinden oportunidades financieras igualitarias. También comprende el cambio positivo en la vida de los clientes en términos de crecimiento y resiliencia de sus negocios e incremento de ingresos.	SASB: FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3 GRI: 203-2

Tema material	Definición	Estándares relacionados
Educación financiera	Consiste en promover el mejor uso de productos y servicios financieros a través de capacitación y concientización en temas como planificación, ahorro, crédito, digitalización, entre otros.	SASB: FN-CB-240 ^a .4 GRI: 203-2
Experiencia del cliente	Consiste en brindar un servicio excepcional a través de tecnologías, procesos, canales y servicios eficientes y sencillos, adecuados para cada cliente. Implica brindar acompañamiento al cliente para mejorar su desempeño y crecimiento empresarial y reactivar su economía. Busca mejorar la calidad del servicio y promover una cultura centrada en el cliente garantizando su satisfacción y lealtad a través de una experiencia única.	GRI: 417-1, 417-2, 417-3
Protección del cliente	Hace referencia al diseño apropiado de productos y canales, adaptado a las necesidades del cliente, a los mecanismos para prevenir las técnicas agresivas de venta, prevención del sobreendeudamiento, transparencia en la información de los productos, establecimiento de precios responsables, al trato justo y respetuoso, a los mecanismos para evitar la discriminación, protección de los datos de los clientes y contar con mecanismos de resolución de quejas.	SASB: FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2 GRI: 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1
Gestión del empleo, talento y diversidad	Comprende el enfoque para asegurar el crecimiento profesional, el bienestar físico y mental de los empleados y fomentar un ambiente de trabajo seguro y positivo, diverso e inclusivo, con igualdad de género y oportunidades para todos y todas. Refleja el compromiso con los derechos humanos, la prevención de cualquier tipo de discriminación y el respeto con la libertad de asociación y negociación colectiva.	GRI: 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, 406-1

Tema material	Definición	Estándares relacionados
Impacto en la vida de los clientes	Hace referencia al cambio positivo y mejora de la calidad de vida de los clientes en términos de crecimiento, resiliencia de sus negocios e incremento de ingresos, atribuibles a Mibanco.	GRI: 203-2
Compromiso con la sociedad	Es la generación de un impacto positivo en la sociedad a través de inversiones y programas que mejoren las condiciones de vida de las comunidades. Se busca abordar necesidades apremiantes, impulsar el progreso social y construir una sociedad equitativa y sostenible.	GRI: 413-1
Gestión ambiental y de cambio climático	Se refiere al compromiso con el uso responsable de los recursos, como el agua, la energía, la reducción de residuos y la gestión del cambio climático para minimizar el impacto ambiental. Involucra la promoción de la conciencia ambiental, la medición, reducción y compensación de la huella de carbono y la gestión efectiva de residuos.	GRI: 301-1, 302-1, 303-1, 303-2, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4 TCFD
Compras sostenibles	Hace referencia a los procesos de calidad y eficiencia de la empresa en la cadena de abastecimiento, así como la evaluación social y ambiental de la misma con el objetivo de asegurar una cadena de valor responsable y sostenible.	GRI: 2-6, 204-1

| 12.3. Grupos de Interés

El análisis de grupos de interés realizados a través de los años ha identificado las partes con mayor relevancia para nuestro negocio. Incluimos a grupos vinculados a nuestras operaciones y aquellos con los que tenemos o podríamos tener una responsabilidad comercial, legal, ética, social o ambiental.

(GRI 2-29)

Grupo de interés	Creación de valor	Frecuencia	Canales de comunicación
Accionistas	Capítulo Gestión de gobernanza. Capítulo Nuestra gestión del negocio. Capítulo Nuestro enfoque sostenible. 	Anual.	● Asamblea General de Accionistas. ● Memoria de Sostenibilidad. ● Página web.
Colaboradores	Capítulo Nuestra gente. 	Permanente.	● Intranet. ● Boletines y otros comunicados. ● Reuniones mensuales y semestrales de desempeño. ● Encuesta anual de clima laboral. ● Memoria de Sostenibilidad. ● Canal de Alerta GenÉtica.
Clientes y su comunidad	Capítulo Nuestra propuesta de valor para el cliente. Capítulo Nuestro compromiso con la sociedad. 	Permanente.	● Diálogo directo con funcionarios de Mibanco. ● Canal de quejas y reclamos. ● Banca por teléfono o celular. ● Banca por internet. ● Memoria de Sostenibilidad. ● Redes sociales

Grupo de interés	Creación de valor		Frecuencia	Canales de comunicación
Proveedores	Capítulo Nuestros Proveedores. 		Permanente.	● Encuestas. ● Reuniones de temas apropiados con la entidad.
Gremios y asociaciones	Capítulo Nuestra propuesta de valor para el cliente. Capítulo Nuestro compromiso con la sociedad. 		Permanente.	● Mesas de trabajo. ● Memoria de Sostenibilidad.
Reguladores	Memoria General. 		Permanente.	● Memoria de Sostenibilidad. ● Comités participativos de Asobancaria.



Capítulo 13

Índice de Contenidos GRI y SASB



- 13.1. Índice de Contenidos GRI
- 13.2. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

|

13.1. Índice de
Contenidos **GRI**

Declaración de uso	Mibanco ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	11, 161	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	11	--	--	--	--
	2-3: Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	113, 161	--	--	--	--
	2-4: Actualización de información	Ninguna	--	--	--	--
	2-5: Verificación externa	No se realizó	--	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 14, 110	--	--	--	--
	2-7: Empleados	11, 49, 138	--	--	--	--
	2-8: Trabajadores que no son empleados	138	--	--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	145	--	--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26	--	--	--	--
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no es un alto ejecutivo.	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	26	--	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	42	--	--	--	--
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	26	--	--	--	--
	2-15: Conflictos de interés	27, 146	--	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	27	--	--	--	--
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	27	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	27	--	--	--	--
	2-19: Políticas de remuneración	27	--	--	--	--
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	27	--	--	--	--
	2-21: Ratio de compensación total anual	Confidencial	--	Todo el contenido	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su Alta Dirección
2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	9	--	Esta no es una declaración, es una reseña de la gestión 2023	Información incompleta	Cambio de Presidente. En la siguiente edición de la Memoria de Sostenibilidad incluiremos una declaración del representante del máximo órgano de gobierno	

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-23: Compromisos de política	12, 64	--	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	12	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	21, 27, 64, 94	--	--	--	--
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	21	--	--	--	--
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	22	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	16	--	--	--	--
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	118	--	--	--	--
	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	64	--	--	--	--
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	113	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	113	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	23	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPGC1: Iniciativas de gobierno corporativo	23	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Crecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	33	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Desempeño económico	139	8, 9	--	--	--
Ética y cumplimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	21	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	21	16	--	--	--
	205-3: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22	16	--	--	--
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	22	--	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	21	16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Compras sostenibles						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	110	--	--	--	--
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	111	--	--	--	--
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	109	--	--	--	--
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	No evaluamos este aspecto	--	--	--	Desarrollamos un plan de acción para implementar el 2024
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	64	8	--	--	--
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	64	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	64	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	37	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPGIR1: Iniciativa SARAS	38	--	--	--	--
Gestión del empleo, talento y diversidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	47	--	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	49, 50, 151, 152	--	--	--	--
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49	--	--	--	--
	401-3: Permiso parental	49, 153	--	--	--	--
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	52, 154	--	--	--	--
	404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	52, 155	--	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	156	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	60	--	--	--	--
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	53	--	--	--	--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	53	3, 8	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	59	3, 8	--	--	--
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	57	8, 16	--	--	--
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	58, 147	8	--	--	--
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	59	3	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	53	8	--	--	--
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	53, 148	8	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	53, 59, 60	3, 8, 16	--	--	--
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	64	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	64	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	64	8	--	--	--
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	63, 141	--	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63, 150	--	--	--	--
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	141	--	--	--	--

Protección del cliente

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	87	--	--	--	--
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	86	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPPC1: Sobreendeudamiento	89	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Financiamiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	84	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPFR1: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	81	--	--	--	--
Experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	86	--	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	157	--	--	--	--
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	86	--	--	--	--
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	86	--	--	--	--
Protección de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	90, 92	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	90	--	--	--	--
	Indicador propio IPP11: Iniciativas de ciberseguridad	92	--	--	--	--
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	98	--	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	98	5, 9, 11	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	98	--	--	--	--
Gestión ambiental y de cambio climático						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	102	--	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	158	--	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	103, 159	7, 8, 12, 13	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	103	--	--	--	--
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	103	6, 12	--	--	--
	303-5: Consumo de agua	103, 160	6	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	107	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	107	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	107	--	--	--	--
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	104	3, 6, 11, 12	--	--	--
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	104	3, 6, 8, 11, 12	--	--	--
	306-3: Residuos generados	104	3, 6, 11, 12, 15	--	--	--
	306-4: Residuos no destinados a eliminación	104	3, 11, 12	--	--	--
Innovación y transformación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	70	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPIT1: Iniciativas de innovación y transformación	69	--	--	--	--
Impacto en la vida de los clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	95	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPIC1: Iniciativas de para el impacto en la vida de los clientes	95	--	--	--	--
Estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de objetivos globales de desarrollo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	42	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPES1: Gestión del cambio para la sostenibilidad	44	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Inclusión financiera y digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	72	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPIF1: Resultados Bono Social de Género	76	--	--	--	--
Educación financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	77	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Indicador propio IPEF1: Programa de educación financiera	78	--	--	--	--

13.2. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Así, los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

En esta Memoria de Sostenibilidad 2023, Mibanco reporta los estándares SASB para bancos comerciales.

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de casos de violación de datos. (2) Porcentaje en que hubo compromiso de Información de Identificación Personal (PII). (3) Número de cuentahabientes afectados.	90
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos.	91
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	35
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	35
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o subbancarizados.	73
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, sub bancarizados o poco atendidos.	80
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio.	81

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	Actualmente no realizamos la medición de emisiones financiadas, solo realizamos las mediciones internas propias del banco.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta (gross exposure) para cada industria por tipo de activo	
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas.	
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	22
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	21
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No aplica por ser un índice de riesgo sistémico de EEUU del cual no participamos, y nuestro contexto operativo y regulatorio es distinto.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de stress obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia de largo plazo corporativa y otras actividades de negocio.categoría.	
Métricas de la actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa.	140
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas.	140

Capítulo 14

Anexos: Información complementaria



- 14.1. Composición accionarial
- 14.2. Demografía laboral
- 14.3. Indicadores económicos
- 14.4. Indicadores sociales
- 14.5. Indicadores ambientales

|

14.1. Composición **accionarial**

Accionistas						
Nombre o razón social accionista	Id	Dirección	Nacionalidad	Número de acciones	Valor de la Inversión	Participación
CREDICORP HOLDING COLOMBIA S.A.S.	900.509.577-9	Calle 34 #6-65 Bogotá D.C.	Colombia	251.756.857	\$251.756.857.000	89,109950%
MAJ INVEST FINANCIAL INCLUSION FUND II K/S	IE69068	Gammeltorv 18, 1457 København K · Postboks 93, 1003 København K Copenhague, Dinamarca	Dinamarca	30.646.993	\$30.646.993.000	10,847577%
OTROS ACCIONISTAS			Colombia	119.996	\$119.996.000	0,042473%
TOTAL ACCIONES SUSCRITAS				282.523.846	\$282.523.846.000	100%

14.2. Demografía laboral

Empleados por género		Cantidad
Número total de empleados		2.297
Hombres		935
Mujeres		1.362
Número de empleados con contratos permantente/indeterminado (tiempo completo y a tiempo parcial)		2.260
Número de empleados a tiempo completo		2260
Hombres		923
Mujeres		1.338
Número de empleados a tiempo parcial		0
Hombres		0
Mujeres		0
Número de empleados con contrato temporal (plazo fijo)		36
Hombres		12
Mujeres		24
Número de empleados a tiempo completo		36
Hombres		12
Mujeres		24
Número de empleados a tiempo parcial		0
Hombres		0
Mujeres		0

Fluctuación de número de colaboradores			
2020	2021	2022	2023
1.977	2.356	2.665	2.297

Colaboradores por región	
Bogotá	870
Otras provincias	1.426

No se cuenta con colaboradores a tiempo parcial

(GRI 2-7)

Número de trabajadores que no están en planilla			
2021	2022	2023	Descripción
66	87	247	Servicio de Limpieza y Cafetería y Vigilancia (2023)

(GRI 2-8)

| 14.3. Indicadores económicos

14.3.1. Desempeño económico

(GRI 201-1)

Inventario GEI 2022			
	2021	2022	2023
Valor económico directo creado (VEC)			
a. Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	282.985.943.167,76	419.104.599.227,74	600.196.826.924,64
Valor económico distribuido (VED)			
b. Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	122.215.683.105,05	196.293.566.313,91	334.132.845.733,01
c. Provisión para créditos, neta de recuperados	16.316.729.352,60	8.819.815.175,64	144.000.787.469,48
d. Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	118.671.949.256,83	167.912.589.757,20	201.724.398.056,17
e. Pagos a gobiernos = Impuesto a la Renta	0,00	0,00	0,00
f. Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2022 ⁴ + pago de intereses a proveedores de fondos ⁵	5.148.824.580,81	16.875.225.493,11	10.727.128.681,06
g. Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	13.084.000,00	43.344.000,00	0
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	20.619.672.872,47	29.160.058.487,88	-90.388.333.015,08

⁴ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2022.

⁵ El pago de intereses a proveedores de fondos incluye: intereses y gastos por obligaciones con el público, intereses y gastos por fondos interbancarios, intereses y gastos por depósitos de empresas del sistema y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses y gastos de cuentas por pagar, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, entre otros menores.

Número y valor de las cuentas corriente y ahorro por segmento						
Tipo	2021		2022		2023	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Personal						
Cuenta corriente	191	80.986.404	211	40.355.275	213	29.841.725
Cuenta de ahorro	635.568	100.726.638.114	691.165	188.144.556.082	740.809	151.802.953.002

(SASB FN-CB-000.A)

Número y valor de préstamos por segmento						
Tipo	2021		2022		2023	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Personal dependiente (Préstamos personales)						
Total de préstamos personales	117.432	844.622	164.246	1.154.520	169.037	1.337.714
Consumo	2.978	55.921	2.008	52.500	1.739	49,073
Microcrédito	114.454	788.701	162.238	1.102.020	167.298	1.288.641
Pequeñas empresas						
Total de préstamo Comercial (pymes)	5.776	234.655	9.090	377.977	10.143	442.456
Total						
Total	123.208	1.079.277	173.336	1.532.497	179.180	1.780.170

(SASB FN-CB-000.B)

14.3.2. Remuneración

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.				
Nivel de puesto	Sexo	Salario base en moneda local (\$)	Sueldo mínimo percibido en moneda local (\$)	Ratio
Categoría laboral base en colaboradores	Hombre	\$1.192.480	\$1.160.000	1,03
	Mujer	\$1.192.480	\$1.160.000	1,03

(GRI 202-1)

Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres					
Categoría laboral	Sexo	Salario base promedio	Ratio	Remuneración promedio	Ratio
Lideres senior	Hombres	\$51.814.513	121%	\$1.176.611.654	128%
	Mujeres	\$42.724.940		\$917.714.704	
Mandos medios	Hombres	\$21.677.727	100%	\$323.235.583	106%
	Mujeres	\$21.732.857		\$305.914.435	
Colaboradores no gerenciales	Hombres	\$3.300.717	109%	\$60.771.105	111%
	Mujeres	\$3.023.458		\$54.846.114	

(GRI 405-2)

14.4. Indicadores sociales

14.4.1. Gobierno Corporativo

A continuación de detalla la información requerida de los miembros de Junta Directiva, cabe aclarar que ningún miembro de este órgano son ejecutivo ni se enmarcan en grupos sociales subrepresentados.

Nombre completo	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes	Representación de los grupos de interés
Gianfranco Ferrari de las Casas – Patrimonial	15/06/2023	Gerente General Grupo Crédito S.A.	M	Administrador de Empresas, con MBA y extensa trayectoria profesional en el sector financiero	Grupo mayoritario de accionistas
Javier Ichazo Bardales – Patrimonial	23/01/2020	CEO Adjunto Mibanco A.A. (Perú)	M	Economista, con MBA y más de 23 años de experiencia en el sector financiero.	
Carlos Guillermo Sotelo Rebagliati – Patrimonial	23/01/2020	Gerente de Internacionalización de Mibanco (Perú)	M	Administrador de empresas, con maestría en Finanzas y con extensa experiencia en el sector financiero.	
Cesar Gonzalo Ríos Briceño – Patrimonial	30/04/2023	Gerente Central de Planeamiento y Finanzas de BCP (Perú)	M	Ingeniero Industrial, con MBA y tiene una experiencia en el sector financiero de casi 30 años.	
Catherine Francesca Raffo Paine – Patrimonial	05/10/2023	Gerente General Adjunta de Transformación e Innovación	F	Administradora de Empresas, con MBA, amplia experiencia en el sector financiero, los últimos en Transformación e Innovación	
Maria Florencia Etcheber – Patrimonial	En trámite de posesión	Vicepresidente Ejecutivo de Inversiones Credicorp Bolivia	F		
Víctor Mauricio Pinto Morante – Patrimonial	07/06/2018	Gerente de Inversiones de MAJ INVEST SOUTH AMÉRICA	M	Administrador de Empresas), con maestría en Administración Internacional de Empresas. Se ha desempeñado en diversas entidades del sector financiero en Perú, Canadá y Colombia.	Independiente
Stella Villegas de Osorio – Independiente	11/06/2009	Actividad Independiente	F	Abogada. Se ha desempeñado como miembro de Junta Directiva en diferentes entidades del Sector Financiero en Colombia y es consultora de diferentes entidades.	
Ana Marta Carrillo Redin - Independiente	16/01/2020	Gerente Global de Talento - Centro Internacional de Agricultura Tropical	F	Abogada, con maestría en Administración de Recursos Humanos, con experiencia laboral en diferentes empresas liderando áreas de Talento Humano.	
Claudio Higuera Martínez - Independiente	24/05/2018	Actividad independiente	M	Economista, con especialización en Finanzas. Se desempeñó en cargos Gerenciales en entidades del sector cfinanciero y cooperativo de Colombia	

Nombre completo	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes	Representación de los grupos de interés
Maria del Pilar Ruíz Oblitas	30/01/2020	Gerente General Adjunto de Gestión del Negocio del Banco de Crédito del Perú BCP	F	Economista, con MBA y más de 25 años de experiencia en el sector financiero	Independiente
Renzo Rossi Escueza	23/01/2020	Gerente de Gestión y Desarrollo Humano de Mibanco (Perú)	M	Ingeniero Industrial, con MBA y tiene una experiencia en el sector financiero de más de 24 años	Grupo mayoritario de accionista
Maria del Carmen García	Posesionada el 12/10/2023	Consultor Independiente	F	Ingeniera Industrial, con MBA, consultara de entidades de diversos sectores de la economía entre ellas el financiero	
Ana Maria Zegarra Leyva	25/03/2021	Actividad Independiente	F	Economista, con especialización en Gestión de Desarrollo y más de 30 años de experiencia en el sector financiero.	
Alejandro Pérez - Reyes Zarah	02/06/2022	Chief Operating Officer en Credicorp Ltd.	M	Economista, con maestría en Administración de Negocios y más de 23 años de experiencia en el sector financiero	
Adriana Ruth Chávez Bellido	23/01/2020	Gerente de Finanzas de Banco de Crédito de Perú	F	Contadora con MBA, experta en finanzas y con 28 años de experiencia en el sector financiero	
David Arturo Paradiso	20/04/2023	Gerente en MAJ INVEST SOUTH AMERICA	M	Contador con MBA. Se ha desempeñado en diversas entidades del sector financiero en Perú, Canadá y Colombia.	Independiente
Paula Paucar Vallejo	09/11/2023	Actividad independiente	F	Abogada con MBA. Cuenta con 30 años de experiencia en el sector financiero.	
Pablo Ospina Sorzano Independiente	16/11/2023	Actividad independiente	M	Administrador de empresas con más de 30 años de experiencia en el sector financiero.	
Luis Miguel González Espinosa - Independiente	En trámite de posesión	Actividad independiente	M	Administrador de empresas con más de 25 años de experiencia en el sector financiero.	

Nombre del Comité	Periodicidad	Descripción	Participantes
Comité Ejecutivo	Cuando lo requiera la Junta Directiva	Análisis de temas estratégicos que demandan mayor estudio o profundidad.	Javier Ichazo Bardales, Carlos Sotelo Rebagliati, Víctor Pinto Morantes, Claudio Higuera Martínez y Ana Marta Carrillo Redín. Pendiente por designación 1 miembro. Asisten como invitados el Presidente, el Gerente General Adjunto, el Vicepresidente Financiero y el Vicepresidente de Riesgo
Comité de Riesgo (CAR)	1 vez al mes	Gestión de riesgo.	Carlos Sotelo Rebagliati, Claudio Higuera Martínez, Víctor Pinto Morantes, Javier Ichazo Bardales y Maria Florencia Echebert* (*Una vez culmine trámite posesión). Asistirán como invitados el Presidente, el Gerente General Adjunto, el Vicepresidente Financiero y el Vicepresidente de Riesgos.
Comité de Auditoría	1 vez al mes	Apoya en la definición de las políticas y los procedimientos de control interno	Stella Villegas de Osorio, Ana Zegarra Leyva, Claudio Higuera Martínez. El Auditor Interno actúa como secretario del comité y como invitados asistirán el Presidente y el Gerente General Adjunto.
Comité de Gestión y Desarrollo Humano	1 vez al mes	Temas asociados a políticas de retribuciones y de gestión del talento.	Ana Marta Carrillo y Renzo Rossi Escueza. El Vicepresidente de Gestión y Desarrollo Humano actúa como secretario. El Presidente y el Gerente General Adjunto asistirán como invitados.
Comité de Activos y Pasivos	1 vez al mes	Apoya en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de activos, pasivos y de asunción de riesgos.	Carlos Sotelo Rebagliati y Adriana Chávez Bellido. Asistirán como invitados: el Presidente, el Gerente General Adjunto, el Vicepresidente Financiero, el Vicepresidente de Riesgo, el Vicepresidente de Negocios, el Director de Tesorería, el Director de Planeación Financiera y Presupuesto y el Jefe de Riesgo de Mercado y Liquidez. Podrá contar con invitados permanentes, según defina la Junta y/o el Comité.
Comité de Desempeño Social y Ambiental	Semestralmente	Evaluar temas relacionados con aspectos de índole social y ambiental.	Ana Marta Carrillo, Ana María Zegarra, Maria del Carmen García y Francesca Raffo Paine. Asistirán como invitados: el Presidente, el Gerente General Adjunto, el Gerente de Sostenibilidad e Inclusión Financiera, quien será su Secretario. Podrá contar con invitados permanentes, según defina la Junta y/o el Comité.

Composición de la Alta Gerencia al 31/12/2023	
Nombre	Cargo
Gregorio Alberto Mejía Solano	Presidente
Manuel Bustamante Rojas	Gerente General Adjunto
Marco Antonio Albarracín Gómez	Auditor General
Sonia Patricia Peñaloza Murillo	Oficial de Cumplimiento Principal
Mariela Ramírez Campos	Vicepresidente Financiera
Javier Armando Lizardo Benites	Vicepresidente de Negocios
Arturo Carlos Echecopar Hidalgo	Vicepresidente de Riesgos
VACANTE	Vicepresidente de Gestión y Desarrollo Humano
Daniel Meléndez Rodríguez	Vicepresidente Legal y Secretario General
Alicia Soacha Sánchez	Vicepresidente de Cobranzas
Fabián Barboza Gilces	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Maria del Mar Ceballos	Vicepresidente de Mercadeo

(GRI 2-9)

Cambios en el gobierno de Mibanco
- El 1º de mayo de 2023, ingresó al Banco Javier Armando Lizardo Benites para desempeñar el cargo de Vicepresidente de Negocios. - El 14 de julio de 2023,Cristina Posada Botero presentó su renuncia al cargo de Vicepresidente de Gestión y Desarrollo Humano. - El 24 de octubre de 2023 la Junta Directiva de Mibanco aceptó la renuncia de Gregorio Alberto Mejía al cargo de Presidente de Mibanco a partir del 31 de diciembre de 2023 y designó en su reemplazo a Nancy Isabel Tueros Chía a partir del 1º de enero de 2024. - El 1º de diciembre de 2023, ingresó al Banco María del Mar Ceballos para desempeñar el cargo de Vicepresidente de Mercadeo, en reemplazo de Juan Manuel Saravia, quien renunció a dicho cargo en el mes de diciembre de 2023.

(GRI 2-9)

Tipos de conflicto de interés que puedan presentarse en la Junta Directiva		
¿Los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés? Marcar con un Aspa (X)		
Tipo de conflicto	Si	No
Pertenencia a distintos consejos directivos	X	
Participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés	X	
Existencia de accionistas controladores - mayoritarios	X	
Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes	X	
Si se informan otros tipos de conflictos, especificar cuáles son:		
Se aclara que por expresa disposición legal los miembros de la Junta Directiva no pueden a su vez pertenecer a otra Junta Directiva de establecimiento de crédito.		

(GRI 2-15)



14.4.2. Salud y seguridad

Cursos de formación para trabajadores en SST		
	Tipo de formación	Breve descripción y frecuencia de aplicación
Cursos definidos por normativa		
Inducción corporativa/módulo SST	General	Aspectos generales de SST: Política, responsabilidades, peligros, comités, planes de emergencia
Módulo de higiene postural	General	Recomendaciones para evitar desórdenes musculoesqueléticos por posturas y movimientos
Módulo de movilidad segura	General	Recomendaciones en conducción preventiva, inspección de vehículos y elementos de protección personal
Módulo de salud mental	General	Estrategia de afrontamiento adaptativas y no adaptativas
Otras capacitaciones		
Certificación brigadistas	Específica	Dirigida a Subgerentes, cajero, asesores de servicios para la prevención, preparación y atención de emergencias
Responsabilidades en SST	General	Divulgación de responsabilidades en materia de SST.
Funciones y herramientas de gestión para comités	Específica	Dirigidas al comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y comité de convivencia para fortalecer sus competencias
Manipulación de químicos	Específica	Dirigida a las auxiliares de servicios generales (contratistas) para la dosificación y aplicación segura de químicos
Ajustes de puesto de trabajo	Específica	Recomendaciones para la adecuación de los puestos de trabajo
Planes de emergencia	General	Divulgación de los planes de emergencia y acciones principales en caso de presentarse alguna

Cobertura del SGSST en trabajadores que no son empleados		
% de colaboradores que no son empleados cubiertos por el SGSST	Pasó por auditoría interna	Pasó por auditoría externa
100%	0	0

(GRI 403-8)

14.4.3. Diversidad

Miembros del Directorio por género y edad		
Criterios	N° Directores	Total %
Por género	20	100%
Hombre	11	55%
Mujer	9	45%
Por categoría laboral	20	100%
Menores de 30 años	0	0%
Entre 30 y 50 años	6	30%
Más de 50 años	14	70%



Total de empleados por categoría laboral y edad		
Criterios	Total	Total %
Líder Senior	7	0,3%
Menores de 30 años	0	0%
Entre 30 y 50 años	5	71,4%
Más de 50 años	2	28,6%
Mandos Medios	19	0,8%
Menores de 30 años	0	0,0%
Entre 30 y 50 años	12	63,2%
Más de 50 años	7	36,8 %
No Gerenciales	2.271	98,9%
Menores de 30 años	651	28,7%
Entre 30 y 50 años	1.538	67,7%
Más de 50 años	82	3,6%
TOTAL EMPLEADOS	2.297	100.0%
Menores de 30 años	651	28,3%
Entre 30 y 50 años	1.556	67,8%
Más de 50 años	90	3,9%

Total de colaboradores por categoría laboral y género		
Criterios	Total	Total %
Líder Senior	7	0,2%
Hombre	5	80%
Mujer	2	20%
Mandos Medios	19	0,9%
Hombre	12	63,2%
Mujer	7	36,8%
No Gerenciales	2271	98,9%
Hombre	918	40,4%
Mujer	1.353	59,6%
TOTAL EMPLEADOS	2.297	100%
Total hombres	935	40,7%
Total mujeres	1.362	59,3%

(GRI 405-1)



14.4.4. Nuevas contrataciones y rotación laboral

Tasas de nuevas contrataciones 2023			
Nuevas contrataciones de empleados internas y externas	Internas (contrataciones al interno de la empresa)	Externas (contrataciones fuera de la empresa)	Total nuevas contrataciones
Nuevas contrataciones de empleados por género	144	735	879
Hombre	61	330	391
Mujer	83	405	488
Nuevas contrataciones de empleados por edad	144	735	879
Menores de 30 años	59	337	396
Entre 30 y 50 años	85	390	475
Mayores de 50 años	0	8	8
Nuevas contrataciones de empleados por categoría laboral	144	735	879
Senior Leader	0	1	1
Mandos medios	0	6	6
Colaboradores no gerenciales	144	728	872
Tasa de nuevas contrataciones %	--	--	34,18%

*Promedio de colaboradores 2023 = 2.572

Tasa de rotación de personal 2023	
Tasa de rotación total	38%
Empleados que han dejado la organización por género (ceses)	977
Hombre	425
Mujer	552
Empleados que han dejado la organización por edad (ceses)	977
Menores de 30 años	309
Entre 30 y 50 años	640
Mayores de 50 años	28
Tipo de cese por género	
Empleados hombres que han dejado la organización (ceses)	425
Voluntaria	195
Inducida	230
Empleados mujeres que han dejado la organización (ceses)	552
Voluntaria	245
Inducida	307

Tasa de rotación de personal 2023	
Tipo de cese por edad	
Empleados menores de 30 años que han dejado la organización (ceses)	309
Voluntaria	144
Inducida	165
Empleados entre 30 y 50 años que han dejado la organización (ceses)	640
Voluntaria	293
Inducida	347
Empleados mayores de 50 años que han dejado la organización (ceses)	28
Voluntaria	3
Inducida	25

(GRI 401-1)

14.4.5. Beneficios laborales

Permiso parental			
Nombre o razón social accionista	Sexo	Nº	Total
Empleados que han tenido derecho al permiso parental.	Masculino	40	100
	Femenino	60	
Empleados que se han acogido al permiso parental.	Masculino	40	100
	Femenino	60	
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto de la memoria después de terminar el permiso parental.	Masculino	40	70
	Femenino	30	
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	Masculino	21	60
	Femenino	19	
Número de trabajadores que regresaron del permiso parental en el año 2022	Masculino	35	75
	Femenino	40	
Tasa de regreso al trabajo de los empleados que se acogieron al permiso parental.	Masculino	1	0,70
	Femenino	0,50	
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	Masculino	60	53,3
	Femenino	47,5	

14.4.6. Capacitaciones

Horas promedio de formación			
Por género	Promedio de horas de formación al año por empleado	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año
	25,69	60.709	2.363
Hombres	25,59	24.440	955
Mujeres	25,76	36.269	1.408
Por categoría laboral	Promedio de horas de formación al año por empleado	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año
	25,69	60.709	2.363,00
Líderes Senior	8,57	60	7
Mandos Medios	10,56	190	18
Colaboradores no gerenciales	25,86	60.459	2.338
Días de formación	2.529,54		

(GRI 404-1)

Cursos de capacitación

Tipo de programa	Alcance
Cursos de formación internos	Todo el banco ● Cursos normativos o regulatorios: PLAFT, SAC, SCI, SARO, SST, seguridad bancaria, anticorrupción, protección de datos. ● Formación reactiva: Al instante - cupo rotativo, análisis cualitativo y cuantitativo, aplicativos, arrieros, capacitación (Al instante, Arrieros, CDT Comité de Crédito), entrenamiento al cargo, formación (captaciones, comercial, arrieros, operativa, para ser formadores), fundamentos microcrédito, gestión del tiempo, meetup costos y ciclo del negocio, microcrédito agropecuario, PQRS, proceso arrieros, producto vivienda, auditoría, técnicas de comunicación, trabajo en equipo.
Apoyo financiero para formación o educación externas	Todo el banco Aspectos legales de la protección de datos, certificación habeas data, compensación, comunicación asertiva, conexión con la audiencia, congresos (Tesorería, Derecho laboral, Legal, Riesgo financiero), convención bancaria, conversaciones (desarrollo y Liderazgo), Curso <i>Computer Hacking Forensic</i>, Divisas, funcionalidad del <i>back Office</i> , gestión de la información, marketing relacional, modelo 70-20-10, negociación OKR, <i>People Analytics</i>, <i>Power qwuery</i>, presentaciones efectivas, proyecto derivados, pruebas durante litigios en la virtualidad, retención de talentos, <i>scrum master</i>, servicios financieros y medios de pago, <i>Storytelling</i>, taller impuesto diferido.

No contamos con programas de ayuda a la transición laboral.

14.4.7. Evaluación de desempeño

Empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera (indicar cantidad)			
Criterios: Género y Categoría laboral	Nº Colaboradores evaluados	% de colaboradores evaluados	Headcount
Por género	1812	80,18%	2.260
Hombres	704	80,18%	878
Mujeres	1.108	80,17%	1.382
Por categoría laboral	1.812	80.18%	2.260
Líderes Senior	0	0%	0
Mandos Medios	6	85,71%	7
Colaboradores no gerenciales	1.806	80,16%	2.253
Total de colaboradores al momento de la evaluación de desempeño	2.260		

(GRI 404-3)

14.4.8. Información de productos y servicios

¿Los procedimientos de la organización obligan a aportar estos datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios? Marcar con un Aspa (X)		¿De qué manera?		
		SÍ	NO	Describir
El origen de los componentes del producto o servicio		SÍ	--	
El contenido, especialmente en relación con la información (o el tipo de servicio/producto) que podrían generar un impacto ambiental o social		SÍ	--	
El uso seguro del producto o servicio		SÍ	--	
El fin del producto/servicio y los impactos sociales o ambientales que genere		--	NO	

En Mibanco evaluamos el cumplimiento de estos procedimientos. Nuestros productos y servicios cumplen con todos los puntos relacionados en este indicador estipulados por la regulación colombiana.

(GRI 417-1)

14.4.9. Educación financiera

Iniciativas del Programa de Educación Financiera			
Iniciativa	Capacitaciones a clientes	Capacitaciones a no clientes	Total
Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD)	33.302	0	33.302
Miacademia del progreso y marketing digital	273	5.054	5.327
Mujeres Pa'lante	7.123	0	7.123
Total	40.698	5.054	45.752

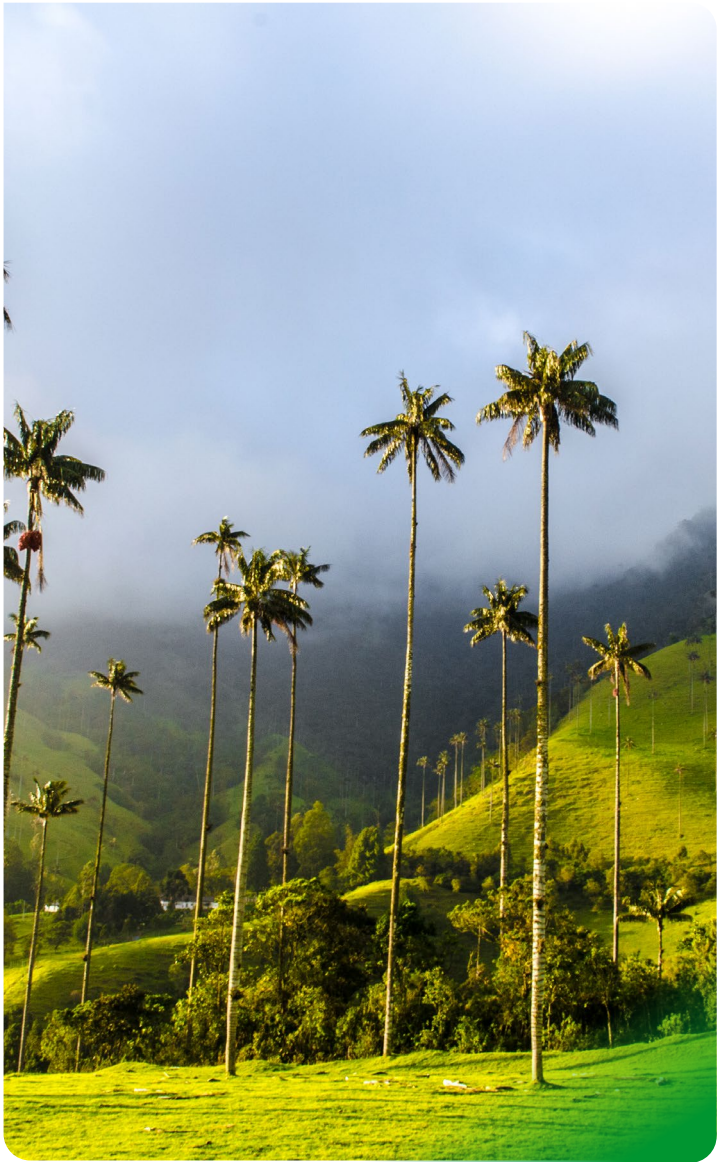
(SASB FN-CB-240a.4)

| 14.5. Indicadores ambientales

14.5.1. Materiales

	Tipo de material	Tipo de adquisición	Unidad de medida	Resultado	Variación respecto del año anterior al reporte
Renovable	Papel Resmas	Externo	Resmas	17.178	-479
	Papel Higiénico	Externo	Paquetes	21.695	+14.104
No renovable	Economatos, cintas	Externo	Número de cintas	2.908	-
	Sobre manila ecológico	Externo	Número de sobres	244.046	-
	Rollos de impresión	Externo	Número de rollos	2.302	-

(GRI 301-1)



14.5.2. Energía

Consumo total de energía 2023		
Consumo de energía	En Gigajulios - GJ	En mega vatios hora - MWh
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables	90.692	25.192,22
Diésel	0	0
GLP	0	0
Gas Natural	0	0
Gasolina	90.692	25.192,22
Carbón	0	0
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	0	0
Consumo total de electricidad	2.412.236	670.065,55
Consumo total de energía	2.502.928	695.257,77

(GRI 302-1)

14.5.3. Agua

Consumo de agua				
Indicador	2022		2023	
	M³	Megalitros	M³	Megalitros
Consumo de agua	15.488,67	15,49	14.127.000	14,127

(GRI 303-5)





Contacto

Mibanco - Banco de la Microempresa S.A.

Carrera 8 N 15-51 Ucross, Bogotá D.C

Si deseas compartir tu opinión, consulta o sugerencia sobre nuestra Memoria de Sostenibilidad puedes contactar a Mariela Ramírez Campos.

Correo:
Sostenibilidad@mibanco.com.co

Para acceder a las últimas noticias sobre Mibanco, visita:
<https://www.mibanco.com.co/#!inicio>

(GRI 2-1) (GRI 2-3)



Elaborado, diseñado y diagramado con
la asesoría de Avanza Sostenible.
www.avanzasostenible.com

