



INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE



Banco
Finandina



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO



Sobre este informe

Banco Finandina presenta en el siguiente capítulo, su Informe de gestión sostenible para el año terminado en 2020, documento que incorpora las principales revelaciones sobre el desempeño económico, social y ambiental gestionado por la Compañía, la cual desarrolla su objeto social y operación en Colombia.

Este reporte ha sido formalmente revisado y aprobado por la Administración y es publicado de manera anual. Los estados financieros emitidos bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), fueron auditados por un tercero independiente, la firma KPMG en calidad de Revisor Fiscal.

La versión digital del Informe se encuentra en la página web de la compañía **www.bancofinandina.com**, de igual forma, para cualquier consulta o información adicional, pueden remitirnos sus inquietudes o comentarios al correo electrónico **atencionalinversionista@bancofinandina.com**.



Mensaje del Gerente General

Promover acciones, políticas y estrategias encaminadas a mitigar el impacto, que producto de nuestra operación se genera en la huella de carbono, han sido pilares fundamentales que se han incorporado y consolidado a lo largo de varios años en el desarrollo estratégico de la Compañía.

Es así como el modelo de negocio del Banco, se centra en la atención y ofrecimiento de servicios financieros en cualquier lugar del territorio colombiano, sin que ello conlleve la necesidad de contar con espacios físicos en las diferentes ciudades o municipios del País. De esta forma, los clientes pueden autogestionarse, mediante el uso de canales digitales de atención como el internet, la aplicación móvil (App Finandina), sistemas de chat, videollamada y un robusto centro de contacto telefónico. Estas funcionalidades están disponibles durante las 24 horas y todos los días del año, permitiendo, que alrededor de esta estrategia se desencadene una exitosa cadena de valor, que contribuye a reducir la contaminación

del medio ambiente. Es así, como se evitan innumerables recorridos y desplazamientos por parte de ejecutivos comerciales, clientes y mensajeros; se elimina el uso de papel, tóner de impresión, espacios de archivo, parqueaderos, oficinas, mobiliario, servicios públicos, entre otros procesos administrativos. En la actualidad, más del 60% de los negocios de crédito y un 80% de las cuentas de ahorro, se operan por estos medios. Mientras que los procesos de servicio al consumidor y cobranza alcanzan más de un 95% de gestión.

Coherente con el desarrollo de su modelo sostenible, el Banco migró desde 2015 su operación administrativa a las afueras de Bogotá, promoviendo con ello, desplazamientos muy cortos de su fuerza laboral, el desarrollo de la movilidad compartida y de sistemas de transporte limpios, contribuyendo con ello a mejorar la movilidad y mitigar los efectos de la contaminación de la ciudad. Así mismo, la nueva dirección general, se adecuó con cuantiosas inversiones para garantizar oficinas

amigables del medio ambiente, dando prelación al uso de iluminación natural, soportada con sistemas 100% LED, la adaptación de un sistema eficiente para el tratamiento de aguas residuales y mecanismos de ahorro de agua en el uso de baños, con una amplia disposición de espacios compartidos y lúdicos para contribuir al bienestar, salud y productividad de los empleados, como gimnasio, sala de juegos, campos deportivos, enfermería, zona de lactancia, casino, cafetería, parqueaderos, terrazas, kioscos y zonas verdes de descanso. Desde su llegada al municipio de Chía, Finandina ha logrado posicionarse como una de las más importantes empresas empleadoras de la sábana norte, donde se mantienen contratadas a cerca de 600 personas de la zona, con un amplio número de funcionarios residentes del sector, así como también de Cajicá, Zipaquirá, Tabio, Sopó y otros lugares de Cundinamarca e incluso Boyacá, que pertenecen a sectores económicos especiales, contribuyendo así a generar nuevas oportunidades, formación y desarrollo a las personas menos favorecidas de estos lugares, donde se resalta la amplia contratación de mujeres, que en la actualidad representan más del 60% de la planta, la gran mayoría madres cabeza de familia.

Finalmente, la atención personalizada de nuestros clientes, se ha desarrollado históricamente en tan sólo 11 oficinas distribuidas en las principales ciudades del País. Finandina, promueve un modelo de atención comercial eficiente, que le permite con el apoyo de la tecnología y conexión permanente a su centro operativo ubicado en la dirección general, gestionar sus negocios en los lugares donde los clientes toman sus decisiones financieras, con atención personalizada y directa en los concesionarios de vehículos, empresas, oficinas y hogares, reduciendo también los desplazamientos, con alternativas de autogestión y digitalización en el desarrollo de sus operaciones. Finandina se ha caracterizado a lo largo de varios años en mitigar el impacto de la generación de la huella de carbono eliminando el consumo de papel y

uso de impresoras mediante la automatización de procesos; incentivando la colocación de productos digitales, con alternativas de financiación especiales para la adquisición de vehículos eléctricos, híbridos y de transporte eficiente.

En medio de las exigencias y retos que demandó la atención de la coyuntura, Finandina desarrolló exitosas estrategias para garantizar la continuidad y sostenibilidad del negocio, proteger la salud de los colaboradores, y mantener disposición permanente al cliente, con acceso a diferentes productos financieros durante las 24 horas del día.

Una de las premisas del Banco en 2020, se centró en gestionar la operación de los colaboradores desde su hogar promoviendo el “trabajo en casa”, siendo este uno de los paradigmas que logró vencer la pandemia. Más del 90% de los funcionarios estratégicos y de soporte mantienen desempeñando sus actividades de esta forma, mitigando con ello la propagación del contagio, protegiendo su salud y la de su núcleo familiar y social cercano. Las oficinas de atención a clientes, así como la Dirección General, fueron adecuadas para que los clientes y colaboradores que tuvieran la necesidad de asistir presencialmente a estas instalaciones, encontraran las mejores condiciones de bioseguridad. De esta forma, se realizaron cuantiosas inversiones para adaptar los sistemas de baños con sensores para evitar el contacto de superficies; se instalaron plataformas de desinfección; separadores acrílicos para las zonas de servicio; señalización para promocionar la prevención, distanciamiento y el autocuidado; así como un inventario de tapabocas, geles y otros elementos de sanidad que brindan seguridad y tranquilidad a los visitantes.

La Asamblea General de Accionistas en su sesión de marzo de 2020, aprobó la disposición permanente de un porcentaje de las utilidades generadas, para que con ello se ejecutaran

donaciones e inversiones de desarrollo sostenible. Finandina benefició a diferentes fundaciones desembalsando recursos por más de 894 millones de pesos, para apoyar la atención de la crisis sanitaria producida por el virus covid-19, mediante la adquisición de ventiladores y respiradores mecánicos, pruebas de detección de la enfermedad, mercados y distribución de huevos a los segmentos menos favorecidos y más impactadas por la emergencia. Finandina también aportó el 1% de los dineros que se captaron a través de un nuevo producto de CDTs (#CDTquedateencasa), con el cual donó a la Universidad de los Andes valores adicionales para realizar nuevas pruebas de detección. Los empleados del banco se sumaron a estas iniciativas y con sus propios recursos entregaron más de 1500 mercados a las familias más afectadas en las zonas de influencia operativa.

Planes para 2021:

El compromiso del Banco en términos de la Sostenibilidad y Medio Ambiente descrito anteriormente, así como la adopción de la herramienta de gestión sostenible B Impact Assesment avalada por Naciones Unidas en 2019, le permitió a Finandina cumplir las metas relacionadas con los objetivos de desarrollo sostenible establecidas para 2020 e iniciar así el proceso de certificación internacional de sostenibilidad corporativa B, distinción internacional que ostentan las entidades que generan un impacto positivo en esta materia. De esta forma, se espera que al finalizar el año, Finandina sea la primera entidad bancaria en Colombia que cuente con este sello internacional.

Adicionalmente, la Asamblea General de Accionistas, aprobó la modificación de sus estatutos para incorporar la denominación de Banco Finandina como entidad de beneficio e interés colectivo (BIC) en los términos de la Ley 1901 del 18 de junio de 2018. De esta forma, se

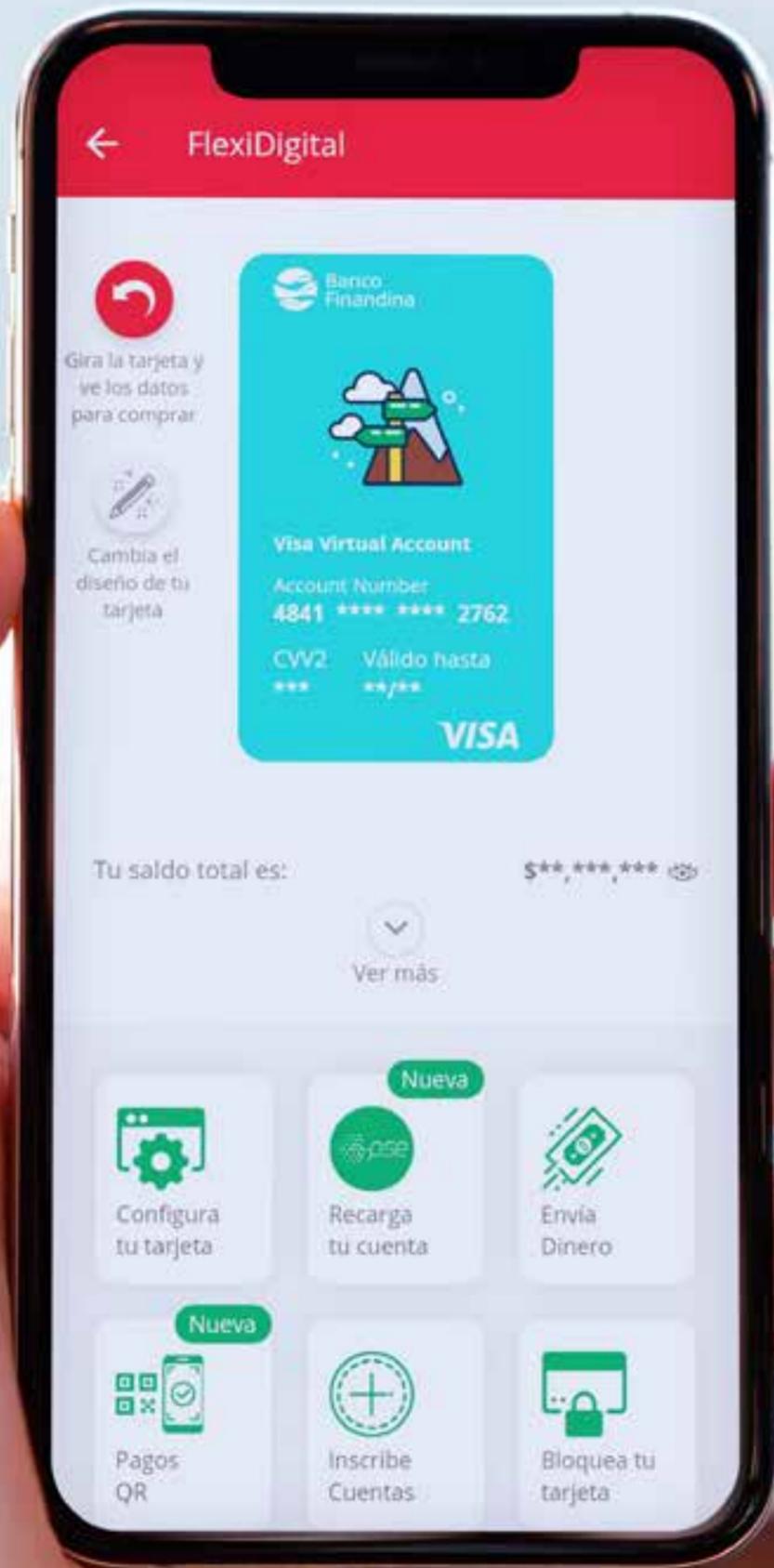
consolida la estrategia de sostenibilidad con un compromiso formal visible a todos los grupos de interés, en los cuales promueve entre otros aspectos, la contratación de servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a minorías vulnerables, programas de formación técnica o desarrollo profesional a sus trabajadores, utilizar sistemas de iluminación energéticamente eficientes y otorgar incentivos a los trabajadores y clientes para promover el uso de medios de transporte ambientalmente sostenibles, evaluar las emisiones de gases invernadero generadas por su actividad empresarial, incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad, expedir normas internas en las que se consignent valores y comportamientos que se esperan sean aplicados y asumidos por los trabajadores en desarrollo de sus actividades, divulgar a sus trabajadores los estados financieros.

El Banco incursionará en la emisión de bonos verdes en 2021, y aumentará con ello la participación en la financiación de vehículos híbridos, eléctricos, así como de energías y sistemas de combustión más eficientes. El desarrollo de las cuentas de ahorro y tarjetas de crédito digital, permitirán acceder a nuevos segmentos y mantener una diversificación en los diferentes segmentos de la economía. Se mantendrán estrategias para fortalecer el sistema de sostenibilidad definido por el Banco, el cual será medido a través de indicadores de gestión con seguimiento riguroso por parte de la administración.

Estos satisfactorios resultados fueron posibles gracias a la actitud proactiva de todos nuestros colaboradores, a los cuales les manifestamos nuestro agradecimiento especial.

Cordialmente,

ORLANDO FORERO GOMEZ
Gerente General



Acerca de Banco Finandina

Banco Finandina es un banco con un equipo humano, que a través del uso de la tecnología y la información, ofrece siempre una experiencia ágil, fácil y segura. Somos un banco que ofrece

soluciones financieras de una manera diferente, con un crecimiento constante y sostenible avalado en más de 43 años de experiencia.



1977

Inicia la operación al conformarse la sociedad **Financiera Andina de Valores S.A.**



1988

La empresa es adquirida por el **Grupo SEISSA**, a partir de entonces nace Financiera Andina S.A "FINANDINA".



1999

Financiera Andina comienza su **expansión a nivel nacional** teniendo presencia en ciudades como Bogotá, Villavicencio, Cali e Ibagué.



2008

IFC se convierte en socio de la compañía dando respaldo al crecimiento y la estrategia, ejerce su opción de salida en 2016.



2011

Nos convertimos en **Banco Finandina S. A.**



2012

Lanzamiento y emisión de la primera **Tarjeta de Crédito**.



2013

Continúa la expansión del portafolio con **créditos de consumo y Libranzas**.



2015

Traslado a **Moderna Sede** de más de 20.000 m² a las afueras de la ciudad.



2016

Lanzamiento **Cuenta de Ahorro** Transaccional y tarjeta débito, Inician operaciones de factoring.



2017

- Estrategia de **transformación digital**.
- Banca digital y a domicilio, con cero papeleo.



2018

-Consolidación como **Banca Digital**.
-Lanzamiento **nueva marca**.



2019

- **Premio Ironman**, otorgado por Fintech de las Américas, a los bancos más innovadores en Latinoamérica y el caribe.
- Se supero el billón de pesos en desembolsos de crédito para vehículos.

Ofrecemos un completo portafolio de productos y servicios que incluyen la financiación de soluciones de transporte, donde predomina la colocación de recursos para la compra de vehículos nuevos con características y mecanismos eficientes de combustión e impacto ambiental, así como una línea especial para automóviles usados de modelos recientes. El apoyo para el sector productivo y el agro, se desarrolla en negocios de crédito y leasing para maquinaria agrícola y amarilla, plan mayor para concesionarios y factoring para empresas. El negocio del banco se centra en desarrollar productos de consumo, que se habilitan para que las personas asalariadas e independientes pertenecientes a los diferentes estratos y segmentos de la economía, obtengan créditos de libre inversión, tarjetas de crédito y libranza bajo modelos tradicionales y digitales, que se aperturan y disfrutan en minutos, así como una amplia gama de opciones para que los ahorradores puedan cumplir sus sueños personales y familiares, mediante el uso de cuentas de ahorro que no exigen saldos mínimos de apertura y no generan comisiones para los usuarios, y certificados de depósito a término fijo (CDTS) que gozan de los más altos estándares de calificación de riesgo de crédito otorgados por BRC Standard and Poor's y rentabilidades superiores a las registradas por el promedio de la industria bancaria.

Nuestro portafolio



Crédito y Leasing para vehículos particulares



Crédito y Leasing para camiones y transporte público



Factoring y Plan Mayor



Crédito y Leasing para maquinaria amarilla y agrícola



Crédito de Libranzas



Tarjeta de Crédito persona natural



Tarjeta Débito



Tarjeta de Crédito Empresarial



Crédito de Libre Inversión



Cuentas de Ahorro para transar y para ahorrar



Ahorro Empresarial y Oficial



CDT's

Digitales



CDT Digital



Tarjeta de Crédito Digital



Cuenta de Ahorros FlexiDigital



Crédito PrestaDigital

El Banco tiene su domicilio principal en Colombia en Chía (Cundinamarca), cuenta con agencias en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Villavicencio y Pereira. El número de empleados contratados directamente por el Banco al 31

de diciembre de 2020 es de 700 (882 en 2019). Prestamos asistencia a nuestros clientes en 8 ciudades principales y 154 municipios de Colombia a través de 11 oficinas bancarias y nuestra propia plataforma digital, a domicilio y telefónica.



Presencia en todo el país mediante oferta de productos por internet.

Atendemos más de **154 municipios** con funcionarios del banco ubicados en más de 350 concesionarios.

Contamos con nuestra red de oficinas en las 9 principales ciudades del país.

Chía | Bogotá | Bucaramanga | Cali | Villavicencio | Ibagué | Medellín | Barranquilla | Pereira

Banco Finandina S.A. tiene como objeto social desarrollar todas las actividades autorizadas en la ley o que se autoricen en el futuro a los establecimientos bancarios, lo que le permite captar recursos del público a través de los mecanismos autorizados, con el fin de realizar operaciones activas de crédito, efectuar operaciones de arrendamiento financiero en relación con toda clase de bienes muebles e inmuebles.

El Banco forma parte del grupo empresarial Seissa S.A, Finandina no posee sociedades subordinadas y no ha celebrado contratos con corresponsales no bancarios de los que trata el Decreto 2233 de 2006.

Gobierno Corporativo de Sostenibilidad

El Banco ha instaurado el Comité de Sostenibilidad, ente encargado de promover acciones para garantizar el cumplimiento de la estrategia definida por la Junta y la Administración, el cual sesiona de forma mensual y es presidido por el Gerente General, con la participación de la Gerencia Financiera y Administrativa, la gerencia de Talento Humano y la Secretaría General. Adicionalmente, se hace seguimiento periódico de los indicadores de gestión que hacen parte del sistema ambiental, a través de reportes que se presentan también en los Comités de Compras, Planeación Financiera y Riesgos de la Junta Directiva.



ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

El enfoque de Sostenibilidad está enmarcado en el desarrollo de los elementos estratégicos declarados en la visión, misión y propósito organizacional que se describen a continuación. La conformación de un portafolio de servicios coherente con la mitigación del impacto ambiental y la implementación de acciones, procesos y decisiones corporativas enfocadas en cumplir con este propósito, han dado lugar para que Finandina logre ser la primera entidad financiera en América Latina y en Colombia denominada como empresa de Beneficio e Interés Colectivo y, simultáneamente, en lograr la mayor certificación global de sostenibilidad corporativa, el sello B Corp. Esta premisa, mantiene el compromiso continuo de la Administración, para que dentro del marco de acción del plan de negocios previsto para los años 2021 y subsiguientes, se consoliden las metas y propósitos sostenibles, que nos permitirán posicionarnos cada vez más, como una entidad visionaria en generar impactos positivos para el planeta, la sociedad y el bienestar de la comunidad.

Como parte adicional al desarrollo de nuestra estrategia sostenible, adoptamos y alineamos nuestros indicadores de gestión y negocio, incorporando los más altos estándares definidos por la Asociación Bancaria y su comité de Protocolo Verde al cual pertenece Finandina, así como la adopción de la herramienta de gestión sostenible B Impact Assesment avalada por Naciones Unidas en 2019, que paralelamente se correlacionan con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) definidos por esta organización.

Misión

Brindar soluciones financieras de una forma diferente y sostenible.

Visión

Ser reconocidos por nuestros clientes y nuestra gente como un Banco sostenible, ágil, cercano, innovador y transparente.

Valores

Respeto, responsabilidad, colaboración, honestidad y excelencia en el servicio.

Propósito

Brindar soluciones financieras de una forma diferente y sostenible, generando un impacto positivo a través de 5 dimensiones.

- ✓ Operar bajo los más altos estándares de gobierno corporativo, ética y transparencia.
- ✓ Maximizar el patrimonio en el largo plazo, a través de la innovación y evolución permanente de sus soluciones financieras en beneficio de los clientes.
- ✓ Gestionar rigurosamente el impacto ambiental de su actividad empresarial.
- ✓ Acompañar el desarrollo del talento a través de la formación y promoción profesional, generando un impacto positivo en sus colaboradores, fortaleciendo sus habilidades para ser diligentes, confiables y entusiastas.
- ✓ Ser un facilitador de empleabilidad para la comunidad estructuralmente desempleada, promoviendo una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a través del voluntariado y promoviendo alianzas para apoyar iniciativas de interés de la región donde opera.

Cifras relevantes

La información correspondiente a la evaluación del Estado de Situación Financiera y de Resultado Integral, se describen con profundidad en las notas a los estados financieros relacionados a partir de la página xx del presente de documento.



A continuación, se detallan los valores e indicadores de mayor relevancia, en relación con la estrategia de sostenibilidad del Banco Finandina:

PERSONAS

El compromiso sostenible del Banco, responde a las expectativas de los grupos de interés definidos, generando relaciones de confianza y valor compartido con cada uno de ellos. Finandina promueve el desarrollo de un ambiente social donde predomina la equidad, bienestar e impacto positivo en las personas, tal cual se describe a continuación.

Comunidad

Donaciones:

Coherente con su compromiso social, Finandina realizó donaciones a diferentes entidades, con las cuales apoyó las comunidades menos favorecidas y buscó mitigar el impacto de la pandemia covid19 en 2020.

Finandina aportó 6% de sus utilidades en acciones para la comunidad

 \$417 millones para la compra de 5 equipos de respiración mecánica para las UCI.

 \$300 millones para la compra de huevos para las familias más desfavorecidas.

 \$70 millones para la adquisición de ventiladores mecánicos.

 \$35,7 millones para realizar pruebas Covid19.

 \$68 millones para más de 1700 mercados para las comunidades de la zona.

Los colaboradores del banco, también realizaron aportes por cuenta propia, para entregar más de 1500 mercados a las familias más afectadas en las zonas de influencia.



Proveedores:

Dentro su visión, el Banco ha declarado como unos de sus principios ser un Banco Sostenible, concepto que no está enmarcado solo en una definición económica, sino incorpora lineamientos que buscan promover un ecosistema operacional amigo del medio ambiente, reconocido por la sociedad, los clientes, colaboradores y accionistas. Coherente con ese foco estratégico que busca mitigar el impacto de la huella carbono, la contaminación desde todos sus frentes, el aprovechamiento de los recursos naturales, ser pionero y ejemplo

en el sector en el desarrollo de estrategias VERDES. El Banco ha incorporado en su política de compras y gestión de proveedores, las siguientes premisas sostenibles:

- ✓ Promover la contratación de Proveedores Locales (que residan y tributen en Colombia).
- ✓ Promover la contratación de proveedores que mantengan una política coherente de sostenibilidad, inclusión, equidad, dirección y contratación de mujeres dentro de su equipo directivo y de operación.
- ✓ Promover la compra de equipos y activos que mitiguen el impacto de la huella de carbono.

De esta forma, el Banco desarrolla su modelo de negocio bajo esquemas de optimización administrativa, que le permiten gestionar su operación con tan sólo 200 proveedores recurrentes. Finandina, a través del comité

de compras, monitorea el desempeño de los proveedores de servicio y ha definido los siguientes indicadores en términos del seguimiento sostenible:

Compromiso de sostenibilidad	2020
Promover la contratación de proveedores locales*.	98%
Promover que los proveedores críticos cuentan con políticas de sostenibilidad.	91%
Promover que los proveedores críticos contratan mujeres en su operación.	100%
Compras de equipos con eficiencias de energía.	100%

*Proveedores locales: corresponde a las personas naturales o jurídicas registradas con número de identificación tributaria en Colombia. La medición se realiza con base en el número de proveedores recurrentes del Banco.



Clientes:

Finandina ha sido pionero en el lanzamiento de productos y servicios digitales para que los clientes puedan autogestionarse, sin la necesidad de realizar desplazamientos recurrentes para formalizar sus negocios o, para hacer trámites o mantenimientos con la comodidad de gestionarlos en cualquier momento del día y ubicación geográfica. En este sentido, se mantienen disponibles canales de atención no tradicionales como la aplicación móvil APPFinandina, la página de internet, el IVR, chatbot y el centro de contacto telefónico, que operan durante 24 horas, todos los días. De esta forma, no sólo mitiga la generación de huella de carbono por la menor contaminación que se produce en el transporte, sino también, por la energía que se ahorra en la impresión de documentos, la administración de espacios de archivo y documentos, disminución de uso de papel, tóner, agua, entre otros consumibles y elementos de tipo administrativo. A continuación, se resumen los indicadores de sostenibilidad más relevantes en términos de clientes:

2019	Compromiso de sostenibilidad	2020
55%	Incrementar el número de créditos digitales en relación con el total desembolsado	61%
1%	Incrementar el número de CDTS digitales en relación con el total Cdts	3%
6%	Incrementar el número de cuentas de ahorros digitales en relación con el total	22%
172	Fomentar la financiación de vehículos híbridos y eléctricos (número unidades)	111
4,6	Calificación del nivel de atención de clientes	4,6
50%	Número de Clientes que usan los canales de recaudo electrónico PSE	63%
34.373	Número de llamadas de SAC que se atienden promedio mensual por teléfono	36.564
119.251	Número Total de Clientes	116.153
31%	Porcentaje de los clientes digitales vs total clientes	48%

Así mismo, el Banco logró ser la primera entidad bancaria en Colombia en obtener el certificado EMV por parte de VISA y Mastercard para operar sin contacto físico en las redes de Credibanco y Redeban mediante las tarjeta débito y crédito, esto permitió complementar el ecosistema transaccional de las cuentas de ahorro Flexidigital para tener la única cuenta del sistema financiero que se abre sin papeles, sin firmas físicas, en internet, en minutos y que emite tarjetas débito digitales al instante para hacer compras en comercios electrónicos y realizar pagos a través del código QR en la mayoría de datáfonos de Colombia. Este hito permitió sobrepasar las metas de apertura de cuentas de ahorro; mientras que en la red de oficinas a nivel país se venden 116 cuentas de ahorros en un mes, en el canal digital se venden 117 cuentas por día en el último trimestre.

Talento Humano

Una de las premisas del Banco se centró en gestionar la operación de los colaboradores desde su hogar promoviendo el “trabajo en casa”, siendo este uno de los paradigmas que logró vencer la pandemia. Más del 90% de los funcionarios estratégicos y de soporte se mantuvieron desempeñando sus actividades de esta forma, mitigando con ello la propagación del contagio, protegiendo su salud y la de su núcleo familiar y social cercano. En medio de las exigencias y retos que demandó la atención de la coyuntura, Finandina desarrolló exitosas estrategias para garantizar el bienestar de sus trabajadores, promoviendo la contratación de mujeres (más del 60% de la planta), la generación de nuevos empleos en las zonas de influencia y municipios de la sabana de Bogotá, así como la implementación de acciones que fomentaron su desarrollo personal. Se destacan los siguientes indicadores de gestión:

2019	Compromiso de sostenibilidad	2020
65%	Porcentaje de Mujeres contratadas mayor o igual al 50%	63%
28%	Fomentar la contratación de madres cabeza de familia	36%
42%	Fomentar la participación de mujeres como parte del equipo directivo del Banco	50%
19%	Fomentar la contratación de trabajadores de los estratos 1, 2 y 3	26%
68%	Fomentar la contratación de trabajadores en la zona sabana norte	70%
2.523	Horas de capacitación y entrenamiento colaboradores	977
18	Horas de capacitación en habilidades extralaborales	246
86%	Cobertura de bonificaciones adicionales en relación con la planta objetivo	89%
94%	Medición del clima organizacional (puntaje meta 95%)	96%
23	Número de ascensos y promociones realizadas	43
1	Número de contrataciones de primer empleo para las personas	4
23	Número de auxilios educativos otorgados a los trabajadores	48
\$48	Monto de los auxilios educativos entregados (millones de pesos)	\$93
56%	Porcentaje de aporte del Banco en el valor de almuerzos trabajadores de chía	56%

Una vez declarado el aislamiento obligatorio en el mes de marzo y confirmada la presencia en territorio colombiano del Covid-19, el Banco Finandina dispuso una estrategia de acompañamiento a todos los colaboradores, buscando su protección y seguridad frente a la pandemia y al mismo tiempo asegurar la continuidad de la operación, dicha estrategia se basó en 3 ejes fundamentales TECNOLOGIA, EMPATIA y LIDERAZGO.

En tiempo record de una semana, el Banco implementó todos los recursos tecnológicos de conectividad, tanto equipos como líneas de comunicación, redes y soporte, para que 900 funcionarios continuaran su trabajo desde sus casas de forma remota, garantizando en todo momento la seguridad de las operaciones y de la información sensible del negocio, así mismo se gestionó la logística necesaria para trasladar equipos de cómputo e implementos de trabajo necesarios a la casa de los funcionarios que lo requirieran.

Se estableció la política de actuación y los protocolos de bioseguridad de covid-19 implementada a través de iniciativas como #FinandinaDetulado generando empatía por medio de la puesta en marcha de tácticas como:

- ✓ Acompañamiento telefónico con cada uno de los colaboradores para conocer su estado de salud física y emocional.
- ✓ Se dispuso una línea especializada para la atención de casos sospechosos y confirmados de covid-19 a través de la cual se monitoreo la evolución de cada infectado y su círculo inmediato.
- ✓ Se implementó campañas de comunicación a través de correo electrónico, chat y telefónicos, de autocuidado, prevención y contención del contagio.
- ✓ Se estableció el programa de salud que incluye acompañamiento deportivo, nutrición, asistencia en estilos de vida saludable y apoyo al duelo por pérdida de seres queridos.
- ✓ Traslado de elementos de protección y trabajo a la casa de los colaboradores.

La empatía no solo fue un gesto interno, fue un sentimiento y acciones que se transmitieron a la comunidad, de forma conjunta tanto el Banco como funcionarios y empresas asociadas al grupo, destinaron aportes económicos que acumulados sumaron más de \$2.300 millones, que fueron donados en varios frentes, a entidades que gestionaran las pruebas y diagnóstico de la enfermedad, al igual que fundaciones de alimentos para los más necesitados.

Al mismo tiempo se buscó generar espacios de pausa y entretenimiento a través de los canales de comunicación, utilizando como campaña #cuarentenadivertida se crearon espacios virtuales cercanos y divertidos, transmitiendo juegos, pausas activas, serenatas, charlas y celebraciones de fechas especiales.

El reto de fortalecer el Liderazgo a distancia se logró a través del uso de los canales implementados, con una consistente y continua comunicación de la gerencia general, la gerencia de talento humano y las diferentes gerencias con sus equipos respectivos, a través de talleres de liderazgo durante épocas de cambio, inteligencia emocional, empatía, preparación para el retorno a la nueva normalidad y acompañamiento al comité de convivencia y Copasst para estar al servicio de los colaboradores.

La evolución de contagio del equipo de colaboradores, dio como indicador promedio del 7% durante el periodo de 11 meses entre los 900 funcionarios.

Evolución mensual de contagios



PLANETA Y GESTION DE RIESGOS

Las estrategias y medidas descritas anteriormente, están acompañadas de acciones adicionales, que en conjunto impactan transversal y positivamente, en el cuidado del medio ambiente y la protección del planeta. En el desarrollo de su operación, el Banco no produce desechos industriales, por lo cual, su actividad se centra en operaciones comerciales y de servicio, para ello, Finandina busca mitigar el impacto de la huella carbono mediante la optimización del consumo de servicios y disposición de residuos, en un ambiente de control y cultura organizacional.

2019	Compromiso de sostenibilidad	2020
6.224	Cantidad de kilogramos gestionados en campañas de reciclaje	1.018
100%	Tratamiento y disposición de vertimientos de aguas residuales	100%
100%	Cumplimiento y Calidad de las auditorias de aguas residuales	100%
6.541	Consumo de agua en metros cúbicos	3.179
749.823	Consumo de energía en kilovatios	729.990
3.345	Disminuir el consumo de papel (medido en # de resmas de 500 hojas c/u)	1.543
628.461	Disminuir el número de impresiones en los procesos del banco	333.079
303	Disminuir el consumo de unidades tóner para las impresoras	205
72	Cantidad de metros cúbicos de aguas residuales tratadas	160
	Cantidad de metros cúbicos de grasas y aguas con disposición certificada	32

El Banco hace parte del comité de protocolo verde que lidera la Asociación Bancaria de Colombia, a través de la cual en 2020, adquirió la herramienta "Gestión de la Información y Cálculo del Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI)", que permite medir la huella de carbono que se genera en los procesos del Banco, permitiendo con ello, a partir de la información que se recoge en el primer año de su adopción (año base), generar acciones para reducir dicho efecto en las evaluaciones que se realicen en los años siguientes.

Compromiso de sostenibilidad	2020
Implementación herramienta para medir la huella de carbono	100%
Medición año base de toneladas de CO2 Total	157
Medición año base de toneladas de CO2 alcance 2 (energía)*	98%
Medición año base de toneladas de CO2 alcance 3 (papel, materia orgánica)	37
Medición año base de toneladas de CO2 alcance 1 (biomasa, combustibles)	22

*Corresponde a la mayor contribución de CO2 por su operación

La medición de GEI es un referente para la gestión ambiental interna del Banco, que busca informar a todos sus miembros la importancia de la medición y gestión de la huella de carbono corporativa, generando insumos para la toma de decisiones, permitiendo conocer un panorama de las fuentes de emisión presentes en la organización y la distribución porcentual de las emisiones de GEI en

los alcances 1, 2 y 3, así como una base que les permita realizar un seguimiento de las emisiones a través del tiempo.

Este reporte presenta los resultados de la medición de la Huella de Carbono Corporativa realizada para el año 2020 que corresponde al año base o comparativo. El informe se desarrolló atendiendo a los lineamientos metodológicos descritos en el “Estándar corporativo de contabilidad y reporte – GHG PROTOCOL”, desarrollado por el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD); y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14064-1:2006.

El Banco realizó en 2020 **Inversiones en sostenibilidad** para hacer más eficiente su sistema de gestión:

Dimensión de impacto	Gasto en pro de mejoras y eficiencias ambientales	Total (millones de pesos)
Medio Ambiente	Instalación de sistemas de ahorro en baños (sanitarios y lavamanos)	\$91
Medio Ambiente	Inversión en equipos de optimización y eficiencias de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	\$35
Trabajadores	Sistemas de bioseguridad y prevención del Covid para oficinas.	\$33
Trabajadores	Jardinería y Zonas verdes.	\$10
Trabajadores	Mantenimientos sistemas de agua.	\$5
Medio Ambiente	Disposición de residuos y caracterización de vertimientos	\$72
TOTAL INVERSIONES		\$246

Alineación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La adopción de las estrategias de sostenibilidad y la extensión de dichos lineamientos a los grupos de interés definidos, son relevantes para mitigar los riesgos y asegurar coherencia en la ejecución del plan de negocios. En el contexto global actual, la adopción de altos estándares de sostenibilidad, buen gobierno y ética tienen cada vez más peso en la toma de decisiones de inversionistas y accionistas que buscan la generación de valor a largo plazo. En este sentido, Finandina, como miembro del comité de Protocolo Verde que lidera la Asobancaria, aplica la alineación de los objetivos de desarrollo sostenible ODS, con los asuntos materiales definidos por el gremio¹, que se resumen a continuación:

¹ El comité de Protocolo Verde de Asobancaria, definió esta alineación de los ODS, utilizando la guía de “Analysis Of The Goals And Targets” desarrollada por Global Compact, Global Reporting Initiative (GRI) y Pricewaterhouse Coopers (PwC), tomando como referencia las actividades, iniciativas y gestión del gremio en el marco de la generación de valor económico, social y ambiental orientadas a contribuir al progreso de los ODS.

Temas Priorizados	Objetivo de desarrollo sostenible (ODS) alineado
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	ODS 1. Fin de la pobreza
Innovación de canales y productos	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 9. Industria, innovación e infraestructura
Inclusión de comunidades en el sector financiero	ODS 1. Fin de la pobreza ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
Gestión del consumidor financiero	ODS 10. Reducción de las desigualdades ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Lucha contra la corrupción	ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Balance del escenario económico del sector	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
Gestión del talento humano	ODS 1. Poner fin a la pobreza ODS 4. Educación de calidad ODS 5. Igualdad de género ODS 8. Trabajo decente y desarrollo económico ODS 10. Reducción de las desigualdades
Inversión social	ODS 5. Igualdad de género ODS 9. Industria, innovación e infraestructura ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles
Educación financiera	ODS 1. Fin de la pobreza ODS 10. Reducción de las desigualdades
Protocolo verde	ODS 3. Salud y bienestar ODS 6. Agua limpia y saneamiento ODS 7. Energía sostenible y no contaminante ODS 8. Trabajo decente y desarrollo económico ODS 12. Producción y consumo responsables ODS 13. Acción por el clima
Gestión sostenible de la cadena de abastecimiento	ODS 5. Igualdad de género ODS 8. Trabajo decente y desarrollo económico ODS 14. Vida submarina ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas





**Banco
Finandina**

