

Memoria de Sostenibilidad



2024



Somos parte de
CREDICORP



Contenido

01 Introducción

- 1.1. Sobre nuestra Memoria de Sostenibilidad 2024
- 1.2. Carta de la Presidencia
- 1.3. Mibanco en cifras



02 Nuestro Banco

- 2.1. Quiénes somos
- 2.2. Nuestra cultura
- 2.3. Productos, servicios y canales
- 2.4. Alianzas estratégicas y comerciales
- 2.5. Participación en gremios y asociaciones
- 2.6. Reconocimientos, premios y certificaciones



03 Materialidad y participación de los grupos de interés

- 3.1. Proceso de materialidad
- 3.2. Diálogo con grupos de interés



04 Nuestra estrategia

- 4.1. Estrategia de negocio
- 4.2. Estrategia de sostenibilidad
- 4.3. Estrategia de marca
- 4.4. Gestión económico-financiera
- 4.5. Innovación y transformación



Contenido

05 Nuestra propuesta de valor para el cliente

- 5.1. Experiencia del cliente
- 5.2. Financiamiento responsable
- 5.3. Protección del cliente



06 Inclusión y educación financiera

- 6.1. Inclusión financiera
- 6.2. Educación financiera
- 6.3. Impacto en la vida de los clientes



07 Nuestro compromiso con la sociedad

- 7.1. Construcción de tejido social
- 7.2. Voluntariado Yo sumo, yo doy, yo soy



08 Nuestra gente

- 8.1. Experiencia y desarrollo del colaborador
- 8.2. Diversidad y equidad de género
- 8.3. Derechos humanos y laborales
- 8.4. Salud y seguridad en el trabajo



Contenido

09 Gestión de gobernanza

- 9.1. Ética e integridad
- 9.2. Gobierno corporativo
- 9.3. Gestión integral de riesgos
- 9.4. Seguridad de la información



10 Gestión ambiental y de cambio climático

- 10.1. Huella de carbono
- 10.2. Ecoeficiencia institucional



11 Cadena de abastecimiento

- 11.1. Nuestros proveedores
- 11.2. Compras sostenibles



12 Índices de contenidos de los estándares de reporte

- 12.1. Índice de contenidos GRI
- 12.2. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)



13 Anexos

- 13.1. Tablas de indicadores económicos
- 13.2. Tablas de indicadores sociales
- 13.3. Tablas de indicadores ambientales



Capítulo 1

Introducción



#LaConfianza
NosConecta

#LaConfianzaNosConecta

Capítulo 1

Introducción

1.1. Sobre nuestra Memoria de Sostenibilidad 2024

Presentamos nuestra décima Memoria de Sostenibilidad, documento anual que brinda información transparente sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental bajo los pilares de los principios culturales que guían nuestro actuar como Organización. La Memoria cubre las operaciones de Mibanco Banco de la Microempresa de Colombia S.A. –en adelante, Mibanco– durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024.

GRI 2-1

GRI 2-2

GRI 2-3

La Memoria de Sostenibilidad se elaboró en base a los siguientes estándares:



Global Reporting Initiative (GRI)
(de conformidad).



Sustainability Accounting Standards
Board (SASB) de Banca Comercial.

La información presentada ha sido revisada y aprobada por la Dirección de Sostenibilidad, adscrita a la Vicepresidencia de Estrategia de Personas, Administración y Sostenibilidad. Asimismo, ha sido aprobada por la plana gerencial y por la Presidencia de la Organización.

GRI 2-14



1.2. Carta de la Presidencia

A los lectores y lectoras de esta publicación:

Es un placer presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2024 de Mibanco Colombia. Cumplimos ya una década de compromiso consistente con la transparencia, rendición de cuentas y reporte riguroso de nuestros KPI en materia ESG. En este tiempo transcurrido podemos dar fe de que la apuesta por una gestión sostenible es lo mejor para el negocio, nuestra gente y la sociedad en su conjunto.

La sostenibilidad, apoyada en una sólida cultura corporativa, además, es un cimiento clave para el crecimiento y el desarrollo, especialmente en nuestro sector. Con mercados y realidades en permanente cambio y sujetas a variables externas de corte económico, social, cultural o natural, nos soportamos en nuestro propósito y valores, siempre innovando y evolucionando constantemente.

A continuación me gustaría destacar algunos aspectos incluidos en el presente documento:

Contexto y coyuntura económica Colombia 2024

Tras una serie de situaciones adversas en la economía el 2023, particularmente en el sector bancario, el 2024 ha estado marcado por una recuperación de las microfinanzas en Colombia. Aunque todavía a paso lento. Vemos, en tal sentido, un crecimiento del PBI de alrededor del 1.8% que significó un aumento en la demanda de financiamiento en el rubro de las microfinanzas. Durante los últimos meses hemos visto mejoras en los indicadores de la cartera de microcréditos.

Estamos convencidos de que los microcréditos van a jugar un papel crucial a medida que avanza los acuerdos entre el Gobierno actual y el sector financiero -liderado por Asobancaria- para la reactivación económica del país. Así, en el pacto por el crédito estamos buscando alrededor de COP \$10 billones adicionales en desembolso para la economía popular.

Aunque el entorno macroeconómico presenta muchos retos, vemos una estabilidad financiera que se proyecta de cara al 2025, acompañada de algunos indicadores macroeconómicos importantes como la inflación. Esto va a repercutir en la tasa de referencia y albergamos la expectativa de una baja en las tasas, que permitirán mejorar la colocación.



Desempeño económico

Un hito que no se puede pasar por alto es que desde julio de 2024 hemos empezado a reportar utilidades mensuales. A lo que apuntamos para el 2025 es a presentar utilidades todos los meses.

El crecimiento nunca va a dejar de ser una prioridad para Mibanco. Pero es clave que sea responsable. Por ello, analizamos la capacidad de pago de nuestros clientes de manera detallada y los asesoramos a partir de su capacidad real de endeudamiento.

Algo que quisiera resaltar también, es la cultura de riesgo que se ha reforzado a lo largo de la Organización. Eso nos permite garantizar el crecimiento saludable de la cartera. Podemos ser eficientes, pero también conscientes de los riesgos.

“

Desde julio de 2024
hemos empezado a
reportar utilidades
mensuales.

”

Cambio cultural

En agosto de 2024 lanzamos SER Mibanco como un hito muy relevante para la Organización. Apoyados en nuestro propósito de transformar vidas y escribir juntos historias de progreso, trabajamos intensamente durante 6 meses, en los que hemos redefinido nuestra aspiración: ser el banco líder de los microempresarios en Colombia y el mejor aliado para su progreso. Como parte de dicho proceso hemos reformulado, además, nuestros principios culturales, expresándolos en hashtags que marcan nuestro quehacer cotidiano:

#NosMuevenLasPersonas
#UnidosLlegamosMásLejos
#ActuamosConIntegridad
#SuperamosLasExpectativas
#LaConfianzaNosConecta

SER Mibanco es una iniciativa que ha se empezado a entretener desde adentro y que ha sido adoptada rápidamente por nuestros ciudadanos Mibanco. Asumir el compromiso del cambio cultural beneficia en cascada directamente a nuestros clientes. Hoy, cualquier persona que trabaja en Mibanco, sabe que cada decisión que toma, en cualquier nivel, se hace pensando en impactar positivamente en nuestros clientes, en nuestros ciudadanos/as y en los resultados del Banco.

Educación e inclusión financiera

Desde el inicio de nuestras operaciones hemos asumido un compromiso inquebrantable con la inclusión y la educación financiera. Para ello trabajamos con un portafolio de productos dirigidos a segmentos de la sociedad que históricamente han estado postergados o excluidos del sistema financiero. En tal sentido, nos complace anunciar que desde este 2024 hemos vuelto a atender a los emprendedores de la base de la pirámide con el relanzamiento de Montos con Propósito, con lo que otorgamos préstamos a partir de COP \$1 millón.

Este último año, Mujeres Pa'Lante -uno de nuestros productos bandera orientado específicamente a mujeres emprendedoras- se ha fortalecido y ampliado con la inclusión de un seguro especialmente diseñado para nuestras clientas. Hemos impulsado la inclusión financiera en 4,787 mujeres a través de 23,171 créditos otorgados. Asimismo, hemos creado facilidades de ahorro a través de un producto como la cuenta Ahorro Milagroso, en el que si nuestra clienta cumple con un plan de ahorro trazado a 3 meses, obtiene un beneficio consistente en una reducción de la tasa de interés remuneratoria de su crédito. De esa manera, promovemos el ahorro entre las emprendedoras. Hemos logrado beneficiar a 74,779 microempresas lideradas por mujeres que recibieron financiamiento a través del Bono Social de Género, con un valor de la cartera de préstamos vigentes que ascendió a COP \$ 727,470 millones.

“

Hemos
impulsado
la inclusión
financiera en
4,787 mujeres
a través de
23,171 créditos
otorgados

”

Contribuir activamente con la formación en conocimientos básicos sobre finanzas entre la población colombiana no solamente es bueno para nuestros clientes y nuestro Banco, sino para la sociedad en su conjunto. Este 2024 hemos sentado un precedente valioso con el lanzamiento de Franco Mibanco. Se trata de un chatbot que funciona 24/7 y al que se le pueden hacer consultas básicas relacionadas al manejo de las finanzas personales. Franco Mibanco está disponible para cualquier persona que cuente con un *Smartphone*, no es necesario que sea parte de nuestra clientela. Por ello, hoy podemos contar con orgullo que hemos capacitado al 72% de nuestros clientes. Con ello sumamos 141,463 personas educadas financieramente durante el 2024.

Desempeño social

Ningún logro o hito significativo logrado este año sería posible sin el compromiso y la dedicación de nuestro talento humano. Los ciudadanos Mibanco han participado y continúan involucrados de manera activa, decidida y entusiasta en el cambio cultural de la Organización y en los despliegues estratégicos de los distintos frentes para mejorar la experiencia de nuestros clientes, optimizar nuestra rentabilidad y contribuir al desarrollo de las microfinanzas en Colombia. Y ello repercute también en el bienestar y la percepción de nuestros ciudadanos con respecto al trabajo que realizan. Por esta razón en el 2024 alcanzamos un NPS de empleados del 66% y 86% en clima laboral.

Asimismo, este 2024 logramos impactar a 6,724 personas con los proyectos de tejido social a través de 199 actividades, que desarrollamos de la mano con nuestros aliados y con 165 ciudadanos Mibanco que participaban como voluntarios.



Desempeño ambiental

Desde el frente ambiental, me complace comunicar que por segunda vez reportaremos bajo las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), estándar que se enfoca en la divulgación de los riesgos y oportunidades financieras del cambio climático.

El CDT sostenible ha sido también un proyecto que esperamos ver cristalizado en el 2025 y en el que se ha invertido mucho esfuerzo, de la mano con Credicorp, que nos ayudó a elaborar el marco de referencia. Tenemos ya un reporte que nos indica el potencial que tienen elementos de nuestra cartera por estar dentro del marco de la taxonomía verde: construcción, transporte, agro, tienen posibilidad para que lo clasifiquen como financiamiento verde.

En paralelo, nuestras oficinas son sumamente importantes para promover un cuidado del medioambiente sostenible. Hemos tenido actividades, capacitaciones, presentaciones para promover un uso más eficiente de la energía, reciclar, etc.

También hemos logrado reducir nuestra huella

de carbono y reportarla. Además, en el marco de la legislación colombiana vigente, hemos sembrado árboles con voluntarios del Banco y hemos recibido una certificación al respecto, además de monitorear el crecimiento de los árboles plantados.

Hasta aquí solo una pequeña muestra de los contenidos del presente documento. A nombre de todos los ciudadanos Mibanco, espero que los datos e información consignados en esta Memoria sean de utilidad para todos nuestros *stakeholders* y la opinión pública en general.

Nancy Tueros Chia
Presidenta Mibanco Colombia

GRI 2-22

1.3. Mibanco en cifras

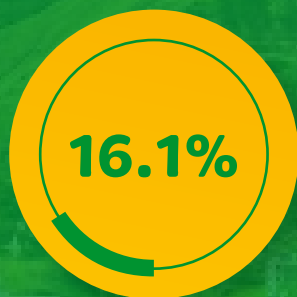
Cifras económicas



COP \$ 628,245,298,244.28
de valor económico directo generado



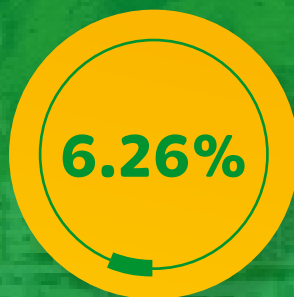
COP \$65,753,181,790.59
en compras a proveedores locales



de participación de
mercado¹



de crecimiento
en la cartera de
créditos



de cartera
en mora

469

proveedores de bienes y
servicios



166,000
productos activos



**AAA de calificación de crédito y
riesgo de Fitch Ratings,**
por cuarto año consecutivo



COP \$73,614,804,740.37
en compras a proveedores



2.03 billones
de cartera en capital

¹ Sin considerar Banco Agrario y Contactar.

Cifras sociales

Ciudadanos Mibanco



2,228 ciudadanos
Mibanco laborando con nosotros



66%
en NPS Ciudadano y
86%
en clima laboral



45,140
horas de
capacitación



19
horas de
capacitación
promedio



de personal
femenino



de rotación



100%
del Directorio formado en políticas
y procedimientos anticorrupción



Cifras sociales

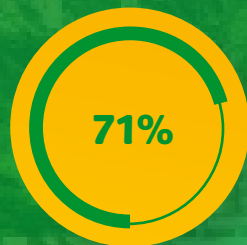
Clientes



140,800
clientes activos



de nuestros
clientes
mujeres



de NPS



664,250
clientes del pasivo

Inclusión financiera



9,248
clientes bancarizados que
accedieron a un crédito por
primera vez



35.4%
de la cartera de
microcréditos corresponde a
mujeres

Mujeres Pa'lante



22,573
mujeres accedieron a
un crédito



4,787
mujeres bancarizadas²
que accedieron a un
crédito por primera
vez



COP
\$165,921,033,000
en créditos

mujeres
pa'lante

² Clientes mujeres nuevos que en los últimos 36 meses no han tenido deudas (créditos) en el sistema financiero.

Cifras sociales

Inclusión financiera

PYMES



COP \$727,470

millones de valor de la cartera de préstamos vigentes otorgados a emprendimientos de mujeres y

COP \$629,853

millones desembolsados



COP \$510,329

millones en 10,414 préstamos otorgados a PYMES



74,779

microempresas lideradas por mujeres recibieron financiamiento a través del Bono Social de Género

Programa A-morosos



963

clientes atendidos históricamente



155

clientes atendidos en el el 2024



COP \$607

millones recuperados



A morosos

Cifras sociales

Educación financiera



153,073

personas únicas
participaron en nuestros
programas de educación
financiera³



78,257

personas contaron con
asesoría financiera
personalizada y en tiempo
real con Franco Mibanco



87

municipios con

17,559

personas capacitadas a
través de Finanzas para la
equidad con USAID



118,215

clientes participaron
en los programas de
educación financiera



11.681

microempresarios
capacitados con
Miacademia de Progreso

³ Incluye a clientes y no clientes (comunidad).

Cifras sociales

Impacto en la comunidad



6,724

personas impactadas por proyectos de Tejido Social



199

actividades sociales ejecutadas



165

ciudadanos Mibanco en el Programa de Voluntariado

Cifras ambientales



Obtivimos el
Sello Verde de Verdad,
una certificación que reafirma
nuestro compromiso con el medio
ambiente y el cambio climático



29,022⁵

personas recibieron
sensibilización ambiental



Iniciamos la
implementación
para un
SARAS⁴

Reducimos en



nuestra huella
de carbono.



Publicamos nuestro segundo reporte
**Task Force on Climate-
related Financial
Disclosures (TCFD)**

⁴ Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.

⁵ Incluye ciudadanos Mibanco, clientes y comunidad.

Capítulo 2

Nuestro Banco



#LaConfianza
NosConecta

#LaConfianzaNosConecta

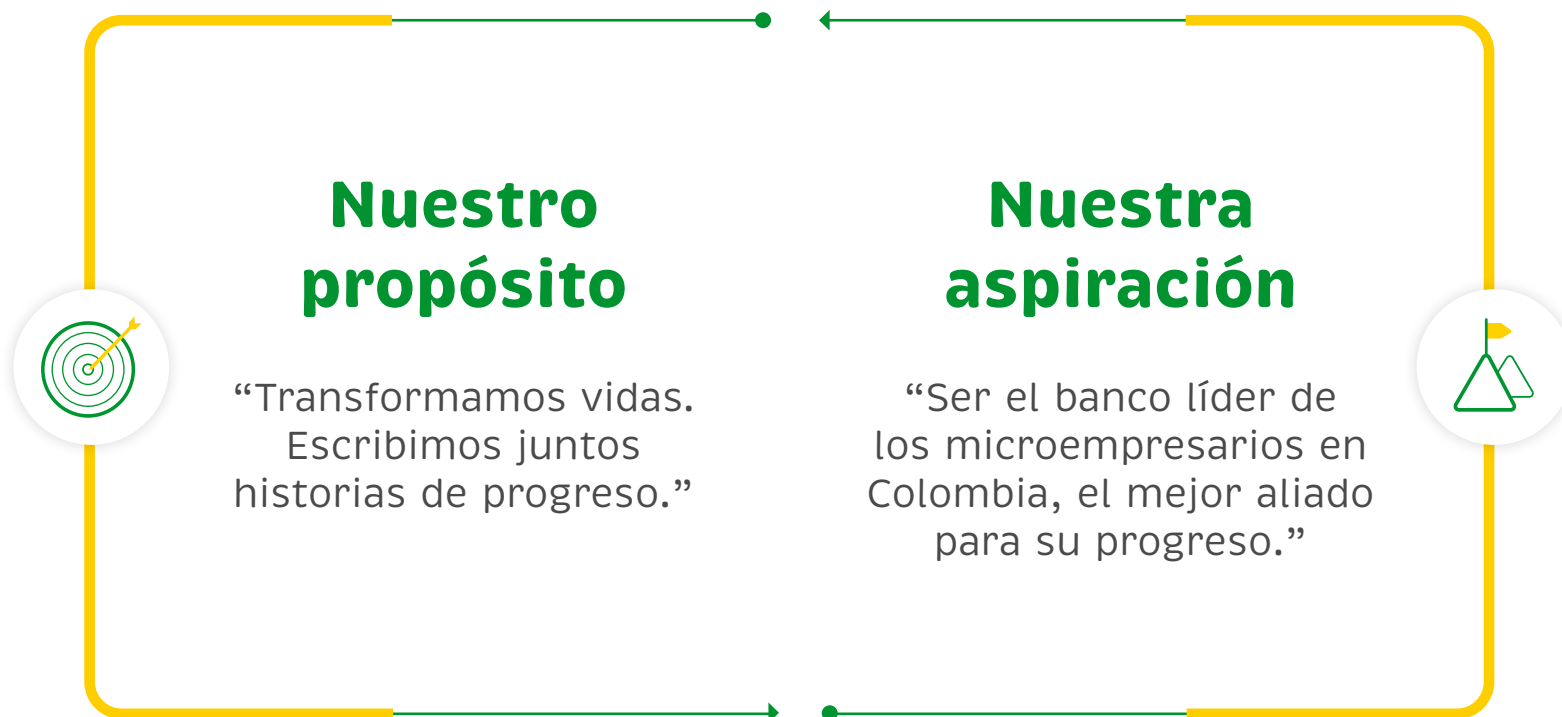
Capítulo 2

Nuestro Banco

2.1. Quiénes somos

Mibanco es una sociedad anónima privada constituida bajo las leyes de la República de Colombia una institución financiera parte del Grupo Credicorp supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Somos una marca líder en microfinanzas en América Latina y estamos comprometidos con el desarrollo sostenible del país. Nos enfocamos en impulsar el progreso de los micro y pequeños empresarios y de sus familias. Actuamos dentro del marco legal colombiano, ofreciendo créditos y servicios financieros autorizados, con un firme compromiso hacia el avance social y la protección del medio ambiente.

GRI 2-1



Nuestras operaciones:



111

oficinas en

26

departamentos de
Colombia



2

puntos móviles
implementados en la
zona de Nariño



179

corresponsales
bancarios



33

cajeros



2,228

ciudadanos Mibanco



469

proveedores



47,643

clientes nuevos

Nariño

2.2. Nuestra cultura

Operamos con un compromiso constante de sinergia entre las estrategias organizativas y las políticas y procedimientos del Banco. Ponemos foco en el fortalecimiento de la gestión de los riesgos que puedan generar impactos a la Organización. Ello implica la transformación continua de los procesos y el aseguramiento de los objetivos alineados con nuestro propósito.

GRI 2-24

Todos los ciudadanos Mibanco Colombia construimos juntos la cultura SER Mibanco, que encierra el conjunto de principios, creencias, normas y prácticas que nos caracterizan y moldean nuestro actuar diario. Para ello hemos definido comportamientos que, como líderes y miembros de Mibanco, debemos seguir para reflejar siempre nuestra cultura, nuestra forma de SER.



Constantemente fortalecemos los conocimientos y habilidades de todos los ciudadanos Mibanco mediante la formación SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero), además de capacitaciones constantes en materia de sostenibilidad, riesgos, educación financiera, entre otros. Garantizamos, de esa forma, el cuidado de la cultura de servicio, con lo que aseguramos la aplicación de buenas prácticas en las relaciones con los clientes.

Asimismo, a los nuevos integrantes del Banco, se les brinda inducción sobre los compromisos y estrategias de Mibanco mediante el programa Conociéndonos de Corazón. De esa forma, se les da a conocer la importancia de que cada uno de ellos sea embajador de la cultura Mibanco y multiplicador de dichas estrategias.

GRI 2-24

2.3. Productos, servicios y canales

En Mibanco fomentamos el crecimiento, desarrollo y bienestar de nuestros clientes a través del microcrédito, acompañándolos en cada paso para que materialicen sus metas y fortalezcan sus negocios. Brindamos soluciones financieras diseñadas para responder a las necesidades específicas de los micro y pequeños empresarios colombianos.

GRI 2-6

2.3.1. Productos de crédito

Con la finalidad de hacer más eficiente el proceso de asesoramiento, aprobación y agilizar los flujos de trabajo, en el 2024 optimizamos nuestro portafolio de productos de crédito pasando de 18 a 9 opciones. De esta manera nos especializamos en crédito productivo, enfocándonos en las necesidades de los microempresarios y reduciendo los tiempos de procesamiento de solicitudes. Así buscamos también impactar en la satisfacción de nuestros clientes.

GRI 2-4

GRI 2-6



Más Capital

Crédito destinado a clientes con necesidades de financiamiento para fortalecer el capital de trabajo de sus negocios mediante un cronograma ajustado a sus flujos de ingresos.



Pa'l Negocio

Crédito enfocado en financiar la adquisición de Activo Fijo, remodelaciones, compra de inmuebles y sustitución de pasivos. Ideal para aquellos clientes que buscan mejorar o ampliar la capacidad productiva de su negocio.



Agropecuario

Producto diseñado específicamente para cubrir necesidades de capital de trabajo y activo fijo en el sector agropecuario. Ofrece amortización personalizada que coincide con los ciclos de producción y flujo de caja del cliente, facilitando la gestión financiera en actividades agrícolas.



Mujeres Pa'lante

Crédito dirigido a mujeres que acceden por primera vez a la institución, con o sin experiencia crediticia previa. Este producto tiene como objetivo disminuir las brechas de género y apoyar el empoderamiento económico de las mujeres.



Compra de Cartera

Producto que permite la adquisición de deudas de otras entidades financieras, mejorando las condiciones del cliente y su flujo de caja. Además, busca fidelizar a los clientes y asegurar una relación financiera a largo plazo.



Vivienda

Crédito diseñado para financiar la compra de vivienda de uso habitacional, permitiendo incluir los ingresos de hasta tres miembros de la familia para calificar. Ideal para clientes que buscan estabilidad y calidad de vida mediante la adquisición de un hogar propio.



Cupo de Crédito

Producto exclusivo para clientes con excelente historial financiero. Ofrece flexibilidad total o parcial del cupo asignado, brindando acceso rápido a efectivo en condiciones preferenciales.



Tómalo Ya

Crédito disponible para clientes existentes con ofertas preaprobadas. Este producto premia el buen comportamiento de pago, ofreciendo una opción ágil y ajustada a sus necesidades de financiamiento bajo un crédito cronograma, metodología LEADS.



Credipremium

Producto enfocado en clientes con historial crediticio positivo y ofertas preaprobadas. Es una solución rápida que premia la puntualidad en los pagos mediante cronogramas atractivos.

GRI 2-6

2.3.2. Productos del pasivo

En el 2024 simplificamos el portafolio de productos del pasivo pasando de 13 a 7 productos de ahorro e inversión. Mientras, trabajamos continuamente en la mejora de la calidad del servicio, adaptándolo a las necesidades específicas de cada cliente.

GRI 2-4

GRI 2-6



Mi Cuenta

Es una cuenta tradicional cero costos que permite a nuestros clientes manejar su dinero y ganar intereses mensuales de acuerdo con su saldo. Pueden utilizarla para realizar desembolso, continuar ahorrando y para realizar convenio de recaudo de sus clientes, contando con información detallada y consolidada del valor de los recaudos.



Milagroso

Una cuenta que permite ahorrar mientras el cliente paga la cuota de su crédito y obtener beneficios, el ahorro es un porcentaje del valor de la cuota del 5%, 10% o 15% y esto permite una reducción de la tasa del crédito a partir de la segunda cuota por pago puntual de crédito y ahorro.



Ahorro con Propósito

Una cuenta que permite ahorrar de forma planeada mes a mes, sus intereses por ahorro se liquidan y pagan de manera mensual, tiene un plazo mínimo de ahorro por 6 meses y el monto mínimo es de COP \$10.000 y adicional la periodicidad del ahorro puede ser mensual, quincenal o diario.



Renta Diario

Una cuenta tradicional, que permite ahorrar y obtener excelentes rendimientos, ganando intereses diariamente.



Depósito de Bajo Monto

Una cuenta que se puede abrir con COP \$0, no requiere tener saldo mínimo.



Certificado de Depósito a Término (CDT)

Una alternativa segura de inversión a un plazo fijo, con excelentes opciones de rentabilidad.

2.3.3. Productos del pasivo digitales

En nuestro canal de CDT Digital (Tyba y Mejor CDT), al cierre del 2024 tuvimos un total de 10,027 CDT's activos y un saldo de \$ 64,195,680,956.

GRI 2-6

CDT Digital en Tyba

El CDT Digital de Mibanco, disponible en la plataforma Tyba, es una opción de inversión 100% digital que ofrece tasas competitivas y flexibilidad en los plazos de inversión. En 2024 se desarrollaron mejoras en el proceso de renovación de los CDT desde la app.

Los principales beneficios incluyen:

- **Proceso 100% Digital.** Sin necesidad de trámites físicos, los clientes pueden abrir su CDT en minutos desde la app de Tyba.
- **Tasas Competitivas.** Ofrece tasas atractivas que varían según el monto y el plazo de la inversión, con opciones desde 3 hasta 24 meses.
- **Accesibilidad.** Inversiones desde montos bajos (COP \$ 50,000), permitiendo a más personas acceder a este producto financiero.

Mejor CDT

Proceso 100% digital, sin necesidad de trámites físicos, los clientes pueden abrir su CDT en minutos desde la página de Mejor CDT.

2.3.4. Seguros

Ofrecemos seguros para que nuestros clientes estén protegidos ante cualquier eventualidad. En 2024, gestionamos un total de 1,372,602 pólizas de vida grupo deudor sin garantía, 13,881 de vida grupo deudor con garantía y 13,697 pólizas de incendio y terremoto, todas con prima mensual. Un cambio significativo en la póliza de vida grupo deudor sin garantía fue la eliminación del intermediario, lo que permitió mejorar el retorno al Banco del 46% al 53%, alcanzando un monto de COP \$ 8'909,612,146.

GRI 2-6

En cuanto a los seguros optativos con prima anticipada, emitimos 60,283 pólizas de vida y 27,907 primas de hogar/negocio, generando un retorno de COP \$3,143,439,480 para el Banco.

GRI 2-6

2.4. Alianzas estratégicas y comerciales

Buscando generar oportunidades financieras en las comunidades, hemos desarrollado una estrategia de expansión basada en la vinculación con aliados que comparten nuestro propósito de transformar vidas y escribir historias de progreso. Por ello fortalecemos nuestra táctica comercial a través del acceso y uso de productos financieros, la derivación de créditos y el apoyo en el desarrollo de iniciativas. Además, trabajamos en la consolidación y expansión de nuestras alianzas actuales para seguir promoviendo el progreso durante el año.

En el 2024 apoyamos la iniciativa “Ecosistema Micomunidad” de Finanzas para La Equidad -USAID, alcanzando una cofinanciación de COP \$714 millones. Además, vinculamos a nuevos Aliados para el recaudo de créditos como SuperGIROS, Bancolombia y un nuevo canal digital - “Botón Bancolombia”.

GRI 2-6

2.5. Participación en gremios y asociaciones

En Mibanco, reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento del sector microfinanciero y su aporte al desarrollo nacional mediante nuestra activa participación en gremios y asociaciones relevantes.

GRI 2-28

Afiliación a asociaciones



REDACCIÓN

ONG conformada por 22 instituciones en dedicadas a la inclusión financiera en 16 países de América Latina.



ASOBANCARIA

Entidad sin fines de lucro que representa los intereses de bancos y entidades financieras de Colombia. Mibanco participa del Comité de Protocolo Verde de Asobancaria.



ASOMICROFINANZAS

Asociación que agrupa a más de 40 instituciones microfinancieras para representarlas ante instancias legislativas y gubernamentales. A través de nuestra participación compartimos conocimientos.

2.6. Reconocimientos, premios y certificaciones

En 2024, reafirmamos nuestro liderazgo y compromiso con la innovación y la educación financiera al recibir importantes reconocimientos que destacan nuestro impacto en Colombia y América Latina.

Premios y Reconocimientos 2024

Premio	Institución que lo otorga	Descripción
Premio Oro a los Innovadores Financieros en las Américas 2025		Recibimos el Premio Oro a los Innovadores Financieros en las Américas en la categoría Sostenibilidad y Responsabilidad Social, por el proyecto Franco Mibanco, un chatbot gratuito que capacita a los colombianos en temas de educación financiera, brindando asesoría precisa y en tiempo real sobre finanzas personales, bienestar financiero y eco-aprendizaje. Este proyecto fue seleccionado entre más de 300 nominaciones de 18 países. Este premio, otorgado durante la Conferencia Fintech Américas 2025 en Miami, reconoce el compromiso de Mibanco con la transformación digital y el desarrollo de un ecosistema financiero más ágil, inclusivo y eficiente en Colombia y América Latina.
II Sello de Calidad en Educación Financiera		Recibimos el segundo Sello de Calidad en Educación Financiera Nivel II, en la categoría “Gestión de Capacidades” y subcategoría “Programa de Educación” a través de nuestro programa Miacademia del Progreso. Este reconocimiento destaca la calidad de nuestras intervenciones, metodologías y contenidos, así como nuestra capacidad para desarrollar materiales educativos de alto impacto. Además, certifica nuestra transparencia, generación de confianza y amplia cobertura en la educación financiera, evidenciando nuestra madurez y habilidad para implementar información económica y financiera de manera efectiva.

Capítulo 3

Materialidad y participación de los grupos de interés



#LaConfianzaNosConecta

Capítulo 3

Materialidad y participación de los grupos de interés

3.1. Proceso de materialidad

En el 2023 realizamos un análisis minucioso para identificar nuestros temas materiales bajo el enfoque de la doble materialidad, que permite analizar y priorizar los temas de sostenibilidad de mayor relevancia para el negocio. Nos permite evaluar, además, cómo impactamos a nuestros grupos de interés y al medio ambiente, y cómo estos asuntos repercuten de manera positiva o negativa en la generación de valor financiero en la Organización. En este proceso se involucró a las principales gerencias y a grupos de interés prioritarios.

El proceso de doble materialidad se dividió en 4 pasos.



Para entender el contexto de la Organización, revisamos nuestras políticas internas y contexto operativo, incluyendo los desafíos relacionados con la sostenibilidad en el sector banca. Para ello se realizó un *benchmarking* con los temas abordados en la materialidad de 3 empresas de banca líderes en el sector.

También se revisaron los temas abordados en estándares de sostenibilidad como el *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) de Banca Comercial, el MFR Rating Social, los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), y el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Asimismo, se revisaron los temas materiales de la Memoria de Sostenibilidad 2022.

El análisis del contexto permitió identificar 18 temas potencialmente materiales que representan los principales impactos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza del sector.

Se realizaron 12 entrevistas a gerentes para desarrollar la materialidad financiera e identificar aquellos temas de sostenibilidad que representan riesgos y oportunidades y que son financieramente relevantes para Mibanco. En estas se discutieron variables relacionadas a la

creación de valor financiero (nivel de impacto, nivel de riesgo u oportunidad, nivel de impacto en las relaciones con grupos de interés, y capacidad de afectar el acceso a recursos para operar).

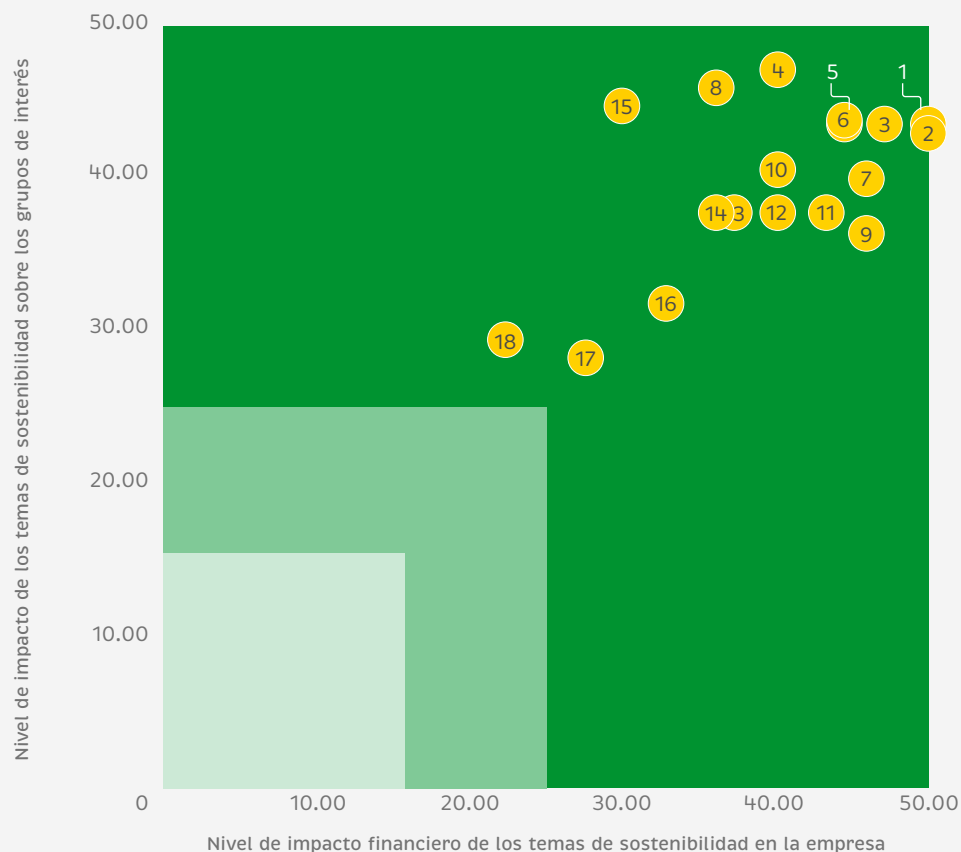
Para evaluar la materialidad de impacto, se desarrolló un proceso de consulta externa que

consistió en realizar encuestas *online* a los siguientes grupos de interés: ciudadanos Mibanco (nuestros colaboradores), clientes y comunidad. En total se obtuvieron 240 respuestas. En dichas encuestas, los grupos de interés evaluaron la importancia de los temas potencialmente materiales consultados.



La evaluación de los temas de sostenibilidad se determinó en base a su capacidad de para la creación de valor financiero en la Organización y la importancia de estos para los grupos de interés. En ese sentido, se definieron umbrales que han permitido priorizar aquellos temas de sostenibilidad materiales a ser incluidos en nuestra Memoria de Sostenibilidad. Estos se encuentran en el umbral de 25 en ambos ejes.

Matriz de doble materialidad



- 1 Educación financiera
- 2 Inclusión financiera y digital
- 3 Gestión integral de riesgos
- 4 Experiencia del cliente
- 5 Ética y cumplimiento
- 6 Gestión ambiental y de cambio climático
- 7 Protección de la información
- 8 Compromiso con la sociedad
- 9 Estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de objetivos globales de desarrollo
- 10 Gobierno corporativo

- 11 Crecimiento responsable
- 12 Protección del cliente
- 13 Impacto en la vida de los clientes
- 14 Financiamiento responsable
- 15 Gestión del empleo, talento y bienestar
- 16 Innovación y transformación
- 17 Compras sostenibles
- 18 Diversidad y equidad de género

Finalmente, los temas materiales fueron validados por las gerencias para asegurar que reflejan la realidad de la Organización y las expectativas de sus grupos de interés. Para efectos de la presente Memoria, se consideran los mismos temas materiales identificados en el proceso de materialidad 2023.

GRI 3-1

Lista de temas materiales Mibanco Colombia

GRI 3-2

Dimensión	Tema	Definición
 Gobernanza y economía	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.
	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.
	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.

Lista de temas materiales Mibanco Colombia

Dimensión		
	Gobernanza y economía	
	Tema	Definición
	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.
	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.
	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.
	Estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de 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.

Lista de temas materiales Mibanco Colombia

Dimensión	 Gobernanza y economía	Tema	Definición
	 Social		
		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.
		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.
		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.

Lista de temas materiales Mibanco Colombia

Dimensión	Tema	Definición
 Social	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.
	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.
	Gestión del talento, empleo 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.
	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.

Lista de temas materiales Mibanco Colombia

Dimensión	 Social	Tema	Compromiso con la sociedad	Definición	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.
	 Ambiental		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.
			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.

3.2. Diálogo con grupos de interés

El análisis de grupos de interés realizado 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

Lista de grupos de interés y canales de comunicación implementados

Canal de comunicación	Accionistas	Ciudadanos Mibanco	Clientes	Proveedores	Gremios y asociaciones	Reguladores
Asamblea General de Accionistas	☒	☐	☐	☐	☐	☐
Memoria de Sostenibilidad	☒	☒	☒	☐	☒	☒
Página web	☒	☐	☐	☐	☐	☐
Intranet	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Boletines y otros comunicados	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Reuniones mensuales y semestrales de desempeño	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Encuesta anual de clima laboral	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Canal de Alerta Genética	☐	☒	☐	☐	☐	☐

Lista de grupos de interés y canales de comunicación implementados

Canal de comunicación	Accionistas	Ciudadanos Mibanco	Clientes	Proveedores	Gremios y asociaciones	Reguladores
Diálogo directo con funcionarios de Mibanco			×			
Canal de quejas y reclamos			×			
Banca por teléfono o celular			×			
Banca por internet			×			
Redes sociales			×			
Encuestas				×		
Reuniones de temas apropiados con la entidad				×		
Mesas de trabajo					×	
Comités participativos de Asobancaria						×

En el 2024 realizamos un proceso de diálogo con grupos de interés que consistió en los siguientes elementos:



Entrevistas a clientes



**1 encuesta online
a clientes con
545 respuestas**

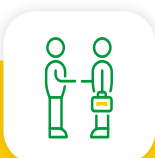


**2 focus group
con ciudadanos
Mibanco
(colaboradores)**



**1 encuesta online
a ciudadanos
Mibanco con
770 respuestas**

Principales hallazgos del diálogo con grupos de interés 2024



Clientes

- El excelente servicio al cliente que brindamos es un diferenciador clave en el mercado.
- El manejo de los datos confidenciales es un factor de decisión clave para continuar siendo cliente de Mibanco Colombia.
- Los asuntos ESG más valorados son el respeto de los Derechos Humanos en el desarrollo de la operación de Mibanco Colombia.
- Como oportunidad de mejora que más valor podría generar entre los clientes destaca el acompañamiento constante post-venta.



Ciudadanos Mibanco

- El 80% considera que MiBanco Colombia está avanzando en sostenibilidad en temas como la inclusión y educación financiera o el medio ambiente.
- El 80% percibe una sinergia entre impulso del negocio y el bienestar del equipo de trabajo.
- La inclusión y la condición de los colaboradores son los asuntos que se consideran más relevantes dentro la sostenibilidad de las operaciones.

Capítulo 4

Nuestra estrategia



#SuperamosLasExpectativas

#SuperamosLasExpectativas

Capítulo 4

Nuestra estrategia

4.1. Estrategia de negocio

Nos caracterizamos por nuestro enfoque diferencial y competitivo en comparación con nuestros pares. Esto nos permite atraer nuevos clientes y fortalecer nuestra cuota de participación de mercado. En el corto plazo, generamos un impacto positivo en la creación de nuevos ingresos y oportunidades económicas para nuestra clientela. A mediano plazo, contribuimos al desarrollo económico local.

Nuestra prioridad es mantener un crecimiento sano y sostenible a través de los siguientes compromisos.

⁶ El Fondo Nacional de Garantías (FNG) es la entidad del gobierno que busca respaldar el tejido empresarial colombiano y contribuir al crecimiento económico del territorio nacional.

1

Mantener la calidad de la cartera bajo control

La morosidad de nuestra cartera en 2024 mostró un incremento de 34 puntos básicos, pasando del 5.91% en diciembre de 2023 al 6.26% en diciembre de 2024. De manera similar, la cartera clasificada como riesgo B-E cerró el mismo período en 8.31%, reflejando también un deterioro de 22 puntos básicos. A pesar de estos aumentos acumulados durante el año, donde proyectábamos una continuación de la tendencia negativa del 2023 en el primer semestre, logramos un punto de inflexión a partir del segundo semestre. Esto nos permitió mejorar los resultados, alineándolos con lo presupuestado, en un entorno marcado por un incremento significativo del riesgo. Seguimos destacándonos como la entidad con los niveles más bajos de morosidad y riesgo en el mercado.

2

Proteger la cartera y mejorar en la originación

Hemos ajustado nuestras políticas y pautas de crédito para recuperar los niveles de originación. Además, la utilización del Fondo Nacional de Garantías⁶ en los nuevos desembolsos nos ha permitido alcanzar una cobertura cercana al 90% en tickets pequeños, que representan nuestras operaciones más rentables pero también las más riesgosas. Este enfoque ha resultado en una disminución significativa de las provisiones.

3

Diferenciarnos de la competencia.

Seguimos manteniendo la mejor calidad de la cartera con el menor indicador de cartera en mora de 6.26% frente a nuestra competencia. Además, tenemos un riesgo B-E de 8.31%, así como la cobertura más alta de esta última en niveles del 81%.

Objetivos, metas y desempeño



	Objetivo	Meta	Desempeño
1	Tener un crecimiento de cartera sostenido en el año.	Alcanzar un crecimiento de cartera del 15% en 2024.	Logramos un crecimiento del 15.5% de la cartera.
2	Afianzar el crecimiento y la participación en el mercado de microcréditos.	Alcanzar una participación de mercado del 15%.	Logramos una participación del 16.3% del mercado microcrédito. Mibanco viene siendo el banco que más desembolsa y el de mayor crecimiento en el año.
3	Recuperar la rentabilidad hacia el segundo semestre del año.	Alcanzar una utilidad acumulada de COP \$688 millones, llegando a punto de equilibrio en diciembre.	Cerramos el 2024 con una pérdida acumulada de COP \$7,712 millones. Sin embargo, el Banco ha vuelto a dar utilidades desde julio. Desde entonces los resultados se han venido recuperando tras una mejor gestión del gasto y del riesgo.

Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024:



Manejo de desembolsos y productividad

mantuvimos los volúmenes de desembolsos por asesor según el presupuesto, reduciendo la cantidad de créditos y aumentando el ticket promedio a lo largo del año. Sin embargo, logramos incrementar la productividad ajustando los esquemas de remuneración variable de los asesores e implementando incentivos alineados con las prioridades del banco.



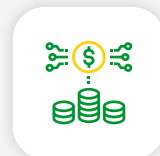
Eficiencia en gastos

implementamos un modelo eficiente de gastos y diversas iniciativas funnel, logrando ahorros significativos mediante el congelamiento de vacantes y la optimización del consumo en oficinas.



Recuperación de leads

logramos recuperar el volumen de *leads* aprobados, alcanzando niveles del 20%. Además, habilitamos herramientas de seguimiento automático centralizadas en CRM, reemplazando los procesos manuales, lo que permitió aumentar la generación de *leads* desde nuestros canales alternos.



Enfoque en microcréditos

redirigimos nuestra estrategia hacia créditos de menor cuantía, con un enfoque específico en microcréditos, lo que nos permitió incrementar nuestra participación en nuestro nicho de mercado.

Hitos y logros en el 2024



Mejoramos nuestras métricas de originación mediante la calibración de modelos de *score* desplegados en la herramienta en punta. Esto nos permitió obtener un menor costo de riesgo (12 meses) frente a la competencia, por niveles de 6.3%.



Mantuvimos el crecimiento del fondeo *retail*, apoyándonos en nuestra fuerza especializada en captaciones y en el canal *Freelance*. Priorizamos la captación por *retail*, lo que nos permitió mantener tasas competitivas para nuevas captaciones y costos óptimos.



Mantuvimos el crecimiento de la cartera vigente dentro de un panorama en el mercado de microcrédito que tuvo como principal protagonista el acelerado deterioro de la cartera, castigos en niveles históricos y contracción de los *stocks* de cartera.

4.2. Estrategia de sostenibilidad

En Mibanco, generamos impactos positivos en nuestros clientes, colaboradores y comunidades a través de nuestras acciones y estrategias sostenibles. Para los clientes, hemos mejorado el acceso a servicios financieros, promovido el empoderamiento económico y generado historias de progreso que se traducen en un aumento de ingresos a través del crédito. Esto no solo contribuye al bienestar familiar, sino que también fortalece la fidelización y consolida el reconocimiento de nuestra marca. En el caso de nuestros colaboradores, fomentamos un ambiente de trabajo sostenible y brindamos oportunidades para su desarrollo profesional. Asimismo, nuestras comunidades se benefician mediante programas de educación y sensibilización ambiental, fortaleciendo su conciencia y compromiso con el medio ambiente.

Sin embargo, reconocemos que también enfrentamos desafíos como mayor necesidad de recursos y retos asociados a la adaptación y el cambio organizacional. Estos factores demandan esfuerzos significativos, pero son necesarios para avanzar en nuestra visión de sostenibilidad.

Por ello en Mibanco, creemos en la importancia de construir una economía más sostenible e inclusiva, que mejore la salud financiera de los ciudadanos y empodere a nuestra gente para prosperar. En esa línea, asumimos los siguientes compromisos:

GRI 3-3 Estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos globales de desarrollo



Reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) en un 10% anualmente, tomando como base el año 2022.



Concientizar, sensibilizar y capacitar a los ciudadanos Mibanco y grupos de interés en temas ambientales y de cambio climático.



Cumplir con la legislación ambiental vigente en todos los países donde operan las subsidiarias del Grupo Credicorp.



Difundir, monitorear y reportar de manera transparente el progreso del Plan de Gestión Ambiental de Credicorp y sus subsidiarias, dentro de la Organización y con nuestros grupos de interés externos.



Rendir cuentas de nuestra gestión siguiendo lineamientos como el Global Reporting Initiative (GRI) y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para garantizar la transparencia y la responsabilidad en nuestras operaciones.



Asegurar la mejora continua de nuestra gestión ambiental a nivel corporativo y fortalecer la ecoeficiencia operacional para reducir nuestros impactos ambientales, mediante la implementación de Planes de Gestión Ambiental u otras herramientas de gestión implementadas por cada subsidiaria del Grupo Credicorp. También elaboramos y lanzamos nuestra Política de Riesgos Ambientales y Sociales.

Nuestra estrategia de sostenibilidad integra a las finanzas e inversiones responsables, junto con políticas crediticias que promueven prácticas sostenibles. Incorporamos consideraciones ambientales en la gestión de riesgos ESG, mejoramos nuestra ecoeficiencia operativa y trabajamos en la sensibilización y capacitación de nuestro equipo en temas ambientales y de cambio climático.

Modelo de Sostenibilidad Mibanco Colombia

Cultura

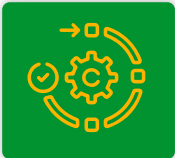


Nuestro propósito



Nuestra aspiración

Principios



Mantener la esencia.

Inclusión financiera y progreso de emprendedores.

Propósito en el negocio.

Cultura de educación financiera - asesores (multiplocadores).

Mibanco mi comunidad.

Alianza público-privadas y tejido social.

Gestión ambiental. Cumplir con el PGA, alcanzar metas de reducción de emisiones y cumplir con la ecoeficiencia interna.

Contribución hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS prioritarios



Iniciativas ESG



Inclusión financiera

Bancarización responsable
A-Morosos



Oportunidades y productos para mujeres

Mujeres Pa'lante



Educación financiera

Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital
Miacademia de Progreso
Voluntariado
Alianzas
Sensibilización ambiental



Medio ambiente

Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital
Plan de Gestión Ambiental
Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

Objetivos, metas y desempeño



	Objetivo	Meta	Desempeño
1	Sensibilizar en temas de medio ambiente a los ciudadanos Mibanco y a otros grupos de interés.	10,000 personas alcanzadas.	Alcanzamos a 29,022 personas sensibilizadas con el propósito de promover la conciencia y la acción en temas ambientales.
2	Reducir la huella de carbono.	10% de reducción de la huella.	En el 2024, hubo una reducción del 18.79% (329.79 t CO ₂ eq) con relación al 2023.
3	Mujeres Pa´lante.	27,105 reciben créditos.	Debido a la coyuntura económica, no se lograron las metas de colocación.
4	Sensibilizar a la Alta Dirección en temas de Sostenibilidad.	80% de Vicepresidentes y Directores.	Se llevaron a cabo 4 sesiones del Comité de Desempeño Social cumpliendo la meta de participación. Además capacitamos a nuestros Vicepresidentes, Directores y líderes en la importancia de la implementación del SARAS ⁷ .
5	Educar financieramente a nuestros clientes y clientas.	32% de clientes.	Implementamos nuestro chatbot Franco Mibanco y logramos un 74% de clientes que recibieron educación financiera.

⁷ Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.

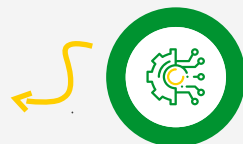
Categorizamos la cartera vigente para evaluar su alineación con la taxonomía ambiental y su exposición a riesgos ESG.



Sensibilización ambiental, llegando a 29,022 personas.



Trabajamos por incrementar a las mujeres en puestos de liderazgo.



Renovamos nuestra cultura organizacional bajo el nombre SER Mibanco.



Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024.



Implementamos el chatbot Franco Mibanco.



Obtuvimos los resultados de la consultoría de SARAS y TCFD.



Implementamos el CDT Sostenible.



Identificamos los riesgos climáticos en 6 sectores económicos (comercialización de prendas de vestir y accesorios, confección de prendas de vestir, venta de verdura y fruta, supermercados y autoservicios, talleres de mantenimiento y reparación de vehículos, tiendas y graneros).

Hitos y logros en el 2024

Participamos en la COP16

unidos como Organización a la lucha por la biodiversidad, presentando nuestro piloto enfocado en riesgos climáticos, naturaleza y medioambiente.

También renovamos nuestra cultura corporativa

SER Mibanco, enfocando cada mes en un principio específico para reforzar nuestros valores organizacionales.

Continuamos promoviendo la equidad de género, avanzando hacia nuestra meta de **40%** de liderazgo femenino, alcanzando un **37.6%**.

Bancarizamos a **5,524 mujeres** y promovimos la inclusión financiera a través del producto Mujeres pa'lante, beneficiando a 23,171 mujeres con créditos.

Alcanzamos un **74%** de clientes capacitados en educación financiera gracias a nuestro **Chatbot Franco Mibanco**.

4.3. Estrategia de marca

En Mibanco creemos en el desarrollo del país como motor de cambio, comprometidos con generar un espiral de progreso para los emprendedores y su entorno. A través de productos con propósito –accesibles, simples y oportunos– buscamos contribuir a la construcción de una sociedad con oportunidades para todas y todos, entendiendo las realidades, problemáticas y necesidades de quienes emprenden.

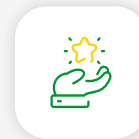
Nuestra estrategia de marca se basa en nuestro propósito central: transformar vidas y escribir juntos historias de progreso. Este propósito refleja nuestro compromiso con los microempresarios, quienes son el motor del desarrollo económico y social del país. Los acompañamos en su crecimiento, ofreciendo productos financieros accesibles diseñados para promover la inclusión, la equidad y la generación de oportunidades para más microempresarios colombianos.

Nuestra estrategia de marca comprende los siguientes compromisos:



Promoción de servicios y productos incluyente.

Garantizar que los productos y servicios lleguen a emprendedores y microempresarios, asegurando que estos puedan acceder a herramientas que les permitan mejorar su calidad de vida y sus negocios.



Inclusión y educación financiera.

Promocionar los programas de educación financiera para empoderar a los clientes con el conocimiento necesario para tomar decisiones financieras responsables.



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.

Objetivos, metas y desempeño



Objetivo	Meta	Desempeño
1 Incrementar la visibilidad y recordación de marca generando referidos (leads) de crédito y ahorro, asegurando una atención de calidad.	- Mejorar la experiencia del usuario en la página web y asegurar que el contenido de redes sociales tenga prueba de calidad para aumentar alcance. - Realizar campañas de remarketing del pasivo y del activo (performance).	Generamos un mayor alcance en la oferta de productos a usuarios y clientes.
2 Asegurar que las comunicaciones verbales realizadas por el Contact Center, WhatsApp y redes sociales reflejen de manera consistente los lineamientos de comunicación de marca, garantizando una experiencia coherente y alineada con nuestra identidad.	100% de comunicaciones cumplen con nuestros lineamientos.	Logramos garantizar una experiencia consistente en todos los puntos de contacto, fortaleciendo la identidad de la marca y promoviendo una percepción positiva de cara al cliente.
3 Reforzar los canales alternos que Mibanco tiene a disposición para sus clientes.	Comunicar a clientes y usuarios que Mibanco cuenta con Corresponsales AKÍ, Oficinas físicas, Botón PSE, Botón de Pagos de Bancolombia, Super Giros, Punto de Pago, Efecty y Corresponsales Bancolombia.	Logramos fomentar una cultura de pago responsable y constante, reduciendo el riesgo de morosidad y mejorando la experiencia del cliente al ofrecer diversos canales accesibles en todo el país.

Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024.

Fortalecimiento de la identidad de marca.

Impulsamos la visibilidad y reputación de Credicorp en Colombia, incorporando el logo del grupo en nuestra identidad visual, generando mayor confianza entre clientes y colaboradores, permitiendo destacarnos como referentes en el mercado de las microfinanzas.



Somos parte de
CREDICORP

Lanzamiento Chatbot Franco Mibanco.

Lanzamos a Franco Mibanco, el Chatbot diseñado para capacitar a los colombianos en educación financiera. Esta iniciativa responde a la necesidad de apoyar a emprendedores y microempresarios del país, proporcionándoles los conocimientos necesarios para gestionar sus finanzas de

manera eficiente, crecer sus negocios y alcanzar sus sueños. Además, es una valiosa guía para cualquier persona que busque organizar sus finanzas, aprendiendo a ahorrar e incluso explorar opciones de inversión.



Promoción de productos y servicios.

Durante 2024, realizamos diversas acciones promocionales para dar a conocer la oferta de productos y servicios de Mibanco, a través de campañas como: Mujeres Pa'lante, Cupo de Crédito, Tigres del Ahorro, y Más Inventario: Más Ventas. Estas campañas estuvieron enfocadas en la anticipación de las temporadas de ventas más fuertes para nuestros clientes, como el Mes de la Madre, Mes del Padre, Amor y Amistad, Fin de Año y la Temporada Escolar. Con estas actividades buscamos llegar a más microempresarios, motivándolos a construir su historia de progreso.



Fortalecimiento de las oficinas y participación en eventos.

Dotaron las oficinas con material POP, lo que permitió incrementar presencia de marca en eventos y ferias. Este esfuerzo impulsó la visibilidad de la marca en espacios clave, facilitando un mayor contacto directo con los microempresarios.



Mayor posicionamiento en relaciones públicas.

En 2024, Mibanco fortaleció su presencia como aliado estratégico en eventos clave, contribuyendo al posicionamiento del grupo Credicorp en Colombia. Participamos en espacios como el Foro La República, VOCES, ANIFF, y en eventos gremiales organizados por Asomicrofinanzas y Asobancaria. Además, por primera vez, fuimos parte del Día Nacional del Tenedor, organizado por Fenalco, consolidando nuestra conexión con los microempresarios y el sector.



Canal de Comunicación.

Implementamos un canal de comunicación vía WhatsApp, a través del cual se enviaron semanalmente piezas informativas a los Asesores Comerciales. Esto garantizó que el equipo estuviera

informado sobre las campañas en curso y fomentó una relación más cercana entre la fuerza comercial y la estrategia de la marca.



Hitos y logros en el 2024

Por cuarto año consecutivo, Fitch Ratings, agencia internacional de calificación de crédito y riesgo, nos otorgó la máxima calificación AAA como un reconocimiento a nuestra solidez, calidad de préstamo, respaldo financiero y fortaleza económica.



Fuimos galardonados con el Premio Oro de Colombia en la categoría Sostenibilidad y Responsabilidad Social de los Premios País a los Innovadores Financieros en las Américas, gracias a nuestro chatbot Franco Mibanco.



Recibimos el Sello de Educación Financiera otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de nuestro programa Miacademia del Progreso, en la categoría “Gestión de Capacidades” y subcategoría «Programa de Educación». Este reconocimiento destaca la calidad de nuestras intervenciones, metodologías y contenidos.



Logramos el Sello Verde de Verdad, una certificación que reafirma nuestro compromiso con el medio ambiente y las comunidades en Colombia. Este logro refleja nuestras acciones concretas hacia un futuro sostenible, como la medición y auditoría de nuestra huella de carbono, con transparencia en el camino hacia la carbononeutralidad en 2032, y la compensación de nuestra huella apoyando proyectos sociales que generan un impacto positivo en el país.



4.4. Gestión económico-financiera

Nuestra gestión económico-financiera en el 2024 se enfocó en mejorar la estructura de nuestra cartera, buscando una productividad similar a la de nuestros pares y manteniendo un crecimiento sano con niveles adecuados de originación.

GRI 3-3 Crecimiento responsable

La utilización del Fondo Nacional de Garantías ha sido clave en la reactivación económica, permitiéndonos alcanzar una mayor cobertura del riesgo y reducir los niveles de aprovisionamiento. Este mecanismo ha sido fundamental para la gestión de la provisión de riesgo en los créditos, además de generar un impacto social significativo al fomentar el acceso al crédito en contextos de mayor riesgo o vulnerabilidad. Esta iniciativa está alineada con el crecimiento económico y responsable que proyectamos para 2024.

Nos aseguramos de que las condiciones de los préstamos sean claras, accesibles y adaptadas a las capacidades de nuestros clientes, evitando su sobreendeudamiento y fomentando una relación de confianza mutua, siempre alineados con el propósito del crédito. Acompañamos a

nuestros clientes mediante educación financiera, herramientas prácticas y un enfoque social que les permita tomar decisiones más informadas. Nuestro enfoque en la reducción de riesgos, mediante un análisis detallado de la capacidad de pago de nuestros clientes, ha permitido disminuir la morosidad de nuestra cartera y mejorar su calidad de originación.

Gracias a ello nuestro mayor activo sigue siendo la confianza del público. Nuestra responsabilidad social respalda nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades vulnerables, fortaleciendo nuestra relación con clientes, reguladores y socios. El crecimiento alcanzado este año y nuestra cercanía con la gente nos han posicionado como referentes en el sector, destacándonos por nuestras políticas responsables y mejorando nuestro prestigio frente a inversionistas y competidores.



Asimismo, hemos fortalecido nuestras relaciones comunitarias financiando a comunidades históricamente desatendidas, lo que ha incrementado la lealtad de nuestros clientes y nuestra reputación como agentes de cambio positivo. Además, el aumento en el número de clientes bancarizados nos asegura ingresos recurrentes y estables. Estos esfuerzos han contribuido al crecimiento de una base de clientes más sólida y solvente, generando valor sostenible a largo plazo y reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país.

GRI 3-3 Crecimiento responsable

Objetivos, metas y desempeño

		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Incrementar la participación del sector minorista en nuestro fondeo.	Ampliar nuestro fondeo <i>retail</i> hasta un 54% del total de nuestro financiamiento.	Logramos un indicador del 57% que nos ha favorecido disminuyendo el gasto financiero.
2 Mejorar nuestra eficiencia operativa.	Disminuir el gasto logrando un ratio de eficiencia del 74% a cierre de año.	Alcanzamos un ratio del 77% gracias a un modelo eficiente de gestión de gastos, cercano a lo presupuestado, donde seguimos implementando y buscando nuevas contingencias.
3 Lograr una gestión eficiente del riesgo de crédito.	Regular los niveles de riesgo disminuyendo la provisión a niveles del 26% sobre el total de ingresos.	Alcanzamos un indicador del 28%. A pesar de no alcanzar la meta, se han visto reducciones significativas en el indicador, gracias a una mejor originación por mayores desembolsos con el Fondo Nacional de Garantías y una mejor gestión en las cobranzas.

Resaltamos los siguientes hitos y logros en el 2024:



En línea con las reducciones de la tasa de política monetaria, logramos disminuir nuestro gasto financiero al reducir la tasa de fondeo a niveles del 10%, acercándonos a nuestra meta presupuestaria. Este logro ha impactado positivamente en la eficiencia del Banco.



La reducción del encaje bancario al 1% ha incrementado la liquidez en el mercado, beneficiando directamente la reactivación de nuestros desembolsos.



Mibanco se ha consolidado como el tercer banco con mayor participación en el segmento de microcrédito, alcanzando un 16.3%. Nos posicionamos como la entidad con mayor crecimiento en este nicho y lideramos en desembolsos durante 2024.



Presentamos la mejor calidad y calificación de cartera por riesgo frente a nuestros pares, con indicadores de 6.3% en calidad de cartera y 8.3% en calificación por riesgo.



Gracias a una gestión efectiva del riesgo y nuevas estrategias de cobranza, hemos reducido el impacto del aprovisionamiento de la cartera en mora, lo que nos permitió mantenernos alineados con nuestras expectativas de corto y mediano plazo, logrando un costo de riesgo (12 meses) de 6.3%.



Diversificamos nuestro stock de fondeo hacia una mayor participación del retail, incrementándolo del 50% al 57% en lo corrido del año. Esto generó eficiencias significativas en el gasto financiero.



En el segundo semestre del año, aumentamos la cobertura de los nuevos desembolsos con el Fondo Nacional de Garantías, que ha funcionado como respaldo frente al riesgo de impago y como un puente de confianza con nuestros clientes. A diciembre, más del 20% de nuestras operaciones de cartera cuentan con esta garantía, a sabiendas que empezamos el año con un 5% de nuestra cartera garantizada.



Por segundo año consecutivo, recibimos el Sello de Calidad de la Inclusión Financiera otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en reconocimiento a nuestro compromiso con la educación financiera de nuestros clientes y grupos de interés.

De cara al 2025, nos enfocaremos en incrementar la participación del retail en nuestra estructura de fondeo, lo que permitirá una reducción significativa del gasto financiero gracias a una financiación más eficiente. Paralelamente, trabajaremos en mejorar nuestra eficiencia operativa mediante la implementación de un modelo de control de gastos, con el objetivo de alcanzar niveles de eficiencia cercanos al 70% para dicho año.

También priorizaremos el aumento de nuestra base de clientes, generando un mayor flujo de clientes nuevos y leads, lo que facilitará una mayor rotación de cartera y reducirá la probabilidad de impago. Este enfoque estará acompañado de esfuerzos por fortalecer la relación con nuestros clientes, llegando a más personas en un entorno de confianza, con tasas competitivas y condiciones de pago más favorables. Estas acciones contribuirán a mejorar los niveles de productividad y la calidad de originación en nuestras operaciones.

De cara al 2025, nos enfocaremos en incrementar la participación del *retail* en nuestra estructura de fondeo, lo que permitirá una reducción significativa del gasto financiero gracias a una financiación más eficiente. Paralelamente, trabajaremos en mejorar nuestra eficiencia operativa mediante la implementación de un modelo de control de gastos, con el objetivo de alcanzar niveles de eficiencia cercanos al 70% para dicho año.

También priorizaremos el aumento de nuestra base de clientes, generando un mayor flujo de clientes nuevos y *leads*, lo que facilitará una mayor rotación de cartera y reducirá la probabilidad de impago. Este enfoque estará acompañado de esfuerzos por fortalecer la relación con nuestros clientes, llegando a más personas en un entorno de confianza, con tasas competitivas y condiciones de pago más favorables. Estas acciones contribuirán a mejorar los niveles de productividad y la calidad de originación en nuestras operaciones.

Además, mantendremos nuestro enfoque en ampliar el plazo del pasivo, alineándonos con los indicadores de liquidez y desarrollando campañas a 360, 540 y 720 días. Seguiremos diferenciando los tarifarios para clientes nuevos y renovados, optimizando el costo del GMF (Gravamen de Movimientos Financieros).

Por último, nos aseguraremos de incrementar los *leads* aprobados provenientes de canales alternos, implementando un esquema de autonomías que maximice el uso del pagaré digital en el *Contact Center* de ventas, incrementando así la efectividad de este canal.

GRI 3-3 Crecimiento responsable

4.5. Innovación y transformación

La innovación y transformación en Mibanco representan la evolución de nuestro modelo de negocio mediante la digitalización y el uso de herramientas tecnológicas que optimizan nuestros procesos internos y mejoran la experiencia de nuestros clientes. Nos enfocamos en 2 frentes: la mejora continua de nuestras operaciones y la evolución de nuestros productos y servicios.

En el día a día, aprovechamos los recursos disponibles para agilizar procesos y optimizar nuestra operación. Un ejemplo clave es la búsqueda de eficiencia en el proceso de abastecimiento a través de un ERP (*Enterprise Resource Planning*), que permite la trazabilidad del requerimiento, asegurando mayor control y automatización. Paralelamente, lanzamos el chatbot Franco Mibanco, una herramienta innovadora que facilita el acceso a servicios financieros y ofrece asesoría personalizada a microempresarios y pequeñas empresas. Para impulsar su adopción, desarrollamos campañas de concientización sobre la digitalización y educación financiera, permitiendo a los usuarios aprender de manera rápida y recibir reconocimiento por su participación.

Por otro lado, también pensamos en cómo pueden evolucionar nuestros productos y servicios. Formar parte del Grupo Credicorp nos brinda una ventaja competitiva al contar con un ecosistema de innovación robusto que nos permite explorar nuevas tecnologías y enfoques estratégicos. En este sentido, nuestro enfoque en transformación digital no solo busca mejorar la eficiencia operativa, sino también diseñar nuevos canales de atención y fortalecer la evaluación de clientes a través de soluciones tecnológicas avanzadas.

Adicionalmente, hemos implementado un proceso de monitoreo y evaluación para medir el impacto de nuestras iniciativas y garantizar mejoras continuas. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la innovación tecnológica y la transformación digital, consolidándonos como una entidad que impulsa el progreso financiero de nuestros clientes.

GRI 3-3 Innovación y transformación

Capítulo 5

Nuestra propuesta de valor para el cliente

#SuperamosLasExpectativas



#SuperamosLas
Expectativas

Capítulo 5

Nuestra propuesta de valor para el cliente

5.1. Experiencia del cliente

Creemos que la experiencia del cliente trasciende la prestación de un servicio; es una oportunidad para construir confianza, generar valor y crear historias de progreso junto a los colombianos. Este enfoque integral, centrado en la mejora de procesos, la calidad del servicio y la cercanía en las interacciones, fortalece la relación con nuestros clientes actuales y promueve su satisfacción, confianza y fidelización.

GRI 3-3 Experiencia del cliente

Nuestro compromiso con la experiencia del cliente también impulsa el crecimiento sostenible del negocio. A través de la recomendación de

nuestros clientes, incrementamos la captación de nuevos usuarios, mejoramos la retención de los existentes y consolidamos nuestra presencia en el mercado. Además, hemos fortalecido la proximidad con los clientes mediante canales alternos de atención y recaudo, lo que contribuye al incremento del recaudo y refuerza el reconocimiento de la marca “Mibanco” como un referente en el sector financiero.

Gestionamos la experiencia del cliente utilizando las campañas de Voz del Cliente (VOC) como herramienta clave para medir la recomendación, satisfacción y lealtad en diversos puntos de contacto esenciales. Estos puntos incluyen



el relacionamiento con el asesor, las respuestas a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), la recomendación de la marca, la educación financiera, los procesos de recuperaciones, la gestión de desembolso y los canales alternos de atención y recaudo. Esta información nos permite identificar áreas de mejora y replicar prácticas exitosas, garantizando que las necesidades y expectativas de nuestros clientes sean atendidas de manera efectiva y contribuyendo al crecimiento sostenible de la entidad.

GRI 3-3 Experiencia del cliente

Nuestros principales compromisos

Atención personalizada.

Brindamos una atención cercana que responda a las necesidades específicas de cada cliente.



Transparencia y claridad.

Mantenemos una comunicación clara y transparente en todas las interacciones, generando confianza y seguridad.



Fomento de buenas prácticas.

Promovemos la replicación de buenas prácticas identificadas a través de las campañas de Voz del Cliente (VOC), asegurando altos estándares de servicio en todas nuestras oficinas.



Escucha activa.

Fortalecemos nuestros canales de atención para recoger las opiniones de los clientes y traducirlas en mejoras continuas en nuestro servicio.



Capacitación constante.

Formamos continuamente a nuestro equipo para ofrecer un servicio de alta calidad y responder eficientemente a las necesidades de los clientes.



Objetivos, metas y desempeño

		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Ser líderes en experiencia en las microfinanzas.	NPS de 71.	No logramos la meta esperada, debido a la coyuntura económica del país.



En el 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la experiencia del cliente mediante la implementación de acciones diseñadas para generar un impacto positivo. Para lograrlo, nos enfocamos en las siguientes acciones.



Actualización de guiones y protocolos

Actualizamos los protocolos de atención telefónica, canales de recaudo y atención en oficina para mejorar la calidad del servicio. También revisamos los guiones de cobranza en diferentes alturas de mora, incorporando un enfoque más empático y cercano.



Alertas de servicio

Generamos alertas para cada oficina con base en los comentarios y opiniones de las campañas de VOC, con el objetivo de replicar y reconocer las buenas prácticas, evitando la adopción de malas prácticas.



Cliente incógnito

Implementamos evaluaciones enfocadas en medir la atención telefónica de solicitudes simples, el servicio al cliente y la gestión comercial.



Campaña de experiencia

Distribuimos material físico en las oficinas para incrementar la efectividad de las encuestas y fomentar un mayor porcentaje de clientes promotores.

Hitos y logros en el 2024

Capacitación de servicio con excelencia a oficinas con resultados críticos.



Difusión de la **campaña Tu 10 nos inspira** con la red de oficinas.



Reconocimiento las a oficinas con resultados que superaron las expectativas.



Entre nuestros próximos proyectos, nos enfocaremos en fortalecer la campaña #CadaClienteCuenta, consolidando nuestro compromiso con la experiencia del cliente. Además, implementaremos un monitoreo constante de la satisfacción del cliente en el canal telefónico, asegurando la calidad y cercanía en cada interacción.

GRI 3-3 Experiencia del cliente

5.1.1. Satisfacción de clientes

En el 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la experiencia del cliente mediante la implementación de acciones diseñadas para generar un impacto positivo. Para lograrlo, nos enfocamos en las siguientes acciones.

Ley 2300:

Hicimos un seguimiento exhaustivo a la implementación de las medidas necesarias para cumplir con la Ley 2300 desde nuestras mesas comerciales y de recuperaciones, además de reforzar las capacidades de nuestros equipos comerciales y de recuperaciones.



Alertas de servicio:

En el marco de la campaña #CadaClienteCuenta, alertamos a cada oficina sobre los comentarios y opiniones generados por los clientes a través de las campañas de VOC. Esto nos permitió reconocer y replicar buenas prácticas, así como evitar la adopción de malas prácticas.

Optimización de canales de atención:

Actualizamos el menú del IVR de servicio, incorporando en la línea única una opción específica para la atención de corresponsales bancarios AKÍ y recuperaciones. También realizamos revisiones constantes al árbol del chat de WhatsApp, logrando reducir los tiempos de espera de nuestros clientes y usuarios.

NPS de clientes

Año	2022	2023	2024	Meta del 2024
Porcentaje acumulado de promotores	79%	83%	81%	80%
Porcentaje acumulado de detractores	8%	6%	10%	9%
NPS acumulado	71%	77%	71%	71%



5.2. Financiamiento responsable

En Mibanco, promovemos el financiamiento responsable en proyectos que generan un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, contribuyendo al crecimiento económico del país. Para lograrlo, hemos implementado un modelo relacional en el que nuestros funcionarios comerciales visitan los lugares donde los clientes desarrollan sus actividades económicas. Esto nos permite comprender mejor los impactos sociales y ambientales de los negocios que financiamos.

Creemos que el crédito responsable trae múltiples efectos positivos que benefician a todos los involucrados en nuestra comunidad bancaria. Para nuestros clientes, nos aseguramos de cubrir sus necesidades eficazmente, lo cual fortalece y promueve el crecimiento de sus negocios. Esto fomenta su fidelización, ya que continúan utilizando nuestros productos y servicios, nos recomiendan positivamente y disfrutan de beneficios que generan rentabilidad tanto para ellos como para el Banco.

Nuestros principales compromisos incluyen:

GRI 3-3 Financiamiento responsable

Incentivar la participación de nuestros clientes actuales en programas de educación financiera.



Aplicar metodologías rigurosas en el proceso de originación de crédito, con roles definidos para los asesores comerciales y el Comité de Crédito, asegurando que las inversiones sean sostenibles y rentables. (GRI 3-3 Financiamiento responsable)



Garantizar que las operaciones de crédito sean evaluadas desde una perspectiva de impacto ambiental y social, financiando ejes como riesgos climáticos, pérdida de biodiversidad, contaminación y sus impactos en las comunidades.



En Mibanco, priorizamos un análisis integral de las actividades económicas de nuestros clientes para garantizar una evaluación precisa de sus riesgos ambientales, sociales y financieros. Nuestras metodologías incluyen 3 enfoques principales.

- **Análisis cualitativo:**
examina la moralidad, integridad y credibilidad comercial del cliente.
- **Análisis del entorno:**
evalúa factores económicos y sociales.
- **Análisis cuantitativo:**
determina la capacidad de pago y la situación financiera del cliente.

Además, analizamos fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, considerando variables como competencia, cambios climáticos, políticas gubernamentales y factores culturales, sociales o legales. Este enfoque asegura una evaluación exhaustiva de riesgos en el proceso de originación de crédito.

No financiamos actividades que tengan impactos adversos significativos, como la explotación de áreas protegidas, la producción de químicos peligrosos en grandes cantidades o que amenacen la seguridad comunitaria. Realizamos visitas postdesembolso para identificar y mitigar posibles dificultades de pago y desarrollamos estrategias adaptadas a las necesidades de los clientes.



Mensualmente, calificamos la cartera por riesgos ambientales y sociales, identificando clientes en zonas de alto riesgo climático o de la naturaleza. Implementamos planes de acción como la promoción de seguros todo riesgo, comunicación preventiva de alertas o ajustes en políticas de originación, como la exigencia de registros de vacunación para actividades ganaderas. Aunque esta calificación aún no se integra en el modelo de provisiones, está contemplada como iniciativa futura.

En Mibanco, el análisis crediticio se estructura en torno a 3 líneas de defensa bien definidas para garantizar un manejo robusto y responsable del crédito. La primera la constituye el Comité de Crédito, que asegura el cumplimiento de los lineamientos y evalúa los riesgos sociales y ambientales asociados a cada operación crediticia. La segunda línea es responsabilidad de la Vicepresidencia de Riesgo, que supervisa y valida la metodología de análisis de riesgo,

asegurándose de que los factores que puedan impactar la capacidad de pago del cliente estén adecuadamente considerados. La tercera línea de defensa es la Auditoría Interna, que identifica cualquier vacío en la aplicación de la metodología de crédito. Desde agosto de 2024, hemos reforzado estas medidas integrando a la Vicepresidencia de Riesgos a una líder de riesgos ambientales y sociales, encargada de implementar y mejorar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), alineándolo con estándares internacionales como TCFD y TNFD, además de garantizar su constante actualización normativa. Esta área también es responsable de generar reportes de desempeño y capacitar a los empleados encargados de la implementación del sistema.

También proyectamos escenarios de riesgos climáticos, de la naturaleza y por contaminación en la cadena alimentaria. Estos modelos se evalúan mensualmente con cada cierre de cartera, permitiendo prevenir y alertar oportunamente a clientes, colaboradores y comunidades.

En el análisis de los impactos económicos que enfrenta Mibanco, distinguimos entre efectos macroeconómicos y microeconómicos. A nivel macroeconómico, se espera que la sostenibilidad del ecosistema genere beneficios positivos en los indicadores de desarrollo y crecimiento a largo plazo. Sin embargo, problemas ambientales como la contaminación o eventos climáticos extremos pueden afectar rápidamente la inflación subyacente y el Producto Bruto Interno

(PBI) de sectores primarios, aunque la cuantificación precisa de estos impactos aún está pendiente. En el ámbito microeconómico, factores como la inflación impactan directamente la capacidad de pago de los clientes de Mibanco. Actualmente, estos riesgos ambientales no se incorporan en los modelos de evaluación crediticia, pero hay planes para integrarlos en los

próximos meses. Además, las actividades económicas que son susceptibles a riesgos exógenos podrían requerir ajustes en los cronogramas de pago, y las garantías como inmuebles podrían depreciarse si están ubicadas en zonas de riesgo ambiental.

SASB FN-CB-410a.2

Objetivos, metas y desempeño



Objetivo	Meta	Desempeño
1 Implementar el proceso de debida diligencia SARAS.	Revisión SARAS para todas las actividades económicas de extracción, construcción y actividades empresariales con posibles impactos ambientales y sociales.	Implementamos un flujo SARAS desde octubre del 2024, una Política SARAS y un manual aprobado por la Junta Directiva.
2 Metodología de análisis de capacidad de pago.	Robustecer el análisis cuantitativo y concientizar al funcionario comercial de la importancia de evaluar la capacidad de pago.	Logramos generar varias metodologías de refuerzo, las cuales fueron adoptadas por la red comercial. Esto nos ha permitido cumplir de los indicadores de originación.

Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024.

- Desarrollamos un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS) que identifica y gestiona riesgos ambientales y sociales, incluyendo riesgos legales y reputacionales para clientes y el banco. Este sistema también mide riesgos climáticos y de la naturaleza.
- Implementamos el SARAS como parte del proceso de debida diligencia, garantizando que nuestros créditos financien negocios respetuosos con el medio ambiente. Además, fortalecimos nuestra oferta de servicios no financieros en apoyo a la gestión de estos riesgos.
- Desde septiembre de 2024, iniciamos la adopción de la metodología TNFD para cuantificar riesgos relacionados con la naturaleza, destacando nuestra aceptación en este grupo para 2025.

Nuestros próximos proyectos incluyen la ampliación del alcance del SARAS para incluir riesgos climáticos y de la naturaleza, iniciando con la cuantificación de riesgos por contaminación en la cadena alimentaria, y extender este sistema a proveedores y partes interesadas. Asimismo, nos enfocaremos en establecer una metodología ágil que optimice la atención al cliente, garantizando tiempos adecuados en el desembolso sin comprometer el análisis responsable del crédito.

GRI 3-3 Financiamiento responsable





5.3. Protección del cliente

Nos comprometemos a proteger los derechos de los consumidores financieros y velar por su bienestar, promoviendo una cultura organizacional fundamentada en el trato justo, la debida atención, la protección y el respeto. Actuamos con transparencia e integridad, aplicando principios y normas que fortalecen la protección de los consumidores y trabajando continuamente en la prevención, mitigación, atención y mejora del servicio al cliente.

Reconocemos que una adecuada gestión de la protección a los consumidores financieros impacta positivamente a todos nuestros grupos de interés, generando valor en el servicio que prestamos y promoviendo bienestar social. Nuestro propósito de “Transformar vidas y escribir juntos historias de progreso” se refleja en el apoyo al sector de las microfinanzas, facilitando la comercialización de bienes y servicios con un enfoque de integridad y sostenibilidad. Fomentamos una cultura de transformación social, sensible y coherente, que contribuye a construir un entorno más tolerante y lleno de oportunidades para todos los colombianos.

Entendemos que el riesgo reputacional está vinculado a la percepción de los clientes y la comunidad, y que cualquier afectación en este aspecto puede tener consecuencias financieras. Por ello, fortalecemos continuamente los esquemas de protección al consumidor financiero mediante medidas preventivas que mitigan de manera adecuada dichos riesgos.

Gestionamos esta protección en cumplimiento con la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y nuestro Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Estas herramientas establecen los lineamientos normativos e internos que rigen integralmente nuestra gestión, asegurando que la atención a los consumidores financieros sea un eje fundamental en nuestras operaciones.

GRI 3-3 Protección del cliente

Objetivos, metas y desempeño

GRI 3-3 Protección del cliente



Objetivo	Meta	Desempeño
1 Mejorar la atención de clientes.	71% de NPS.	Construimos un guion enfocado en mejorar la atención telefónica para los clientes y estructuramos un mecanismo de control con alertas de servicio al cliente que llegan a líderes comerciales y operativos. Estas alertas muestran las inconformidades de los clientes, las mismas que se evidencian en las encuestas realizadas, permitiendo al Banco tomar acciones tempranas.
2 Realizar encuestas de satisfacción de clientes.		Realizamos mediciones internas de calidad mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes que habían presentado PQR. ⁸
3 Realizar mediciones externas de satisfacción.		Continuamos con las mediciones de satisfacción y recomendación (NPS Cliente). La medición del NPS se realizó tomando como muestra a los clientes que tienen mora de 0 a 30 días.
4 Mantener una comunicación con nuestros clientes.		Comunicamos a nuestros clientes información de su interés para estar más cerca de ellos.
5 Mejorar la atención en el Contac Center, página web y redes sociales.		Atendimos oportunamente las llamadas y solicitudes de los clientes a través de nuestra página web y brindamos soporte constante y centralizado para todos nuestros productos y servicios. Mediante la atención por nuestros diferentes canales evitamos que los clientes acudan a nuestras oficinas cuando no es necesario. Además, en redes sociales, manejamos las interacciones de clientes y usuarios.

⁸ Peticiones, quejas y reclamos.

Durante el 2024 nos enfocamos en implementar diversas iniciativas para asegurar que el diseño, la oferta y la prestación de nuestros productos y servicios respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros clientes financieros. Estas iniciativas incluyeron:

GRI 3-3 Protección del cliente



Optimización de Leads Digitales:

mejoramos la gestión de *leads* digitales fortaleciendo la atención de solicitudes de clientes vía web y mediante la capacitación continua de nuestros colaboradores, logrando así una atención más ágil y efectiva.



Línea de Crédito Mujeres Pa' Lante:

reactivamos comercialmente nuestro portafolio de productos, centrándonos especialmente en el producto Mujeres Pa'Lante que fomenta la inclusión financiera y de género de microempresarias.



CDT Digital: realizamos ajustes en los métodos de traslado de dinero para mejorar la experiencia del cliente al constituir su Certificado de Depósito a Término (CDT).



Página Web: mantuvimos una actualización constante de la información en nuestra página web, asegurando el uso de un lenguaje adecuado e incluyente.

GRI 3-3 Protección del cliente

En el siguiente año nos enfocaremos en continuar integrando las nuevas estipulaciones de la legislación colombiana relacionadas con la protección al consumidor financiero. Planeamos incorporar las nuevas normativas en las políticas del Banco para garantizar una atención adecuada al consumidor financiero y establecer lineamientos para la implementación de una cultura interna que asegure un trato justo, protección, respeto y servicio.

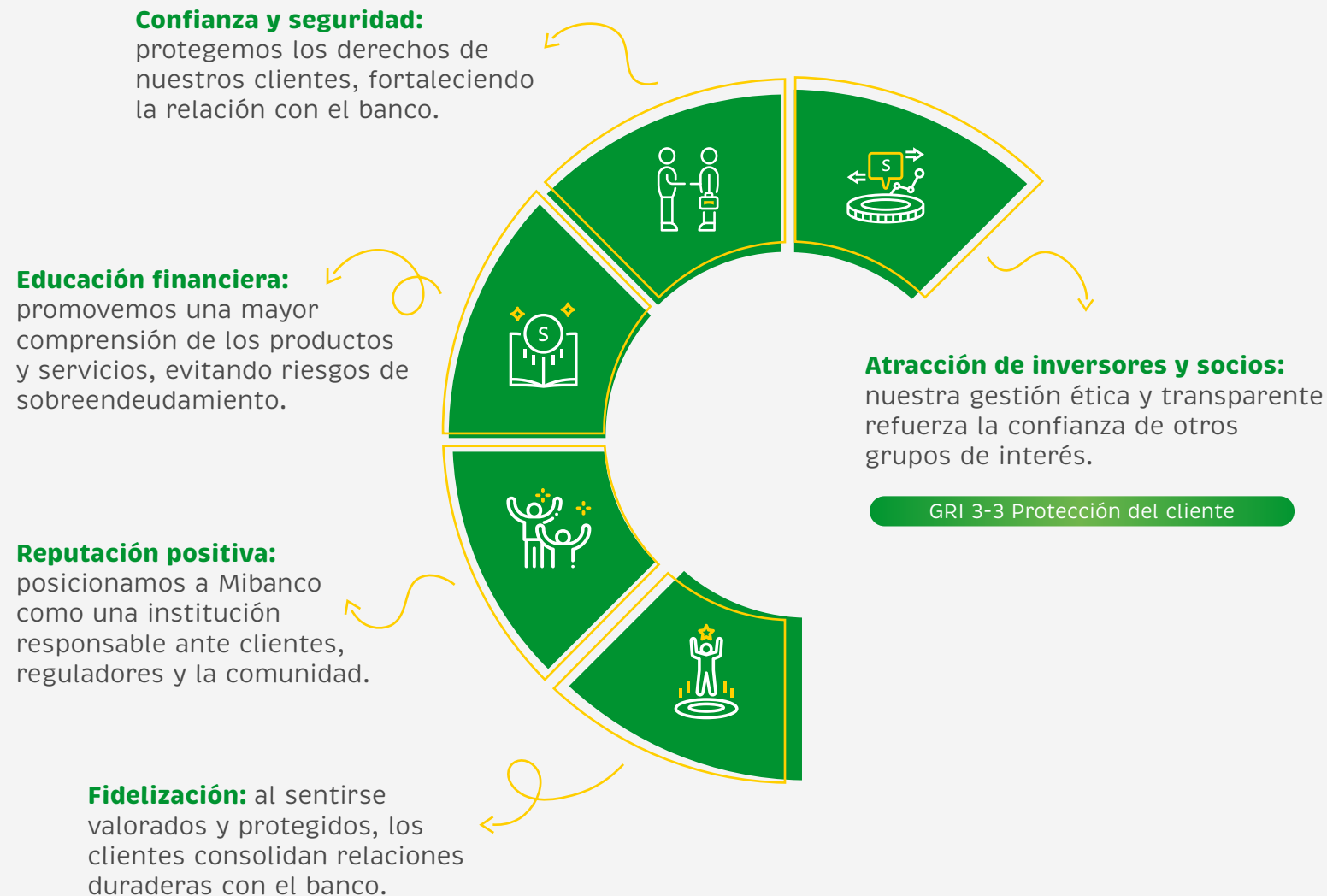
Además, continuaremos promoviendo la educación financiera como un mecanismo clave para fomentar un sistema financiero más próspero e incluyente. Seguiremos ofreciendo programas de educación financiera como parte de nuestros servicios no financieros, contribuyendo así al bienestar de los consumidores financieros y orientando sus decisiones sobre el uso de productos y servicios financieros. Entre otros proyectos, continuaremos desplegando estrategias a través de nuestro chatbot de educación financiera, que ofrece asesoría inmediata y personalizada, para educar a los consumidores en bienestar, salud y educación financiera, buscando reducir brechas sociales y contribuir a erradicar la pobreza.

GRI 3-3 Protección del cliente

5.3.1. Transparencia de la información

En Mibanco, nos hemos propuesto liderar la experiencia de microfinanzas en Colombia, lo que conlleva la responsabilidad de cumplir con los estándares de atención al consumidor financiero establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este compromiso incluye el seguimiento y la medición de indicadores que respalden una atención precisa y eficiente a través de nuestros canales de servicio. Nuestro enfoque integral en la gestión de la protección al cliente se fundamenta en medidas de seguridad, protección de datos personales y prevención del fraude, que generan impactos significativos.

GRI 3-3 Protección del cliente



Consideramos que la protección al cliente es fundamental para la creación de valor financiero y el fortalecimiento de nuestra reputación. Al gestionar adecuadamente esta protección, hemos fortalecido la confianza de nuestros clientes, lo que se traduce en ingresos más estables por medio de la fidelización. Además, esta estrategia nos ha permitido reducir el Índice de Cartera Vencida (ICV), por cuanto educar y proteger a nuestros clientes disminuye los impagos y mejora la calidad de nuestra cartera. Nuestras políticas claras y éticas no solo atraen a nuevos inversionistas, reforzando la percepción de transparencia y ética, sino que también nos posicionan como líderes en prácticas responsables, consolidando así nuestras ventajas competitivas en el mercado.

GRI 3-3 Protección del cliente

En Mibanco estamos comprometidos con la inclusión financiera, asegurándonos de informar y asesorar a nuestros clientes mediante una estrategia de comunicación clara y efectiva sobre nuestros productos y servicios.

GRI 417-1

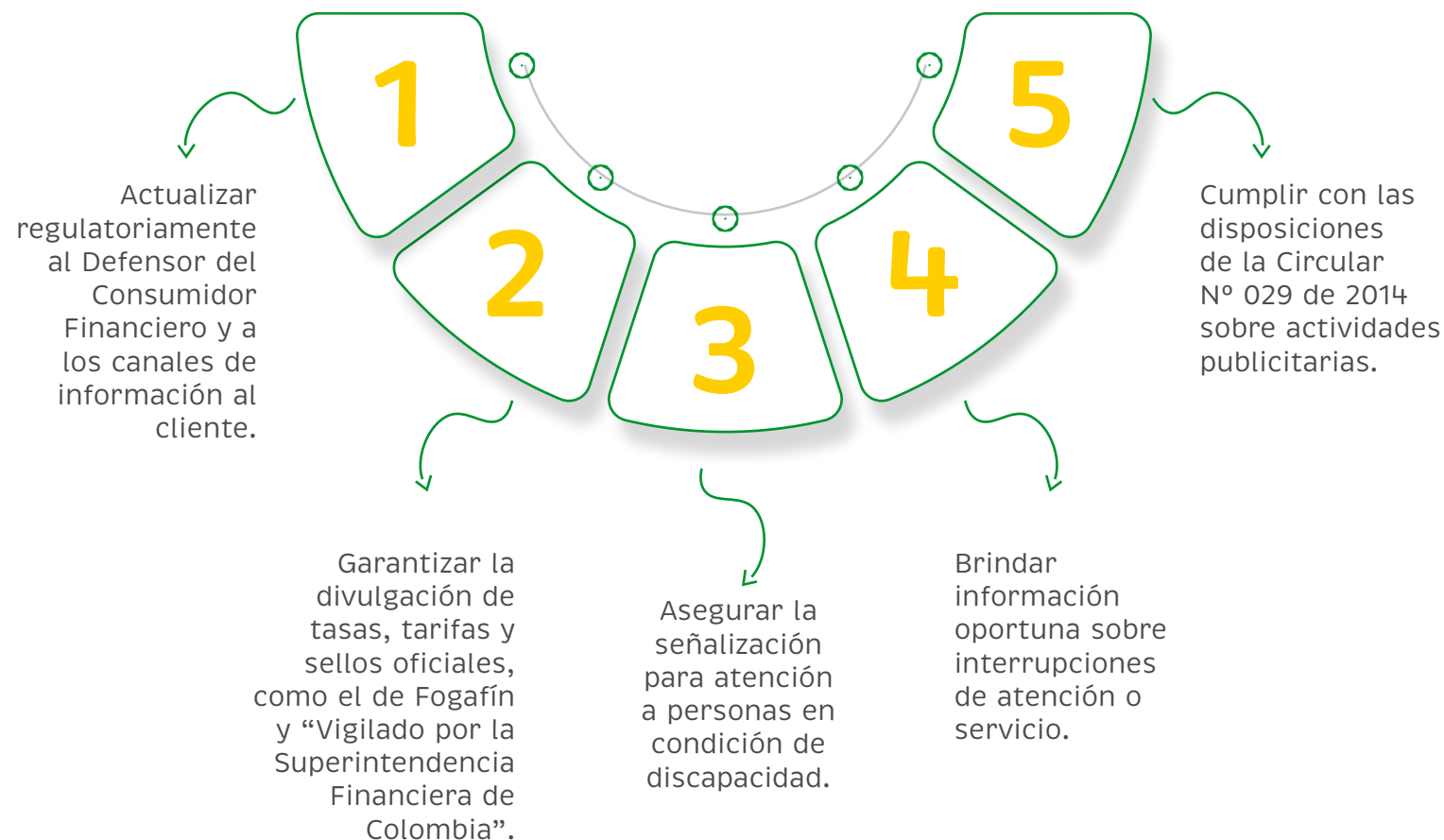
Utilizamos un lenguaje sencillo y accesible en todos nuestros canales, como página web, redes sociales, material impreso y oficinas, lo que permite a los clientes entender fácilmente las características, beneficios, costos y condiciones de productos como créditos y ahorros. Además, promovemos la educación financiera a través de

talleres, capacitaciones y contenido educativo en nuestras plataformas digitales, empoderando especialmente a los emprendedores para gestionar mejor sus finanzas y tomar decisiones informadas.

GRI 417-1

Cumplimos con la normativa establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, que incluye compromisos como los que se listan.

GRI 3-3 Protección del cliente



En 2024, implementamos acciones clave para garantizar el cumplimiento normativo, destacando el seguimiento a la Ley 2300 a través de mesas comerciales y de recuperaciones, junto con refuerzos a nuestros equipos de la red de oficinas.

Durante 2024 desarrollamos una estrategia de comunicación multicanal que incluyó el uso de SMS, WhatsApp, nuestra página web y redes sociales. Además, involucramos activamente a nuestra fuerza comercial, quienes ayudaron a difundir información relevante a nuestros clientes sobre Mibanco, incluyendo detalles sobre productos, canales de atención disponibles y educación financiera.

Hemos mantenido un desempeño positivo en la protección del cliente, sin registrar casos de incumplimiento o hallazgos relacionados con la divulgación de información, actividades de marketing, publicidad o promoción. Este enfoque

integral nos permite garantizar interacciones y servicios seguros, transparentes y alineados con la normativa interna y externa.

GRI 3-3 Protección del cliente

En el 2024 no se han registrado casos de incumplimiento de la normativa, ni de códigos voluntarios relacionados con la transparencia de la información de los productos y servicios prestados por el Banco. Esto incluye tanto casos que hayan dado lugar a multas o sanciones, como aquellos que resultaran en advertencias. Asimismo, tampoco se han registrado casos de incumplimiento de la normativa ni de códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio. Esto abarca tanto casos que hayan resultado en multas o sanciones como aquellos que hayan derivado en advertencias.

GRI 417-2

GRI 417-3

5.3.2. Seguridad física del cliente

En Mibanco priorizamos la protección de nuestros clientes, empleados, procesos y activos, enfocándonos en crear espacios seguros donde en los que nuestros clientes puedan realizar sus operaciones con tranquilidad. La percepción de seguridad en nuestras agencias no solo fomenta la confianza, sino que también garantiza que los clientes regresen sin temores para realizar sus transacciones.

Desde el Área de Seguridad Física, trabajamos constantemente para implementar procesos, estrategias y tecnologías que refuercen la seguridad de nuestros clientes. Nuestro compromiso incluye la incorporación continua de tecnologías de seguridad electrónica que fortalezcan la experiencia en nuestras agencias. Además, mantenemos un enfoque en medidas disuasivas, preventivas y de denegación, diseñadas para desmotivar a posibles delinquentes y proteger tanto a las agencias como a los clientes.

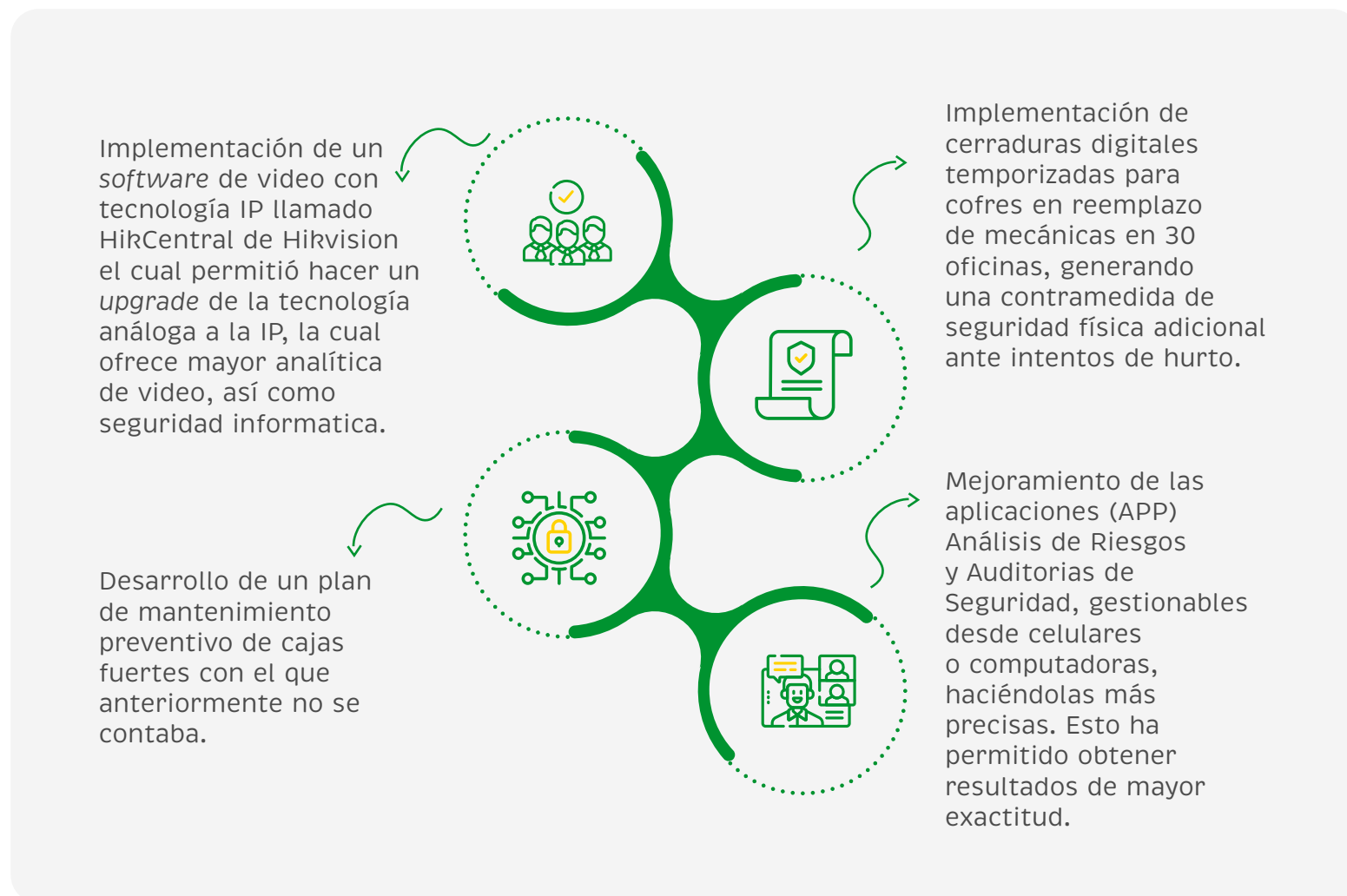
Complementamos estas acciones con campañas de capacitación preventiva para mantener a nuestros clientes informados sobre modalidades delictivas actuales, ayudándolos a evitar ser víctimas. Nuestro plan de seguridad está fundamentado en una gestión de riesgos sólida, utilizando matrices que nos proporcionan información confiable para tomar decisiones alineadas con los riesgos de la operación, del sector y de la ubicación.

Asimismo, mantenemos una relación cercana con autoridades como la Policía Nacional y agremiaciones como Asobancaria y Asomicrofinanzas. Estas colaboraciones nos permiten alinear nuestras prácticas con las mejores estrategias del sector, adaptándolas a las necesidades de nuestros clientes y operaciones. Gracias a estas acciones, hemos logrado ser uno de los bancos con menor incidencia de hurtos a clientes, destacando que no hemos registrado casos de fleteo desde el año 2022, a pesar de que esta modalidad reporta un promedio de 80 casos mensuales a nivel gremial. Este resultado refuerza nuestro compromiso de brindar seguridad y confianza en cada interacción con nuestros clientes.

Objetivos, metas y desempeño

		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Mantener los bajos indicadores de hurto a oficinas y a clientes que registra el Banco.	Tener un máximo de 2 hurtos por año.	Durante el 2024 nuestro desempeño fue excelente: el Banco no ha sido víctima de hurto en sus oficinas, ni sus clientes han sido víctimas de fleteo.
2 Continuar la implementación de mejoras tecnológicas que mitigue los riesgos a los cuales están expuestos los clientes.	Incluir dentro de la gestión del <i>Command Center</i> herramientas de seguridad electrónica con analítica o IA.	En 2024 realizamos un gran avance mediante la implementación de la licencia de video Hikvision Hickcentral, la cual ha permitido acceder a las ventajas y seguridad de la tecnología Internet Protocol (IP).
3 Incrementar la participación de seguridad física en el diseño de agencias y de espacios para la atención al cliente, aportando cada vez a la creación de instalaciones seguras que generen tranquilidad y protección.	Participar en la totalidad de los nuevos proyectos de instalaciones físicas que planee el Banco.	Durante el 2024 nuestro desempeño ha sido muy bueno y, aunque no se crearon muchos puntos nuevos, se implementaron nuevas estrategias y adecuaciones de seguridad física y electrónica.

Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024:



Las gestiones del Área de Seguridad Física en coordinación con las demás áreas y agencias han permitido reducir a 0 los hurtos a agencias y a los clientes. El Banco no ha tenido casos de taquillazos⁹ a sus agencias, así como de fleteo a sus clientes durante el 2024.

Además, durante el 2024 no se han registrado casos de incumplimientos de normativas o de códigos voluntarios que hayan dado lugar a advertencias, multas o sanciones. Tampoco hay registro de incumplimiento de códigos voluntarios vinculados con la seguridad y salud de los clientes.

GRI 416-2

⁹ Modalidad de hurto en la cual varios delincuentes ingresan a una sucursal bancaria y mientras unos de ellos neutralizan al guardia de seguridad y a los funcionarios, intimidándolos con armas de fuego, otros saltan hacia las taquillas o cajas robando el dinero.

Hitos y logros en el 2024



El 100% de las agencias ha sido evaluado con el propósito de identificar mejoras para la seguridad de nuestros clientes. Esta actividad se realiza mediante actualizaciones de la matriz de riesgos de cada uno de los locales. El 80% de las agencias han sido susceptibles de mejoras en implementaciones de procesos, seguridad física y electrónica, con el propósito de hacer mas segura la experiencia de los clientes.

GRI 416-1



Durante el 2024 no se han presentado casos de hurto a clientes o usuarios dentro o fuera de las instalaciones del banco. Tampoco se han presentado hurtos a agencias en los que tanto clientes como ciudadanos Mibanco pudieran verse afectados.



La tecnología en seguridad electrónica del Banco ha dado un gran salto, pasando de basarse en tecnología análoga a tecnología IP. Esto ha abierto la puerta a incontables posibilidades en materia de analítica de video, que más adelante permitirá contar con herramientas como el reconocimiento facial, muy importante en la protección de nuestros clientes.

Próximos proyectos

- Durante 2025 tenemos previsto culminar el *upgrade* tecnológico de cerraduras de cofres, permitiendo que el 100% de las agencias al finalizar dicho año, cuenten con cerraduras digitales temporizadas.
- Daremos inicio a la implementación de cámaras con tecnología IP y analítica de video, logrando mejorar la mitigación de riesgos a clientes y agencias.
- Se realizará la integración de procesos de seguridad física, alcanzando los estándares corporativos en materia de protección de personas, procesos y activos del Banco.

5.3.3. Prevención del sobreendeudamiento

En 2024 implementamos el programa de cultura de riesgos Mibanco en Acción, diseñado para capacitar a nuestra red comercial en temas clave, como la importancia de evitar el sobreendeudamiento de los clientes. Este programa permitió reforzar el cumplimiento de nuestra pauta de crédito, que limita la aprobación de créditos en función del número de entidades y la relación pasivo/patrimonio del cliente. Estas acciones han contribuido a mejorar los indicadores de calidad de nuestra cartera.

Entre las principales acciones desarrolladas destacan:



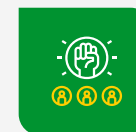
Capacitaciones enfocadas en la metodología y el cumplimiento de la pauta de crédito.



Seguimiento continuo para garantizar la aplicación adecuada de la pauta.



Ejecución de planes de acción ante cualquier desviación o incumplimiento identificado.



Ofrecimiento de programas y soluciones de pago personalizados, como modificaciones o reestructuraciones, para clientes cuya capacidad de pago se vea afectada.

Gracias a estos esfuerzos, seguimos mostrando un crecimiento sólido en nuestra cartera vigente y mantenemos indicadores de calidad de cartera (ICV) y balance entre eficiencia y equidad (BE) que nos posicionan entre los mejores en comparación con nuestros pares del sector.

5.3.4. Canales de reclamación

En Mibanco gestionamos las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) a través de un subproceso diseñado para garantizar respuestas oportunas, claras, completas y de fondo a las solicitudes de los consumidores financieros. Este subproceso incluye desde la recepción de la queja hasta la emisión de la respuesta final, utilizando diferentes canales de atención como la Red de Oficinas, correo electrónico, Página Web, Defensoría del Consumidor Financiero, Superintendencia Financiera y el Contact Center.

GRI 2-25

Contamos con una herramienta tecnológica, ONBASE que permite registrar, dar seguimiento y realizar trazabilidad a cada queja. El sistema clasifica automáticamente las PQR según el motivo, producto y causal, y establece fechas de vencimiento ajustadas a los plazos legales definidos. También implementamos el flujo de quejas de Smart Supervisión, desarrollado por la Superintendencia Financiera, para realizar un seguimiento adecuado al proceso de atención y garantizar el cumplimiento normativo.

El flujo de trabajo incluye los siguientes pasos.

GRI 2-25



Mensualmente, analizamos las PQR finalizadas para identificar causas raíz y establecer planes de acción que mitiguen futuras ocurrencias. Estas estadísticas son presentadas en sesiones de seguimiento con las áreas responsables, el Comité SAC y reuniones con la Defensoría del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera. Además, realizamos encuestas de satisfacción para evaluar la experiencia de los clientes en términos de claridad, tiempo de respuesta y calidad del servicio.

Implementamos controles diarios para validar la gestión de las PQR, priorizando las próximas a vencer y asegurando la calidad de las respuestas. También fortalecimos la integralidad de los analistas, permitiéndoles gestionar internamente un mayor porcentaje de quejas y reducir los tiempos de respuesta. Los indicadores generales que utilizamos en la gestión de PQR incluyen el de Cumplimiento, que mide la proporción de peticiones, quejas o reclamos (PQR) atendidas dentro del plazo legal establecido en relación con el total de PQR gestionadas, y el de Prórrogas, que refleja el porcentaje de solicitudes de prórrogas realizadas frente al total de PQR atendidas, permitiendo evaluar la eficiencia y oportunidad en la gestión de las mismas.

Además, trabajamos continuamente en identificar causas y mejoras para fortalecer el sistema de atención al consumidor financiero,

asegurando una experiencia de confianza para el cliente. Paralelamente, validamos diversas estrategias que nos permiten reducir progresivamente el tiempo de respuesta.

Hitos y logros en el 2024

5 días hábiles de promedio de respuesta de PQR.



Reconocimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero por la calidad y puntualidad de nuestras respuestas.



Tiempo promedio de respuesta de **3 días hábiles** para quejas ante la Defensoría del Consumidor Financiero.



Reducción en réplicas por clientes debido a la calidad de las gestiones realizadas.



0 prórrogas durante el año, priorizando respuestas claras y de fondo dentro del tiempo legalmente establecido.



Seguimos trabajando en colaboración con las diferentes áreas del Banco para mitigar las causas de las quejas y garantizar una experiencia satisfactoria para nuestros clientes. Nuestra gestión se basa en cumplir estrictamente con las normativas vigentes, mejorar continuamente y mantener altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

Capítulo 6

Inclusión y educación financiera



#NosMueven
LasPersonas

#NosMuevenLasPersonas

Capítulo 6

Inclusión y educación financiera

6.1. Inclusión financiera

Nuestro objetivo es ser una institución financiera inclusiva, facilitando el acceso al sistema financiero para las poblaciones más vulnerables. Para ello, hemos desarrollado políticas y procesos que fortalecen la captación de nuevos clientes de microcrédito, priorizando la mejora en la evaluación cualitativa y el ajuste de los scores crediticios. A través de asesoría especializada y un equipo técnico, trabajamos en la redefinición y calibración de nuestro modelo de evaluación.

Además, optimizamos el proceso crediticio mediante plataformas digitales que facilitan la labor de campo de nuestros asesores y permiten el acceso de nuestros clientes a productos financieros de manera sencilla y eficiente. Desde nuestra página web, los clientes pueden expresar interés en nuestro portafolio de productos, ingresar sus datos y podemos evaluar preliminarmente su viabilidad para acceder a un financiamiento.

En 2024, nuestra estrategia digital logró concretar 1,234 desembolsos a través de la página web, y 2,172 clientes nuevos en Tyba. Además, nuestra base de clientes activos alcanzó un 55.64%, consolidando nuestro avance en la digitalización y acceso financiero. Por otro lado, a través de nuestros canales alternos (gestores, líderes y alianzas), vinculamos a 5,340 clientes nuevos, fortaleciendo nuestra presencia en el ecosistema financiero y reafirmando nuestro compromiso con la bancarización y el acceso a productos financieros.

Como próximos proyectos y acciones, en 2025 continuaremos explorando herramientas digitales para ofrecer microcréditos de bajo monto a nuevos clientes, fortaleciendo nuestras capacidades internas en procesos y tecnología, y avanzando en nuestros objetivos de inclusión financiera. Desarrollaremos un modelo de atención completamente digital, permitiendo

que los clientes autogestionen su experiencia o reciban asistencia de un asesor comercial, lo que denominamos modelo híbrido. Así, buscamos ampliar nuestra cobertura y llegar a más clientes en zonas donde no contamos con presencia física.

GRI 3-3 Inclusión financiera y digital



6.1.1. Bancarización

Durante el año 2024 hemos continuado avanzando en nuestras iniciativas de inclusión financiera, logrando bancarizar a 9,248 nuevos clientes. Este esfuerzo ha resultado en un acumulado histórico de 50,353 clientes bancarizados totales. Además, hemos abierto 33,385 nuevas cuentas de ahorro y sumamos ahora un total histórico de 139,011 cuentas.

En cuanto a la inclusión financiera de las mujeres, hemos bancarizado a 55,24 mujeres en 2024, alcanzando un acumulado histórico de 31,356 mujeres bancarizadas.

Indicadores de bancarización¹⁰

Indicador de inclusión financiera	Descripción de la métrica	2022	2023	2024 ¹¹	Acumulado histórico
Número de clientes bancarizados por el activo	Clientes con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	22,757	18,348	9,248	50,353
Número de clientes bancarizados totales	Clientes con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	26,557	18,348	9,248	50,353
Cantidad de cuentas de ahorro	Número de cuentas abiertas durante el periodo.	55,647	49,979	33,385	139,011
Cantidad de cuentas corrientes	Número de cuentas abiertas durante el periodo.	2	2	4	8
Mujeres bancarizadas por el activo	Mujeres con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	14,206	11,626	5,524	31,356

¹⁰ La información de bancarización 2024 es a corte de Nov-24.

¹¹ La información de bancarización es a corte de Nov-24.

Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados

SASB FN-CB-240a.3

Indicador	2022	2023	2024
Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados	2	2	4
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el periodo sobre el que se informa por clientes no bancarizados y subbancarizados	2	2	4
Número de cuentas de ahorro abiertas	55,647	49,979	33,385
Número de cuentas de ahorro activas	68,283	63,960	50,330

6.1.2. Bono Social de Género

Emitimos el Bono Social de Género por COP \$112,5 millones, con BID Invest como inversionista ancla, convirtiéndonos en la primera entidad de microfinanzas en Colombia en lanzar este tipo de instrumento. Esta emisión, alineada con nuestra estrategia de negocio y sostenibilidad, estuvo dirigida a ampliar el acceso financiero para mujeres, promoviendo la igualdad de género su inclusión financiera y empoderamiento económico.

Los fondos provenientes del bono se destinaron a otorgar microcréditos a microempresas de propiedad o liderazgo femenino, financiando necesidades como capital de trabajo, adquisición de activos fijos y mejoramiento de locales. Estos créditos fueron solicitados por personas naturales y jurídicas, siempre que su actividad económica estuviera registrada a nombre de mujeres.

Desde su inicio en enero de 2022, el Bono Social de Género ha fortalecido a las mujeres microempresarias, financiando sus proyectos productivos, principalmente a través del producto Mujeres Pa’lante. Su objetivo fue generar beneficios sociales positivos en cumplimiento de los Principios de Bonos Sociales (PBS o SBP, por sus siglas en inglés), asegurando el uso responsable de los recursos, un proceso de evaluación y selección de proyectos riguroso, una administración eficiente de los fondos y la emisión de reportes transparentes. Además, estuvo adherido a los estándares del International Capital Market Association - ICMA Group y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

A través de esta iniciativa, reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género, diversificamos nuestra base de inversionistas y abrimos nuevas oportunidades de financiamiento sostenible. Apostar por las mujeres emprendedoras es clave para impulsar el desarrollo del país.

Resultados obtenidos en el Bono Social de Género (2022-2024)

Objetivo 1: Financiar a microempresas lideradas y/o de mujeres.

234,187

microempresas de propiedad y/o lideradas por mujeres, financiadas a través de microcréditos (Micro Mujer).¹²

208,132

préstamos por un valor total de

COP \$1,661,662 millones,

desembolsados a microempresas de propiedad y/o lideradas por mujeres.¹³

66,445

préstamos por un valor total de

COP \$7,274,70 millones,

a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres vigentes al cierre de 2024.

Objetivo 2: Bancarizar a microempresarios promoviendo su inclusión financiera.

14,536

clientas mujeres bancarizadas anualmente.¹⁴

55.92%

de clientas mujeres sobre el número total del portafolio de clientes.¹⁵

35.4%

de la cartera corresponde a microcréditos (Micro Mujer), destinados a microempresas propiedad de mujeres o lideradas por ellas, al cierre de 2024.

4 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados:



¹² Suma del valor de los créditos desembolsados, en los años fiscales 2022, 2023 y 2024.

¹³ Suma del valor de los créditos desembolsados, en los años fiscales 2022, 2023 y 2024.

¹⁴ Clientas mujeres nuevos que en los últimos 36 meses no han tenido deudas (créditos) en el sistema financiero. Suma de las clientas mujeres bancarizadas en el 2022, 2023 y 2024 (hasta Nov-24).

¹⁵ Acumulado 2022-2024.

Resultados del Bono Social de Género, por año

Indicador	Definición	Unidad de medida	2022	2023	2024
Microempresas lideradas y/o de propiedad de mujeres	Microempresas financiadas bajo la modalidad de microcrédito (Micro Mujer) al final del periodo	#	77,930	81,478	74,779
Monto de préstamos vigentes - Micro Mujer	Valor total de la cartera de préstamos vigentes a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres al final del periodo	COP \$ millones	\$536,325	\$636,514	\$727,470
Número de préstamos vigentes - Micro Mujer	Número total de préstamos vigentes a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres en la cartera al final del periodo	#	88,612	94,750	87,267
Monto de préstamos desembolsados - Micro Mujer	Valor total de préstamos desembolsados en el año fiscal a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres durante el periodo	COP \$ millones	\$497,644	\$534,165	\$629,853
Número de préstamos desembolsados - Micro Mujer	Número total de préstamos desembolsados en el año fiscal a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres de forma anual	%	72,563	69,124	66,445
Porcentaje de la cartera total - Micro Mujer	Porcentaje que representa la cartera de Micro Mujer lideradas por mujeres /o propiedad de mujeres de la cartera total al final de periodo	%	35.0%	35.8%	35.4%

Bancarización en mujeres

Indicador	2022	2023	2024	Meta 2024	Acumulado histórico
Porcentaje de clientas mujeres sobre el número total del portafolio de clientes	53.57%	55.50%	55.92%	58.29%	55.92%
Número de clientes mujeres bancarizadas anualmente (Clientes mujeres nuevos que en los últimos 36 meses no han tenido deudas (créditos) en el sistema financiero)	6,295	2,717	5,524	N/A	14,536

6.1.3. Mujeres Pa’lante

El producto Mujeres Pa’lante es una herramienta clave para promover la inclusión financiera de las mujeres en Colombia, especialmente aquellas con historial crediticio nuevo. A través de créditos desde 1 millón de pesos, buscamos reducir la brecha de género y empoderar a las mujeres, brindándoles acceso a financiamiento para cubrir sus necesidades de capital de trabajo y activo fijo.

Nuestro compromiso se enfoca en facilitar el acceso a crédito a mujeres desde los 18 años y ofrecer programas gratuitos de educación financiera, promoviendo así la igualdad de género y la inclusión financiera.

Gracias a Mujeres Pa’lante, hemos logrado disminuir la brecha de género en el acceso al crédito, generando un impacto social y económico positivo en este segmento de la sociedad.

Objetivos, metas y desempeño

Objetivo	Meta	Desempeño
1 Incluir financieramente a las mujeres a través de colocaciones de créditos.	Colocación: 27,105	Tuvimos un desempeño positivo sobre la meta de colocación. Desde el mes de julio, hemos venido superando la meta mensual. Sin embargo, al cierre del 2024 tuvimos un desempeño acumulado de 23,171 colocaciones.
2 Bancarización.	Bancarización: 18,982 ¹⁶	Tuvimos un desempeño negativo sobre la meta de bancarización, ya que no logramos superar la meta mensual establecida. Hasta el mes de noviembre 2024, tuvimos un desempeño acumulado de 5,524 mujeres bancarizadas. ¹⁷

¹⁶ Meta acumulada a noviembre 2024.

¹⁷ Cifras a noviembre 2024.

Principales acciones desarrolladas en el 2024



Lanzamiento de campañas de concientización y educación financiera para todos los productos.



Ejecución de la campaña Mujeres Pa'lante con una duración de 3 meses.



Actualización del lineamiento interno del Banco para que todas las mujeres con condición crediticia nueva que cumplan los requisitos accedan al producto Mujeres Pa'lante.

Hitos y logros en el 2024

Reducción de la brecha de género en la inclusión financiera.



Incremento significativo en la colocación del producto desde abril.



Superación de la meta establecida desde julio 2024.



A través de nuestra iniciativa Mujeres Pa’Lante, hemos bancarizado a 4,798 mujeres que accedieron por primera vez a un crédito. Esto eleva el total de mujeres que han accedido a un crédito con Mujeres Pa’Lante a 20,798 en 2024 y a 42,697 en términos históricos.

Bancarización con Mujeres Pa’lante

Indicador	2022	2023	2024	Acumulado histórico
Número de mujeres bancarizadas (que accedieron por primera vez a un crédito)	6,295	2,717	4,798	13,940
Total de mujeres que accedieron a un crédito	9,206	12,693	20,798	42,697

Cifras sobre el Programa Mujeres Pa’lante¹⁸

Año	Nº mujeres que accedieron a un crédito	Nº de créditos otorgados	Valor del total de créditos otorgados desembolsados (COP \$)	Nº de mujeres bancarizadas	% de mujeres que se bancarizaron	Nº de mujeres que recibieron desembolsos	Meta anual
2022	9,214	9,744	\$ 10,646,900,000	6,295	68%	9,214	18,121
2023	9,751	12,693	\$ 17,877,471,000	6,479	60%	6,305	12,460
2024	22,573	23,171	\$ 165,921,033,000	4,798	21%	22,573	27,105

¹⁸ Los datos corresponden a noviembre 2024. Están pendientes los datos a diciembre 2024.

6.1.4. Programa A-morosos

En A-morosos, nuestro objetivo es ser la mejor alternativa para los clientes en situación de cartera castigada y dificultades económicas, ofreciéndoles un asesoramiento cercano y diferencial que fomente buenos hábitos de pago. Buscamos transformar su situación económica y laboral a través de la generación de conciencia, educación financiera, innovación y el crecimiento de sus negocios.

Nuestros principales compromisos incluyen:

-  Recuperar la cartera castigada en el Banco.
-  Apoyar al cliente castigado y a sus familias.
-  Transformar la economía de nuestros clientes mediante educación financiera.
-  Diferenciarnos en el mercado, ofreciendo soluciones únicas y efectivas.

Trabajamos con dedicación para generar un impacto real en la vida de nuestros clientes, guiándolos hacia una recuperación financiera sostenible y promoviendo un cambio positivo en sus vidas.

Durante el 2024 hemos llevado a cabo un proceso de cambio en nuestro enfoque hacia los clientes, incrementando gradualmente los

montos máximos asignados a clientes nuevos. Esta estrategia ha contribuido a aumentar el valor recuperado del programa, fortaleciendo su sostenibilidad. Además, ajustamos la estructura de medición del programa, enfocándonos exclusivamente en el valor recuperado de la cartera castigada como indicador clave de desempeño.

Objetivos, metas y desempeño

  		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Mejorar la cartera castigada en Mibanco.	COP \$480 millones en recuperación.	Para el mes de octubre ya se ha cumplido con la meta.
2 Incrementar el número de clientes incluidos en A-morosos.	504 nuevos clientes vinculados al programa.	Se logró cumplir la meta.
3 Transformar y recuperar al cliente castigado.	181 clientes graduados.	Se han graduado 155 clientes.

En 2024, logramos recaudar COP \$607 millones mediante un enfoque empático en nuestras cobranzas, alcanzando un cumplimiento anual promedio del 112% en recuperación, con una efectividad del 3%.¹⁹

También brindamos asesoría personalizada a 849 clientes en etapa de castigo, realizando estudios socioeconómicos para aquellos que difieren sus acuerdos a meses e impartiendo talleres de educación financiera. Como resultado, 540 de estos clientes se vincularon al programa de A-morosos mediante un pago, obteniendo nuevas oportunidades para recuperar su calidad de cliente frente al banco y el mercado.



A morosos

¹⁹ El promedio de recuperación en cartera castigada del Banco y en el sector es del 1%.

²⁰ Cifras desde 01/2019.

²¹ Cifras desde 01/2019.

Resultados Programa A-morosos

Año	Número de convenios	Número de clientes recuperados	Meta	Número de convenios acumulados histórico ²⁰	Número de clientes recuperados histórico ²¹
2022	744 acuerdos firmados, 520 acuerdos con pago.	195 clientes, COP \$ 611 mm recuperados.	550 acuerdos con pago, 180 clientes recuperados.	3,180 acuerdos firmados, 2,061 acuerdos con pago.	646
2023	823 acuerdos firmados, 521 acuerdos con pago.	162 clientes, COP \$514 mm recuperados.	COP \$ 540 mm recuperados, 714 acuerdos con pago, 90 clientes graduados.	4,003 acuerdos firmados, 2,582 acuerdos con pago.	808
2024	849 acuerdos firmados, 540 acuerdos con pago.	155 clientes, COP \$607 mm recuperados.	COP \$ 480 mm recuperados, 504 acuerdos con pago, 181 clientes graduados.	4,852 acuerdos firmados y 3,122 acuerdos con pago.	963

Para el 2025, planeamos enfocar el programa en el frente de cobranza jurídica, considerando que estos clientes representan una mayor rentabilidad para el banco y, al mismo tiempo, requieren un acompañamiento y una asesoría diferencial debido a su situación jurídica.

6.2. Educación financiera

Nuestro Programa de Educación Financiera es fundamental para empoderar a clientes y colaboradores, dotándolos de conocimientos y habilidades financieras sólidas. Este programa es clave para cerrar brechas de acceso a servicios financieros, especialmente en comunidades vulnerables y segmentos de menores ingresos. Además, proporciona a los individuos las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras responsables y acertadas, mejorando su bienestar económico y promoviendo el desarrollo empresarial, ya que fortalece a los microempresarios y pequeñas empresas con conocimientos y habilidades para gestionar sus negocios de manera más eficiente.

GRI 3-3 Educación financiera

La educación financiera tiene un impacto significativo en nuestros grupos de interés. Nuestros clientes adquieren mayor conocimiento para gestionar sus finanzas personales, lo que les permite reducir deudas innecesarias, aumentar sus ahorros y tomar decisiones más informadas. A su vez, nuestros colaboradores mejoran su productividad y calidad de vida gracias a una mayor comprensión financiera, lo que contribuye

a su desarrollo personal y a su lealtad hacia la Organización. Además, la comunidad se beneficia de prácticas financieras saludables que fomentan la reducción de la pobreza y contribuyen a la sostenibilidad económica y social.

Nuestros principales compromisos



Visibilizar nuestro propósito, mostrando nuestro aporte a la comunidad, poniendo en foco los objetivos de desarrollo sostenible y fortaleciendo nuestro rol como agentes de cambio.



Generar una relación de confianza con nuestros clientes y comunidad.



Ofrecer programas de educación financiera que cumplan con altos estándares de calidad, transparencia y pertinencia.



Asegurar que nuestros programas sean accesibles para todos los segmentos de la población, incluyendo campañas y talleres presenciales y virtuales.



Ampliar las iniciativas de responsabilidad social corporativa enfocadas en la educación financiera, especialmente en comunidades vulnerables.



Realizar evaluaciones periódicas y seguimiento a largo plazo para medir el impacto de los programas y mejorar continuamente sus intervenciones.

Gestionamos la educación financiera a través de un enfoque multifacético que combina innovación, accesibilidad y responsabilidad social.

GRI 3-3 Educación financiera

1. Programas Educativos Estructurados

- **Talleres Presenciales y Virtuales.** Brindamos sesiones educativas sobre temas financieros básicos y avanzados, adaptadas a las necesidades específicas de diversos grupos, a través de *Miacademia del Progreso*.
- **Cursos en Línea por el Aula CRECE.** Disponibles en plataformas digitales, estos cursos permiten acceder a la educación financiera desde cualquier lugar y en cualquier momento, facilitando el aprendizaje flexible y continuo.

2. Innovación tecnológica

Desarrollamos al Chatbot Franco Mibanco, un asistente virtual que brinda asesoría financiera en tiempo real, utilizando inteligencia artificial para responder a preguntas y proporcionar información relevante.

3. Iniciativas de responsabilidad social corporativa

- **Programas de inclusión financiera.** Enfocados en poblaciones subatendidas, proporcionando las herramientas necesarias para mejorar su bienestar económico.
- **Actividades comunitarias.** Talleres que promueven prácticas financieras saludables y el empoderamiento económico.

4. Certificación y reconocimiento

El Sello de Calidad de Educación Financiera Nivel II, que es una certificación otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia, refleja la calidad y efectividad de nuestros programas.

5. Monitoreo de la satisfacción

Realizamos encuestas para recoger el feedback de los participantes y mejorar continuamente los programas.

Esperamos lograr resultados significativos mediante el empoderamiento financiero de nuestros clientes y colaboradores, dotándolos de mayores conocimientos y habilidades para tomar decisiones financieras informadas. Además, buscamos promover la inclusión financiera al reducir la brecha de acceso a servicios financieros y aumentar la participación financiera en comunidades vulnerables. Estas acciones están orientadas a fomentar la sostenibilidad económica mediante la adopción de prácticas financieras responsables que contribuyan a la estabilidad económica tanto de los individuos como de la sociedad en general.



Objetivos, metas y desempeño



Objetivo	Meta	Desempeño
1 Capacitar a nuestros clientes en educación financiera.	55,000	Nuestro desempeño fue positivo. Logramos capacitar a 78,257 clientes en el 2024.
2 Llegar a diferentes municipios a través de Finanzas para la Equidad de USAID.	9,000	Logramos impactar 87 municipios alejados con 17,559 personas capacitadas de enero a diciembre 2024
3 Inclusión en educación financiera en las comunidades rurales a través de nuestros aliados públicos.	No tenemos meta.	A través de esta iniciativa logramos capacitar a 11,681 personas en el 2024.



Número de clientes participantes en iniciativas del Programa de Educación Financiera²²

SASB FN-CB-240a.4

Programa	Capacitaciones a clientes	Capacitaciones a no clientes	Total	Comentarios
Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital “Franco Mibanco”	78,257	--	78,257	Programa dirigido solo a clientes de Mibanco.
Mujeres Pa'lante	19,446	--	19,446	Programa dirigido solo a clientes de Mibanco.
Cupo de Crédito	8,902	--	8,902	Cápsulas financieras dirigidas a clientes.
Miacademia del Progreso	--	11,681	11,681	Inclusión en educación financiera en las comunidades a través de aliados públicos.
Finanzas para la Equidad de USAID	--	17,559	17,559	Programa dirigido a municipios en comunidades rurales.
Global Money Week y Mes del Ahorro	--	5,618	5,618	Programa de educación financiera solo para jóvenes, niños, niñas y adolescentes que consiste en un evento que se realiza en marzo y octubre.
Total	106,605	34,858	141,463	

²² El programa Doctor Financiero no estuvo activo en el 2024. Se reactivará en el 2025.

Número de participantes en iniciativas del Programa de Educación Financiera²³

SASB FN-CB-240a.4

Programa	Número de personas únicas 2024
Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital “Franco Mibanco”	78,257
Miacademia del progreso	11,681
Mujeres Pa’lante	19,446
USAID	17,559
Cupo de crédito	8,902
Global Money Week y mes del ahorro	5,618
Total	141,463

²³ El programa Doctor Financiero no estuvo activo en el 2024. Se reactivará en el 2025.

Hitos y logros en el 2024

Recibimos el Premio Oro a los Innovadores Financieros en las Américas por nuestro proyecto Franco Mibanco.



Obtuvimos el Sello de la Superfinanciera en nivel II, lo que refleja nuestra madurez en la implementación de programas de educación financiera y nuestra capacidad para crear contenidos educativos de alta calidad y transparencia.



Participamos activamente en el Mapeo Nacional de Programas e Iniciativas de Educación Financiera, liderado por el Banco de la República, contribuyendo a identificar esfuerzos y consolidar la política pública de educación financiera en Colombia.



Expansión del proyecto Franco Mibanco:

seguiremos desarrollando y mejorando nuestro chatbot Franco Mibanco, ofreciendo asesoría precisa y en tiempo real sobre finanzas personales y bienestar financiero.

Cursos de educación financiera en línea:

lanzaremos una serie de cursos de educación financiera accesibles a través de la plataforma CRECE. Estos cursos, dirigidos a diferentes grupos de edad y niveles de conocimiento financiero, estarán disponibles tanto para clientes como para ciudadanos Mibanco.

Programas de educación financiera para jóvenes, niños y niñas:

colaboraremos con diversas comunidades para integrar programas de educación financiera, con el objetivo de empoderar a los jóvenes desde una edad temprana con conocimientos financieros básicos y avanzados.



Nuevos contenidos de educación financiera para mujeres y equidad de género:

desarrollaremos proyectos específicos que refuercen nuestro compromiso con la educación financiera, empoderando a nuestras clientas y promoviendo la equidad de género. (GRI 3-3 Educación financiera)

Iniciativas de responsabilidad social corporativa:

ampliar nuestras iniciativas de responsabilidad social corporativa será una prioridad, enfocándonos en la educación financiera en comunidades vulnerables. Estas acciones incluirán talleres y actividades comunitarias diseñadas para promover prácticas financieras saludables.

Sello de Calidad de Educación Financiera Nivel III:

aspiramos a alcanzar el nivel III, que representa la madurez más alta en la implementación de educación financiera. Este reconocimiento exige demostrar nuestra capacidad para implementar iniciativas que generen confianza y cobertura efectiva.

Reactivación del Doctor Financiero:

daremos un nuevo impulso al modelo de educación financiera personalizado del Doctor Financiero, orientado a guiar a las personas en la recuperación o estabilización de sus finanzas personales y del hogar. Este modelo incluye sesiones personalizadas que aplican herramientas financieras para generar diagnósticos y brindar orientación sobre decisiones relacionadas con sus unidades productivas.

6.2.1. Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD) – Franco Mibanco

El Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital - Franco Mibanco es una iniciativa clave para acompañar el progreso de nuestros clientes, especialmente microempresarios y pequeñas empresas, ayudándolos a mantener carteras sanas y a fortalecer su gestión financiera. Este programa combina educación financiera con herramientas digitales que mejoran la eficiencia y competitividad de sus negocios, facilitando el acceso a servicios financieros modernos y seguros.

En el 2024 lanzamos Franco Mibanco, herramienta digital gratuita que funciona como un Chatbot interactivo disponible 24/7, que brinda asesoría precisa y en tiempo real sobre finanzas personales y de negocios, convirtiéndose en una alternativa de aprendizaje y transformación financiera. Los usuarios pueden acceder a la plataforma desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin necesidad de ser clientes del Banco. Tiene como

objetivo ofrecer educación financiera accesible y personalizada a través de varios módulos temáticos.

Al promover la inclusión financiera en comunidades vulnerables, contribuimos a la sostenibilidad económica mediante la adopción de prácticas responsables y tecnológicas, fortaleciendo su capacidad para enfrentar desafíos y alcanzar un crecimiento sostenible. Además, reforzamos nuestro modelo relacional al apoyar la transformación digital de nuestros clientes y su desarrollo continuo.

Nuestros principales compromisos



Ofrecer capacitación continua a los clientes y ciudadanos Mibanco en temas de asesoría financiera y digital y asegurar que los programas y herramientas sean accesibles para todos los segmentos de la población, incluyendo campañas y talleres presenciales y virtuales.



Ampliar las iniciativas de responsabilidad social corporativa enfocadas en la educación financiera y la digitalización, especialmente en comunidades vulnerables.

Objetivos, metas y desempeño

								
Objetivo			Meta			Desempeño		
1			Capacitar a nuestros clientes en educación financiera.			55,000 clientes.		
						Capacitamos a 78,257 clientes en el 2024.		

En 2024, implementamos varias acciones clave en relación al Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital con Franco Mibanco.

Desarrollamos, implementamos y lanzamos la herramienta Chatbot Franco Mibanco, facilitando el acceso a servicios financieros y herramientas de asesoría financiera.

Promovimos la adopción de la herramienta por parte de negocios mediante campañas de concientización para destacar la importancia de la educación financiera y la digitalización, permitiendo a los usuarios aprender de manera más fácil y rápida y recibir su reconocimiento.

Ofrecimos asesoría personalizada a microempresarios y pequeñas empresas para ayudarlos a adoptar tecnologías digitales y mejorar su gestión financiera.

Realizamos un monitoreo y seguimiento continuo y evaluamos el impacto del programa para identificar áreas de mejora y asegurar su efectividad.

Hitos y logros en el 2024



Recibimos el Premio Oro a los Innovadores Financieros en las Américas 2025 por nuestro proyecto Franco Mibanco, que fue seleccionado entre más de 300 nominaciones de 18 países, destacando su excelencia y capacidad para innovar en un ecosistema global dinámico. Este premio refleja nuestro compromiso con la transformación digital y el desarrollo de un ecosistema financiero más ágil, inclusivo y eficiente.

Evaluamos el proyecto utilizando la rúbrica VERITAS de Fintech Americas, que analiza atributos como viabilidad, empatía, rigor, ingenio, tracción, economía alcanzable e impacto sostenible.



Organizamos numerosos talleres presenciales y virtuales, así como campañas de concientización para promover la educación financiera y la digitalización.



A lo largo del año, capacitamos a más de 89,867 emprendedores, proporcionándoles herramientas y conocimientos para mejorar su gestión financiera.



Realizamos un seguimiento continuo y evaluaciones del impacto del programa, identificando áreas de mejora y asegurando su efectividad.



Lanzamos nuestro chatbot Franco Mibanco, beneficiando a más de 53,594 personas con asesoría financiera personalizada y en tiempo real al 31 de diciembre.



6.2.2. Miacademia de Progreso

Miacademia del Progreso es un programa de educación financiera diseñado para empoderar a microempresarios y pequeñas empresas con conocimientos y habilidades financieras sólidas. El programa busca capacitar a los microempresarios en temas de educación financiera, ayudándoles a tomar decisiones informadas y responsables que mejoren su bienestar económico. Estas capacitaciones se dan de manera virtual, presencial y autogestionada.

Al proporcionar herramientas y conocimientos financieros, el programa contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de los negocios, permitiendo a los microempresarios desarrollar sus empresas de manera más eficiente. Además se promueve la inclusión financiera al asegurar que incluso los microempresarios más vulnerables tengan acceso a la educación y herramientas necesarias para gestionar sus finanzas de manera efectiva.

El programa también se enfoca en la digitalización, ayudando a los microempresarios a adoptar herramientas de marketing digital que mejoren su eficiencia y competitividad.

Objetivos y desempeño



Objetivo

1

Brindar herramientas financieras de manera virtual y presencial con los 7 módulos de Miacademia de Progreso.



Desempeño

Llevamos a las comunidades educación financiera virtual y presencial, logrando capacitar a 11,681 personas.

En 2024, Miacademia del Progreso se enfocó en las siguientes acciones clave para empoderar a microempresarios y pequeñas empresas.



Ofrecimos talleres y cursos sobre temas como psicología para microfinanzas, conciencia financiera, endeudamiento responsable y gestión de negocios.



Mejoramos la plataforma CRECE, incluyendo una nueva funcionalidad para facilitar el acceso a la educación financiera.



Diseñamos contenido para redes sociales con el objetivo de concientizar y promover la importancia de la educación financiera entre nuestros clientes y la comunidad.



Entregamos reconocimientos a los participantes que completaron los módulos del programa, validando sus conocimientos y habilidades financieras.



Establecimos alianzas públicas con diferentes alcaldías a nivel nacional para ampliar el alcance del programa y llegar a un mayor número de personas en diversas comunidades.

A través de Miacademia del Progreso alcanzamos los siguientes hitos y logros.

Capacitamos a más de 11,681 microempresarios, proporcionándoles herramientas y conocimientos para mejorar su gestión financiera.



Emitimos más de 5,000 reconocimientos a los participantes que completaron los módulos.



Para el 2025 aspiramos a obtener el Sello de Calidad de Educación Financiera nivel III, que representa la madurez más alta en la implementación de estas iniciativas. Este reconocimiento exige demostrar nuestra capacidad para implementar adecuadamente la educación financiera, generando confianza y cobertura en nuestras actividades.

6.2.3.Global Money Week

El *Global Money Week* es un evento que tiene como objetivo inspirar a los jóvenes a aprender sobre el dinero, el ahorro, la creación de medios de vida y el emprendimiento. Durante la *Global Money Week*, organizamos una serie de actividades educativas y talleres interactivos en colegios, donde los estudiantes pueden aprender conceptos financieros básicos y avanzados de manera divertida y práctica. En el 2024 logramos impactar a 5,618 niños, niñas, jóvenes y adolescentes.

Actividades destacadas

- **Talleres de ahorro y presupuesto:** los estudiantes aprenden la importancia de ahorrar y cómo crear y gestionar un presupuesto personal.
- **Juegos y simulaciones financieras:** utilizamos juegos educativos y simulaciones para enseñar a los jóvenes sobre la inversión, el manejo de deudas y la planificación financiera.
- **Taller Proyectando mi Futuro:** en este taller, los estudiantes aprenden a establecer metas financieras a largo plazo y a desarrollar un plan para alcanzarlas. Se les enseña la importancia de la planificación y cómo tomar decisiones financieras informadas que les ayuden a construir un futuro sólido.

- **Taller Proyectando mis Sueños:** este taller se centra en ayudar a los jóvenes a identificar sus sueños y aspiraciones, y a entender cómo la gestión financiera puede ser una herramienta clave para hacerlos realidad. Se les motiva a pensar en grande y a desarrollar estrategias para financiar sus proyectos personales y profesionales.
- **Taller Proyectando mis Deseos:** en este taller, los estudiantes aprenden a diferenciar entre necesidades y deseos, y a priorizar sus gastos en función de sus objetivos financieros. Se les enseña a crear un equilibrio entre disfrutar del presente y ahorrar para el futuro, fomentando hábitos de consumo responsable.

Además de la *Global Money Week*, celebramos el Mes del Ahorro, una iniciativa que se lleva a cabo cada octubre. Durante este mes, intensificamos nuestras actividades de educación financiera con un enfoque especial en la importancia del ahorro. Organizamos concursos, campañas de concienciación y actividades prácticas que motivan a los jóvenes a adoptar hábitos de ahorro desde temprana edad.

6.2.4. Programa de alianzas público-privadas

El trabajo en sinergia con aliados públicos es fundamental, ya que nos permite combinar recursos, conocimientos y esfuerzos para alcanzar objetivos comunes que generan beneficios significativos para la sociedad.

Colaborar con entidades públicas y privadas nos brinda la oportunidad de optimizar los recursos disponibles, reduciendo costos y aumentando la eficiencia de nuestros proyectos. Este enfoque nos permite maximizar el impacto de nuestras iniciativas al abordar problemas sociales y económicos de manera más integral y efectiva, beneficiando a un mayor número de personas y comunidades.

Además, la colaboración con diferentes actores fomenta la innovación y el intercambio de buenas prácticas, lo que contribuye a la mejora continua de los servicios y productos que ofrecemos. Al trabajar de la mano con entidades públicas y reconocidas, fortalecemos nuestra credibilidad y confianza en la sociedad, lo que facilita la implementación de proyectos y la obtención de financiamiento para llevar adelante nuestras iniciativas.

Nuestros principales compromisos

- **Transparencia y legalidad:** mantener procesos claros y transparentes en la selección y ejecución de proyectos, asegurando que todos los actores involucrados estén bien informados y alineados con los objetivos.
- **Responsabilidad social:** priorizar proyectos que generen un impacto social positivo y sostenible, enfocándonos en mejorar la calidad de vida de las comunidades más vulnerables.
- **Colaboración y coordinación:** trabajar estrechamente con aliados para coordinar esfuerzos y recursos, garantizando que los proyectos se desarrollen de manera eficiente y efectiva.
- **Innovación y adaptabilidad:** adoptar metodologías innovadoras para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Objetivos y desempeño



Objetivo

1

Inclusión en educación financiera en las comunidades rurales a través de nuestros aliados públicos.



Desempeño

A través de esta iniciativa logramos capacitar a 11,681 personas en el 2024.

En 2024, llevamos a cabo varias acciones destacadas en colaboración con nuestros aliados:



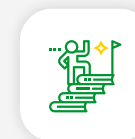
Programas de educación financiera.

Alianza con la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para desarrollar y ofrecer programas educativos de alta calidad sobre educación financiera, logrando el segundo sello de calidad en este ámbito.



Iniciativas de innovación social.

Trabajo conjunto con organizaciones no gubernamentales y empresas privadas para implementar proyectos innovadores que generen un impacto social positivo y sostenible en diversas comunidades.



Ferias para la Economía Popular.

Iniciativa del Gobierno Nacional de Colombia que busca promover la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros para la economía popular. Este programa se enfoca en las personas y unidades económicas de baja escala, como micronegocios y microempresas, que a menudo enfrentan dificultades para acceder al crédito formal debido a la falta de historial crediticio y garantías. Nuestro rol es promover la inclusión financiera con educación y participación en la ferias financieras.

6.3. Impacto en la vida de los clientes

En Mibanco, además de ofrecer soluciones financieras a personas y pequeñas empresas que no tienen acceso a la banca tradicional, promovemos el desarrollo económico y social.

GRI 203-2

GRI 3-3 Impacto en la vida de los clientes

Fomentamos la pequeña empresa.

Otorgamos financiamiento a emprendedores con pocos recursos que desean iniciar o expandir pequeños negocios, fundamentales en la creación de empleo directo o indirecto y en la dinamización de la economía local. Esto contribuye al desarrollo del sector informal que sirve como motor de innovación y adaptabilidad.

Educación financiera.

Hemos capacitado más del 50% de nuestros clientes promoviendo el ahorro, la inversión y el manejo adecuado de sus deudas, con el fin de que puedan tomar decisiones más acertadas que repercuta en su estabilidad económica individual y colectiva.

Inclusión financiera.

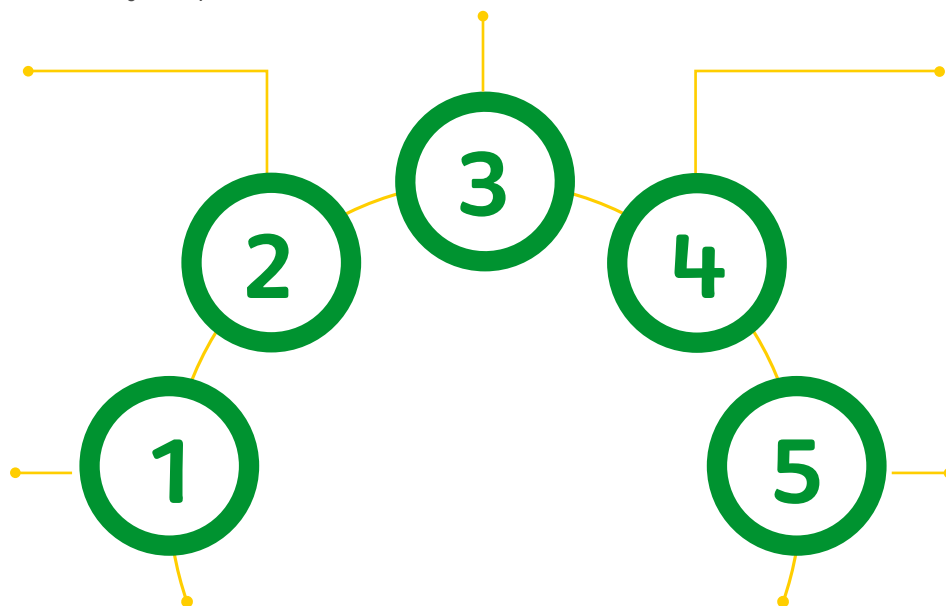
Ofrecemos productos y servicios financieros accesibles a poblaciones no bancarizadas o sub-bancarizadas empoderando la vida de nuestros clientes en condiciones de vulnerabilidad y pobreza, ayudándoles a mejorar su calidad de vida y a generar oportunidades económicas. Al mismo tiempo promovemos la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, quienes muchas veces son excluidas del sector financiero, y a quienes les brindamos acceso a créditos con el propósito de contribuir a la estabilidad de sus familias y comunidades.

Apoyamos a quienes más lo necesitan.

Ayudamos a nuestros clientes en situación de pobreza a superar barreras económicas, ofreciéndoles créditos con tasas accesibles y condiciones favorables, permitiendo que puedan invertir en nuevos proyectos y mejorar sus oportunidades de diversificar y generar mayores ingresos, reduciendo la dependencia de ayudas estatales o informales y fortaleciendo el tejido social y económico del país.

Fortalecemos las economías locales.

Nuestro enfoque tiene un impacto en el fortalecimiento de la economía local siendo un multiplicador de valor. Los negocios que reciben nuestros créditos demandan productos y servicios de proveedores locales, generando una cadena de valor más robusta.



Además, nuestro enfoque y compromiso social están alineados con los objetivos establecidos por el Gobierno Nacional para la reactivación económica del país. El Pacto por el Crédito, fruto de un diálogo constructivo entre el Gobierno y el sector privado, prioriza el desembolso de COP \$ 55 billones adicionales a sectores estratégicos entre septiembre de 2024 y marzo de 2026. De este monto, se proyecta destinar 6 billones al sector agropecuario y 3.4 billones a la economía popular, áreas en las que tenemos un gran potencial para continuar creciendo y transformando la vida de los microempresarios colombianos.

GRI 203-2

En Mibanco generamos impactos económicos indirectos significativos, tanto positivos como negativos, en nuestros clientes:

GRI 203-2

GRI 3-3 Impacto en la vida de los clientes



Impactos económicos indirectos positivos:

- **Acceso al crédito:** Proporcionamos microcréditos y otros productos financieros que permiten a pequeños empresarios y emprendedores acceder a capital que, de otro modo, no estaría disponible. Esto fomenta la creación de nuevos negocios, la expansión de los existentes y, en consecuencia, la generación de empleo y el crecimiento económico local.
- **Educación financiera:** Ofrecemos programas que ayudan a nuestros clientes a gestionar mejor sus finanzas, tomar decisiones informadas y mejorar su estabilidad económica a largo plazo.
- **Inclusión financiera:** Atendemos a sectores de la población tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, promoviendo una mayor equidad económica y social. Con nuestros servicios de calidad, buscamos evitar que más personas recurran a opciones perjudiciales como el “gota a gota”.
- **Desarrollo comunitario:** A través de nuestras alianzas estratégicas y programas de responsabilidad social, contribuimos al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos, mejorando la calidad de vida de sus habitantes.



Impactos económicos indirectos negativos:

- **Endeudamiento:** Aunque el crédito es beneficioso, puede llevar a un endeudamiento excesivo si no se gestiona adecuadamente, generando dificultades financieras y estrés económico.
- **Riesgo de impago:** Los clientes que no cumplen con sus obligaciones crediticias pueden enfrentar sanciones, intereses adicionales e, incluso, la pérdida de activos, afectando negativamente su economía y su acceso a futuros créditos.
- **Dependencia del crédito:** Algunos clientes pueden volverse dependientes del crédito para cubrir necesidades básicas, lo que resulta insostenible a largo plazo y puede conducir a un espiral de deuda.
- **Impacto en la economía local:** Si bien el crédito estimula la economía, también puede generar competencia desigual si no todos los empresarios tienen el mismo acceso a financiamiento, afectando negativamente a ciertos negocios.



Capítulo 7

Nuestro compromiso con la sociedad



#NosMueven
LasPersonas

#NosMuevenLasPersonas

Capítulo 7

Nuestro compromiso con la sociedad

Nuestro compromiso con la sociedad se manifiesta en nuestras inversiones y programas que buscan mejorar las condiciones de vida de las comunidades, abordar necesidades apremiantes y construir una sociedad más equitativa y sostenible. Contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes mediante un mayor acceso a servicios financieros, expandiendo nuestras oficinas en áreas rurales y vulnerables para facilitar la inclusión financiera. A través de programas de educación financiera, capacitamos a nuestros clientes en la gestión de sus finanzas, incrementando su bienestar económico y fomentando relaciones basadas en confianza y lealtad.

Promovemos el desarrollo sostenible mediante proyectos comunitarios y educación financiera, contribuyendo a reducir la pobreza y mejorando las condiciones de vida en sectores vulnerables. Además, nuestras iniciativas de responsabilidad social fortalecen nuestra reputación como una entidad comprometida con el bienestar social, posicionándonos como líderes responsables en sostenibilidad y atrayendo inversiones alineadas con estos valores.

Estas acciones generan un impacto positivo, contribuyendo al progreso social y económico de las comunidades, fortaleciendo nuestra reputación y consolidando nuestro papel como un referente en el sector.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad



- Nuestros principales compromisos Expandir nuestra red de oficinas a más de 108 puntos en Colombia, incluyendo regiones de difícil acceso, para estar más cerca de las personas y ofrecerles apoyo financiero mediante la oferta de productos financieros adaptados a sus necesidades.
- Ofrecer productos crediticios y de ahorro adaptados a las necesidades de micro y pequeñas empresas, ayudándolas a crecer y prosperar.
- Desarrollar programas de educación financiera que ayuden a las personas, microempresarios y pequeñas empresas a tomar decisiones financieras informadas y a mejorar su bienestar económico.
- Invertir en la creación de herramientas digitales como chatbots, que faciliten el acceso a la educación financiera y optimicen la gestión financiera de nuestros clientes.

- Colaborar con diversas organizaciones para ampliar el alcance de nuestros programas y proyectos, ofreciendo soluciones más integrales a las necesidades de las comunidades mediante alianzas público-privadas.

- Promover prácticas sostenibles y responsables a través de iniciativas de responsabilidad social, incluyendo campañas de concientización financiera y apoyo a proyectos comunitarios.

Esperamos lograr una transformación social mejorando las condiciones de vida de las comunidades mediante la educación financiera y su inclusión en el sistema financiero formal. Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible nos impulsa a promover prácticas financieras saludables que contribuyan al bienestar a largo plazo de las personas y las comunidades. Asimismo, buscamos empoderar a las comunidades fortaleciendo su capacidad para gestionar recursos de manera eficiente y responsable, fomentando el progreso y la equidad social.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad

Objetivos, metas y desempeño

		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Llegar a diferentes municipios a través de Finanzas para la Equidad de USAID.	9,000	Hemos impactado 87 municipios alejados con 17,559 personas capacitadas.



Durante el 2024 implementamos varias acciones y proyectos enfocados en nuestro compromiso con la sociedad:

- Expandimos nuestra red de oficinas a más de 108 ubicaciones, incluyendo regiones de difícil acceso, para facilitar el acceso a servicios financieros y promover la inclusión.
- Mejoramos nuestra plataforma de capacitación digital con el Chatbot Franco Mibanco.
- Colaboramos con diferentes aliados para ampliar el alcance de programas de educación financiera.
- Realizamos campañas de concientización para promover la importancia de la educación financiera y la digitalización entre los clientes y la comunidad.
- Desarrollamos iniciativas enfocadas en la sostenibilidad y el desarrollo sostenible, incluyendo la gestión de vectores económicos, sociales y ambientales.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad



En 2025 desarrollaremos las acciones enfocadas en nuestro compromiso con la sociedad:

- Capacitar a más de 60,000 clientes en temas de educación financiera y digital.
- Continuar y expandir el programa de voluntariado Yo sumo, Yo doy, Yo soy, involucrando a nuestros colaboradores en actividades comunitarias y de apoyo social, fortaleciendo el tejido social y promoviendo el desarrollo comunitario.
- Establecer nuevas alianzas público-privadas para ampliar el alcance de nuestros programas de inclusión financiera y educación, alcanzando a más emprendedores y comunidades en todo el país.
- Implementar proyectos enfocados en la sostenibilidad ambiental y social, como la reducción de nuestra huella de carbono y la promoción de prácticas sostenibles en las comunidades que atendemos.
- Mejorar los sistemas de monitoreo y evaluación para medir el impacto de nuestros programas, asegurando su efectividad y promoviendo una mejora continua.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad

7.1. Construcción de tejido social

La construcción de tejido social es un enfoque clave para nosotros, ya que buscamos fortalecer las relaciones y la cohesión dentro de las comunidades a las que servimos. Este esfuerzo es esencial para promover el desarrollo económico y social, facilitando la inclusión financiera y el bienestar general de las comunidades. Además, un tejido social sólido contribuye a la sostenibilidad a largo plazo, ya que las comunidades cohesionadas son más resilientes frente a desafíos económicos y sociales. Estas acciones refuerzan nuestra reputación como una entidad comprometida con el bienestar de nuestros clientes y comunidades, generando confianza y lealtad.

GRI 413-1

Desarrollamos iniciativas de responsabilidad social que abordan problemas sociales y ambientales, promoviendo el desarrollo sostenible. En esa línea, implementamos programas educativos y de capacitación dirigidos tanto a clientes como a colaboradores, para mejorar sus habilidades y conocimientos financieros. Nos comprometemos a incluir financieramente a millones de personas, especialmente en áreas rurales y vulnerables, proporcionando acceso a servicios financieros y educación financiera.

GRI 413-1

Objetivos, metas y desempeño

		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Personas impactadas con momentos de esparcimiento con la construcción de tejido social en las comunidades.	6,000	En el 2024 logramos impactar 6,724 personas con proyectos de tejido social.
2 Número de actividades de construcción de tejido social en las comunidades.	No se tiene meta	En el 2024 realizamos 199 actividades sociales.

Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones claves para la construcción de tejido social con clientes potenciales y actuales durante el 2024:

GRI 413-1



Abordaje de las comunidades con nuestro Menú Social:

Enrumbate con Mibanco, Tarde de Recicreando, y actividades recreativas.



Educación financiera de manera lúdica a las comunidades.

7.2. Voluntariado Yo sumo, yo doy, yo soy

El programa de voluntariado Yo sumo, yo doy, yo soy refleja nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo comunitario. Esta iniciativa nos permite generar un impacto positivo en las comunidades que atendemos y fortalecer nuestro propósito de inclusión y bienestar social. A través del voluntariado, empoderamos a nuestras comunidades, permitiendo que nuestros ciudadanos Mibanco contribuyan activamente al desarrollo local mediante la promoción de la inclusión financiera y el bienestar social. Estas actividades también

fortalecen el tejido social, fomentando la cohesión y el apoyo mutuo dentro de las comunidades.

GRI 413-1

Nuestro compromiso con el voluntariado no solo beneficia a las comunidades, sino que también refuerza nuestra reputación como una entidad responsable y comprometida con el bienestar de la sociedad. Esto genera confianza y lealtad entre nuestros clientes y la comunidad, consolidando nuestra posición como un referente en el desarrollo comunitario.

GRI 413-1

Objetivos, metas y desempeño



Objetivo

1

Colaboradores inscritos en el voluntariado para impactar comunidades.



Meta

200



Desempeño

Logramos un total de 165 colaboradores inscritos en el voluntariado en el 2024.



Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024.

GRI 413-1

Apoyo a emprendedores.

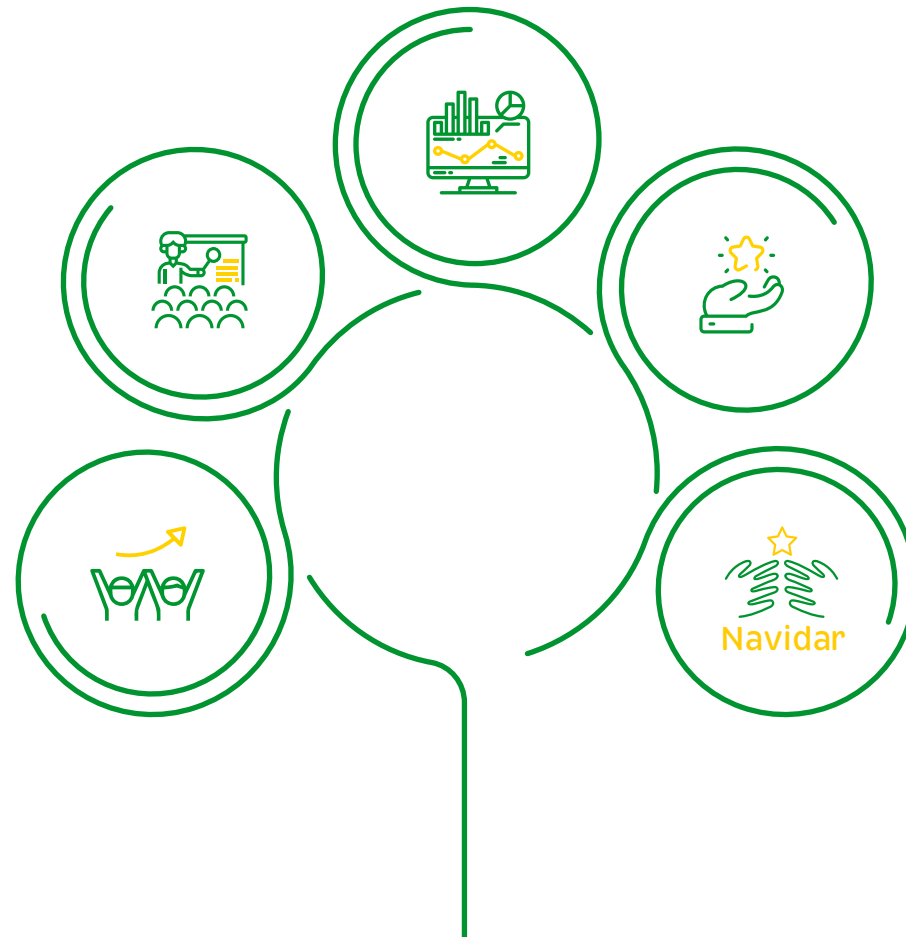
Ofrecimos talleres y capacitaciones a emprendedores y pequeños empresarios, ayudándolos a fortalecer sus habilidades y conocimientos para el crecimiento de sus negocios.

Proyectos educativos.

Implementamos iniciativas en comunidades rurales y vulnerables, enfocadas en educación financiera y digital para niños y adultos, promoviendo el conocimiento y la inclusión.

Expansión del programa de voluntariado.

Incrementamos la participación de nuestros colaboradores en proyectos comunitarios, fomentando su involucramiento activo en el desarrollo social.



Eventos comunitarios.

Organizamos actividades recreativas y eventos comunitarios que contribuyeron a un momento de esparcimiento para los clientes y la comunidad en general y promovieron la cohesión social.

Navidad en Mibanco.

Nuestro programa insignia celebró la esencia de dar y compartir durante la temporada navideña, involucrando a nuestros colaboradores en actividades de voluntariado y apoyo comunitario. Llevamos regalos, alegría y sonrisas a niños y adultos mayores en comunidades necesitadas.

Resaltamos los siguientes hitos y logros del programa de voluntariado Yo sumo, yo doy, yo soy en el 2024.

GRI 413-1

Hitos y logros en el 2024



Beneficiamos a más de 15,274 personas en comunidades vulnerables a través de programas de desarrollo social y Navidar.



Capacitamos, apoyamos y empoderamos a más de 5,618 jóvenes, en temas de educación financiera.



Beneficiamos a 89,867 personas en diferentes regiones del país a través de talleres y cursos educativos.

Capítulo 8

Nuestra gente



#UnidosLlegamosMásLejos

Capítulo 8

Nuestra gente

En Mibanco promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores mediante oportunidades de crecimiento basadas en el mérito, espacios de aprendizaje y un entorno laboral íntegro que fomenta el bienestar y la realización personal. Contamos con iniciativas y programas estratégicos a lo largo del ciclo del colaborador, especialmente diseñados para potenciar sus habilidades, fortalecer su sentido de pertenencia y acompañarlos en su progreso profesional.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

Disponemos de rutas de crecimiento reales, líneas de carrera y categorizaciones que promueven el desarrollo profesional. Gestionamos el talento de nuestros colaboradores a través de programas de formación para líderes, diseñados para mejorar sus competencias y fortalecer su desarrollo. Además, trabajamos continuamente en la construcción, mejora y promoción de esquemas de remuneración variable que incentivan el desempeño y fortalecen la relación con nuestros ciudadanos Mibanco.

Nuestro principal objetivo es posicionarnos como una marca empleadora aspiracional y competitiva, siendo un referente en el mercado laboral. Trabajamos con determinación para que formar parte de Mibanco sea un privilegio y una meta para buscadores de empleo y talentos activos en otras entidades. Nos enfocamos en ofrecer una experiencia memorable a nuestros ciudadanos Mibanco, consolidando una cultura que hace de este un lugar único, deseado y privilegiado para trabajar.

Comprometidos con la economía local, impulsamos la empleabilidad en las ciudades y municipios donde estamos presentes, generando un impacto positivo en las economías locales mediante nuestras oficinas.



Nuestros principales compromisos

Fomentar un entorno laboral equitativo, con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.



Promover la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.



Crear condiciones que permitan la realización profesional y personal de nuestros colaboradores.



Ser un referente de empleo en Colombia.



Brindar experiencias memorables a nuestros ciudadanos Mibanco.



Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

- Estructuramos el proceso de *onboarding* para enriquecer la experiencia de nuestros colaboradores desde su incorporación, asegurando un inicio positivo y alineado con nuestra cultura organizacional.
- Estandarizamos y fortalecimos espacios de comunicación abiertos y cercanos con nuestros ciudadanos Mibanco, como En sintonía con la VP y En vivo Presidencia, para fomentar el diálogo, la transparencia y el sentido de pertenencia.
- Implementamos un programa de formación y entrenamiento en fundamentos de *coaching* y liderazgo, dirigido a líderes con un NPS inferior al 30%, con el objetivo de mejorar sus competencias y reforzar su capacidad para gestionar equipos de manera efectiva.

Resaltamos los siguientes hitos y logros en el 2024:

Hitos y logros en el 2024

Creación y posicionamiento del cargo “*Bussiness Partner*”, que tiene la vocación de acompañar los procesos del área, siendo un facilitador de aprendizajes y buenas prácticas.



Equipamos a los líderes con herramientas esenciales, fortaleciendo la gestión de sus equipos. Movilizamos diversas iniciativas que han permitido lograr que todos los líderes de red tengan un desempeño por encima de 80%.



Incorporamos parametros de equidad en los procesos de selección, que nos permiten contar con una planta de personal compuesta en 58% femenino y 41% masculino.



Apoyamos la incusión laboral de los futuros profesionales del país a través del patrocinio y disposición de escenarios de aprendizaje de 109 nuevos estudiantes de nivel técnico, tecnológico y/o profesional, que están siendo co-formados por Mibanco.



Con los aprendizajes de la remuneración variable (RV) comercial implementamos la nueva RV para el equipo de recuperaciones motivando el cambio de comportamiento logrando sobre cumplimientos de las metas y movilizand el cumplimiento, el merito y reconocimiento.



Desplegamos la evolución cultural con la co-creación de los equipos. Tenemos una nueva aspiración y principios culturales que nos identifican.



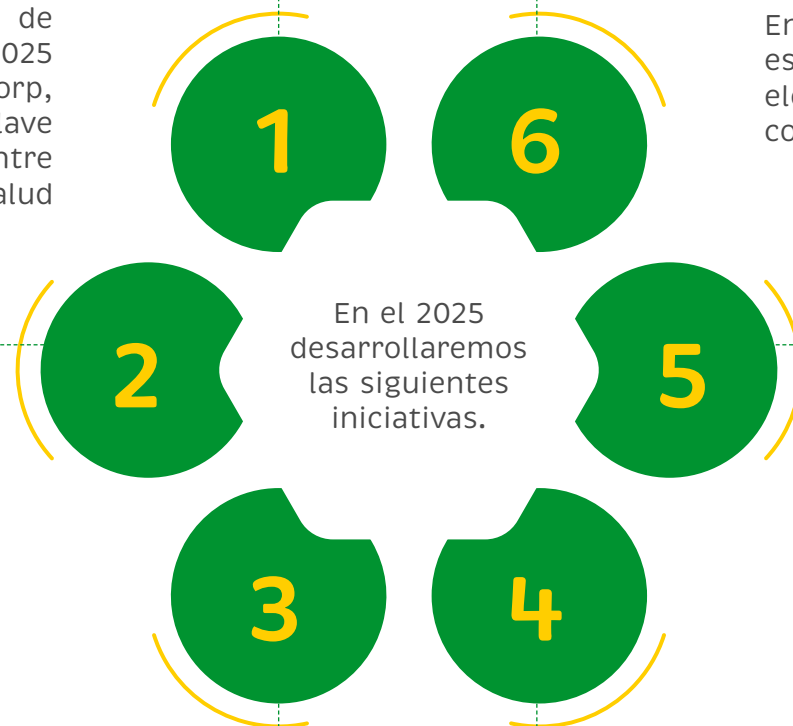
Crecimiento y estabilización de la planta de personal con la selección y contratación de 615 nuevos ciudadanos Mibanco.



En el ámbito del liderazgo, trabajaremos en la implementación del modelo *Talent to Value* para los cargos *top* dentro del *staff*, mientras que en la red enfocaremos nuestros esfuerzos en fortalecer los programas de *onboarding*, desarrollo y formación. Además, para 2025 adoptaremos una metodología única a nivel Credicorp, diseñada para identificar y gestionar puestos clave de manera más robusta, objetiva y homologada entre todas las compañías del grupo, fortaleciendo la salud organizacional.

Nos enfocaremos en mejorar indicadores clave mediante planes de acción derivados de los resultados obtenidos durante 2024. Estos incluyen el NPS del líder, el NPS de la experiencia al Ciudadano Mibanco y el clima laboral, con el objetivo de generar un impacto positivo en nuestras operaciones y relaciones internas.

Asimismo, reforzaremos la evaluación del desempeño basado en el ADN organizacional, alineando los comportamientos y resultados esperados.



En cuanto a la evolución cultural, nuestro objetivo es consolidar la cultura organizacional como un elemento diferenciador que impulse nuestra identidad y competitividad.

Paralelamente, optimizaremos los esquemas de remuneración variable y compensación, revisando la escala salarial, los beneficios ofrecidos y la propuesta de valor para los colaboradores, asegurando su motivación y compromiso.

Por último, trabajaremos en estrategias para gestionar la rotación de personal, buscando mantener un equipo sólido y comprometido que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

8.1. Experiencia y desarrollo del colaborador

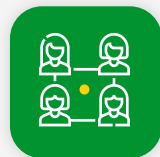
En Mibanco Colombia, asumimos el compromiso de garantizar condiciones laborales justas y alineadas con la normativa laboral vigente. Cumplimos con la nueva jornada laboral semanal de 46 horas y promovemos el desarrollo integral de nuestros colaboradores, priorizando el talento interno para brindar oportunidades de crecimiento profesional y línea de carrera.

Sabemos que uno de nuestros principales desafíos es atraer y retener perfiles especializados y digitales. Para ello, hemos implementado un paquete de beneficios competitivo y establecido una propuesta de compensación corporativa para estos perfiles. Nuestro objetivo es consolidarnos como una marca empleadora aspiracional, promoviendo la empleabilidad de talento local en los 26 departamentos donde operamos.

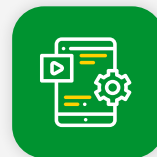
Hemos fortalecido el proceso de selección por competencias y promovemos una cultura libre de sesgos y basada en la meritocracia. Además, continuamos con el modelo de gobierno que garantiza la ejecución de planes de acción para mejorar la experiencia, rotación y liderazgo.

Contamos con diversos canales para mantener informados a nuestros colaboradores sobre las iniciativas estratégicas del Banco, incluyendo:

GRI 2-24



Tomémonos un Café



Noticias de Mibanco en un Minuto



La Ruta Reglamentaria



Comunicaciones por correo electrónico y reuniones internas

Estos espacios permiten compartir los avances en los indicadores generales y fortalecer la alineación estratégica con toda la Organización. Nuestra cultura organizacional ha evolucionado través de la cocreación con toda la Organización. Para alinear a los líderes y equipos de trabajo con la estrategia del Banco, contamos con distintos espacios de comunicación.



Conectados con Nancy. Espacio mensual o bimensual en el que la presidencia comparte avances estratégicos.



Consejo de Gerencia. Reunión mensual presencial con líderes para alinear retos estratégicos y generar compromisos.



En Sintonía con la VP. Sesión mensual en la que los VP's y gerentes refuerzan objetivos estratégicos y cultura organizacional.

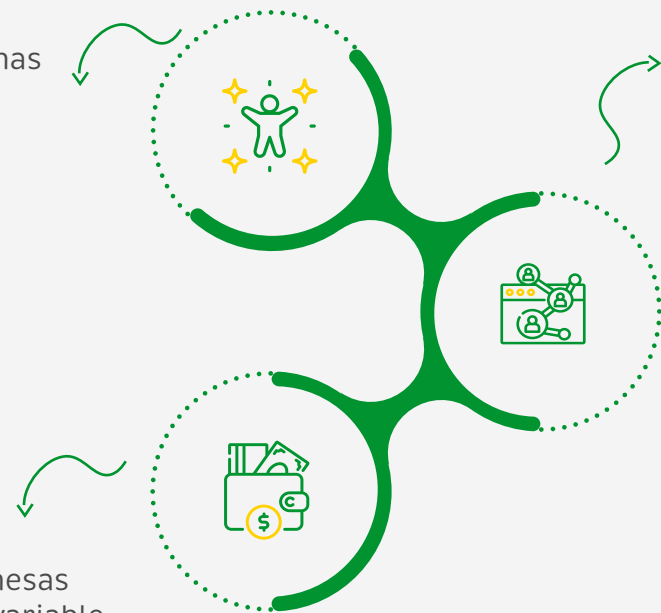
También fortalecimos la cultura mediante el programa de reconocimiento ¡Bravooo!, incentivando la apropiación de nuestros principios culturales. Asimismo, hemos instaurado una mesa de experiencia para maximizar el desarrollo de nuestros colaboradores en diversos frentes.

Liderazgo.

Lanzamos programas de formación para mejorar las competencias de nuestros líderes, optimizamos el *onboarding* y acompañamos oficinas con bajos indicadores de liderazgo.

Compensación.

Implementamos mesas de remuneración variable para reconocer a los colaboradores de mejor desempeño.



Experiencia.

Diseñamos planes de acción para mejorar la experiencia de los colaboradores, con seguimiento continuo.

Como parte de nuestro compromiso con el liderazgo, implementamos un plan de acción específico para líderes con un NPS menor a 30%, incluyendo el programa Fundamentos de Coaching y Liderazgo, con formación en *coaching*, manejo de conversaciones difíciles y retroalimentación constructiva. Además, reforzamos las sesiones de *onboarding* para líderes, asegurando su alineación con la cultura y valores del Banco.

En 2024 relanzamos y estructuramos nuestros beneficios bajo la cultura SER Mibanco, optimizando el acceso y comprensión de estos. También lanzamos un nuevo esquema de remuneración variable (RV) para asesores y líderes de negocios y recuperaciones, más amigable y fácil de entender y que premia el desempeño superior.

SER
Mibanco

Hitos y logros en el 2024

Rediseño del Párchate con la Cultura.



Plan de Retención Reactiva.



23 ciudadanos Mibanco viajaron a Paipa, bajo el reconocimiento a los mejores de la campaña Rompe Tus Límites 2023.



Bonificación a nuestros asesores de ventas.



Planificación y divulgación de rituales de fechas especiales.



238 ciudadanos de la red de negocios ascendieron en su línea de carrera.



GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

8.1.1. Desarrollo del talento

Impulsamos el crecimiento de nuestros ciudadanos a través de programas de formación que fortalecen sus competencias técnicas y blandas. Contamos con cursos alineados a las necesidades de nuestros líderes y fomentamos la participación en congresos estratégicos. Además, hemos implementado un plan de desarrollo vinculado a la evaluación del desempeño cualitativo para mejorar las habilidades de nuestros equipos. Actualmente, no contamos con un programa estructurado de outplacement o retiro por jubilación.

GRI 404-2

Para fortalecer la formación y el desarrollo de nuestros colaboradores, hemos implementado diversas iniciativas.

- Digitalización de procesos formativos para desarrollar competencias técnicas y blandas.
- Alianzas estratégicas para mejorar la satisfacción del cliente interno y resolver desafíos del banco.
- Rediseño del *onboarding* para que los nuevos colaboradores tengan una experiencia memorable.
- Implementación de la campaña Mibanco en Acción para fomentar la cultura de riesgo y la responsabilidad en el trabajo diario.

- Reestructuración del programa de formación de asesores y líderes, involucrando a gerentes regionales en la certificación y desarrollo de los colaboradores.
- Fortalecimiento del programa de servicio al cliente.
- Lanzamos el programa Fundamentos de *Coaching* y Liderazgo, con talleres teórico-prácticos que fortalecen habilidades en comunicación, credibilidad y *coaching*. Además, implementamos sesiones de *role-play* para reforzar el aprendizaje y mejorar la confianza de nuestros líderes.



Nuestros esfuerzos en formación y desarrollo han generado los siguientes logros.

- Capacitamos al 100% de los líderes que ascienden en el banco.
- Rediseñamos el programa de formación de asesores y líderes, garantizando que cuenten con los conocimientos requeridos.
- Implementamos del Día Mibanco para reconectar a los colaboradores con el propósito del Banco.
- Entregamos licencias de Crehana a más de 100 colaboradores en alianza con Mibanco Perú.
- Desarrollamos contenidos para ejecutivos PYME y ejecutivos de recuperaciones.
- Implementamos mesas de remuneración variable para reconocer mejor desempeño.
- Sensibilizamos sobre la importancia de su rol en la toma de decisiones estratégicas.

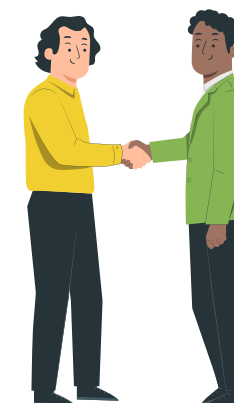
8.1.2. Satisfacción de colaboradores

Monitoreamos la satisfacción de nuestros colaboradores mediante herramientas como la Encuesta de Clima Laboral, Encuesta Experiencia al Ciudadano y la Evaluación de Liderazgo. Como parte de nuestra estrategia, implementamos las siguientes acciones.

- Llamadas de mapeo para evaluar el entendimiento de la cultura en distintos equipos y oficinas.
- Mantenimiento de espacios culturales como Párchate con la cultura, En Sintonía con la VP, activaciones culturales y encuentros con Generadores de Experiencia.
- Fortalecimiento de beneficios y rituales de celebración.
- Sistematización de la solicitud de beneficios para mejorar la experiencia del colaborador.

- Continuidad en el modelo de gobierno para garantizar planes de acción que impulsen mejoras en Experiencia, Rotación y Liderazgo.
- Acompañamiento a Líderes y Estrategias de Comunicación.
- Entrega de resultados de experiencia a los líderes, con planes de acción individuales para su mejora.
- Sesiones de acompañamiento a VP's y Gerencias del Staff para reforzar estrategias y compromisos con sus equipos.
- Estrategia La Chiva en tu Oficina, diseñada para comunicar logros 2024, el respaldo de Credicorp, beneficios y cultura, además del programa de reconocimiento ¡Bravooo!.
- Encuentros culturales con participación de distintas oficinas y empoderamiento de Generadores de Experiencia.

- Implementación de En Sintonía con la VP como un espacio mensual, asegurando la alineación estratégica entre líderes y equipos.
- Refuerzo mensual de principios culturales a través de activaciones y espacios internos.
- Acompañamiento en reuniones de VP's para la divulgación de beneficios.
- Capacitación a nuevos ingresos en 'Conociéndonos de Corazón', asegurando su familiarización con los beneficios desde el inicio.



Objetivos, metas y desempeño



	Objetivo	Meta	Desempeño
1	Mejorar la experiencia del ciudadano Mibanco, medición que se enfoca en la satisfacción y lealtad de los colaboradores.	60%	Logramos un 66% de eNPS en la medición del tercer trimestre. Hemos mostrado un progreso continuo respecto a los trimestres anteriores.
2	Mejorar NPS líder Mibanco, forjando líderes referentes que acompañen y desarrollen equipos de alto desempeño.	60%	Superamos la meta del 60% con un 67%, impulsados por estrategias como los planes de acción para líderes y Fundamentos de Coaching y Liderazgo.
3	Mejorar el clima laboral para asegurar el bienestar y satisfacción de los ciudadanos Mibanco.	80%	Alcanzamos un 86%. Este logro se debe a iniciativas como “La Chiva en tu Oficina”, “Párchate”, entre otras y un plan de contención diseñado para mejorar la experiencia de los ciudadanos Mibanco.

En 2024, estructuramos nuestro programa de beneficios alineado a la cultura SER Mibanco, facilitando el acceso y comprensión de los beneficios para nuestros colaboradores.

También, actualizamos nuestra póliza de vida para incluir cobertura en salud mental y primeros auxilios veterinarios y etológicos, atendiendo las necesidades expresadas por nuestros colaboradores. Este cambio amplía el apoyo integral no solo a los empleados, sino también a sus familias y mascotas. Además, reforzamos la difusión de estos beneficios a través de nuestros canales de comunicación internos para mejorar su acceso y aprovechamiento.

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Seguro de vida ley	Brindamos un seguro de vida y de incapacidad total y permanente, con hasta por un cubrimiento de COP \$6.000.000 y con vigencia anual, para los ciudadanos Mibanco y sus beneficiarios. Incluye cobertura por: • Amparo básico por cualquier tipo de muerte por COP \$ 6 millones. • Amparo por incapacidad total y permanente por COP \$ 6 millones. • Anticipo de enfermedades graves por COP \$3.4 millones. • Auxilio funerario por COP \$2.1millones. • Cobertura ilimitada en atención psicológica y veterinaria virtual.	100%
Licencia de paternidad extendida y adopción	Brindamos una licencia extendida que comprende 6 días adicionales los 14 establecidos por ley a partir del nacimiento y/o adopción del menor. Contamos con un beneficio llamado “Más Tiempo con Mamá & Papá”. • Madres: trabajarán 4 horas hasta el quinto mes del bebé, y 6 horas desde el sexto mes. • Padres: 20 días calendario (14 días por ley + 6 días adicionales) Aplica para procesos de adopción formal. Para todos los casos, se brindan 6 horas mensuales para asistir a citas médicas hasta el año de vida de los hijos.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Plan de salud para colaboradores	- Cobertura del 100% del plan de salud. - Aplica para el ciudadano Mibanco y su grupo familiar. - Aplica solo para tops & expatriados.	2%
Lactario	Contamos con sala de lactancia en nuestras oficinas WeWork.	100%
Chequeo preventivo	Cada 2 años llevamos a cabo exámenes médicos ocupacionales.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Crédito efectivo	Crédito de libre inversión, con una tasa efectiva anual de aproximadamente 14%. - No aplica para cargos de liderazgo. - Proceso por Power App (solicitud de crédito).	92%
Horario para madres	Al regresar de la licencia de maternidad, durante el 4.º y 5.º mes del bebé, la colaboradora trabajará 4 horas diarias. En el 6.º mes, su jornada será de 6 horas diarias y, a partir del 7.º mes, retomará su horario laboral habitual. Aplica para hijos en proceso de adopción menores de 6 meses.	100%
Home office	Beneficio de trabajo híbrido (3 días en casa y 2 en la oficina)	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Regalo de navidad del niño	Entrega de obsequios a a los hijos de en diciembre, desde la gestación hasta los 12 años. Se otorga un regalo de Navidad según el rango de edad y género.	100%
Línea de asistencia	Contamos con una línea de asistencia y emergencia (primeros auxilios psicológicos).	100%
Comedores y cafeterías	Contamos con comedores y cafeterías en las agencias y oficinas.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Licencia por mudanza	Otorga un día hábil para que los ciudadanos realicen sus diligencias de cambio de vivienda. Consiste en un día hábil para mudanza, aplicable a: - Contratos fijos: después de 6 meses en la compañía. - Contrato indefinido: después de 2 meses en la compañía.	100%
Un día libre por cumpleaños	Otorgamos 1 día libre para celebrar el cumpleaños, aplicable a todos los cargos, incluidos los estudiantes. Puede redimirse hasta 2 meses después de la fecha de cumpleaños. Este beneficio aplica para contratos fijos después de 6 meses en la compañía y contratos indefinidos después de 2 meses.	100%
Licencia por matrimonio	3 días de licencia de matrimonio para ser usados antes o después de la ceremonia. Aplica para contratos fijos luego de 6 meses en la compañía y contrato indefinido luego de 2 meses en la compañía.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Licencia por cuidado de familiar con enfermedad grave	Brindamos una licencia de calamidad hasta de 3 días hábiles para atender situaciones de gravedad doméstica. Aplica para todos los tipos de contrato.	100%
Licencia por fallecimiento de familiar	Brindamos de 3 días adicionales a los 5 establecidos por ley para licencia de luto en caso de fallecimiento de un familiar cercano de segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Aniversarios laborales	Reconocimiento otorgado desde el primer aniversario en Mibanco. Aplica solo para los <i>Tops</i> . El reconocimiento cambia de acuerdo con la antigüedad del ciudadano.	2%
Licencia por Paternidad Extendida	*Padres: (14 días por ley + 6 días de beneficio para un total de 20 días calendario)	100%
Auxlio óptico	Mibanco otorgará un monto de hasta COP \$234,729 por la compra de gafas y/o lentes de contacto.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Auxilio por grado	Mibanco otorgará un monto de COP \$275,416 en el momento de obtener un título profesional. Aplica para estudios (técnicos, tecnólogos y profesionales).	100%
Auxilio por matrimonio	Mibanco otorgará un auxilio de COP \$234,729 por concepto de matrimonio civil y/o religioso.	100%
Bono por cumpleaños	Mibanco otorgara en el mes de cumpleaños un bono por el valor de \$54,707	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Auxilio por nacimiento del bebé	Mibanco otorgará de COP \$275,210 por el nacimiento o adopción del hijo de un ciudadano.	100%
Aporte ahorro FEC	Mibanco realizará aportes al Fondo de Empleados por un valor del 25% del ahorro mensual que los ciudadanos realicen para dicho Fondo, siempre y cuando el aporte no exceda la suma de COP \$100.000 ni el 5% del salario básico mensual correspondiente.	100%
Auxilio “Cuentas Conmigo Ciudadanito”	Este beneficio se activa por el fallecimiento de un ciudadano. Aplica si tiene hijos menores de 18 años. Se otorga COP \$1 millón para apoyo en estudios y COP \$130mil para salud. Mibanco asumirá el pago de estos 2 beneficios, hasta que el menor termine el grado 11 o cumpla la mayoría de edad.	100%

Beneficios y porcentaje de ciudadanos Mibanco a tiempo completo con acceso

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Día libre por grado cónyugue y/o hijos	Se otorgará un día hábil para asistir a cualquier tipo de grado del cónyugue y/o hijo(s).	100%
Día libre por grado profesional del ciudadano	Se otorgará un día hábil para asistir al grado profesional del ciudadano Mibanco.	100%
3 horas a la semana para diligencias personales	El ciudadano podrá solicitar hasta 3 horas a la semana para realizar diligencias personales, inaplazables y justificadas.	100%

8.2. Diversidad y equidad de género

8.2.1. Programa de equidad de género

Estamos comprometidos con construir entornos laborales que garanticen la igualdad de oportunidades sin discriminación por género en todas las empresas de Credicorp. Estamos convencidos de que el desarrollo pleno y completo de un país requiere de la participación de mujeres y hombres, en su diversidad, en todas las esferas de la sociedad, en igualdad de oportunidades y condiciones. Reconocemos que esta es hoy una realidad por alcanzar, y que su logro requiere de acciones concretas, conscientes y expresas.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

Contamos con políticas de equidad de género diseñada en concordancia con las mejores prácticas a nivel internacional, así como con los estándares establecidos por las Naciones Unidas. Forman parte de nuestro Código de Ética Corporativo, de nuestra cultura y estilo de trabajo, y se extienden a la forma en que hacemos negocios y nos relacionamos con clientes, proveedores y la sociedad en general.

La equidad de género es fundamental en Mibanco, ya que refleja nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su género. Desde la comunicación interna, buscamos garantizar

que todos nuestros colaboradores estén informados sobre nuestras políticas y acciones en este ámbito. Además, nos esforzamos por construir una cultura organizacional que fomente el respeto, la inclusión y la eliminación de estereotipos y sesgos inconscientes.

Nuestros principales compromisos incluyen:



Garantizar la igualdad de oportunidades sin discriminación por género. Construir entornos laborales que garanticen a nuestros colaboradores mujeres y hombres, en su diversidad, una igualdad de oportunidades en su trayectoria profesional. Nuestra aspiración es lograr un balance en la participación de mujeres y hombres en posiciones estratégicas de nuestra Organización.



Promover un ambiente inclusivo y respetuoso. Fomentar una cultura libre de estereotipos y sesgos inconscientes, garantizando que nuestros colaboradores se desarrollen en un entorno de respeto y equidad.



Eliminar las brechas salariales. Asegurarnos de que hombres y mujeres reciban el mismo reconocimiento económico por el mismo trabajo, demostrando nuestro compromiso con una política salarial justa y transparente.



Implementar una política de cero tolerancia al hostigamiento sexual laboral:

Ofrecer canales confidenciales como Alerta Genética para reportar cualquier caso de manera segura, asegurando la protección y el acompañamiento adecuado.



Realizar campañas de sensibilización y formación:

Llevar a cabo iniciativas como la Semana de la Equidad 2024, en la que participaron más de 460 ciudadanos Mibanco, reforzando prácticas inclusivas, eliminando estereotipos de género y previniendo el hostigamiento.



Establecer una cultura de trabajo que promueva la conciliación de la vida personal, familiar y laboral:

Fomentar ambientes de trabajo que permitan la realización integral en los roles personal, familiar y profesional de todas las personas que integran Credicorp.



Informar de manera constante y transparente:

Mantener una comunicación regular sobre nuestras políticas y avances, construyendo una cultura basada en la confianza y el respeto mutuo.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

Durante el año 2024, desde el área de Comunicaciones Internas y Cultura Organizacional, se llevaron a cabo significativos avances en materia de equidad de género. Se trabajó intensamente en fortalecer el lenguaje inclusivo a lo largo de todas nuestras comunicaciones, y se lograron implementar diversas iniciativas de concientización que marcaron un hito en nuestra Organización. Implementamos una estrategia integral para promover la equidad de género en Mibanco, incorporando una variedad de formatos como videos, publicaciones interactivas y contenidos dinámicos, que captaron la atención y reforzaron el mensaje de manera efectiva. En el periodo, se realizaron 26 publicaciones, logrando un impacto significativo con más de 1,000 visualizaciones por publicación.

Asimismo, durante las sesiones de inducción para nuevos ciudadanos Mibanco, destacamos nuestro compromiso institucional con la equidad, fomentando desde el inicio una cultura inclusiva. Además, organizamos encuentros culturales que se convirtieron en espacios clave para dialogar, reflexionar y sensibilizar sobre la importancia de la equidad, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el respeto mutuo.

Entre las actividades más destacadas, organizamos la Semana de la Equidad, un evento que incluyó talleres y charlas impartidas por profesionales y expertos en equidad de género. Este espacio permitió no solo la formación y sensibilización de nuestros colaboradores, sino también la identificación de necesidades de escucha activa e intervención, las cuales serán fundamentales para un trabajo más activo en 2025.

Durante 2024, también se realizaron campañas para promover el uso de los canales de denuncia dispuestos por el Banco y el Grupo Credicorp, reforzando así nuestra política de tolerancia cero frente al hostigamiento sexual laboral. Además, en todas nuestras comunicaciones y presentaciones internas se mantuvo la inclusión equitativa de mujeres y hombres, reflejando nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión incluso desde nuestra narrativa y producción de contenido audiovisual.

En 2024 evolucionamos nuestros principios culturales, los cuales ahora están más alineados con la realidad, necesidades e identidad de los ciudadanos Mibanco. Estos principios especifican claramente la importancia de erradicar todo acto de intolerancia y discriminación dentro de los equipos y hacia nuestros clientes.

Para 2025, nuestro objetivo es aterrizar cada uno de los cinco principios de la cultura SER Mibanco en acciones puntuales y diarias. En estas acciones, la equidad de género jugará un papel crucial para promover el clima y espacio de trabajo que como empresa deseamos construir: “El mejor lugar para los mejores”.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

Resaltamos los siguientes hitos y logros en el 2024:

Uno de los pilares de nuestra estrategia de Equidad de Género Corporativa, es la Equidad Salarial y, por ello, anualmente la monitoreamos con el indicador internacional *Equal Pay Gap*. Este año, confirmamos nuevamente que en el grupo no existen brechas salariales asociadas a sesgos de género.

Hemos garantizado la igualdad de oportunidades sin discriminación por género.

Implementamos actividades de bienestar y programas culturales diseñados para ayudar a nuestros ciudadanos Mibanco a mantener un equilibrio saludable entre sus responsabilidades laborales y su vida personal. Esta cultura mejora la calidad de vida de los equipos, y también impulsa una mayor productividad y satisfacción en el trabajo, fortaleciendo nuestra visión de tener la mejor cultura equilibrada y humana.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

8.3. Derechos humanos y laborales

En Mibanco reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y salvaguarda de los derechos humanos y laborales, promoviendo espacios de comunicación abiertos y mecanismos de remediación efectivos.

Nuestra Política de Derechos Humanos está elaborada en el marco de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y considera los siguientes estándares y compromisos internacionales:



La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas).



La Guía de Debita Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable (OCDE).



Los Principios de Ecuador.



La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos.



El Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos 2021-2025.



Principios del Pacto Mundial (Naciones Unidas).



Fundamentales en el Trabajo y sus ocho convenios fundamentales (OIT).



Los Principios de Inversión Responsable (Naciones Unidas).

Respetamos el derecho a la negociación colectiva. Contamos con dos organizaciones sindicales: el Sindicato de Trabajadores de Entidades Financieras (SINTRAENFI) y la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB), con una cobertura del 100% de empleados bajo un convenio de negociación colectiva.

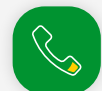
GRI 2-30

Realizamos encuestas de percepción como la Encuesta Experiencia Ciudadano (2 pulsos y 2 mediciones completas en el año), Encuesta de evaluación de Liderazgo y Encuesta de Clima. Contamos con los canales de Alerta Genética y con un Comité de Convivencia abiertos para escuchar a los ciudadanos Mibanco y a las organizaciones sindicales frente a quejas o reclamos por temas relacionados a clima, relaciones laborales y/o posibles violaciones a la libertad de asociación y mantener una comunicación constructiva. A partir de las denuncias recibidas se establecen mecanismos de investigación, escucha activa, seguimiento y acompañamiento.

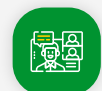
Canales para presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denunciar conductas inapropiadas:



www.mibanco.com.co



Línea telefónica 018000111520



Alerta Genética



Además, las preocupaciones críticas pueden ser reportadas a la Junta Directiva, que las remite al Comité de Ética cuando corresponde.



Comité de Convivencia Laboral



Correo

equidadahora@mibanco.com.co



Recursos Humanos.

(Vp. de Estrategia de Personas)

Nuestro protocolo de atención de denuncias relacionadas con clima laboral permite que los colaboradores denuncien situaciones a nombre propio, de terceros o de forma anónima, garantizando la confidencialidad de la información. Estas denuncias son gestionadas por una mesa de clima integrada por la Vicepresidenta de Estrategia de Personas, el líder de relaciones laborales y otros especialistas, quienes analizan cada caso desde diferentes perspectivas para tomar decisiones informadas y proteger la seguridad de los involucrados. En línea con nuestra política de tolerancia cero al hostigamiento sexual laboral, protegemos al denunciante y seguimos protocolos claros para la gestión de estos casos.

Desarrollamos iniciativas de capacitación y promoción de la equidad. Durante 2024 llevamos a cabo la Semana de la Equidad, donde reforzamos nuestros canales de denuncia y promovimos talleres sobre sesgos inconscientes, prevención de acoso laboral y violencia de género. Estas iniciativas incluyeron comunicaciones internas a través de Yammer, ejemplificaciones y reflexiones audiovisuales. Además, como parte de la Semana de la Equidad 2024, generamos espacios de conversación con mujeres del staff, los cuales planeamos estructurar y ampliar en 2025.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos, el fortalecimiento de la equidad y la promoción de un entorno laboral seguro y respetuoso para todos.

GRI 2-16

GRI 2-17

GRI 2-25

8.4. Salud y seguridad en el trabajo

Promovemos ambientes de trabajo saludables donde nuestros ciudadanos Mibanco pueden desarrollar su potencial. Esto incrementa los niveles de productividad y mejora la satisfacción en el logro de sus objetivos organizacionales, fidelizando su permanencia en Mibanco. Además, garantizar condiciones de trabajo saludables para todo nuestro personal contribuye a reducir costos relacionados con el ausentismo y la rotación, lo que impacta de manera positiva en la generación de valor para nuestra Organización. La reducción de la rotación de personal favorece relaciones de confianza más sólidas y cercanas entre los clientes y sus asesores. Esto refuerza su fidelidad hacia Mibanco y mejora nuestra imagen como una entidad confiable.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

Nuestros principales compromisos en seguridad y salud están orientados a impactar y permear en todos los ciudadanos Mibanco el propósito de cuidar su bienestar. Nos enfocamos en identificar y analizar las necesidades y contextos individuales de cada Ciudadano Mibanco, evitando tratarlos como un grupo homogéneo. Además, nos apalancamos en las nuevas tecnologías

de la información para transformar nuestro ADN corporativo, fomentando el autocuidado, el cuidado mutuo, la participación activa en el control de riesgos y la promoción de espacios de trabajo saludables.

GRI 3-3 Gestión del empleo, talento y diversidad

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), el cual se ha implementado y mantenido bajo los requisitos de la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo y el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, así como en las demás normas aplicables a riesgos laborales en el territorio colombiano.

GRI 403-1

El SGSST tiene alcance no sólo a nuestros colaboradores, sino también a contratistas y proveedores que operan en nuestras instalaciones así como a clientes y visitantes. Se adoptan por tanto requisitos alienados a legislación nacional de riesgos laborales para cumplimiento de las partes interesadas que nos brindan sus servicios y/o productos.

El SGSST alcanza a los siguientes grupos.



Ciudadanos Mibanco que pertenecen al *staff* y RED que laboran en nuestras sedes administrativas y agencias a nivel nacional, independientemente de su forma de contratación.



Contratistas de vigilancia, aseo, mantenimiento de infraestructura física y tecnológica que desarrollan actividades en nuestras sedes administrativas y agencias a nivel nacional.



Proveedores que brindan apoyo para el funcionamiento de las áreas que laboran en sus propias instalaciones.

GRI 403-7

De manera contractual se encuentran los requisitos de personal asignado a Mibanco, por parte de los proveedores, en los cuales se establecen los requisitos de competencias para el desarrollo de funciones. Solicitamos información complementaria a los proveedores cuando se presentan tareas no rutinarias que requieren revisión y supervisión ya sea del controlador del contrato o del área de seguridad y salud.

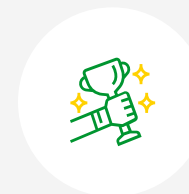
GRI 403-8

Objetivos, metas y desempeño



	Objetivo	Meta	Desempeño
1	Reducir la frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo.	15% menos que en 2023.	El índice de frecuencia se mantuvo al mismo nivel de 2023, mientras que la severidad presentó una reducción del 26%.
2	Fortalecer los programas de vigilancia epidemiológica en riesgo osteomuscular y psicosocial.	0% de incidencias de enfermedades laborales.	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.
3	Aumentar las intervenciones en las oficinas en materia de movilidad segura.	80% de intervenciones en seguridad vial.	Trabajamos en la implementación del plan estratégico de seguridad vial, formando en promoción y prevención del riesgo vial a los asesores, quienes tienen mayor exposición al riesgo, aumentando en un 76% las intervenciones.
4	Mejorar los puestos de trabajo conforme a la normatividad ergonómica.	20% más que en 2023.	Gracias a los reportes de condiciones de trabajo mediante la herramienta MAS y la efectiva gestión de infraestructura, mejoramos en 44% las condiciones de los puestos de trabajo durante el periodo.

Para cumplir con nuestros compromisos y objetivos, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024:



- A través del Proyecto PISCIS, adelantamos el seguimiento a reportes de condiciones de salud realizados por los ciudadanos Mibanco, asegurando un acompañamiento frente a las necesidades intralaborales de condiciones de ambiente de trabajo para que en cada caso facilitemos un proceso de rehabilitación y/o reincorporación adecuado, así como una orientación ante los trámites que deben adelantar los ciudadanos ante la EPS, ARL, AFP entre otros.
- Adelantamos de manera mensual un trabajo interáreas para asegurar con líderes y encargados de productividad el ajuste de metas comerciales para aquellos ciudadanos Mibanco que presentan restricciones o recomendaciones.
- A través del programa Planteese Ser de ARL y del beneficio del ecosistema de consultas de psicología de la Póliza de Vida, se orienta y dirige a los aquellos ciudadanos Mibanco que presentan necesidades de orientación emocional para que sean apoyados.
- Fortalecimos la Brigada de Emergencias. Formamos y entrenamos a la brigada, consolidando un equipo de 348 brigadistas a nivel nacional.
- Mejoramos nuestro plan de trabajo. Adelantamos cambio de ARL a Seguros Bolívar, logrando una mejor propuesta de intervención frente al plan de trabajo de seguridad y salud.
- Nos mantuvimos cercanos al ingreso de cada nuevo Ciudadano Mibanco, brindando una experiencia memorable con nuestra participación en “Conociéndonos de Corazón”, un espacio con el nuevo Ciudadano donde puede conocer el ser y propósito del Área de Seguridad y Salud y la forma en la cual aportarán a la mejora del sistema.
- Facilitamos a nuestros ciudadanos Mibanco el acceso a servicios de orientación emocional a través de la ARL o de la Póliza de Salud en servicios 24/7.

Resaltamos los siguientes hitos y logros en el 2024:

Nuestro sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo obtuvo una valoración de “Satisfactorio” en el proceso de auditoría interna, con una evolución al 100% de efectividad frente a los 20 puntos de control establecidos.



Con el apoyo de la aseguradora de riesgos laborales y en coordinación con el área de bienestar logramos fortalecer la promoción de la salud mental y los canales de orientación emocional. Esto nos ha permitido sensibilizar sobre los sesgos inconscientes al hablar de síntomas o diagnósticos de salud mental, y brindar acceso preventivo a profesionales especializados para atender situaciones que afecten el bienestar emocional de los ciudadanos Mibanco.



Implementamos el Plan Estratégico de Seguridad Vial como componente relevante para el control de la exposición al riesgo vial para los ciudadanos Mibanco. Este plan fue respaldado por la alta dirección, que tuvo una participación activa para su promoción. Logramos reducir la severidad frente a los siniestros viales, generando compromiso por parte de los líderes en la promoción de la Política de Seguridad Vial en sus equipos y la adherencia de los ciudadanos Mibanco con esta.



Logramos una transición de aseguradora de riesgos laborales, y obtuvimos una mejora significativa en el plan de acompañamiento para la prevención de riesgos.



Fortalecimos a los grupos de apoyo al sistema de gestión como son el Comité de Convivencia, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Brigada de Emergencia, a través de un programa de capacitación que combina conocimientos técnicos y habilidades blandas, herramientas que les permitieron tener un desempeño de valor en sus roles y el interés genuino por seguir contribuyendo en la construcción de espacios sanos y seguros para todos los ciudadanos Mibanco.



Para el 2025 nos enfocaremos en fortalecer la identidad de “Con Mis Cinco Sentidos”, iniciativa orientada a fomentar una cultura de prevención y cuidado mutuo entre nuestros ciudadanos Mibanco. Este enfoque busca garantizar que el sistema de gestión de seguridad y salud sea un compromiso organizacional colectivo, reflejando nuestro propósito de priorizar el bienestar de los colaboradores y su responsabilidad individual en cada acción realizada. Con Mis Cinco Sentidos resalta que la seguridad, la salud y la felicidad de nuestros ciudadanos son prioridades esenciales, guiando políticas, programas de capacitación e intervenciones en oficinas para crear un entorno laboral seguro y productivo.

También nos enfrentaremos a los siguientes desafíos:

- Implementar tecnologías de información para optimizar los programas de seguridad vial, reduciendo la frecuencia y gravedad de los accidentes, y garantizando el cumplimiento de los reportes exigidos por los entes de control.
- Automatizar el manejo de información para facilitar análisis más precisos, generar informes eficientes y diseñar planes de trabajo estratégicos que impulsen la toma de decisiones basada en datos.



8.4.1. Sobre el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En Mibanco, contamos con comités dedicados a la promoción y el mantenimiento de la salud y la seguridad en el trabajo, además de atender aspectos relacionados con la convivencia laboral: el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo), el Comité de Convivencia Laboral (CCL) y la Brigada de Emergencias. Estos comités tienen diversas responsabilidades claves que se llevan a cabo con una periodicidad establecida y representan una importante herramienta para garantizar el bienestar de nuestros ciudadanos Mibanco.

GRI 403-4

El COPASST se reúne mensualmente para analizar asuntos relevantes, coordinar intervenciones necesarias en seguridad y salud, y hacer seguimiento a sus observaciones. También participa de manera extraordinaria en inspecciones de seguridad, investigaciones de accidentes y capacitaciones específicas para garantizar un desempeño adecuado de sus integrantes.

Como parte de sus responsabilidades, el COPASST propone medidas y desarrolla actividades para mantener la salud en los lugares de trabajo,

realizando visitas periódicas a los mismos para inspeccionar ambientes, máquinas, equipos y operaciones. Asimismo, estudia y analiza las sugerencias de los ciudadanos Mibanco en temas relacionados con medicina, higiene y seguridad industrial. Una de sus funciones destacadas es colaborar en el análisis de las causas de accidentes laborales y enfermedades profesionales, proponiendo medidas correctivas para evitar su ocurrencia. Estas acciones se realizan de manera mensual, garantizando una revisión continua de las condiciones de trabajo, además de la facultad de detener labores peligrosas que no cuenten con controles adecuados para proteger al trabajador.

El Comité de Convivencia Laboral (CCL) organiza reuniones trimestrales para prevenir conductas de acoso laboral, revisar las necesidades emergentes en este ámbito y atender oportunamente las quejas relacionadas con estas conductas, promoviendo ambientes laborales saludables. En este proceso, se escuchan a las partes involucradas, se crean espacios de diálogo

y se formulan planes de mejora para promover una convivencia saludable en el entorno laboral. El CCL realiza un seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes y comunica a la dirección aquellos casos en los que no se logre llegar a un acuerdo. Además, presenta informes de gestión de manera trimestral, asegurando la transparencia en sus labores y devolviendo las quejas que, tras un análisis, no presenten conductas presuntas de acoso laboral, remitiéndolas al área correspondiente en caso de ser necesario.

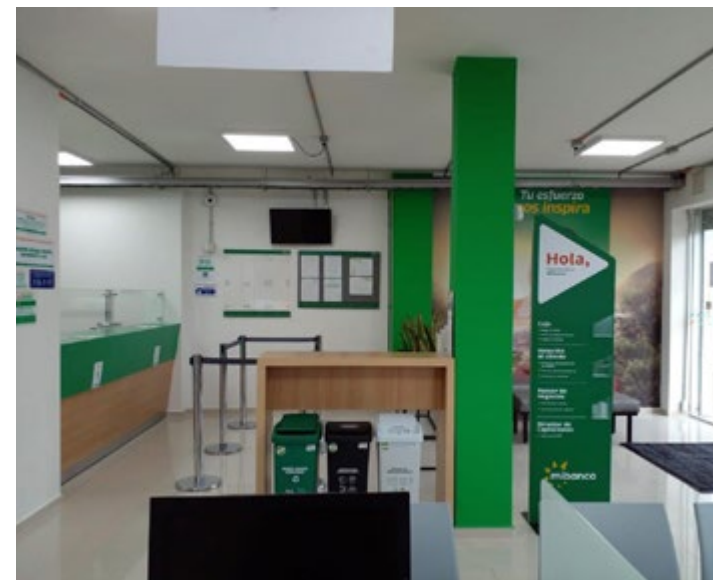
En todas estas actividades, los trabajadores están representados en el comité, lo que asegura su participación activa y su voz en la toma de decisiones que afectan directamente su bienestar y seguridad.

GRI 403-4

8.4.2. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

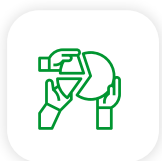
Desarrollamos una amplia oferta de formación y sensibilización en seguridad y salud, diseñada para fortalecer el conocimiento y la prevención de riesgos entre nuestros ciudadanos Mibanco, desde su ingreso a la Organización hasta capacitaciones especializadas en temas normativos y operativos.

GRI 403-5



Formación de ciudadanos Mibanco sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5



Conociéndonos de Corazón.

Inducción de todas las áreas, incluida seguridad y salud, a los nuevos ciudadanos Mibanco donde se presenta el propósito del área, riesgos principales y canales de comunicación. Se presentan términos de accidentalidad laboral y condiciones de salud y los canales para realizar los reportes.



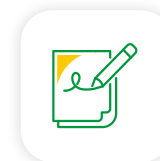
Cursos Normativos CRECE.

En la escuela crece se adelanta la inducción y reintroducción de seguridad y salud donde se encuentran temas de políticas de SST, prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas, riesgos significativos como son biomecánico, psicosocial y público en el que se incluye seguridad vial.



Cursos Certificados por ARL.

Son cursos para el comité de convivencia, el COPASST y la brigada, los cuales se realizan de manera virtual o presencial mediante un aliado de la ARL, o a través de su plataforma de formación. Dentro de estos se encuentra el curso de 50 horas del SG-SST, formación en investigación de accidentes y enfermedades laborales, inspecciones de seguridad, comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos. Para la brigada se maneja formación básica en primeros auxilios, prevención del fuego y manejo de extintores, así como de evacuación y rescate.



Sensibilizaciones, charlas y capacitaciones.

Hemos adelantado diferentes temas enfocados hacia la prevención de los riesgos significativos (biomecánico, psicosocial y seguridad vial) a través de *webinars*, talleres presenciales, charlas virtuales. Algunos de ellos son puntos ciegos, higiene postural, uso de EPP en la vía, primeros auxilios psicológicos.

8.4.3. Identificación de peligros y lesiones laborales

Implementamos la guía técnica colombiana GTC45 como metodología para identificar los peligros relacionados con la salud, la seguridad en el trabajo y la seguridad vial. Esta herramienta nos permite evaluar riesgos y establecer medidas de control priorizadas, asegurando que tanto las actividades laborales rutinarias como no rutinarias, así como los cambios reales o propuestos, sean evaluados conforme a los peligros identificados y la eficacia de los controles existentes. Todo esto se realiza bajo el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los estándares internos de Mibanco.

GRI 403-2

La participación activa de nuestros ciudadanos Mibanco es clave en este proceso. Promovemos que notifiquen cualquier situación de peligro laboral, lo cual es seguido de una evaluación y planificación de acciones. La revisión periódica de incidentes y riesgos laborales, junto con los comités, nos permite diseñar e implementar el Programa Anual de Seguridad, los Programas de Vigilancia Epidemiológica y el Programa de Hábitos de Vida Saludable.

El equipo de Seguridad y Salud, liderado por un profesional licenciado en salud ocupacional, coordina este proceso con el apoyo de la ARL, que revisa la identificación de peligros. Los ciudadanos Mibanco reportan condiciones inseguras mediante el aplicativo MAS, generando un ticket que es enviado al área

de Seguridad y Salud para su seguimiento. También pueden presentar reportes a través del COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo), el correo electrónico coordinadorsst@mibanco.com.co o el celular **3128661979**.



Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo involucra a todos los ciudadanos en la identificación y control de actos y condiciones inseguras, otorgándoles la responsabilidad de abstenerse de participar en actividades riesgosas sin controles establecidos. Los reportes relacionados se canalizan hacia el área de Seguridad y Salud o el COPASST.

Los accidentes laborales son investigados por un equipo compuesto por el líder del trabajador afectado, un miembro del COPASST y el responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este equipo utiliza una metodología establecida para identificar las causas del accidente, con el objetivo de implementar medidas correctivas que prevengan su repetición. Todos los accidentes son reportados a la ARL y la EPS del trabajador, según lo establece la normatividad vigente.

Entre los peligros laborales más graves se encuentran los siniestros viales, cuya consecuencia más severa podría ser la muerte del trabajador, mientras que las ausencias por lesiones derivadas de estos accidentes suelen variar entre 30 y 90 días. Para mitigar estos

riesgos, implementamos el Plan Estratégico de Seguridad Vial, que establece controles destinados a fomentar conductas preventivas entre los trabajadores como actores viales, aunque no elimina completamente el riesgo de exposición. Por otro lado, los principales tipos de lesiones por accidentes laborales registrados en nuestra Organización incluyen contusiones y fracturas en extremidades superiores e inferiores.

GRI 403-9

Realizamos estudios, análisis e inspecciones de puestos de trabajo para evaluar las cargas físicas y mentales que puedan afectar a nuestros colaboradores. Estas acciones nos permiten implementar mejoras en los puestos de trabajo y establecer lineamientos de desconexión laboral, contribuyendo al equilibrio entre la vida personal y laboral. Los indicadores de accidentalidad laboral son registrados y monitoreados siguiendo las metodologías y fórmulas establecidas en la Resolución 0312 de 2019, que rige los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

GRI 403-9

En cuanto a las dolencias y enfermedades laborales, las de tipo osteomuscular son las más comunes entre nuestros trabajadores. Para abordar estos casos, llevamos a cabo análisis de puestos de trabajo con enfoques biomecánicos y psicosociales, además de investigar las enfermedades reportadas con el objetivo de identificar sus causas y diseñar estrategias de intervención efectivas.

GRI 403-10

8.4.4. Programas de salud

En Mibanco priorizamos el cuidado de la salud física y mental de todos nuestros ciudadanos y para ello, todos están afiliados una EPS como parte del proceso contractual, asegurando el acceso a servicios de salud según sus necesidades. Además, realizamos la afiliación a riesgos laborales a través de la ARL, que cubre prestaciones asistenciales y económicas en caso de accidentes laborales o enfermedades profesionales. Contamos con un contrato para evaluaciones médico ocupacionales, abarcando valoraciones de ingreso, periódicas, de retiro, post-incapacidad y de seguimiento en casos específicos de salud, fortaleciendo así nuestro enfoque integral en bienestar.

Adicionalmente, a través del programa Plátense Ser de la ARL y el ecosistema de consultas psicológicas de la Póliza de Vida con SBS, proporcionamos orientación emocional a aquellos ciudadanos Mibanco que lo necesiten.

Para ello trabajamos con un proveedor experto en la medición de riesgos psicosociales, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos legales. Todos los servicios contratados se gestionan bajo procedimientos internos rigurosos que evalúan el cumplimiento de los requisitos para su contratación y continuidad, asegurando un control estricto sobre proveedores que manejan información sensible de nuestros colaboradores, con énfasis en la protección y confidencialidad de los datos.

En Mibanco gestionamos estas iniciativas a través de diversas fuentes de diagnóstico que nos proporcionan información sociodemográfica y por medio de los canales habilitados para el reporte de condiciones de salud y ambiente laboral. Esto nos permite segmentar las necesidades de promoción, prevención e intervención ante eventos materializados, logrando un enfoque más cercano y personalizado.

Además, brindamos seguimiento y acompañamiento a los ciudadanos Mibanco con diagnósticos de salud de origen común o laboral, o que por restricciones o recomendaciones médicas requieran ajustes en su puesto de trabajo o funciones. También diseñamos planes de trabajo para el control de riesgos laborales, considerando factores como condiciones funcionales, edad, género y otras características específicas de nuestra Organización.

Centralizamos todos los reportes de salud en el área de seguridad y salud, donde aseguramos un acceso restringido a esta información y nos enfocamos en definir estrategias de promoción, prevención e intervención en salud. Esto incluye programas específicos como el PVE de desórdenes musculoesqueléticos, el PVE psicosocial y el Plan Estratégico de Seguridad Vial, diseñados a partir de diagnósticos preliminares que clasifican a los ciudadanos Mibanco según sus necesidades.

Estos programas se orientan a la promoción en casos sin sintomatologías o a la intervención en aquellos con síntomas o diagnósticos confirmados. Trabajamos junto a profesionales especializados y aliados de la ARL para asegurar una gestión eficiente y técnica frente a estos riesgos, promoviendo un entorno laboral saludable y seguro.

GRI 403-3 GRI 403-6



Capítulo 9

Gestión de gobernanza



#ActuamosConIntegridad

Capítulo 9

Gestión de gobernanza

9.1. Ética e integridad

En Mibanco, actuar con integridad nos permite generar impactos positivos en nuestros clientes, ciudadanos Mibanco y otros grupos de interés. Cuando los clientes perciben a nuestra entidad como una Organización con una cultura ética sólida, se fomenta su lealtad, lo que se traduce en ingresos estables y recurrentes para el negocio. Además, un ambiente de trabajo donde prevalece la ética y el cumplimiento no solo motiva a nuestros ciudadanos Mibanco, sino que también contribuye a incrementar la productividad y reducir la rotación de personal, fortaleciendo nuestro equipo humano.

GRI 3-3 Ética y cumplimiento

En términos de creación de valor financiero y reputación, una gestión ética y de cumplimiento robusta incrementa la confianza de clientes, inversionistas y otros actores clave. Esta confianza, que denominamos “La Confianza nos Conecta”, puede traducirse en un aumento del valor de la empresa. Adicionalmente, el cumplimiento de las normativas y el actuar con

integridad nos ayudan a evitar sanciones legales y multas, protegiendo los recursos financieros de la Organización.

GRI 3-3 Ética y cumplimiento

Estamos comprometidos con la ética, el cumplimiento normativo y el respeto a los derechos fundamentales. Este compromiso se refleja en nuestras políticas, estrategias y canales de comunicación, diseñados para garantizar la transparencia, la responsabilidad

y la promoción de valores éticos. Nos guiamos por nuestro Código de Conducta y el Código Corporativo de Ética, que establecen los principios y lineamientos generales que deben seguir todos los ciudadanos Mibanco, así como nuestros proveedores y socios comerciales. Estos códigos establecen los conceptos básicos, principios orientadores, reglas de conducta y lineamientos generales de comportamiento que debemos seguir para alinear nuestra conducta con los valores que poseemos como entidad de las microfinanzas.



Además, disponemos de las siguientes políticas y compromisos públicos para guiar nuestra conducta empresarial responsable:

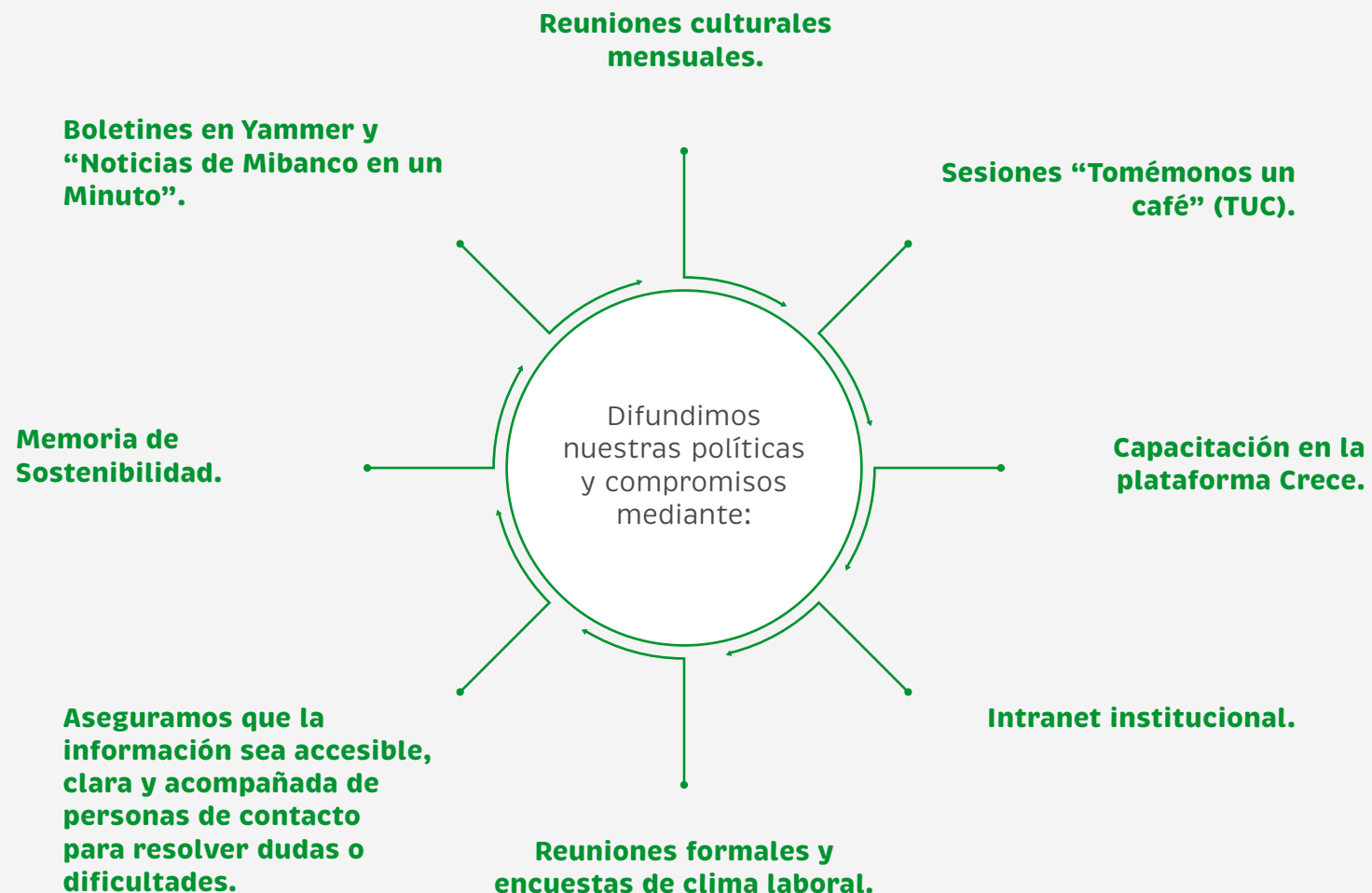
GRI 2-23 GRI 2-24

Política Ambiental 	Equidad de Género 	Prevención de Lavado de Activos 
Código de Conducta 	Política Corporativa de Derechos Humanos 	Libre Competencia 
Código Corporativo de Ética 	Prevención de la Corrupción y Soborno 	Gobierno y Gestión de Datos 
Código de Buen Gobierno Corporativo 	Prevención de Lavado de Activos 	Transparencia Fiscal 
	Políticas de Cobranza 	

Nuestros compromisos y políticas han sido aprobados en diferentes niveles de la Organización, contando con el respaldo de la Junta Directiva, el Directorio de Credicorp y nuestra Presidencia. También trabajamos conjuntamente con la Vicepresidencia de Estrategia de Personas, Administración y Sostenibilidad y la Vicepresidencia de Riesgos a través del Comité CAR 2024, garantizando un enfoque integral y estratégico para su implementación.

GRI 2-23

GRI 2-24



En el 2024, nos trazamos los siguientes objetivos y metas con respecto a la ética y cumplimiento:

Objetivos, metas y desempeño



Objetivo	Meta	Desempeño
1 Atender de manera oportuna las denuncias y/o consultas relacionadas con integridad y ética para fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.	Atender la totalidad de denuncias o consultas recibidas a través de Alerta Genética.	Logramos atender de manera oportuna y eficiente 170 casos de los canales dispuestos como Alerta Genética, garantizando la confidencialidad, integridad y reserva en la información y generando las acciones necesarias para cada caso.
2 Mitigar y/o prevenir nuevos escenarios de posibles riesgos de cumplimiento normativo.	Realizar la Autoevaluación del nivel de cumplimiento de las 67 normas aplicables a Mibanco con Riesgo inherente RAC.	Logramos la revisión del 100% de las normas con sus respectivos soportes de cumplimiento.

GRI 3-3 Ética y cumplimiento

Nuestra cultura SER MiBanco integra principios y comportamientos que guían nuestras acciones diarias. Estos valores no solo fortalecen nuestra identidad como organización, sino que también aseguran el cumplimiento de regulaciones en la cadena de suministro, incluyendo cláusulas anticorrupción y evaluaciones continuas de desempeño.

GRI 2-23

En 2024, desarrollamos el Proyecto Estratégico de Cultura de Riesgos de Cumplimiento, enfocado en fortalecer nuestra gestión en esta área clave. Como hitos destacados, logramos el 100% de participación de los colaboradores en los cursos normativos lanzados durante el periodo.

Asimismo, fortalecimos la medición de apropiación del principio “Actuamos con Integridad”, logrando superar la meta y alcanzando un 89%; todo esto con el objetivo de asegurar la transparencia y el cumplimiento normativo en nuestras operaciones. Además, llevamos a cabo la evaluación de riesgos de corrupción por procesos, reforzando nuestro compromiso con la integridad y la prevención de conductas indebidas dentro de la Organización.

GRI 3-3 Ética y cumplimiento

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la ética, la transparencia y el desarrollo sostenible, cumpliendo con los estándares del Grupo Credicorp y trabajando por una sociedad más justa y equitativa.

GRI 2-23

9.1.1. Canales de denuncia

Contamos con los siguientes canales para que nuestros grupos de interés nos hagan llegar sus consultas o denuncias relacionadas con el Código de Conducta:

SASB FN-CB-510a.2

GRI 2-26

Canal de Consulta



gestioncumplimientonormativo@mibanco.com.co



Canal de Denuncia:



Página web:
Sistema de Denuncias



WhatsApp Alerta GenÉTICA:
+51 943 116 745



Comité de Convivencia Laboral



Correo:
equidadahora@mibanco.com.co



Estos canales garantizan la confidencialidad y la protección del denunciante, además de la gestión adecuada de casos relacionados con derechos humanos, acoso laboral y hostigamiento sexual laboral.

9.1.2. Cumplimiento normativo

Durante el 2024, hemos continuado con la implementación del programa de Cumplimiento Normativo, tomando como base la consultoría externa realizada sobre dicho programa. En tal sentido, realizamos la medición del riesgo inherente asociado a las principales normativas aplicables y establecimos lineamientos para fortalecer la cultura de riesgos de cumplimiento y promover la mejora continua. En el marco de nuestra dimensión de cultura, lanzamos Mibanco en Acción, una iniciativa orientada al trabajo consciente y al fortalecimiento de nuestro principio #ActuamosConIntegridad, destacando a ciudadanos Mibanco referentes que refuerzan estos valores.

Durante el 2024, no hemos registrado casos de incumplimiento. Tampoco hemos recibido sanciones o notificaciones por infracciones a la normativa o la legislación vigentes (al 31 de octubre de 2024).

GRI 2-27



9.1.3. Compromiso anticorrupción

Integramos diversas políticas y estrategias para prevenir actos de corrupción a través de múltiples canales y acciones específicas. Utilizamos nuestras redes sociales internas, Yammer y AmaneSer, además de la plataforma Mibanco en Acción, para sensibilizar y reforzar la cultura de cumplimiento. Complementamos estas acciones con capacitaciones focalizadas según el nivel de riesgo de las diferentes áreas, y mantenemos el compromiso de reportar regalos recibidos por parte de terceros, alineado con nuestras políticas de transparencia.

Asimismo, incluimos cláusulas anticorrupción en todos los contratos con proveedores y terceros para garantizar un marco de actuación ética en nuestras relaciones comerciales. Además, divulgamos periódicamente nuestras políticas de prevención de la corrupción y el soborno a todos los colaboradores, informándoles sobre los riesgos asociados y las medidas implementadas. Fortalecemos la comunicación continua sobre el canal de denuncia Alerta GenÉtica, promoviendo su uso para reportar cualquier conducta inapropiada. También reforzamos nuestra cultura corporativa a través de la difusión y sensibilización sobre el Código Corporativo de Ética y el Código de Conducta, asegurando el compromiso de todos con los valores y principios de Mibanco.

Educamos y capacitamos a nuestros ciudadanos Mibanco en los temas relacionados con los programas de cumplimiento y ética. Durante el primer trimestre de 2024, lanzamos el programa Mibanco en Acción. En el tercer trimestre se realizaron capacitaciones focalizadas a diferentes áreas de la Organización según el nivel de riesgo de cumplimiento normativo, asimismo se realizó capacitación a los proveedores sobre temas de prevención de la corrupción y del soborno, ética, protección de datos y lavado de activos.

GRI 2-24

Durante el 2024, no incurrimos en pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales. Asimismo, no se confirmaron casos de corrupción, ni se registraron despidos, medidas disciplinarias, o rescisión de contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con corrupción. Tampoco se interpusieron casos jurídicos públicos relacionados con corrupción contra Mibanco Colombia o sus colaboradores, y no hubo resultados asociados a tales casos.

GRI 205-3

SASB FN-CB-510a.1

En cuanto a la competencia, no presentamos casos de incumplimiento de leyes y reglamentos, ni acciones jurídicas relacionadas con conductas anticompetitivas, antimonopolio, fraude o prácticas monopólicas. Además, no se reportaron resultados de acciones jurídicas finalizadas, decisiones o sentencias relacionadas con estos temas.

GRI 206-1

SASB FN-CB-510a.1



9.2. Gobierno corporativo

En Mibanco, consideramos fundamental contar con un sistema de Gobierno Corporativo que defina la estructura y el funcionamiento de nuestros órganos sociales. El Gobierno Corporativo de Mibanco se basa en un marco de principios, políticas, normas y buenas prácticas que hemos adoptado para garantizar una gestión transparente, eficaz y responsable. Nos comprometemos a que todas las decisiones y acciones tomadas en el banco contribuyan al progreso de los colombianos y al desarrollo de los entornos sociales más vulnerables, consolidando nuestra posición como una entidad que impulsa el crecimiento inclusivo y sostenible.

GRI 3-3 Gobierno Corporativo

A lo largo de 2024, nos enfocamos en fortalecer este sistema a través de diversas iniciativas:

GRI 3-3 Gobierno Corporativo



Revisión y actualización de los Reglamentos de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva, asegurando su alineación con las mejores prácticas corporativas.



Aprobación de nuevas políticas corporativas, orientadas a optimizar los procesos internos y fortalecer la toma de decisiones.



Reforma Estatutaria para precisar el proceso de Emisión y Colocación de acciones, garantizando un trato equitativo y transparente para todos los accionistas.



Compromiso con la transparencia y el acceso a la información, asegurando que los accionistas reciban datos oportunos, claros y completos sobre la gestión del banco.

Objetivos, metas y desempeño

GRI 3-3 Gobierno Corporativo



Objetivo	Meta	Desempeño
1 Precisar la redacción del artículo del Presidente en los Estatutos Sociales.	Modificaciones de estatutos año 2024.	El desempeño fue positivo. Se aprobó la reforma a los Estatutos Sociales del Banco optimizando la redacción frente a Representante Legal y sus Suplentes, en Asamblea de Accionistas.
2 Precisar el proceso de Emisión y Colocación de Acciones.	Modificaciones de estatutos año 2024.	El desempeño fue positivo. Se aprobó la reforma a los Estatutos Sociales del Banco, precisando el proceso de Emisión y Colocación de Acciones en sesión de Asamblea de Accionistas.
3 Optimizar los Comités de Apoyo a la Junta Directiva.	Ajuste a los Reglamentos de los Comités de Apoyo.	En junio de 2024 se aprobaron modificaciones los Reglamentos a los Comités de apoyo por parte de la Junta Directiva.

En línea con los compromisos asumidos, realizamos la revisión y actualización de los reglamentos de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y aprobamos diversas políticas corporativas. Asimismo, ejecutamos una Reforma Estatutaria para precisar el proceso de emisión y colocación de acciones, y aseguramos el cumplimiento de los plazos internos para la entrega de actas de sesión dentro de los tres días siguientes a cada reunión.

GRI 3-3 Gobierno Corporativo

Resaltamos los siguientes hitos y logros en el 2024:

Enero

Culminó una capitalización por valor de COP \$30,000,015,457.10, en la que se incrementó el capital suscrito y pagado a COP \$303,593,492,000 conforme a lo establecido en el reglamento de emisión y suscripción de 21,069,646 acciones, proceso que había sido autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia en septiembre de 2023.



Febrero

Se perfeccionó el proceso de capitalización en COP \$40,000,068,406.8 en la que se incrementó el capital suscrito y pagado a COP \$333,003,577,000, conforme a lo establecido en el reglamento de emisión y suscripción de 29,410,085 acciones, proceso que había sido autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia en diciembre del 2023.



Mayo

La Superintendencia Financiera de Colombia autorizó la emisión y colocación de 82,374,908 acciones ordinarias, por un valor de COP \$105,000,000,231.28, en la que se incrementó el capital suscrito y pagado a COP \$415,378,485,000. La suscripción culminó en junio de 2024.



El contexto económico colombiano seguirá enfrentando desafíos relacionados con la inflación, política monetaria y crecimiento económico. Frente a este escenario, en el 2025 nuestra gestión de gobierno corporativo estará enfocada en la toma de decisiones estratégicas para afrontar los retos económicos, fortalecer el cumplimiento normativo, adoptar mejores prácticas y optimizar la composición de la Junta Directiva para mejorar su eficiencia.

GRI 3-3 Gobierno Corporativo

Septiembre

En la Asamblea de Accionistas del 12 de septiembre, aprobamos la reducción de la Junta Directiva de 10 a 9 miembros, manteniendo el número de independientes, con el propósito de mejorar la eficiencia y enfoque del órgano de administración.

GRI 3-3 Gobierno Corporativo



Agosto

Maj Invest Financial Institution Inclusion Fund II K/S vendió el 7.3777% de su participación en Mibanco S.A. a Grupo Crédito S.A. y Credicorp Holding Colombia S.A.S., tras la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia en julio. El Grupo Crédito S.A. adquirió 22'982,261 acciones y Credicorp Holding Colombia S.A.S. adquirió el restante.

9.2.1. Órgano de gobierno

La Junta Directiva está compuesta por 9 miembros principales y sus respectivos suplentes, quienes se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia para ejercer sus funciones.

GRI 2-9

GRI 2-10

Composición de la Junta Directiva

GRI 2-9

Principales

Suplentes



Gianfranco Ferrari de las Casas



María del Pilar Ruíz Oblitas



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 Zarak



María Florencia Etcheber



César Rivera Wilson

Composición de la Junta Directiva

GRI 2-9

Independientes

Suplentes independientes



Stella Villegas de Osorio



Paula Paucar Vallejo



Ana Marta Carrillo Redin



Pablo Ospina Sorzano



Claudio Higuera Martínez



Emir González Andrade





Descripción de la Junta Directiva

GRI 2-9

Miembros principales	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes para los impactos de la empresa	Representación de los grupo de interés
Gianfranco Ferrari de las Casas - Patrimonial	15/06/2023	Gerente General Credicorp (Perú)	M	Administrador de Empresas, con MBA y extensa trayectoria profesional en el sector financiero.	Grupo mayoritario de accionista
Javier Ichazo Bardales - Patrimonial	23/01/2020	Gerente General Mibanco S.A. (Perú)	M	Economista, con MBA y más de 30 años de experiencia en el sector financiero.	
Carlos Guillermo Sotelo Rebagliati - Patrimonial	15/06/2023	Gerente de División de Finanzas de Mibanco (Perú)	M	Administrador de empresas, con maestría en Finanzas, con extensa experiencia en el sector financiero.	
César Gonzalo Ríos Briceño - Patrimonial	30/04/2023	Gerente Central de Riesgos de Credicorp (Perú)	M	Ingeniero Industrial, con MBA, tiene una experiencia en el sector financiero de casi 30 años.	



Descripción de la Junta Directiva

GRI 2-9

Miembros principales	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes para los impactos de la empresa	Representación de los grupo de interés
Catherine Francesca Raffo Paine - Patrimonial	05/10/2023	Gerente General Adjunta de Transformación e Innovación Credicorp	F	Administradora de Empresas, con MBA, amplia experiencia en el sector financiero, los últimos en Transformación e Innovación.	Grupo mayoritario de accionista
María Florencia Etcheber - Patrimonial	12/01/2024	Gerente de riesgos del Banco de Crédito de Perú	F	Economista, con Máster en Business Analytics y Big Data del Instituto de Empresa Madrid-España.	
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.	Independiente

Descripción de la Junta Directiva

GRI 2-9

Miembros principales	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes para los impactos de la empresa	Representación de los grupo de interés
Ana Marta Carrillo Redin - Independiente	16/01/2020	Actividad independiente	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 financiero y cooperativo de Colombia.	--
María 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.	Grupo mayoritario de accionista

Descripción de la Junta Directiva

GRI 2-9

Miembros principales	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes para los impactos de la empresa	Representación de los grupo de interés
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
María 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 María 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 Zarak	02/06/2022	Gerente Financiero en Credicorp Ltd.	M	Economista, con maestría en Administración de Negocios y más de 23 años de experiencia en el sector financiero.	

Descripción de la Junta Directiva

GRI 2-9

Miembros principales	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Competencias relevantes para los impactos de la empresa	Representación de los grupo de interés
César Rivera Wilson	26/08/2024	Gerente General en la Compañía Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A	M	Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura (Perú), Magister en Administración de Negocios por ESAN (Perú).	Grupo mayoritario de accionista
Paula Paucar Vallejo - Independiente	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.	Independiente
Emir González Andrade - Independiente	26/08/2024	Consultor independiente	M	Economista, especialista en Negociación y Relaciones Internacionales de la Universidad de los Andes.	

La Junta Directiva sesiona como mínimo una vez al mes o las veces que considere necesario, con el objetivo de garantizar la buena marcha del Banco, a juicio del Presidente del Banco, del Revisor Fiscal o de la misma Junta.

GRI 2-9

Entre sus principales funciones se encuentran aprobar el plan estratégico del Banco y supervisar su cumplimiento, así como presentar los estados financieros y otros informes, incluida la Memoria de Sostenibilidad, a la Asamblea General de Accionistas.

GRI 2-14

La elaboración de la Memoria de Sostenibilidad incluye la participación activa de la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión, en coordinación con la Alta Gerencia, que incluye a la Presidencia. Además, estos líderes proponen declaraciones de valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas con el desarrollo sostenible. Estas propuestas son revisadas y aprobadas por la Junta Directiva, tras ser presentadas por el Comité de Desempeño Social y Ambiental, reforzando el compromiso de Mibanco con la sostenibilidad y el desarrollo estratégico.

GRI 2-14

La Junta Directiva tiene entre sus responsabilidades recibir y atender preocupaciones críticas relacionadas con impactos negativos, relaciones comerciales o comportamientos contrarios al Código de Ética y otras políticas. Estas inquietudes pueden ser canalizadas mediante informes, reportes u otros medios establecidos. En caso de identificar un

caso crítico, la Junta informa al Comité de Ética para su gestión adecuada. Durante 2024, no se reportaron inquietudes críticas al Directorio.

GRI 2-16

Los miembros son elegidos por la Asamblea General de Accionistas por un periodo de 3 años, con posibilidad de reelección indefinida y pueden ser removidos en cualquier momento. Para ser elegido miembro de la Junta Directiva, se deben cumplir ciertos requisitos que garanticen su idoneidad y compromiso con la entidad:

GRI 2-10

- Experiencia en el sector financiero, especialmente en microfinanzas.
- Integridad, honorabilidad y ética profesional.
- Habilidades estratégicas y gerenciales para la toma de decisiones.
- Ausencia de conflictos de interés con el Banco.
- Compromiso con la generación de valor a largo plazo para los accionistas.
- Disponibilidad de tiempo suficiente para ejercer el cargo.
- No haber sido empleado o directivo del

- Banco en el último año.
- No tener participación accionaria que le permita el control mayoritario del Banco.
- No ser socio o empleado de empresas que presten servicios al Banco cuando representen más del 20% de sus ingresos.
- No recibir del Banco remuneraciones adicionales fuera de los honorarios de la Junta Directiva.

GRI 2-10

Desde la Junta Directiva se eligen los integrantes de los diferentes comités de apoyo de la Junta Directiva. Las actividades y asuntos más relevantes realizados por los comités de apoyo de la Junta Directiva son resumidos en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

GRI 2-9





Comités del máximo órgano de gobierno

GRI 2-9

GRI 2-13

Nombre del Comité	Periodicidad de reunión	Miembros	Descripción y responsabilidades
Comité Ejecutivo	Cuando lo requiera la Junta Directiva	Javier Ichazo Bardales, Carlos Sotelo Rebagliati, Claudio Higuera Martínez y Ana Marta Carrillo Redin. Asisten como invitados el Presidente del Banco, el Vicepresidente Financiero, el Vicepresidente de Riesgo y podrá contar con invitados especiales para los temas que así lo considere. El comité tiene un Presidente y su Secretario será el Secretario General del Banco.	El Comité Ejecutivo es un órgano de apoyo de la Junta Directiva, actuará con criterio de independencia y transparencia frente a la Administración, en desarrollo de los principios generales e instrucciones que le imparta la Junta Directiva, con una competencia prevalente sobre los demás comités de apoyo de la Junta Directiva.
Comité de Administración de Riesgo (CAR)	Mensualmente	Carlos Sotelo Rebagliati, Claudio Higuera Martínez, Javier Ichazo Bardales y Maria Florencia Etcheber. El Presidente del Banco, el Vicepresidente Financiero y el Vicepresidente de Riesgos asistirán como invitados permanentes. Este comité podrá contar con otros invitados permanentes, según defina la Junta y/o el Comité. El Presidente del Comité será el miembro independiente de la Junta Directiva y el vicepresidente de Riesgos actúa como secretario de dicho comité.	El Comité de Administración de Riesgo es un órgano consultor de la Junta Directiva, a través del cual se evaluarán los temas que le sean delegados por ella, en especial en lo que respecta a materias asociadas con la gestión de riesgos del Banco.
Comité de Auditoría	Mensualmente	Stella Villegas de Osorio, Ana Zegarra Leyva, Claudio Higuera Martínez. El Auditor Interno actúa como secretario del comité y como invitada asistirá al Presidente del Banco.	El Comité de Auditoría tiene como propósito principal apoyar a la Junta Directiva en la definición de políticas y en la estructuración de procedimientos de control interno. Su función abarca la supervisión continua de estos sistemas para evaluar su eficacia, determinar la suficiencia de los controles internos y garantizar su alineación con las necesidades de la entidad.



Comités del máximo órgano de gobierno GRI 2-9 GRI 2-13

Nombre del Comité	Periodicidad de reunión	Miembros	Descripción y responsabilidades
Comité de Gestión y Desarrollo Humano (GDH)	Mensualmente	Ana Marta Carrillo El Vicepresidente de Gestión y Desarrollo Humano actúa como secretario. El Presidente asistirá como invitado.	El Comité de GDH es un órgano consultor de la Junta Directiva, a través del cual se evalúan los temas que le sean delegados por ella y en especial en aquellos asuntos relacionados con determinación de las políticas y normas para la selección, nombramiento, contratación y remuneración de la alta gerencia y en general, todo lo relacionado con el modelo de gestión de personas.
Comité de Activos y Pasivos (ALCO) ²⁴	Mensualmente	Carlos Sotelo Rebagliati, el Presidente de Banco, el Vicepresidente Financiero, el Vicepresidente de Riesgo, el Vicepresidente de Mercadeo y el Director de Tesorería. El Miembro de Junta Directiva actúa como Presidente del Comité ALCO y el Secretario del Comité es el Vicepresidente Financiero, quién apoya al Presidente del Comité en las labores de coordinación de este.	El comité ALCO apoya a la Junta Directiva en la definición de las políticas y procedimientos referentes a los riesgos derivados de la gestión de los activos y pasivos (ALM - Asset Liability Management) y al Presidente en la implementación, seguimiento y control de estas políticas y procedimientos, con el fin de alcanzar las metas propuestas por la alta dirección.

²⁴ En sesión de la Junta Directiva celebrada el 20 de diciembre de 2024 se aprobó la incorporación de las funciones del Comité ALCO dentro del CAR, cuya aplicación empezará a regir a partir del año 2025.

Comités del máximo órgano de gobierno

GRI 2-9GRI 2-13

Nombre del Comité	Periodicidad de reunión	Miembros	Descripción y responsabilidades
Comité de desempeño social y ambiental	Semestralmente	Ana Marta Carrillo Redin y Ana María Zegarra Leyva. Al comité asisten como invitados el Presidente del Banco y el Líder de Sostenibilidad o quien haga sus veces, y puede contar con invitados especiales para los temas que así lo considere. El comité tendrá un Presidente y su Secretario es el Líder de Sostenibilidad.	El Comité de Desempeño Social y Ambiental es un órgano consultor de la Junta Directiva, a través del cual se evalúan los temas que le sean delegados por ella en relación con aspectos de índole social y ambiental, en procura de un equilibrio del desempeño financiero y social del Banco, que asegure la sostenibilidad y la esencia de la línea de Negocios de Microfinanzas. El Comité se reúne de manera semestral o cuando sea necesario, para evaluar el avance en los indicadores clave de sostenibilidad y dar seguimiento a la estrategia del Banco en finanzas sostenibles, programas y proyectos ambientales y sociales estratégicos. Adicionalmente, trimestralmente presenta un informe de su gestión a la Junta Directiva, permitiendo una supervisión constante y la toma de decisiones informadas en materia de sostenibilidad.

Los criterios de designación de los miembros de Junta directiva y sus comités de apoyo se encuentran establecidos en el [Código de Buen Gobierno](#).



GRI 2-10

Los miembros de la Alta Gerencia, incluido el Presidente del Banco, participan activamente en la definición de valores, estrategias, políticas y metas de sostenibilidad, revisadas y aprobadas por la Junta Directiva y el Comité de Desempeño Social y Ambiental, encargado de apoyar su gestión.

GRI 2-12

Durante 2024, no se realizaron procesos de debida diligencia para identificar y gestionar impactos ambientales, sociales o económicos. En caso de que estos procesos se presenten, la Junta Directiva delega la supervisión a la Alta Gerencia, quien informa sobre los avances y conclusiones.

GRI 2-12

En el 2024 los miembros de la Junta Directiva continuaron siendo capacitados sobre las disposiciones ambientales y sostenibles actuales relacionadas con mitigación de los impactos ambientales y climáticos, promoviendo desde sus roles la toma de acciones encaminadas a reducirlos y realizar una adecuada gestión de los riesgos.

GRI 2-17

La Junta Directiva tiene la responsabilidad de definir, a través del Código de Buen Gobierno y el Código de Conducta, las pautas mínimas para prevenir y manejar los conflictos de interés. Además, se requiere que los miembros de la Junta Directiva informen cualquier conflicto de interés y se abstengan de deliberar y votar sobre dichos asuntos. En este sentido, las actas de la Junta Directiva y sus comités registran cualquier abstención derivada de conflictos de interés.

GRI 2-15

El proceso de gestión de conflictos de interés se encuentra regulado en la Política para la Gestión de Conflictos de Interés y en el Código Corporativo de Ética del Credicorp. Estas normativas garantizan la integridad en la gestión del Banco y establecen mecanismos eficaces, oportunos y veraces para la resolución de conflictos.

GRI 2-15

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y el buen gobierno corporativo, se revelan los conflictos de interés a los grupos de interés, asegurando que estos sean gestionados de manera ética y conforme a la normativa vigente. Los conflictos de interés que se informan incluyen:



Pertenencia a distintos consejos directivos.



Participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés.



Existencia de accionistas controladores.



Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.



Restricción legal para miembros de la Junta Directiva: Conforme a la normativa vigente, los miembros de la Junta Directiva no pueden pertenecer a la Junta Directiva de otro establecimiento de crédito.

GRI 2-15

9.2.2. Mecanismos de evaluación

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Junta Directiva, incorporado, a su vez, en el [Código de Buen Gobierno](#), cada año 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. Dentro de los aspectos evaluados se encuentran 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 abordados en el plan estratégico y políticas definidas por el Banco.

GRI 2-18

Las evaluaciones son independientes. En el 2024, no se han adoptado medidas en respuesta a las evaluaciones.

GRI 2-18

9.2.3. Remuneración del órgano de gobierno

La remuneración de la Junta Directiva de Mibanco Colombia es determinada exclusivamente por la Asamblea General de Accionistas, conforme a lo estipulado en los estatutos sociales del Banco. En la reunión ordinaria del 29 de marzo de 2023, se estableció la compensación para los miembros independientes de la Junta Directiva, vigente del 1º de abril de 2023 hasta el 31 de marzo de 2026. Solo los miembros independientes reciben remuneración; los miembros patrimoniales no perciben compensación. La Junta Directiva

recibe una remuneración por asistencia efectiva a reuniones ordinarias o extraordinarias de la Junta Directiva y sus comités de apoyo. No se establecen esquemas de remuneración variable ni opciones sobre acciones para la Junta Directiva.

GRI 2-19

GRI 2-20

La política de compensación de la Alta Gerencia está alineada con los lineamientos del **Grupo Credicorp**, que define los siguientes componentes de remuneración:

Salario fijo, nivelaciones e incrementos:

Determinados por Credicorp en función del desempeño, mercado y políticas corporativas.

Bonificaciones: Pueden incluir acciones diferidas como incentivo a la permanencia y reconocimiento de logros.

Incentivos por contratación: Evaluados y definidos por Credicorp antes de su administración y pago por Mibanco.

Prestaciones de jubilación:

No son gestionadas directamente por Mibanco, pero se ofrece acompañamiento a través de los Fondos de Pensiones para planificar la jubilación.

Indemnizaciones laborales:

Se ajustan a la normatividad colombiana y pueden incluir valores adicionales en caso de relocalización de expatriados.



La política de compensación de la Alta Gerencia considera indicadores clave como resultados de negocio, sostenibilidad, satisfacción laboral (eNPS) y talento Credicorp, con el objetivo de fortalecer la permanencia y el liderazgo en la organización.

GRI 2-19 GRI 2-20

La supervisión del proceso de remuneración está a cargo de diferentes instancias dentro de Mibanco Colombia. La Asamblea General de Accionistas es la encargada de establecer la remuneración de la Junta Directiva, mientras que la Junta Directiva define la compensación del Presidente del Banco y de la Alta Gerencia, con la participación del Comité de Gestión y Desarrollo Humano, compuesto por dos miembros independientes. Adicionalmente, la Gerencia de Compensaciones de Credicorp colabora en la definición de las políticas de remuneración para la Alta Gerencia, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos del grupo.

No se considera la opinión de grupos de interés en la determinación de la remuneración ni se contratan consultores externos especializados para este propósito.

GRI 2-19 GRI 2-20

9.3. Gestión integral de riesgos

La administración integral de los riesgos del Banco va en sintonía con nuestro objetivo de cambiar vidas y crear historias de progreso para nuestros clientes. La gestión de los riesgos se realiza de manera integral y es un elemento diferenciador en nuestra visión.

El centro de la gestión de riesgos es apalancar el crecimiento de clientes nuevos y mantener a nuestros clientes existentes. Para ello contamos con políticas que garantizan que los préstamos concedidos se encuentren dentro de las categorías de los créditos y se incluyan en las

capacidades de pago de los clientes. Asimismo, proporcionamos alternativas de pago para aquellos que enfrentan problemas.

GRI 3-3 Gestión integral de riesgos

Nuestros métodos de reconocimiento, evaluación y monitoreo de riesgos están supervisados por comités especializados, tales como Comités de Expertos, el Comité de Riesgos y la Asamblea General. Nuestro equipo comercial cuenta con la formación para ser una protección completa en la administración constituyendo una línea de defensa integral en la gestión de riesgos.

GRI 3-3 Gestión integral de riesgos



Objetivos, metas y desempeño



Objetivo	Desempeño
1 Evolucionar en la gestión integral y evaluación de riesgos.	En el 2024 desarrollamos nuestras capacidades y mantuvimos una ventaja competitiva a partir del desarrollo de analítica avanzada. Todo con una visión integral de rentabilidad.
2 Implementar una sólida cultura de riesgos.	Continuamos consolidando una cultura que guie los comportamientos supervisados y no supervisados tanto de la red comercial, como del staff.
3 Optimizar el monitoreo transaccional.	Reducimos la cantidad de alertas a gestionar, permitiendo tener foco en lo más relevante.
4 Fortalecer en la metodología de gestión del riesgo operacional.	Robustecimos las métricas de la Continuidad de Negocio, la Prevención de Fraudes y de la Seguridad de la información y Ciberseguridad.
5 Revisar y ajustar las señales de alerta de Riesgo de Liquidez.	Realizamos un simulacro de Plan de Contingencia de Liquidez logrando la participación oportuna de todas las áreas del Banco.
6 Poner en marcha del Sistema de administración de riesgos ambientales y sociales - SARAS.	Implementamos un SARAS para abordar el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y contaminación. El SARAS es un sistema de riesgos que se consolida como un instrumento fundamental para reducir los riesgos operativos.

Nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024:

- Consolidar una cultura de prevención de riesgos para que todos los ciudadanos Mibanco vivan los valores, actitudes, conocimientos y comportamientos de la gestión del riesgo en su día a día.
- Consolidamos a Mibanco como el banco de mejor calidad de cartera del sistema y dejamos los cimientos para las nuevas dinámicas de mercado en *Analytics* y data alternativa.
- Apalancamos el crecimiento de clientes nuevos y mantuvimos a nuestros clientes existentes.
- Optimización la gestión preventiva de recuperación.
- Fortalecimos las herramientas y las métricas de la Dirección de Riesgos No Financieros y todos sus frentes: Continuidad de Negocio, Prevención de Fraudes y Seguridad de la información & Ciberseguridad.
- Establecimos el SARAS y con ello identificamos los riesgos ambientales, climáticos, riesgos de la naturaleza, riesgos por contaminación, así como los riesgos sociales, con un enfoque en derechos humanos.

GRI 3-3 Gestión integral de riesgos

Destacamos los siguientes hitos y logros en el 2024:

GRI 3-3 Gestión integral de riesgos

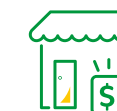
Riesgo de crédito:

Ajustamos nuestras políticas para alinearlas más al negocio, implementamos modelos troncales con inteligencia artificial y reforzamos el seguimiento proactivo del portafolio.



Riesgo de mercado:

Implementamos métricas de capital económico y normativas para la gestión del riesgo de tasa de interés, además de desarrollar modelos conductuales.



Riesgo de liquidez:

Realizamos simulacros de contingencia, ajustamos señales de alerta y fortalecimos el seguimiento de indicadores clave.



Riesgos no financieros:

Fortalecimos la metodología de gestión del riesgo operacional, optimizamos reglas de monitoreo transaccional y fortalecimos al equipo de Seguridad de la Información & Ciberseguridad.



SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales):

Aseguramos la medición del impacto de los riesgos aplicando las buenas prácticas internacionales de los marcos de gestión de riesgos y oportunidades climáticas (TCFD), riesgos de la naturaleza (TNFD) y riesgos por contaminación (ICN). Además, establecimos sistemas de alertas tempranas y promovimos el trabajo colaborativo para alinear procesos con eficiencia y rentabilidad.



En cuanto al riesgo de crédito, en el 2025 nos enfocaremos automatizar los procesos operativos, usas de inteligencia artificial para optimizar análisis, realizar clínicas de riesgo y brindar un mayor acompañamiento en las oficinas. Además, fortaleceremos la capacitación incluyendo SARAS como parte de nuestro enfoque en riesgos. En cuanto al SARAS, cuantificaremos la exposición de la cartera a riesgos climáticos, de biodiversidad y contaminación; desarrollaremos modelos financieros para estos riesgos y sistematizaremos el proceso SARAS en la originación de crédito. Además, reforzaremos la cultura de gestión de riesgos en la red de oficinas mediante capacitaciones periódicas.

GRI 3-3 Gestión integral de riesgos

9.3.1. Riesgo de crédito

En Mibanco promovemos el crecimiento y progreso de los emprendedores de manera responsable, ofreciendo asesoría financiera e impulsando la inclusión bancaria. Nuestra estrategia es un elemento diferenciador al garantizar que los créditos otorgados se ajusten a las capacidades de pago de los clientes, brindando soluciones de pago a quienes enfrentan dificultades temporales. Implementamos procesos de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos, monitoreados por comités especializados como el Comité de Riesgos y la Junta Directiva. Además, nuestro personal comercial está capacitado para actuar como una línea de defensa integral en la gestión de riesgos y en el acompañamiento de los clientes.

Durante el 2024, desarrollamos acciones e iniciativas clave para mejorar la gestión integral de riesgos de crédito. Estas incluyeron el fortalecimiento de la cultura de riesgo mediante estrategias de comunicación y capacitación a través del programa “Mibanco en Acción”, diseñado para reforzar la pauta y metodología crediticia, complementado con recordatorios y tips difundidos por los medios de comunicación del banco. También implementamos modelos

que permiten perfilar a los clientes según su nivel de riesgo, adoptamos el proceso de SARAS, y optimizamos los tiempos de respuesta en el canal de atención para resolver dudas de pauta y metodología a la red comercial.

Entre los hitos y logros del 2024, destacamos el fortalecimiento de la cultura de riesgo para nuestros ciudadanos Mibanco, brindándoles conocimientos en la pauta crediticia y herramientas de análisis frente a los cambios climáticos que pueden impactar a los clientes. Este objetivo se alcanzó mediante capacitaciones virtuales, talleres y actividades interactivas como juegos didácticos, demostrando nuestro compromiso con una gestión de riesgos integral y sostenible.



9.3.2. Riesgo de mercado

En 2024, adoptamos un apetito de riesgo conservador y estable, priorizando inversiones en un portafolio de alta calidad. Estas inversiones estuvieron principalmente concentradas en bonos del gobierno nacional, con una participación mínima en fondos de inversión colectiva, lo que reflejó nuestra prudencia en la gestión del riesgo de mercado.

Por otro lado, fortalecimos el análisis de pruebas de estrés de riesgo de mercado al incorporar escenarios cuantitativos. Esto nos permitió evaluar situaciones de estrés más robustas y anticiparnos a los requerimientos de capital asociados a este tipo de riesgo.

Como hitos alcanzados en 2024, destacamos la integración del seguimiento del riesgo de mercado como un componente clave dentro de las métricas de capital económico, alineándonos con nuestros objetivos de gestión integral de riesgos y fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta ante eventos adversos.

9.4. Seguridad de la información

En Mibanco reconocemos la importancia de proteger la información y garantizar su uso adecuado en cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales N° 1581 del 2012 y sus decretos reglamentarios. Nos guiamos por nuestra Política Corporativa de Protección de Datos Personales, asegurando que la información gestionada cumpla con criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Este enfoque permite que todos los procesos ejecutados por nuestros funcionarios, clientes y demás partes interesadas se alineen con los estándares requeridos para el almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos.

GRI 3-3 Protección de la información

La protección de la información es un pilar fundamental en Mibanco, ya que representa uno de los activos más importantes para el desarrollo de los procesos de nuestros clientes y colaboradores. Cuando garantizamos que la información cumple con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, aseguramos que nuestros clientes puedan tomar decisiones, realizar procesos y ejecutar transacciones con la tranquilidad de que sus datos están protegidos de manera adecuada. Asimismo, este enfoque permite a nuestros funcionarios contar con los insumos necesarios

para atender eficazmente las necesidades de los clientes, con la certeza de que la información proporcionada es precisa y confiable.

Garantizar la integridad de la información nos permite facilitar la toma de decisiones seguras, fortaleciendo la confianza en nuestros procesos. Además, mediante la identificación y prevención de fraudes internos y externos, reforzamos la seguridad de nuestras operaciones, lo que contribuye positivamente a la creación de valor financiero y a la consolidación de nuestra reputación como una entidad confiable y comprometida con la protección de datos.

Entre nuestros principales compromisos está el de fortalecer continuamente los procesos, procedimientos y tecnologías para garantizar el correcto uso de la información. Desde el 2024, hemos implementado un proceso de gobierno de roles y perfiles en los sistemas críticos del Banco, permitiendo identificar niveles de acceso y responsabilidades de los usuarios en nuestras aplicaciones. Este esfuerzo incluye la construcción de nuevas matrices de accesos para aplicaciones SOX, logrando una segregación adecuada de funciones y asegurando un manejo responsable de la información.

También hemos iniciado la implementación de la herramienta Data Loss Prevention (DLP), diseñada para protegernos frente a fugas de información a través de correo electrónico, sitios web y otros medios asociados a este riesgo. Este sistema fortalece la protección de datos sensibles, como información personal, financiera, crediticia y estratégica del banco. Contamos con tecnología avanzada, políticas robustas y procedimientos específicos para garantizar la seguridad de la información durante su almacenamiento, transferencia y procesamiento. Esto nos permite desarrollar procesos de calidad y tomar decisiones confiables, consolidando la confianza de nuestros clientes y partes interesadas en la gestión de la información que realizamos.

GRI 3-3 Protección de la información

Objetivos, metas y desempeño

		
Objetivo	Meta	Desempeño
1 Evitar fuga de información	0 incidentes	Nuestro desempeño fue favorable. No se presentaron incidentes asociados a fugas de información.

En Mibanco nos enfocamos en fortalecer continuamente la seguridad de la información y la ciberseguridad a través de actualizaciones tecnológicas y procedimentales. Contamos con un Manual de Gestión de Incidentes que integra la comunicación con las partes interesadas. Durante 2024, hemos implementado diversas iniciativas que mejoran nuestra gestión integral de riesgos de ciberseguridad, destacando la implementación del Múltiple Factor de Autenticación (MFA), el Network Access Control (NAC) y el Data Loss Prevention (DLP), entre otras herramientas tecnológicas que aseguran la integridad y confidencialidad de nuestros sistemas.

SASB FN-CB-230a.2

Adicionalmente, levantamos inventarios de activos de información por procesos y generamos matrices de riesgo, alcanzando un nivel aceptable en ciberseguridad. Evaluamos a proveedores críticos para garantizar que cumplan con los requerimientos de seguridad exigidos, y realizamos campañas de pruebas de *phishing* para concientizar a nuestro personal y fortalecer la prevención de ataques de ingeniería social. Estas acciones nos han permitido cumplir con nuestro marco de referencia “*Framework Robusto*”, alcanzando un nivel de madurez de 0.98/5, y mantener un cumplimiento del 77.26% en el FFIEC (Federal Financial Institutions Examination Council).

SASB FN-CB-230a.2

Nuestro enfoque también incluye procedimientos mensuales de análisis de vulnerabilidades con planes de remediación basados en criticidad, y herramientas avanzadas como firewalls, IDS/IPS, cifrado de discos, y monitoreo en tiempo real a través del CyberSOC, lo que permite prevenir y mitigar riesgos de intrusiones y ataques externos. Estas tecnologías aseguran que nuestras operaciones sean seguras y cumplan con estándares internacionales como ISO 27001 y NIST.

SASB FN-CB-230a.2

En resumen, nos enfocamos en las siguientes acciones durante el 2024:

GRI 3-3 Protección de la información



Implementación de Múltiple Factor de Autenticación (MFA) para asegurar los accesos a los sistemas de información del Banco.



Levantamiento de matrices de roles y perfiles de las aplicaciones SOX que permiten asegurar que los accesos a los colaboradores se otorgue según el precepto de mínimo privilegio.



Implementación del NAC (Network Access Control) que asegura la conexión exclusiva de dispositivos autorizados a la red del Banco.



Cambio del CyberSOC con implementación de casos de usos avanzados para el monitoreo e identificación de eventos e incidentes de seguridad.



Cumplimiento de la meta del indicador propuesto de “*Framework Robusto*” para el año 2024.



Alineación con la implementación de tecnologías de ciberseguridad requeridas por el corporativo, con un porcentaje de implementación del 79.46%.

Durante el año, alcanzamos importantes hitos en la protección de la información, como la implementación del sistema Data Loss Prevention (DLP), que fortalecerá el control sobre los datos del Banco, garantizando su seguridad frente a posibles fugas. Además, llevamos a cabo la identificación y evaluación de los activos de información de nuestros procesos, determinando su criticidad para implementar los controles necesarios que aseguren su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Además, durante el 2024, no hemos registrado reclamaciones fundamentadas relacionadas con violaciones a la privacidad del cliente ni con pérdida de datos personales. Tampoco hemos recibido reclamaciones de terceros corroboradas por la Organización ni de autoridades regulatorias, sumando un total de 0 reclamaciones. Asimismo, no se identificaron casos de brechas, filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes, ni titulares de cuentas afectadas. El porcentaje de brechas de datos que correspondieron a pérdidas de datos personales fue 0.

GRI 418-1

SASB FN-CB-230a.1

Los logros obtenidos nos han permitido avanzar en el indicador de madurez de la ciberseguridad y completar objetivos planteados a inicios de año. Asimismo logramos realizar cambios importantes en la gestión documental de los procesos de gestión de accesos, cumpliendo estándares de forma regional junto con Mibanco

Perú, y generando un mejor tratamiento de la información registrada y almacenada en las aplicaciones del negocio.

En cuanto al desempeño 2024, logramos fortalecer el trabajo en equipo entre las áreas de TI y Riesgos, sobre todo en Seguridad Informática y Seguridad de la Información, para poder alinearlos a las necesidades de la empresa y asegurar el cumplimiento de los objetivos 2025. Entre nuestros próximos proyectos, planeamos implementar tecnología y procedimientos automatizados para clasificar la información de manera eficiente, fortaleciendo su gestión y seguridad. También trabajaremos en la creación y actualización de casos de uso de monitoreo proactivo, permitiendo la detección de cambios no autorizados de forma oportuna. Además, nos enfocaremos en socializar y capacitar a nuestros colaboradores en los procesos para el uso seguro de la información, promoviendo una cultura de protección de datos alineada con nuestras políticas y estándares.

GRI 3-3 Protección de la información

En línea con nuestra política de seguridad de la información, continuaremos desarrollando proyectos de ciberseguridad y fortaleciendo los controles periódicos, consolidando a Mibanco como una entidad confiable y resiliente frente a los retos de la ciberseguridad y la protección de datos.

SASB FN-CB-230a.2

Capítulo 10

Gestión ambiental y de cambio climático



#ActuamosConIntegridad

Capítulo 10

Gestión ambiental y de cambio climático

En Mibanco reconocemos la importancia de la gestión ambiental y el cambio climático, orientando nuestras acciones a través de nuestra política ambiental y los lineamientos de Credicorp. Desarrollamos iniciativas internas alineadas con compromisos corporativos y principios inspirados en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático (CMNUCC), el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

GRI 3-3 Gestión ambiental y de cambio climático

Operaciones de manera sostenible con el medio ambiente mediante los siguientes compromisos y acciones:

GRI 3-3 Gestión ambiental y de cambio climático

Compromisos

- Medir nuestra huella de carbono anualmente y reducirla en 10%.
- Alcanzar la carbono neutralidad y contribuir a la meta global de limitar aumento de temperatura de 1.5°C.
- Implementar el SARAS²⁵ y analizar los riesgos ambientales en nuestra cartera.
- Educar a nuestros colaboradores, clientes y comunidad en temas ambientales.
- Reportar anualmente bajo las recomendaciones del TCFD y TNFD.

Acciones

- Concientizamos a nuestros ciudadanos Mibanco sobre el uso responsable del agua.
- Fomentamos prácticas de eficiencia energética en nuestras actividades diarias.
- Sensibilizamos a nuestros líderes sobre la importancia de reducir las emisiones de carbono.
- Promovemos una cultura de reciclaje y una gestión adecuada de residuos en nuestras oficinas.
- Identificamos nuestros riesgos ambientales, sociales y climáticos en 6 sectores económicos clave: como agricultura, energía, infraestructura, turismo, salud y finanzas.

²⁵ Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.

Objetivos, metas y desempeño

			
	Objetivo	Meta	Desempeño
1	Reducir la huella de carbono.	10% anual	Información pendiente.
2	Implementar el SARAS.	SARAS implementado.	Nuestro desempeño fue positivo. En octubre 2024 lanzamos el piloto por medio de Power BI.
3	Reportar con las recomendaciones del TCFD.	1 reporte anual publicado.	Identificamos los riesgos físicos y de transición en 6 sectores y venimos haciendo un seguimiento para que nuestros clientes adquieran el Seguro Hogar/Negocio.

En el 2024 desarrollamos una serie de acciones y proyectos clave orientados hacia la sostenibilidad y la gestión ambiental:

-  Medición y reducción de la huella de carbono.
-  Llevamos a cabo la Semana Ambiental para fomentar la conciencia ecológica.
-  Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
-  Establecimos un Marco de Referencia Sostenible y logramos identificar a nuestros clientes expuestos a riesgos climáticos altos, tales como inundaciones o sequías.

-  Introdujimos un módulo ambiental en nuestro Chatbot Franco Mibanco, llamado “Eco-aprendizaje”, para educar a nuestros usuarios en temas relacionados con el medio ambiente.

GRI 3-3 Innovación y transformación

Durante este año alcanzamos hitos importantes. Obtuvimos el Certificado Sello Verde de Verdad y realizamos capacitaciones en sensibilización ambiental para nuestros colaboradores. Asimismo, desarrollamos nuestro primer Marco de Referencia Sostenible, alineado a la Taxonomía Verde, y trabajamos en la identificación de nuestra cartera verde y social, consolidando así nuestra visión ambiental y socialmente responsable.

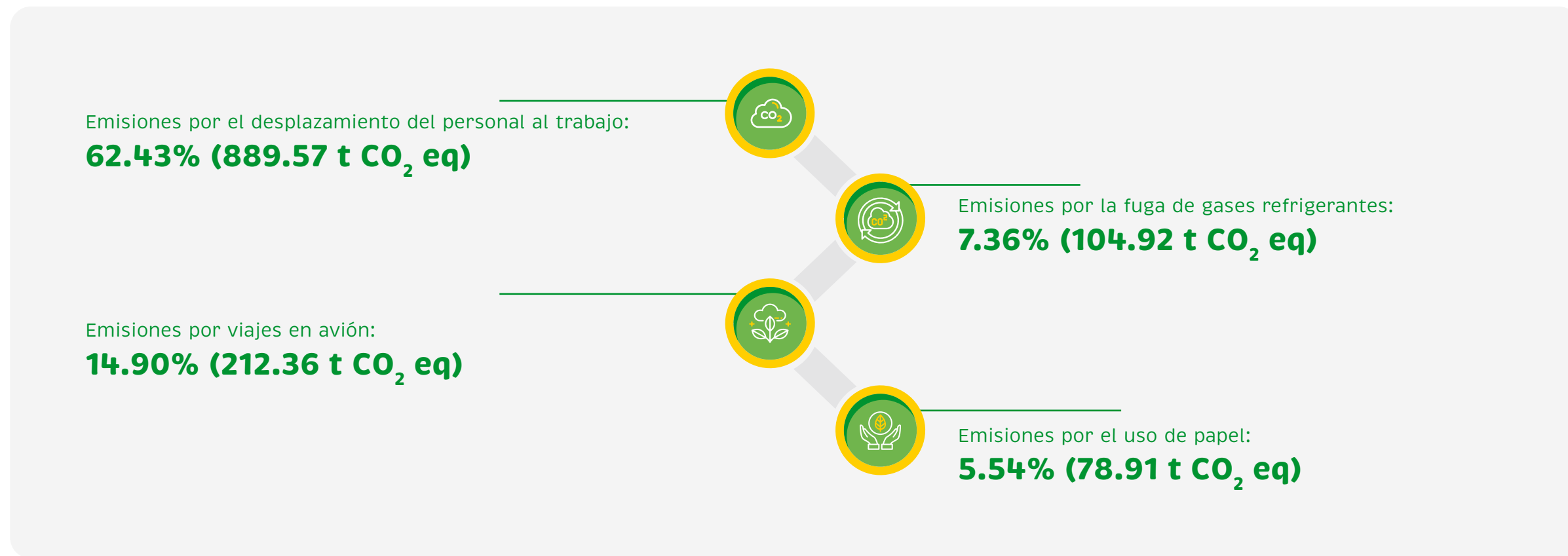
Mirando hacia el futuro, nos enfocaremos en proyectos como el lanzamiento del Certificado de Depósito a Término (CDT) Sostenible. Planeamos identificar riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático e integrar una herramienta en el core del negocio que nos permita detectar riesgos climáticos y naturales.

GRI 3-3 Gestión ambiental y de cambio climático

10.1. Huella de carbono

En el 2024, nuestras emisiones alcanzaron 1,424.97t CO₂ eq²⁶, disminuyendo 18.79% (329.79 t CO₂ eq) con relación al 2023 (1,754.76 t CO₂ eq) con una huella per cápita de 0.64 t CO₂ eq/colaborador (0.66 t CO₂ eq/colaborador en el 2023).

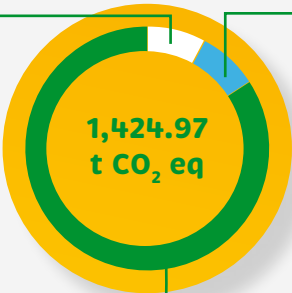
Las 4 principales fuentes de emisión identificadas de nuestra huella de carbono son:



²⁶ Medición basada en el mercado.

Emisiones GEI por categoría²⁷

Categoría 1:
Emisiones y
remociones
directas de GEI
8.07 %



Categoría 4:
Emisiones indirectas
de GEI causadas
por productos que
utiliza
7.81 %

Categoría 2:
Emisiones indirectas
de GEI causadas por
energía importada
0.00 %

Categoría 3:
Emisiones indirectas
de GEI causadas por
el transporte
84.12 %

Emisiones GEI por Alcance 2024

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3

Alcance	T CO ₂ eq
Alcance 1	115.01 tCO ₂ eq
Alcance 2 (location-based)	509.29 tCO ₂ eq
Alcance 2 (market-based)	0.00 tCO ₂ eq
Alcance 3	1,309.96 tCO ₂ eq
Total emisiones GEI (location-based)	1,934.26 t CO₂ eq
Total emisiones GEI (market-based)	1,424.97 t CO₂ eq

²⁷ Medición basada en el mercado.

Inventario de GEI 2024²⁸

Consumo de energía	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)	t CO ₂ eq	% del Total
Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI	10.08 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	104.92 t CO ₂ eq	115.01 t CO ₂ eq	8.07 %
Vehículos	8.47 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	8.48 t CO ₂ eq	0.59 %
Maquinaria Estacionaria	1.13 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	1.13 t CO ₂ eq	0.08 %
Gases refrigerantes	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	104.92 t CO ₂ eq	104.92 t CO ₂ eq	7.36 %
Extintores	0.49 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.49 t CO ₂ eq	0.03 %
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 %
Electricidad	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 %
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	1,186.34 t CO ₂ eq	9.23 t CO ₂ eq	3.11 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	1,198.69 t CO ₂ eq	84.12 %
Electricidad desde casa	33.37 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	33.37 t CO ₂ eq	2.34 %
Desplazamiento de personal al trabajo	878.54 t CO ₂ eq	9.14 t CO ₂ eq	1.89 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	889.57 t CO ₂ eq	62.43 %
Servicio de taxis	2.40 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.02 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	2.42 t CO ₂ eq	0.17 %

²⁸ Medición basada en el mercado.

Inventario de GEI 2024

Consumo de energía	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)	t CO ₂ eq	% del Total
Viajes en avión	211.22 t CO ₂ eq	0.09 t CO ₂ eq	1.04 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	212.36 t CO ₂ eq	14.90 %
Mensajería	23.91 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.16 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	24.06 t CO ₂ eq	1.69 %
Hospedaje	36.91 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	36.91 t CO ₂ eq	2.59 %
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza	80.84 t CO ₂ eq	30.43 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	111.27 t CO ₂ eq	7.81 %
Papel	78.91 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	78.91 t CO ₂ eq	5.54 %
Agua	1.93 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	1.93 t CO ₂ eq	0.14 %
Generación de residuos	0.00 t CO ₂ eq	30.43 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	0.00 t CO ₂ eq	30.43 t CO ₂ eq	2.14 %
Total huella de carbono	1,277.27 t CO ₂ eq	39.67 t CO ₂ eq	3.12 t CO ₂ eq	104.92 t CO ₂ eq	1,424.97 t CO ₂ eq	100.00 %

10.2. Ecoeficiencia institucional

10.2.1. Energía

Buscamos ser eficientes en el consumo de energía. Por lo tanto, el 100% de nuestras oficinas cuenta con luminarias LED, lo cual permite un ahorro significativo de energía. Asimismo, realizamos campañas de sensibilización a nuestros ciudadanos Mibanco para contribuir a la reducción del impacto. Nuestro consumo en el 2024 fue de 8,598.98 GJ.

Consumo de energía

GRI 302-1

Consumo de energía	Unidad	2024
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	Giga julios	166.25 GJ
Diésel	Giga julios	53.83 GJ
Gasolina	Giga julios	62.82 GJ
BIOACEM B10	Giga julios	49.60 GJ
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	Giga julios	0 GJ
Consumo total de electricidad	Giga julios	8,432.73 GJ
Consumo total de calefacción	Giga julios	0 GJ
Consumo total de refrigeración	Giga julios	0 GJ
Consumo total de vapor	Giga julios	0 GJ
Consumo total de energía (Combustible no renovable consumido + Combustible renovable consumido + Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir)	Giga julios	8,598.98 GJ

10.2.2. Agua

Nuestro consumo de agua se limita a actividades básicas en oficinas y sucursales, como saneamiento y necesidades diarias de los colaboradores, ya que no realizamos actividades industriales que requieran grandes volúmenes de agua. El agua utilizada se vierte a través de los sistemas de alcantarillado municipales, sin reportar vertidos industriales ni contaminantes significativos debido a la naturaleza de nuestras operaciones financieras.

GRI 303-1

Estamos comprometidos con minimizar nuestra huella ambiental mediante iniciativas enfocadas en la ecoeficiencia operacional, que incluyen prácticas para reducir el consumo de agua en nuestras operaciones. Además, sensibilizamos y capacitamos a nuestro personal en sostenibilidad y cambio climático, promoviendo un uso responsable del agua, y monitoreamos mensualmente nuestro consumo para garantizar la transparencia y la mejora continua. Aunque no realizamos un seguimiento específico del impacto del recurso hídrico, analizamos nuestras actividades para identificar su interacción con este recurso.

GRI 303-2

En nuestras oficinas, fomentamos el ahorro del agua mediante la instalación de televisores que comparten consejos para su uso eficiente. Hemos establecido una meta de reducción del 10% en el consumo de agua en comparación con el año anterior, y en zonas con racionamiento de agua, priorizamos el ahorro utilizando canecas en ciertas oficinas, alineándonos con las políticas públicas para preservar este recurso.

GRI 303-1

Para garantizar la calidad del agua, implementamos un plan de saneamiento básico que incluye la limpieza semestral de los tanques.

Sin embargo, actualmente no contamos con estrategias específicas para identificar o asegurar el vertido de efluentes. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la preservación del recurso hídrico.

GRI 303-2

En el 2024 tuvimos un consumo de 10,346.66 megalitros de agua de terceros. Esta agua no proviene de zonas con estrés hídrico. Además, no realizamos vertidos de agua ni hemos reutilizado el agua consumida.

GRI 303-5



10.2.3. Residuos

Los residuos generados provienen de nuestras actividades operativas, principalmente en las oficinas. Para minimizar la generación de residuos y gestionar sus impactos negativos, hemos implementado diversas acciones alineadas con nuestra Política Ambiental. Entre estas, destacamos iniciativas de sensibilización como la Semana Ambiental, en la que premiamos a las 2 oficinas que lograron reunir el mayor volumen de material reciclado, con un total de 211 kilos recolectados.

GRI 306-1 GRI 306-2

En 2024, lanzamos una estrategia innovadora mediante la aplicación Amazoniko, utilizada en nuestra sede administrativa en WeWork para recopilar y registrar todos los residuos aprovechables.

GRI 306-2

Los residuos generados en nuestras oficinas son entregados a terceros; la recolección está a cargo de la empresa de aseo, mientras que los residuos depositados en bolsas blancas son gestionados por recicladores de oficio para su reutilización. En el caso de nuestra sede en WeWork, contamos con el apoyo de recicladores de oficio que gestionan los residuos para su reaprovechamiento.

Impactos significativos relacionados con los residuos

Actividades que generan impactos relacionados con residuos	Tipo de Impacto	Descripción del impacto
Uso del comedor y cafetería.	Impacto negativo: Contaminación del suelo.	Generación de residuos ordinarios y comunes como restos de comida, empaques de alimentos y demás residuos no aprovechables.
Clasificación de residuos.	Impacto positivo: Reducción de residuos sólidos al relleno sanitario.	Actualmente hay recicladores de oficio que identifican que la bolsa blanca encuentra directamente reciclaje, nosotros nos adaptamos al código de colores de la Resolución 2184 del 2019 en dónde descartamos los residuos aprovechables por bolsa blanca y así los recicladores de oficio pueden aprovechar este tipo de insumos lo que genera una reducción de residuos en el relleno sanitario.

Capítulo 11

Cadena de abastecimiento



#ActuamosConIntegridad

Capítulo 11

Cadena de abastecimiento

11.1. Nuestros proveedores

En Mibanco creemos que una relación sólida con nuestros proveedores es clave para garantizar productos y servicios de alta calidad, fortalecer la confianza mutua y asegurar la continuidad del negocio. Actualmente, contamos con 469 proveedores, de los cuales 451 son locales y 18 extranjeros. Las compras totales al cierre de octubre de 2024 ascendieron a COP \$54,468,301,161 para proveedores locales y COP \$6,435,289,794 para extranjeros. Además, 267 colaboradores de nuestros contratistas, dedicados a servicios como vigilancia, aseo y cafetería, trabajan directamente en nuestras instalaciones, reflejando la importancia estratégica de estas alianzas.

GRI 2-6

GRI 2-8

Nuestros proveedores locales, en su mayoría ubicados en Bogotá pero con alcance nacional, suministran bienes y servicios esenciales como papelería, elementos publicitarios, mantenimiento de infraestructuras y vigilancia. Esta preferencia por proveedores locales no

solo garantiza un suministro eficiente y oportuno, sino que también fomenta el crecimiento económico regional y refuerza nuestra continuidad operativa. Paralelamente, mantenemos relaciones con proveedores internacionales que aportan servicios especializados según nuestras necesidades.

GRI 2-6

Entre los principales proveedores que son críticos para la continuidad del negocio destacan los siguientes.



Kyndryl:
proveedor de
infraestructura
tecnológica.



Microsoft:
responsable del
licenciamiento
de software.



Experian:
suministrador
de información
crediticia
esencial para
nuestros
procesos
comerciales.



Comcel:
encargado de
servicios de
telecomunicaciones,
incluyendo enlaces,
telefonía móvil y PBX
administrada.



Efecty/Efectivo:
proveedor
de servicios
de recaudo
para nuestros
clientes.

La gestión de compras está centralizada en la Jefatura de Compras y Negociaciones de la Dirección Administrativa. Este equipo implementa un Plan de Compras que alerta sobre el vencimiento de contratos, permitiendo a las áreas usuarias gestionar adecuadamente la radicación de requerimientos, cotizaciones, negociaciones, aprobaciones y adquisiciones. Las compras que superan los USD 100,000 son negociadas por el equipo de compradores de BCP en coordinación con Mibanco Colombia y se aprueban en los comités de eficiencia correspondientes.

Aunque no se han realizado cambios significativos en el proceso de compras, seguimos trabajando en la mejora continua. Este año hemos optimizado los tiempos de respuesta a solicitudes y reforzado la concientización entre las áreas usuarias sobre la importancia de supervisar y administrar los contratos, asegurando la correcta prestación de los servicios.

GRI 2-6

11.2. Compras sostenibles

Reconocemos la importancia de implementar una política de compras que fomente la gestión responsable de los recursos, contribuya al desarrollo de comunidades y mejore la calidad de vida, salud y educación. En Mibanco, promovemos una cadena de valor sólida mediante procesos productivos con proveedores y contrataciones para compras y servicios, fomentando oportunidades de negocio equitativas y de beneficio mutuo. Estos compromisos se formalizan en los contratos y modelos de servicio, asegurando una comunicación transparente a través de cláusulas que abarcan aspectos sociales, económicos y ambientales, así como el respeto a los derechos humanos, la lucha contra el fraude y la corrupción.

GRI 2-24

Aunque no contamos con una política específica de compras sostenibles, en Mibanco promovemos la sostenibilidad y el respeto a los derechos humanos mediante cláusulas contractuales y nuestro Código de Conducta. Estas disposiciones garantizan que nuestros proveedores se comprometan con principios fundamentales.

GRI 407-1

Para asegurar el cumplimiento de estos estándares, todos los proveedores, tanto nuevos como aquellos en proceso de actualización, deben diligenciar un formato de vinculación que incluye

la lectura y aceptación del Código de Conducta. Este documento, disponible en nuestra página web, debe ser firmado por el Representante Legal de la empresa, formalizando su compromiso con prácticas éticas y sostenibles. En el punto 4 del Código, se detalla que esperamos que nuestros proveedores y terceros cumplan con principios de derechos humanos, lo que incluye el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, la promoción de la diversidad y la igualdad de oportunidades, el respeto a los horarios de trabajo, los salarios, la seguridad y salud en el trabajo, así como el cumplimiento de leyes laborales que previenen el trabajo infantil y forzoso.

GRI 407-1

En el 2024 no hemos tenido alerta de proveedores con riesgo de contratación de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso, ni tampoco hemos identificado riesgos de trabajo forzoso u obligatorio.

GRI 408-1

GRI 409-1

Por otro lado, realizamos evaluaciones socioambientales a nuestros proveedores través de preguntas que identifican su compromiso con prácticas sostenibles. En estas evaluaciones indagamos sobre sus políticas ambientales formales, prácticas de abastecimiento responsable, compras sostenibles, y programas

de sostenibilidad implementados. Este proceso nos permite garantizar que trabajamos con aliados que compartan nuestros valores en materia de sostenibilidad. En el 2024 evaluamos a 53 proveedores.

GRI 308-1 GRI 414-1

Buscamos proveedores cuyos productos, como insumos de oficina, aseo y cafetería, sean de mínimo impacto ambiental, renovables o reciclables. El catálogo actual incluye productos amigables con el medio ambiente, especialmente en la categoría de papel. Gestionamos compras de papel 100% reciclable y biodegradable para impresiones en oficinas y procesos como la impresión de extractos. Este papel, elaborado con fibra de caña de azúcar y libre de químicos blanqueadores, refleja nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente. Asimismo, evitamos la compra de pitillos y promovemos el uso de mezcladores de madera.

GRI 3-3 Compras sostenibles

Sin embargo, somos conscientes de que nuestras actividades aún generan impactos negativos en el medio ambiente, como la imposibilidad de realizar ciertos cambios en los productos adquiridos. Por ello, nos proyectamos hacia una mejora continua para incrementar nuestro compromiso con la sostenibilidad y agregar valor a nuestra gestión responsable.

GRI 3-3 Compras sostenibles

Resaltamos los siguientes hitos y logros en el 2024:

Continuamos comprando papel y los extractos, en papel natural láser (*Earth Pact*), libre de químicos blanqueadores (*Natural Copy*), hecho 100% de fibra de caña de azúcar.



Para el 2025 tenemos previsto establecer una política de compras sostenibles donde se definan lineamientos que traigan beneficios para el medio ambiente y para la sociedad.

GRI 3-3 Compras sostenibles

Capítulo 12

Índices de contenidos de los estándares de reporte



Capítulo 12

Índices de contenidos de los estándares de reporte

12.1. Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso	Mibanco Colombia ha elaborado el informe conforme a losEstándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.
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	6, 18, 233	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	6	--	--	--	--
	2-3: Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	6, 233	--	--	--	--
	2-4: Actualización de información	21, 22	--	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-5: Verificación externa	La Memoria de Sostenibilidad no es verificada externamente.	--	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	21-24, 190	--	--	--	--
	2-7: Empleados	220, 221	--	--	--	--
	2-8: Trabajadores que no son empleados	190, 226	--	--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	158-168	--	--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	158, 165, 169	--	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva de Mibanco Banco. es Gianfranco Ferrari de las Casas quien actualmente es el Gerente General de Credicorp Perú. No es un alto ejecutivo de Mibanco S.A. pero si de Grupo Crédito S.A., compañía que ingresó con un 5.53% de participación como accionista del Banco en agosto de 2024.	--	--	--	--
	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	169	--	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	166-168	--	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	6, 165	--	--	--	--
	2-15: Conflictos de interés	169	--	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	138, 165	--	--	--	--
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	138, 169	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	170	--	--	--	--
	2-19: Políticas de remuneración	170, 171	--	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-20: Proceso para determinar la remuneración	170, 171	--	--	--	--
	2-21: Ratio de compensación total anual	--	--	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	10	--	--	--	--
	2-23: Compromisos de política	150-152	--	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	20, 118, 150, 151, 154, 191	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	77, 78, 138	--	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	153	--	--	--	--
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	153	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	24	--	--	--	--
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	35-37	--	--	--	--
	2-30: Convenios de negociación colectiva	138	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	30	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	30	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	155-157	--	--	--	--
Contenido propio	Indicador propio: Iniciativas de gobierno corporativo	155	--	--	--	--
Crecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	53-56	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Desempeño económico	218	8, 9	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Ética y cumplimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	149, 152	--	--	--	--
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	225, 226	16	--	--	--
	205-3: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	154	16	Número de trabajadores a quienes se les han comunicado y han recibido formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.	Información no disponible.	Si bien los ciudadanos Mibanco han recibido formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción, al cierre de la edición de esta Memoria no se contaba con la cifra exacta.
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	154	--	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	No realizamos contribuciones políticas.	16	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Compras sostenibles						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	192	--	--	--	--
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	227	--	--	--	--
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	192	--	--	--	--
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	192	--	--	--	--
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	Se permite que los proveedores hagan sus publicidades de afiliación .Se han creado 6 nuevos sindicatos en los últimos 6 meses, se cuelgan carteles de las organizaciones sindicales en lugares visibles. ²⁹	8	--	--	--

²⁹ A la fecha nos encontramos en conflicto colectivo por lo que los trabajadores agremiados no pueden ser retirados sin justa causa.

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Compras sostenibles						
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se ha identificado riesgo de trabajo infantil en nuestras operaciones o en los proveedores.	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se ha identificado riesgo de trabajo forzoso en nuestras operaciones o en los proveedores.	8	--	--	--
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	171-174	--	--	--	--
Contenido propio	Indicador propio: Iniciativa SARAS	64-66	--	--	--	--
Gestión del empleo, talento y diversidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	114-117, 120, 134-136, 139	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión del empleo, talento y diversidad						
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	221, 222	--	--	--	--
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	124-133	--	--	--	--
	401-3: Permiso parental	224	--	--	--	--
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	224	--	--	--	--
	404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	121	--	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	225	--	--	--	--
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	228	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión del empleo, talento y diversidad						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	139	--	--	--	--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	146	3, 8	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	147	3, 8	--	--	--
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	143	8, 16	--	--	--
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	144, 145	8	--	--	--
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	147	3	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	139	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión del empleo, talento y diversidad						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	140, 229	8	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	147, 229, 230	3, 8, 16	--	--	--
	403-10 Problemas de salud relacionados con el trabajo	147, 230, 231	--	--	--	--
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	Se permite que los proveedores hagan sus publicidades de afiliación .Se han creado 6 nuevos sindicatos en los últimos 6 meses, se cuelgan carteles de las organizaciones sindicales en lugares visibles.	8	--	--	--
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se ha identificado riesgo de trabajo infantil en nuestras operaciones o en los proveedores.	8, 16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión del empleo, talento y diversidad						
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se ha identificado riesgo de trabajo forzoso en nuestras operaciones o en los proveedores.	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	227	--	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	222, 223	--	--	--	--
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	227	--	--	--	--
Protección del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	67-72	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Protección del cliente						
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	75	--	--	--	--
	416-2: Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios	74	--	--	--	--
Contenido propio	Indicador propio: Sobreendeudamiento	76	--	--	--	--
Financiamiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	63-66	--	--	--	--
Contenido propio	Indicador propio: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	63-66	--	--	--	--
Experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	58-61	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Experiencia del cliente						
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	71	--	--	--	--
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	72	--	--	--	--
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	72	--	--	--	--
Protección de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	176-178	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	178	--	--	--	--
Contenido propio	Indicador propio: Iniciativas de ciberseguridad	177, 178	--	--	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	106-108	--	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	109-112	--	--	--	--
Gestión ambiental y de cambio climático						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	180, 181	--	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	232	--	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	186	7, 8, 12, 13	--	--	--
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	187	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión ambiental y de cambio climático						
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	187	6, 12	--	--	--
	303-5 Consumo de agua	187	6	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	183	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	183	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	183	--	--	--	--
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	188	-	--	--	--
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	188	--	--	--	--
	306-3 Residuos generados	--	--	Todo el contenido	Información no disponible	Los residuos generados en nuestras oficinas son entregados a terceros. No se cuenta con una medición.

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Innovación y transformación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	56, 181	--	--	--	--
Contenido propio	Iniciativas de innovación y transformación	56	--	--	--	--
Impacto en la vida de los clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	102, 103	--	--	--	--
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	102-104	--	--	--	--
Estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de objetivos globales de desarrollo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	43	--	--	--	--
Contenido propio	Estrategia de 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	80	--	--	--	--
Contenido propio	Resultados Bono Social de Género	83, 84	--	--	--	--
Educación financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	90-92	--	--	--	--
Contenido propio	Programa de educación financiera	93, 94	--	--	--	--

12.2. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Los estándares de divulgación del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) se enfocan en aquellos riesgos y oportunidades relacionados a la sostenibilidad que tienen mayor capacidad de impactar en los estados financieros de las empresas y brindan información de importancia para los inversores. En esta Memoria de Sostenibilidad 2024, Mibanco reporta los estándares SASB de Banca Comercial.

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.	178
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos.	177, 178
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.	220
	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.	220
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o sub-bancarizados.	82
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, sub bancarizados o poco atendidos.	93, 94



Tema	Código SASB	Indicador	Página
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.	65
	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.
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.2	Exposición bruta (<i>gross exposure</i>) 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.	154
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	153



Tema	Código SASB	Indicador	Página
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	Mibanco Colombia no está clasificado como un banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por lo que no cuenta con una puntuación en la evaluación de G-SIB.
	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.	No aplica por ser un índice de riesgo sistémico de EE. UU. del cual no participamos. Nuestro contexto operativo y regulatorio es distinto.
Métricas de 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.	219
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas.	219

Capítulo 13

Anexos



Capítulo 13

Anexos

13.1. Tablas de indicadores económicos

Desempeño económico

GRI 201-1

Valor económico directo generado (COP)	\$ 628,245,298,244.28
Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	\$ 628,245,298,244.28
Valor económico distribuido (COP)	\$ 628,245,298,244.28
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	\$ 334,831,001,340.41
Provisión para créditos, neta de recuperados	\$ 113,342,026,619.72
Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	\$ 181,523,184,142.79
Pagos a gobiernos = Impuesto a la Renta	\$ 0
Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2024 + pago de intereses a proveedores de fondos) ³⁰ .	\$ 6,634,257,720.73
Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	\$ 0
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	\$ -8,085,171,579.37

³⁰ 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

SASB FN-CB-000.A

Tipo	2022		2023		2024	
	Cantidad	Valor COP \$ millones	Cantidad	Valor COP \$ millones	Cantidad	Valor COP \$ millones
	Personal					
Cuenta corriente	211	COP \$40	213	COP \$30	217	COP \$1,618
Cuenta de ahorro	691,165	COP \$188,145	740,809	COP \$151,803	774,105	COP \$357,836

Número y valor de préstamos por segmento

SASB FN-CB-000.B

Tipo	2022		2023		2024	
	Cantidad	Valor COP \$ millones	Cantidad	Valor COP \$ millones	Cantidad	Valor COP \$ millones
	Personal dependiente (Préstamos personales)					
Consumo	2,008	COP \$52,502	1,739	COP \$49,073	1,544	COP \$45,148
Microcrédito	162,238	COP \$1,102,009	167,298	COP \$1,288,641	154,211	COP \$1,500,189
Total de préstamos personales	164,246	COP \$1,154,510	169,037	COP \$1,337,714	155,755	COP \$1,545,337
Pequeñas empresas						
Total de préstamo comercial (PYMES)	9,090	COP \$377,980	10,143	COP \$442,456	10,414	COP \$510,329
Total						
Total	173,336	COP \$1,532,490	179,180	COP \$1,780,170	166,169	COP \$2,055,666

Préstamos para promocionar las PYMES y desarrollo de la comunidad

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

Tipo	2023		2024	
	Cantidad	Valor COP \$ millones	Cantidad	Valor COP \$ millones
Préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	159,765	COP \$1,674,939	149,606	COP \$1,927,077
Préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	19,304	COP \$101,705	16,563	COP \$128,590

13.2. Tablas de indicadores sociales

Colaboradores por género GRI 2-7

Colaboradores por género	Cantidad
Total de colaboradores	2,228
Hombres	921
Mujeres	1,307
Colaboradores por tipo de contrato	
Tiempo completo	2,228
Hombres	921
Mujeres	1,307
Tiempo parcial	0
Hombres	0
Mujeres	0
Contrato temporal (plazo fijo)	29
Hombres	7
Mujeres	22
Contrato permanente (plazo indeterminado)	2,199
Hombres	914
Mujeres	1,285

Fluctuación de número de
colaboradores por año GRI 2-7

Año	Número de colaboradores
2021	2,356
2022	2,665
2023	2,297
2024	2,228

Colaboradores por región GRI 2-7

Región	Número de colaboradores
Bogotá	850
Otras provincias	1,378
Total	2,228

Número y tasa de nuevas contrataciones 2024 GRI 401-1

Nuevas contrataciones de colaboradores	Internas	Externas	Total nuevas contrataciones
Nuevas contrataciones de colaboradores por género	143	4	147
Hombre	64	4	68
Mujer	79	0	79
Nuevas contrataciones de colaboradores por edad	143	587	730
Menores de 30 años	42	232	274
Entre 30 y 50 años	100	348	448
Más de 50 años	1	7	8
Nuevas contrataciones de colaboradores por categoría laboral	143	587	730
Líder Senior	3	563	566
Mandos Medios	47	21	68
No Gerenciales	93	3	96
Tasa de nuevas contrataciones (%)	32.39%		

Número y tasa de rotación de personal 2024 GRI 401-1

Cese de colaboradores	Ceses voluntarios	Ceses inducidos	Total
Cese de colaboradores por género	382	372	754
Hombre	125	93	218
Mujer	257	279	536
Cese de colaboradores por edad	382	372	754
Menores de 30 años	125	93	218
Entre 30 y 50 años	257	279	536
Más de 50 años	1	15	16
Tasa de rotación total (%)	33.45%		

Miembros del Directorio por género y edad GRI 405-1

Cese de colaboradores	Número de Directores	%
Género	7	100%
Hombre	4	57%
Mujer	3	43%
Edad	7	100%
Menores de 30 años	0	0%
Entre 30 y 50 años	6	86%
Más de 50 años	1	14%
Nacionalidad	7	100%
Peruana	3	43%
Extranjeros	4	57%

Total de colaboradores por categoría laboral y edad GRI 405-1

Cese de colaboradores	Número de colaboradores	%
Líder Senior	7	0.31%
Menores de 30 años	0	-
Entre 30 y 50 años	6	0.27%
Más de 50 años	1	0.04%
Mandos Medios	13	0.58%
Menores de 30 años	0	-
Entre 30 y 50 años	8	0.36%
Más de 50 años	5	0.22%
No Gerenciales	2,208	99.10%
Menores de 30 años	553	24.82%
Entre 30 y 50 años	1575	70.69%
Más de 50 años	80	3.59%
Total de colaboradores	2,228	
Menores de 30 años	553	24.82%
Entre 30 y 50 años	1,589	71.32%
Más de 50 años	86	3.86%

Total de colaboradores por categoría laboral y género GRI 405-1

Cese de colaboradores	Número de colaboradores	%
Líder Senior	7	0.31%
Hombre	4	0.18%
Mujer	3	0.13%
Mandos Medios	13	0.58%
Hombre	10	0.45%
Mujer	3	0.13%
No Gerenciales	2,208	99.10%
Hombre	907	40.71%
Mujer	1,301	58.39%
Total colaboradores	2,228	
Hombre	921	41%
Mujer	1,307	59%

Permiso parental

GRI 401-3

Indicador	Hombre	Mujer	Total
Colaboradores que han tenido derecho al permiso parental	30	54	84
Colaboradores que se han acogido al permiso parental	30	54	84
Colaboradores que han regresado al trabajo en el periodo objeto de la memoria después de terminar el permiso parental	30	54	84
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo	21	40	61
Tasa de regreso al trabajo de los colaboradores que se acogieron al permiso parental	100%	100%	
Tasa de retención de colaboradores que se acogieron al permiso parental	68%	61%	

Horas promedio de formación por colaborador

GRI 404-1

Horas promedio de formación por colaborador	Promedio de horas de formación al año por colaborador	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año
Por género	19.32	45,140	2,336
Hombre	19.70	19,054	967
Mujer	19.05	26,086	1,369
Por categoría laboral	19.32	45,140	2,336
Líder Senior	61.52	3,937	64
Mandos Medios	4.20	1,457	347
No Gerenciales	20.65	39,746	1,925
Días de formación	1,880.83		

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

GRI 404-3

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Número de colaboradores evaluados	Porcentaje de colaboradores evaluados
Por género	2,228	100%
Hombre	921	100%
Mujer	1,307	100%
Por categoría laboral	2,228	100%
Líder Senior	7	100%
Mandos Medios	47	100%
No Gerenciales	2,174	100%
Total de colaboradores al momento de la evaluación de desempeño	2,228	100%

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción en el Directorio

GRI 205-2

Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción			
Región	Número de miembros del Directorio	Número de miembros del Directorio a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	Porcentaje de miembros del Directorio a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción
Colombia	9	9	100%
Total	9	9	100%
Formación sobre anticorrupción			
Región	Número de miembros del Directorio	Número de miembros del Directorio a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	Porcentaje de miembros del Directorio a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción
Colombia	9	9	100%
Total	9	9	100%

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción en socios de negocio

GRI 205-2

Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción				
Región	Número total de socios de negocio	Número de socios de negocio que han recibido formación sobre anticorrupción		
		Bogotá	Otras provincias	Total
Proveedores	13	7	6	13
Total	13	7	6	13

Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción				
Región	Número total de socios de negocio	Número de socios de negocio que han recibido formación sobre anticorrupción		
		Bogotá	Otras provincias	Total
Proveedores	13	7	6	13
Total	13	7	6	13

Trabajadores de los proveedores

GRI 2-8

Descripción de actividades	Número de trabajadores de los proveedores	Lugar de trabajo
Servicio de vigilancia	111	En cada oficina de Mibanco
Servicios de atención a requerimientos de telefonía móvil	1	En WeWork y remoto
Servicio de aseo y cafetería	117	Oficinas de Mibanco
Personal de soporte	5	Kyndryl: 4 WeWork: 1
Contratación de analistas para realizar pruebas técnicas y funcionales de alto impacto para los proyectos del Banco	25	Remoto
Atención y solución de los requerimientos relacionados con aplicaciones gestionados a través de la Mesa de Ayuda.	8	Sede Ucros: 5 WeWork: 3
Total	267	

Compras a proveedores locales

GRI 204-1

Monto total de compras realizadas en el 2024	Monto total de compras realizadas a proveedores locales en el 2024	Porcentaje de compras a proveedores locales en el 2024
73,614,804,740.37	65,753,181,790.59	89.3%

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

GRI 202-1

Sexo	Salario base en COP	Salario base en COP	Ratio
Hombre	\$1,300,000	\$1,300,000	1.0
Mujer	\$1,300,000	\$1,300,000	1.0

Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres

GRI 405-2

Ciudadanos de Mibanco Colombia		Salario base en COP ³¹	Ratio	Remuneración promedio ³²	Ratio
Líderes senior	Hombres	COP \$43,092,133	73%	COP\$611,835,773	53%
	Mujeres	COP \$59,316,627		COP \$1,152,121,732	
Mandos medios	Hombres	COP \$22,792,617	106%	COP \$294,561,464	104%
	Mujeres	COP \$21,466,667		COP \$282,515,230	
Colaboradores no gerenciales	Hombres	COP \$3,707,152	109%	COP \$55,469,210	106%
	Mujeres	COP \$3,416,483		COP \$52,138,179	

³² El salario base promedio es la cantidad mínima y fija que se paga a un colaborador por el desempeño de sus funciones, excluida cualquier remuneración adicional, como pagos por horas extras o bonificaciones.

³³ La remuneración promedio es el salario base más cantidades adicionales pagadas a un colaborador.

Casos de discriminación y medidas emprendidas GRI 406-1

Nº Detalle de caso de discriminación		Caso revisado Mibanco	Caso con planes de remediación en curso	Casos con planes de remediación implementados cuyos resultados han sido evaluados a través de procesos de revisión de gestión interna	Caso no sujeto a acciones
1	Malos tratos entre subgerente y asesor/a	X		X	
2	Malos tratos Gerente de Oficina	X		X	
3	Malos tratos Gerente de Oficina		X		
4	Racismo		X		
5	Malos tratos Gerente y Subgerente	X		X	
6	Malos tratos líder regional	X			
7	Malos tratos supervisor/a	X			X
8	Malos tratos Gerente de Oficina	X	X		
9	Malos tratos Gerente de Oficina	X	X		
10	Malos tratos del jefe de Negocios y Subgerente	X	X		
11	Malos tratos del Subgerente	X			X
12	Lenguaje inapropiado	X			X

Cobertura general del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-8

Tipo de trabajador	Nº	Nº colaboradores cubiertos por el sistema de SST	%
Empleados directos	2,340	2,340	100%
Empleados con contrato	2,340	2,340	100%

Cobertura general del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo sujeto a auditoría interna³³

GRI 403-8

Tipo de trabajador	Nº	Nº colaboradores cubiertos por el sistema de SST	%
Empleados directos	2,340	2,340	100%
Empleados con contrato	2,340	2,340	100%

Indicadores de accidentes laborales en ciudadanos Mibanco

GRI 403-9

Indicador ³⁴	Unidad	2024
Total de fatalidades registrables (TRF)	Nº	0
Total de fatalidades registrables (TRF)	Nº	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	Nº	46
Total de lesiones registrables (TRI)	Nº	53
Número de días perdidos	Nº	702
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	Tasa	0,16
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	Tasa	0.19
Índice de severidad (SR)	Tasa	2,5
Número de horas trabajadas	Nº	6,525,010

³³ Nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo no está sujeto a auditoría externa

³⁴ Las tasas se calculan por cada 100 trabajadores.

Indicadores de accidentes laborales en contratistas GRI 403-9

Indicador ³⁵	Unidad	2024
Total de fatalidades registrables (TRF)	Nº	0
Total de fatalidades registrables (TRF)	Nº	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	Nº	1
Total de lesiones registrables (TRI)	Nº	1
Número de días perdidos	Nº	30
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	Tasa	0,43
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	Tasa	0,43
Índice de severidad (SR)	Tasa	12,93
Número de horas trabajadas	Nº	647,860

Indicadores de enfermedades ocupacionales en colaboradores GRI 403-10

Indicador	Nº
Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	3

Indicadores de enfermedades ocupacionales en contratistas GRI 403-10

Indicador	Nº
Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0

³⁵ Las tasas se calculan por cada 100 trabajadores.

Identificación de peligros a la seguridad y salud laboral que han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10

Tipo de peligro	Causa	Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control
Biomecánico	Por exposición a posturas prolongadas en posición sedente y bipeda, así como a movimientos continuos.	Acondicionamiento ergonómico de puestos de trabajo.
Psicosocial	Por demandas de carga mental.	Política de desconexión laboral y uso de herramientas de intelegencia artificial y planeación para organización de tareas.

Encuesta de satisfacción a clientes 2024

Año	2022	2023	2024
Cantidad de clientes en total	151,883	146,796	140,800
Cantidad de clientes que recibieron la encuesta	14,221	12,799	39,523
Cantidad de clientes que sí respondieron a la encuesta	14,221	4,244	3,738
Cantidad de clientes satisfechos	8,071	3,509	2,972
Porcentaje de clientes satisfechos	0.57%	0.83%	80%
Cobertura de datos	9.36%	8.72%	28.07%

13.3.Tablas de indicadores ambientales

Peso de los materiales utilizados GRI 301-1

Tipo de material	Tipo de material	Tipo de adquisición (Interna / Externa)	Unidad de medida	Resultado 2024
Renovable	Papel Resmas	Interna	Kilogramos	28,353kg
	Papel higiénico	Interna	Kilogramos	293kg
No renovable	Sobre manila ecológico	Interna	Kilogramos	6,587kg
	Rollos de impresión	Interna	Kilogramos	158kg



Somos parte de
CREDICORP

Contacto

Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. constituida bajo las leyes de la República de Colombia.

Carrera 8 N 15-51 Ucros, Bogotá D.C

Si deseas compartir tu opinión, consulta o sugerencia sobre nuestra Memoria de Sostenibilidad puedes contactarte al correo electrónico: 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



**AVANZA
SOSTENIBLE**

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