

2021



 **Coomeva**
Corredores de Seguros

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL

**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL**

2021



ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

| JUNTA DIRECTIVA

Miembro principal	Alejandro Revollo Rueda
Miembro principal	Luis Enrique Lozano Alhay
Miembro principal	Luis Carlos Lozada Bedoya
Miembro principal	Giuliano Morini Calero
Miembro principal	Víctor Ricardo Rosa García
Miembro suplente	Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Miembro suplente	Jorge Arturo Pinto Serrano
Miembro suplente	Luis Mario Giraldo Niño
Miembro suplente	Manuel Felipe Issa Abadía
Miembro suplente	Ower Antonio Cassetta Vallejo

| ADMINISTRACIÓN

Rodolfo Enrique Arana Ramírez	Gerente General
Ana Lucía Navia Herrera	Directora Nacional Técnica y Servicio
Jaime Hernán Zuluaga Cristancho	Director Operaciones y Tecnología
Liliana Toro Henao	Directora Nacional Comercial
Gabriel Yesid Arévalo Roberto	Director Experiencia y Servicio
Paola Andrea de la Roche Molina	Directora Nacional de Mercadeo
Martha Lucía Guerra Vergara	Directora Administrativa y Financiera
Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Director Nacional Jurídico
Paul Semaan Riascos	Director Estrategia
Marlly Molano Tovar	Directora Nacional Arquitectura Negocio
Cindy Tatiana Muñoz Muñoz	Directora Gestión Humana
Eliana Madrid Tamayo	Jefe Regional de Servicio Palmira
Liliana Reyes Giraldo	Jefe Regional de Servicio Cali
Margarita María Díaz Gil	Jefe Regional de Servicio Medellín
Carmen María Cova Barrios	Jefe Regional de Servicio Caribe
Patricia Rincón Rodríguez	Jefe Regional de Servicio Bogotá
Luis Ernesto Escobar Agudelo	Jefe Regional de Servicio Eje Cafetero

CONTENIDO

Mensaje del Gerente de la empresa.....	6
Acerca del informe.....	7
1. QUIÉNES SOMOS	9
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD.....	13
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD	19
3.1 COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL	19
3.1.1 Estructura de Gobierno.....	19
3.1.2 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética	20
3.1.3 Gestión ética	21
3.1.4 Gestión integral del riesgo.....	22
3.1.5 Sistema de Administración del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, SARLAFT.....	24
3.1.6 Gestión del cumplimiento	25
3.2 COMPROMISO 2: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	26
3.2.1 Impulsamos tu liderazgo.....	27
3.2.2 Promovemos tus oportunidades... ..	27
3.2.3 Comprometidos con tu felicidad.....	28
3.2.4 Multiplicamos tu orgullo	30
3.3 COMPROMISO 3: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	32
3.3.1 Fomento de la cultura de consumo responsable.....	33
3.3.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental	34
3.3.3 Acciones frente al cambio climático.....	34
3.4 COMPROMISO 4: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS	37
3.4.1 Compromiso con nuestra comunidad de asociados	38
3.4.2 Compromiso con población vulnerable	41
3.5 COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	42
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible	43
3.5.2 Principales cifras	45
3.6 COMPROMISO 6: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	47
3.6.1 Gestión de alianzas.....	48
3.6.2 Gestión sostenible de proveedores.....	48
3.7 COMPROMISO 7: FACILITAMOS LA VIDA.....	50
3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.....	49
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	56
 Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	58

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

El 2021 fue un año lleno de retos para el sector asegurador, propiciados en gran parte por los cambios en el comportamiento del consumidor y la aceleración de la transformación digital. Nuestro balance del 2021 es positivo. Cerramos el año protegiendo el patrimonio y los riesgos personales de más de 408.000 clientes y sumamos más de 994.000 seguros vigentes.

Gracias a nuestro modelo de gestión basado en focalización y resultados, en 2021 generamos ingresos por \$67.690 millones al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Nuestros ingresos como Corredor de Seguros fueron de \$18.982 millones y nuestras utilidades acumuladas alcanzaron los \$4.178 millones.

El 2022 también será un año de cambios, marcado por un contexto de significativa transformación tecnológica, social y económica.

El desarrollo de la virtualidad, el uso estratégico de las redes sociales, los seguros por uso y especializados, la personalización, el servicio y la experiencia del cliente, la inteligencia de la información y la construcción de una cultura de previsión en la comunidad de clientes, serán focos de interés para nuestra empresa.

En Coomeva Corredores de Seguros continuaremos consolidando las estrategias que nos permitan actuar en este panorama y ser líderes en soluciones de protección integrales, innovadoras, acordes con las necesidades de nuestro mercado, buscando siempre generarle valor a nuestra comunidad de clientes.



RODOLFO ENRIQUE ARANA RAMÍREZ
Gerente General
Coomeva Corredores de Seguros

G4-1

ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, en el período comprendido entre el 1.º de enero y 31 de diciembre de 2021, con alcance total a los niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde al nivel Activo de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de lo cual Coomeva Corredores de Seguros definió sus Asuntos Materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde opera, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.



Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, contactar a:

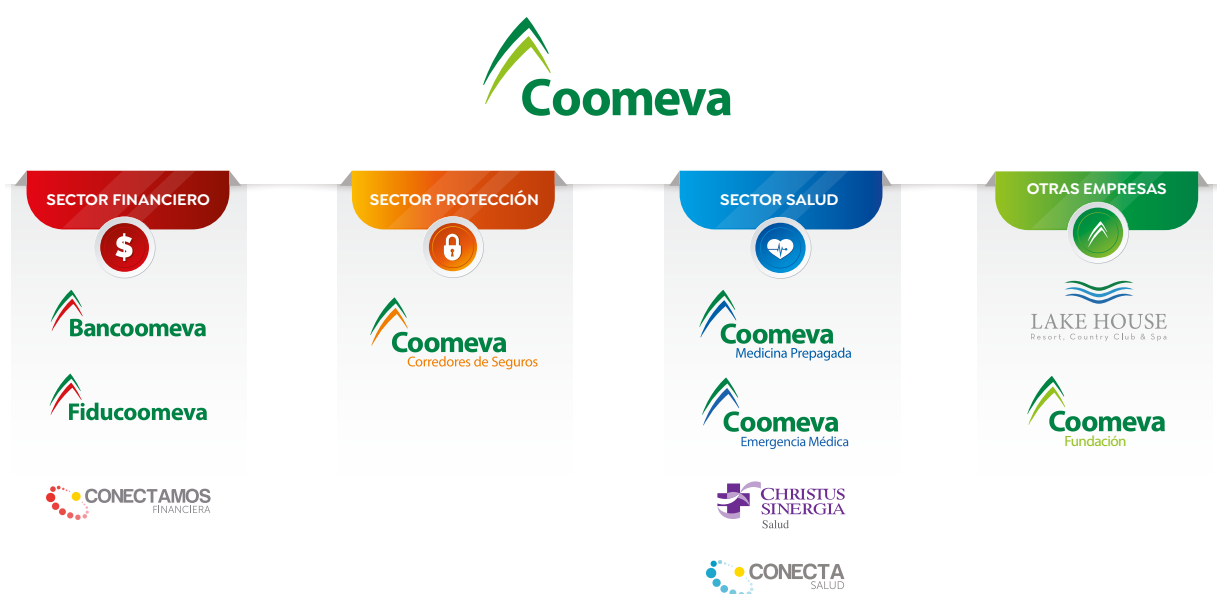
Nombre: Ingrid Samantha López Tovar
Cargo: Asistente de Mantenimiento y Retención
Dirección: Calle 13 # 57 - 50 Piso 1 Local 10 Sede Nacional Coomeva
Teléfono: 602 333 0000 • Extensión 30081
Correo electrónico: ingrids_lopez@coomeva.com.co
Ciudad: Cali, Colombia



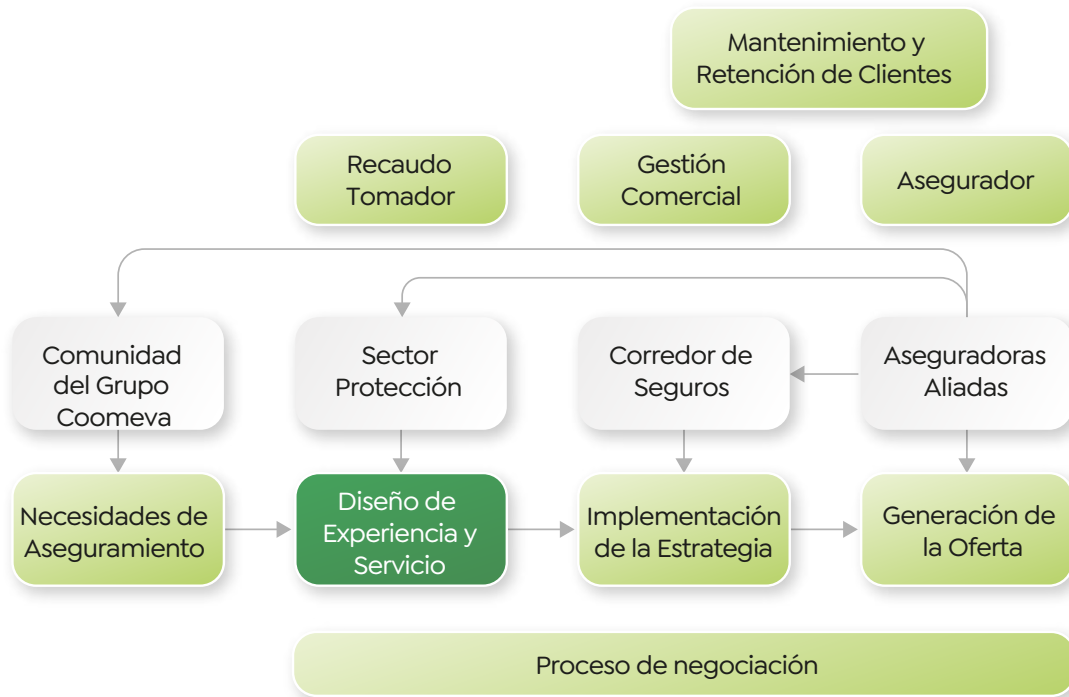
1 | QUIÉNES SOMOS

Somos la empresa intermediaria de seguros del Grupo Coomeva, que promueve y genera tranquilidad y apoyo a la comunidad de asociados a la Cooperativa y demás clientes, mediante servicios de previsión y protección a través del aseguramiento, mejorando así la calidad de vida y contribuyendo a la construcción de capital social en Colombia.

ESTRUCTURA GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVA COOMEVA



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



Coomeva Corredores de Seguros es el integrador de servicios entre las empresas del Grupo Coomeva y las compañías de seguros, buscando siempre los mejores productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus asegurados.

Este modelo les permite a las empresas del Grupo contar con un soporte en sus modelos operativos y sus procesos en las siguientes áreas:

- Diseño y desarrollo de productos.
- Mercadeo analítico.
- Apoyo comercial.
- Integraciones en tecnología.

Somos un equipo conformado por 82 colaboradores en el país.

NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

ASOCIADOS	AFFINITY	BANCASEGUROS	EMPLEADOS
Autos-Motos-Pesados	Seguro de desempleo e incapacidad total temporal clientes	Vida Grupo Colectivo	Póliza de Vida Empleados
SOAT	Medicina Prepagada (capitado y voluntario)	Desempleo prima única	Póliza de Vida Cónyuges
Hogar	Renta Hogar	Cupo Activo Desempleo	Póliza de Vida Flexibilizados
RC Médica y Clínica	Pago Protegido	Vida Grupo tarjeta Visa y Mastercard	Póliza de Accidentes Personales
Pyme (protección empresarial)	Tarjeta Protegida	Tarjeta de Crédito Desempleo	Póliza de Vida Voluntario
Eventos Críticos (asociados)	Renta de Medicamentos Coomeva	Producto de Cáncer	valor adicional bolsa de beneficios
Producto livianos para asociados de segmento de bajos ingresos	Medicina Prepagada (capitado)	Producto de Vida Up grade	Póliza de Vida Deudor Empleados
Vida Grupo (Fondo Social de Vivienda)	Vida Obligatorio Coomeva	Desempleo Multiprima	
Vida Asociados	Medicina Prepagada (capitado)	Hipotecario	
	Asistencia en viajes para usuarios de Coomeva Medicina Prepagada (capitado)	Desempleo - ECO Sistemas de Servicios	
	Vida Colectivo y Vida Deudor Fecooameva		
	Mochila Protegida		
	Pensión Protegida Vida en Plenitud		
	Autocontentidos		
	Mascotas		
	Eventos críticos Coomeva Medicina Prepagada		
	Vida Coomeva Medicina Prepagada		
	Renta Hospitalaria Coomeva		
	Medicina Prepagada		
	Enfermedades Graves Coomeva		
	Medicina Prepagada		
	Movilidad Cuida tu BICI		
	Accidentes Personales - Campaña SOAT		
	Accidentes Personales + Renta - estudios		



TENEMOS PRESENCIA EN

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	21	19	20	12	8	3

** Sede Principal (G4-5) - Calle 13 #57-50. Cali, Colombia.

Asesores Barra Integral	Call Center	Ejecutivos de profundización	Asesores Bancoomeva	Asesores Medicina Prepagada
161 asesores	Centro de Contacto Coomeva (24 agentes) Centro de contacto BRM (14 agentes) Call Center Chubb (8 agentes) Call Center Liberty (23 agentes) Call Center Cardif	385 ejecutivos a nivel nacional	200 asesores a nivel nacional	495 asesores a nivel nacional

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

ACCIONISTA

COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.
HOSPITAL EN CASA S.A.
FUNDACIÓN COOMEVA
FONDO DE EMPLEADOS FECOOMEVA



2

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Entendemos la sostenibilidad como el resultado de una actuación socialmente responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad. Es así como ubicamos la Responsabilidad Social Empresarial como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

2.1 MARCO ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA

2.1.1 Nuestra Política de RSE:

Coomeva, en razón de su naturaleza cooperativa, y las empresas que conforman su grupo empresarial, son socialmente responsables y por ello asumen la RSE con un alto sentido de compromiso frente a todos los grupos de interés y adoptan las siguientes políticas de sostenibilidad como ejes de su modelo de gestión y de negocios, y como epicentro del éxito y futuro crecimiento, garantizando así, como resultado, la permanencia a largo plazo, es decir ser sostenibles y perdurar.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA

Para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, la Responsabilidad Social Empresarial es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor

2.1.2 Dimensiones de la RSE y Sostenibilidad





- **Dimensión Económica es Crecer:** Busca direccionar la gestión financiera del Grupo Empresarial a la consecución de acciones responsables que contribuyan al desarrollo económico de las regiones en las que Coomeva tiene presencia. Este crecimiento se logra a través del fomento y financiación a la creación de empresas, acompañado de capacitaciones que fortalecen las habilidades de asociados y otros grupos de interés. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS, 8 y del ODS 10.
- **Dimensión Social es Contribuir:** Aporta a los procesos de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y cobertura desde una considerable inversión en los procesos educativos que generen un gran impacto en los grupos de interés, principalmente en los asociados y sus familias. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 3, al ODS 4 y el ODS 5.
- **Dimensión Ambiental es Cuidar:** Las estrategias y proyectos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva están encaminadas a la preservación del medio ambiente, buscando disminuir las emisiones de CO₂ y reducir el consumo energético en las sedes regionales. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 12 y el ODS 13.

2.1.3 Compromisos con la sostenibilidad y materialidad

Los compromisos con la sostenibilidad: Se encuentran debidamente alineados con la Estrategia a través de nuestros procesos, y desde la cual se genera cultura; todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gestión Integral y un Sistema de Gobierno Corporativo, que dinamiza la gestión, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

La materialidad: La materialidad parte de la identificación y presentación de los asuntos más importantes, tanto para Coomeva Corredores de Seguros, como para todos los grupos de interés. Se consolida a partir del diálogo abierto y transparente entre todos los actores involucrados, analizando los espacios en los que se producen impactos y las acciones que están encaminadas a gestionar los mismos. Esta construcción colectiva permite la priorización de los esfuerzos dirigidos a la satisfacción de los temas más importantes.

Cada compromiso con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales, a su vez, se responde mediante los asuntos materiales relacionados y que dan lugar a la siguiente estructura:

MATERIALIDAD



REFERENTES INTERNACIONALES



Coomeva Corredores de Seguros adopta los compromisos corporativos con la sostenibilidad a partir de los cuales define sus asuntos materiales, siendo estos los temas específicos y medibles que responden al cumplimiento de dichos compromisos.

2.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de interés que atiende Coomeva Corredores de Seguros son:

- Comunidad de asociados a Coomeva Cooperativa y sus beneficiarios.
- Clientes y beneficiarios de Coomeva Medicina Prepagada.
- Clientes Bancoomeva.
- Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Asociados y beneficiarios del Fondo de Empleados, Fecoomeva.





COMPROMISO 1
**AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO
CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL**

3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD



3.1 COMPROMISO 1

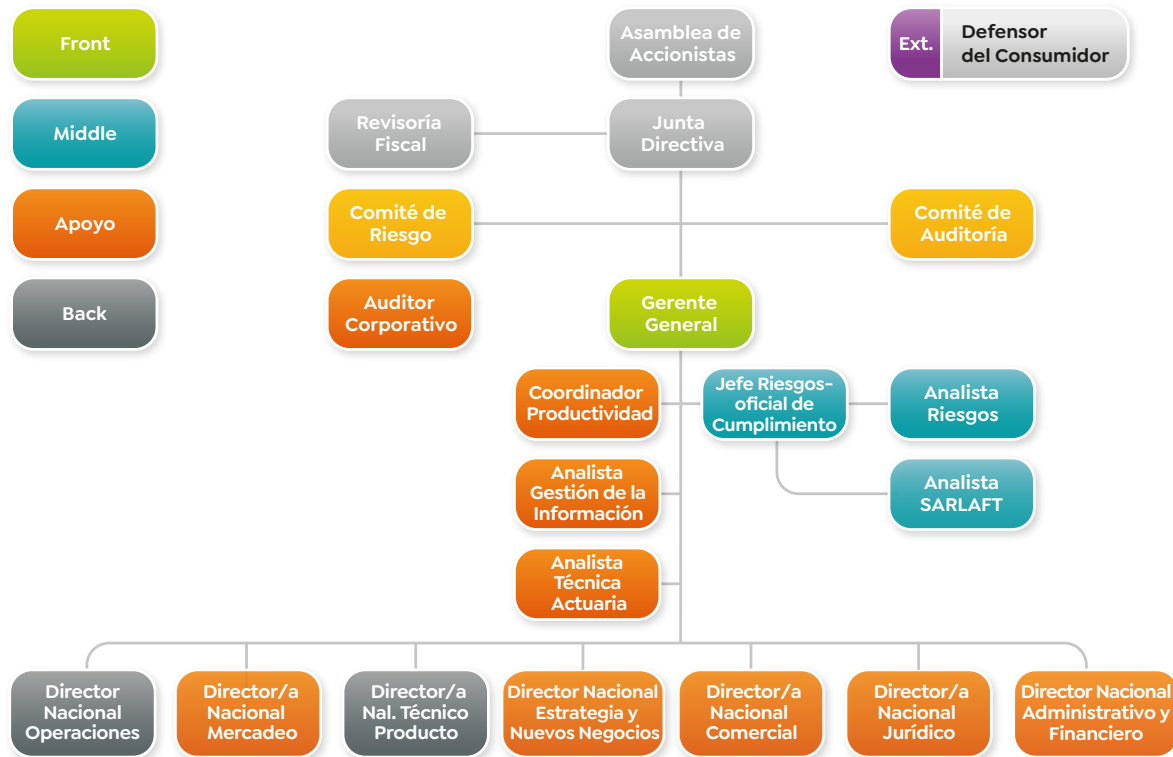
AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.1.1 Estructura de Gobierno.

Principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento:



PRINCIPALES ÓRGANOS DE GOBIERNO



(G4-34)

3.1.2 Buenas prácticas de gobierno corporativo

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de las mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en el Código País, promulgado bajo los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que facilita que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Entre las buenas prácticas se incluye una clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre accionistas y demás grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de gobierno corporativo.

Nuestras políticas nos exigen:

- Cero tolerancia frente a cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.
- El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
- Toma de decisiones libres de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.

- El desarrollo de comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
- No financiación de campañas políticas, ni a sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

3.1.3 Gestión ética G4-56, G4-57, G4-58

El modelo de gestión ética adoptado por la empresa contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:

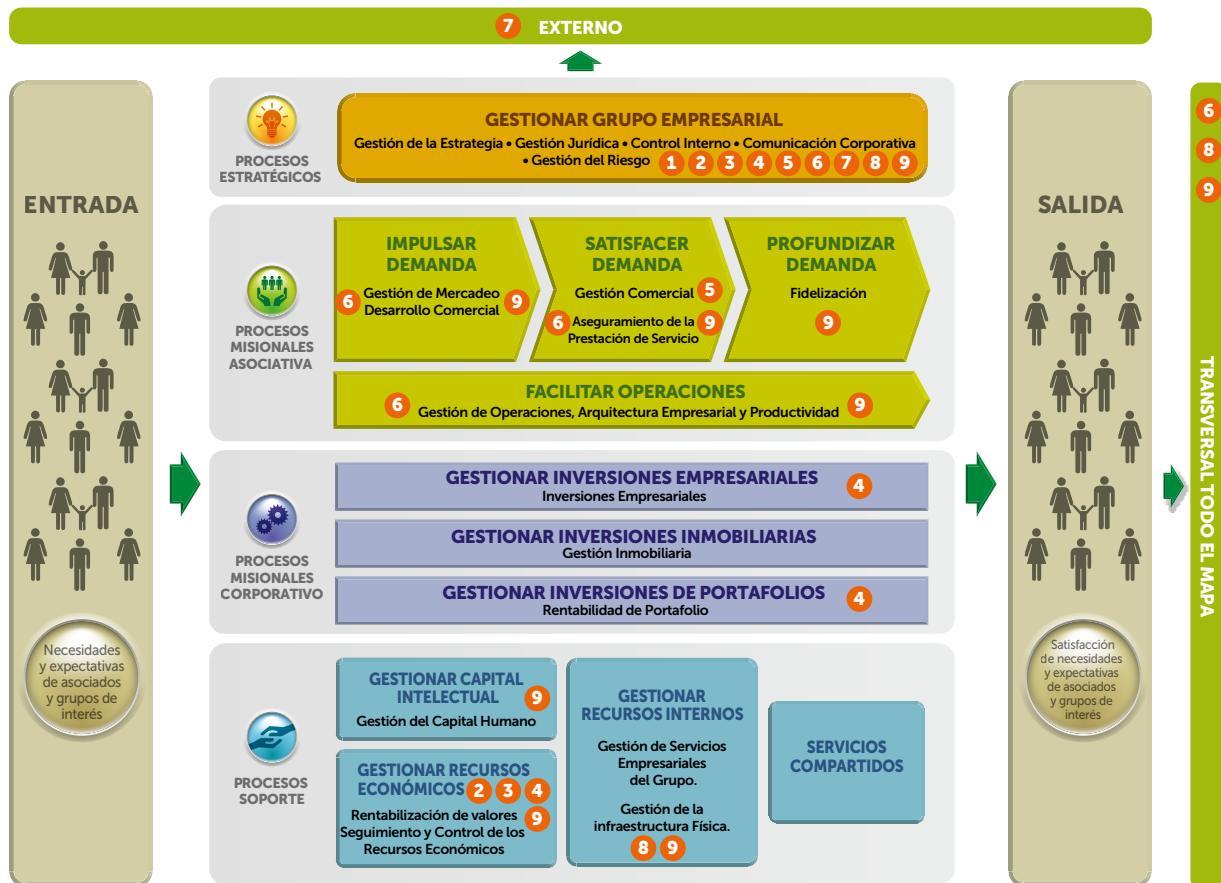
1. Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción.	6. Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (línea de transparencia)
2. Gestión de riesgos éticos (Fraude, otros).	7. Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.
3. Comité de Gobierno Corporativo.	8. Investigación de faltas a la ética - Comité de Auditoría.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).	9. Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
5. Comunicación y educación a grupos de interés, orientada a prevenir riesgos éticos y fomentar la cultura ética.	10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

INDICADORES GRI		DESCRIBIR
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	<p>En el 2021 se trabajó en la actualización del manual independiente denominado Sistema de Administración de Riesgo de Fraude y Corrupción, con el propósito de establecer nuevas políticas para fortalecer la cultura y la gestión del fraude y la corrupción.</p> <p>El paso por seguir es continuar con el proceso de fortalecimiento de la gestión sobre la lucha contra la corrupción.</p>
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	<p>Número de casos:</p> <p>En el año 2021 no se presentaron casos de corrupción que pudieran afectar los intereses de la Compañía.</p>

3.1.4 Gestión Integral del Riesgo

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la estrategia y con el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron principales riesgos clave de negocio durante 2021, los cuales se describen a continuación;



- 1 Riesgo Estratégico
- 2 Riesgo de Crédito
- 3 Riesgo de Liquidez
- 4 Riesgo de Mercado
- 5 Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- 6 Riesgo de Seguridad de la Información
- 7 Riesgo de Conglomerado
- 8 Riesgo de Cumplimiento
- 9 Riesgo Operativo

A continuación se presenta una breve descripción de las principales estrategias desarrolladas durante 2021, para mitigar los riesgos descritos:

- Se identificaron y actualizaron los riesgos operacionales, de seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocio, así como las causas que los pueden generar, su medición (Probabilidad e Impacto) y se realizó el establecimiento/actualización de nuevos controles para la mitigación de las fuentes generadoras de los riesgos, teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización.
- Se implementó la Circular Externa 025 de la Superintendencia Financiera de Colombia respecto al Sistema de Administración de Riesgo Operacional, el cual permitió establecer nuevas políticas, procesos y controles para mitigar los riesgos de las actividades/procesos tercerizados (Outsourcing).
- Se rediseñó el formato utilizado para la vinculación de clientes, permitiendo no solo cumplir con temas normativos, sino mitigar y disminuir el riesgo de errores operativos que se venían generando. Adicional, se ha optimizó el proceso de vinculación de clientes y venta de seguros.
- Se desarrolló la actualización, identificación y administración de los riesgos estratégicos de Coomeva Corredores de Seguros, valorados por la alta dirección de la organización, teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización.
- Se realizaron pruebas de contingencia individuales e integrales de DRP del software core de negocio, con participación de otras empresas como Coomeva y Bancoomeva, con resultados satisfactorios para los procesos incluidos, como Venta y Entrega de Productos, Gestión de Cartera, Facturación de Seguros y Soporte a la Prestación del Servicio, garantizando la operación y utilizando los procesos de contingencia, trabajando algunas personas desde casa y parte de la fuerza comercial que estaba autorizada, en las oficinas.



- Se promovió el fortalecimiento y sensibilización en cuanto a la gestión de riesgos, para todos los colaboradores de la organización, teniendo en cuenta el escenario que se viene viviendo por la covid-19, siempre priorizando la salud de las personas.
- Se evaluó la efectividad de los controles para todos los riesgos con severidad inherente Alta o Crítica, con resultado satisfactorio, ya que se evidenció que se están ejecutando y que se están mitigando los riesgos.
- Se logró mantener los riesgos de los diferentes subsistemas dentro del nivel de apetito establecido por la organización.
- Se fortaleció la herramienta GRC, lo que permite fluidez en los procesos de la gestión de riesgos de manera sencilla para la organización.

COMPROMISOS PARA EL 2022

- Continuar con el fortalecimiento de los controles para mitigar los riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información, ya que día a día se requieren implementar nuevas estrategias digitales.
- Culminar la primera fase de implementación de la Circular Externa 018 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual va a permitir integrar los diferentes sistemas de riesgos, para fortalecer la gestión de los mismos.

3.1.5 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, SARLAFT

El área de Cumplimiento maneja un enfoque proactivo de gestión que busca el fortalecimiento del Sistema, atendiendo lo dispuesto en el Parágrafo 1, del Título IV, del Capítulo IV – SARLAFT, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI, y generando conocimiento en materia de prevención e incentivando la participación de todos los colaboradores en la anticipación de los fenómenos delictivos y en la detección temprana de conductas que generen señales de alerta. Mediante capacitaciones presenciales y virtuales continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo como elemento fundamental de la cultura organizacional.

El compromiso de Coomeva Corredores de Seguros es seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, con el fin de prevenir que nuestra entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

Finalizando el 2021 se implementó el nuevo el formulario de conocimiento del cliente, con un diseño mucho más sencillo y dinámico para su diligenciamiento, permitiendo de esta manera reducir los errores que se venían generando.

Durante el 2021 se finalizó la implementación del SARLAFT 4.0, y se realizó la actualización de los riesgos LA/FT, los cuales se agruparon en tres categorías generales. Así mismo se enfocó en mayor detalle las causas generadoras del mismo, permitiendo de esta manera establecer/actualizar los controles para mitigarlo, garantizando también de esta manera que se continúe dentro de los límites del apetito de riesgos establecido por la Junta Directiva.

Es de gran importancia seguir fortaleciendo la cultura de la gestión del riesgo, como parte de las labores diarias de nuestros colaboradores, a fin de mejorar los resultados.



3.1.6 Gestión de cumplimiento

Durante el año 2021 continuaron en operación los sistemas de Administración de Riesgo SARO, SARLAFT, SAC y Sistema de Control Interno. El resultado de la labor consta en las actas de los diferentes comités de apoyo a la Junta Directiva, como el Comité de Auditoría y de Administración de Riesgos. La Entidad adelantó la gestión, administración y control de sus riesgos de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, aplicables a la Compañía y bajo las directrices y lineamientos de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y la Administración.

Con el fin de identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos de LA/FT, la entidad tiene establecida la metodología de mapeo de riesgos, la cual tiene en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos, para establecer el perfil de riesgo de modo consolidado e individual por factores de riesgo (clientes, productos, canales de distribución

y jurisdicciones) y riesgos asociados (operativo, legal, reputacional y contagio). El resultado se encuentra dentro de los niveles de aceptación definidos por la Administración.

Los resultados del desarrollo de las diferentes etapas del SARLAFT, los informes de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, y los pronunciamientos de la Junta Directiva relacionados con los informes de gestión del SARLAFT presentados trimestralmente por la Oficial de Cumplimiento, muestran una adecuada gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Así mismo, se indica que la organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal. De igual manera, se ponen a disposición del público los estados financieros de la Entidad al cierre de cada ejercicio económico y sus notas, dictamen e informe de gestión del representante legal y de la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Indicador GRI		2018	2019	2020	2021
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año





COMPROMISO 2
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



3.2 COMPROMISO 2

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Con la coyuntura de salud a nivel mundial, la organización requirió de líderes que desarrollaran a sus equipos para continuar cumpliendo con nuestra promesa de valor en medio de la incertidumbre, respondiendo de manera efectiva a retos de la nueva realidad y alineándolos con la estrategia organizacional.

3.2.1 Impulsamos tu liderazgo



Nuevo líder Coomeva: Dando continuidad al Programa Nuevo Líder Coomeva, con sus tres componentes: Gerencia Transformadora, Identidad Cooperativa y Liderazgo con Propósito, se fortaleció la adaptación de nuestros líderes a la nueva realidad, entregándoles herramientas para convertirse en un equipo de alto desempeño que cumpla sus objetivos. Finalmente, se veló por la transferencia de conocimiento a los equipos de trabajo por medio de retos que garanticen el conocimiento y la aplicación de la metodología aprendida.

Altos Potenciales: Con el fin de reconocer el talento de los colaboradores más sobresalientes, se inició con la tercera cohorte del programa Altos Potenciales, la cual impactará hasta el 2023 a cuatro colaboradores, quienes se fortalecerán y ampliarán sus capacidades en temas de liderazgo, el ser, hablar en público e identidad cooperativa.

Modelo de liderazgo:

fortalecimos el modelo de cultura a través de los atributos del modelo de liderazgo esperados por cada tipo de líder: Líder Individual, Líder de Área y Líder Transversal y de Negocio, desarrollador la materia Flexibilidad Cognitiva y el Programa E-Líder, dentro de la malla curricular de la Escuela de Liderazgo.



Líderes Tempranos: Ruta de desarrollo construida con el objetivo de entregar herramientas de liderazgo a aquellos colaboradores que cuentan con nula o poca experiencia liderando personal. Durante el 2021 se ejecutaron dos módulos, Retroalimentación e Impacto e Influencia, reflejadas en 42 horas hombre.

Metodología

4DX: Con el fin de tener una cultura enfocada en el logro, se creó la iniciativa de Agenda Virtual, donde adicional



a realizar la MCI, también se propendió por el acercamiento con los equipos, la revisión de los planes de acción de ambiente laboral y servicio, y el registro y cumplimiento de los compromisos.

3.2.2 Promovemos tus oportunidades



Gestión del Desempeño: A través de la plataforma Coonectados – SuccessFactors se lograron los resultados de desempeño del 100% de los colaboradores. Se obtuvo una calificación en promedio global de 4,11, 3,99 por objetivos propios de cada cargo y 4,4 por los atributos del modelo de liderazgo.

Plan de formación: En el 2021 se invirtieron cerca de 107 millones de pesos en formación materializados en 4.900 horas hombre, alienadas con la estrategia y capacidades organizacionales que nos exige el mundo, y contemplando tanto las habilidades técnicas como las habilidades blandas que nos permitan llevar a la organización al siguiente nivel.

Movilidad Interna: Creemos en el talento de nuestra gente. Es por ello que 18 de nuestros colaboradores lograron promoverse y ocupar el 75% de las vacantes mixtas que se tuvieron en el 2021, reflejando que tenemos oportunidades de crecimiento vertical y horizontalmente.

Idoneidad: Con el fin de dar cumplimiento a la Circular 050 de 2015 Superintendencia Financiera, se logró entregar al 100% de la población objetivo la acreditación de idoneidad de las personas vinculadas a Coomeva Corredores de Seguros.

Proyecto SENA-CESA: Con el foco en el servicio como valor diferenciador hacia nuestros asociados, en 2021, con apoyo académico del CESA, se brindó conocimientos y herramientas a 25 colaboradores sobre el Diseño de Experiencias Memorables.



Escuela Comercial: Se ejecutó el nivel básico de la Escuela de Desarrollo Comercial. A través de la malla curricular para líderes se impactó a 13 colaboradores con 44 horas de formación, y con la malla curricular para Gestores de Planeación Financiera, se invirtieron 78 horas para 20 asesores comerciales, logrando así un cumplimiento de la meta comercial de este canal del 114%.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2020	2021
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	31,00	56,00
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño	99%	99%
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades.	0	0
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH	0	0

3.2.3 Comprometidos con tu felicidad

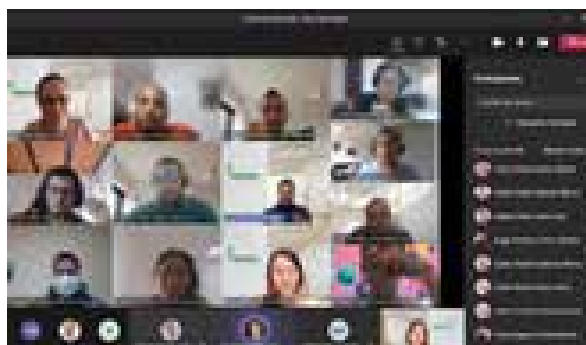


Comunicación: Durante el 2021 se ejecutaron tres iniciativas que permitieron la conexión y comunicación constante entre todos los colaboradores, la Gerencia y Gestión Humana.

- **Cómo Vamos con la Gerencia:** Encuentro que se realizó tres veces al año, donde el Gerente General comunicó en vivo temas relacionados con el entorno, la gente y el negocio.



- **Conéctate con Gestión Humana:** Evento de gran expectativa donde se recopiló la información sobre beneficios, programas de talento, cultura, reconocimiento, entre otros, y de forma lúdica y dinámica se compartió a los colaboradores.



- **Café con la Gerencia:** Cada área de la empresa compartió en un espacio privado con el Gerente para hablar sobre temas de servicio e interés general.

Programa de Bienestar: Comprometidos con el bienestar, la salud y el balance vida trabajo de nuestra gente, celebramos las fechas especiales como cumpleaños, anualidades, Día de la Mujer, del Hombre, Día de la Madre y del Padre, entre otros, impactando al 100% de la población y consiguiendo una participación en promedio en las actividades del 80%.



Vacunación covid-19: Una de las prioridades para la empresa es la salud de nuestros colaboradores y sus familias. Por eso el Grupo Coomeva, para apoyar el esfuerzo del gobierno de lograr que el 75% de la población colombiana se vacunara y garantizar la vacunación a sus colaboradores, adquirió las vacunas con las que logró que el 98% de sus colaboradores contaran con el esquema completo de vacunación, adicional a los cientos de familiares que se acercaron a nuestras sedes con este mismo propósito.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2019	2020
G4-LA1	Número empleados contratados a término indefinido	85	82
G4-LA1	Número empleados contratados a término fijo	1	1
G4-LA1	Número de empleados con contrato de aprendizaje	5	4
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	20%	20%
G4-LA6	Accidentalidad	0	1
G4-LA6	Días perdidos por accidentalidad	0	5
G4-LA6	Enfermedades profesionales	0	0
G4-LA7	Número de Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	0

Competitividad salarial: En el 2021 se realizó un estudio de competitividad salarial, en donde se identificó que la competitividad salarial de Coomeva Corredores de Seguros frente al mercado se encuentra en un 101%. Adicional, se entregan beneficios adicionales a los ingresos, pago de productividad por el cumplimiento de los resultados del año anterior, representados en un valor mayor a los \$256 millones, y en la Bolsa de Beneficios se entregaron aproximadamente \$244 millones.

Programa de ahorro y eficiencias: Aportamos a la competitividad y sostenibilidad de la organización ahorrando \$719.310.000 a través de gastos de personal, y aprovechamiento de los recursos en actividades de capacitación y cultura.

Soluciones financieras: Apoyamos con soluciones las necesidades de nuestros colaboradores:

- Se brindó a los colaboradores la posibilidad de adquirir el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, así como créditos de Libranza con Bancomeva y créditos por calamidad.
- Continuaron los Créditos Calamidad COVID-19 a través de los cuales los colaboradores pueden acceder a apoyo financiero por hasta por 4 SMMLV, diferidos hasta 60 meses, dos meses de gracia y 0% de interés. En 2021 se otorgaron alrededor de

\$3.000.000 en créditos para los colaboradores de Corredores de Seguros.

- El auxilio de cuidado de hijos dependientes impactó positivamente la calidad de vida de una colaboradora y su hijo, con recursos por \$5.451.000 durante el 2021.

3.2.4 Multiplicamos tu orgullo



Seguimos fortaleciendo nuestro Modelo de Cultura a través de los cinco pilares fundamentales: Servicio, Logro, Innovación, Valores y Talento, para tener la cultura deseada que nos permite cumplir la promesa de valor a nuestros asociados “Coomeva te facilita la vida” y de cuidar a nuestra gente.

Ambiente laboral: Por segundo año consecutivo estamos entre los Mejores Lugares para Trabajar en Colombia, gracias a los excelentes resultados de la medición de ambiente



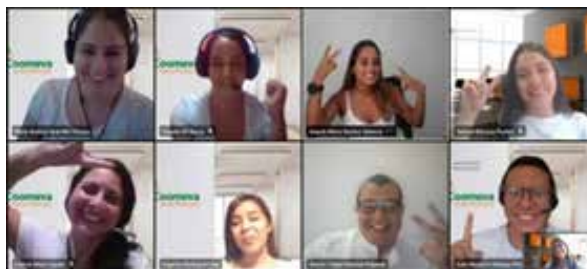
laboral, realizada por la firma internacional Great Place to Work. Así mismo, Coomeva Sector Protección está certificada por Icontec como un Gran Lugar para Trabajar, estando en la posición número 16 en la categoría de empresa de menos de 300 colaboradores, reconocimiento obtenido en diciembre de 2021. Los resultados nos demuestran la satisfacción y el compromiso de los colaboradores hacia la empresa.

Teletrabajo: Durante el 83% del año se mantuvo en el 100% de los colaboradores la modalidad de trabajo en casa, logrando ser flexibles, ágiles y empáticos frente a la crisis de salud. Sin embargo, ante la evidente necesidad de relacionamiento y conexión, se inició la primera fase del plan de retorno inteligente, logrando con éxito el reintegro y la salud se los directores, jefes y coordinadores de nuestro negocio.

Innovación: La plataforma tecnológica Coonectados – SucessFactors, dio un salto hacia la transformación digital como apalancador, para lograr la integralidad en la administración del Talento Humano, pudiendo

tener en una sola herramienta la información básica del colaborador, los beneficios en tiempo, vacaciones, evaluación de desempeño y planes de desarrollo individual.

Agentes de Cambio: Continuamos transformando la cultura desde adentro. Para ello contamos con 17 aliados que a través de misiones movilizaron y apalancaron todas las iniciativas de cultura dentro de sus áreas.



Asociatividad colaboradores:

95% de los colaboradores son asociados a la Cooperativa.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2019	2020
G4-HR3	Números de casos de discriminación	0	0
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	1	0





COMPROMISO 3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



3.3 COMPROMISO 3

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.3.1 Fomento de la cultura de consumo responsable

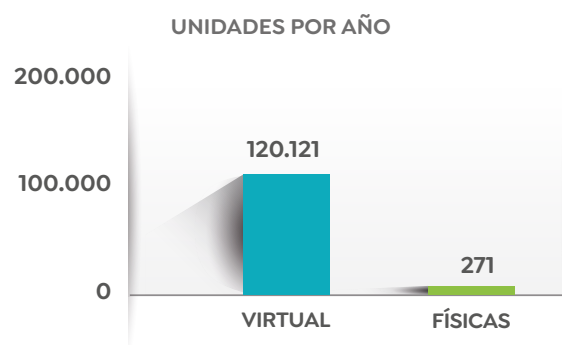
CERO USO DE PAPEL EN COMUNICADOS PARA LOS ASOCIADOS

En Coomeva Corredor de Seguros estamos enfocados en proyectar nuestras acciones en la preservación del medio ambiente, sustituyendo los flujos documentales de papel por soportes y medios electrónicos. Con ello hemos logrado:

- Reducir los grandes consumos de agua, energía y cloro.
- Aumentar la productividad.
- Usar óptimamente los recursos.
- Aplicar buenas prácticas en gestión documental.
- Mejorar el acceso a la información.
- Mayor control y seguridad en el manejo de la información.
- Eliminar la duplicidad de documentos.

Área: Servicio

Objetivo: 100% del envío a través de un canal virtual
Con la aplicación de la metodología Lean, se logró durante el año 2021 transmitir 120.392 comunicados, de los cuales el 99,8% se enviaron por el canal virtual.



3.3.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental

La innovación ha sido un pilar fundamental para combinar las capacidades técnicas, financieras, administrativas y comerciales que nos han permitido lanzar al mercado nuevos y mejores productos, de una manera sostenible y con responsabilidad social en las acciones realizadas.



3.3.3 Acciones frente al cambio climático

En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa que contempla el impacto de la acción de la empresa en su triple dimensión económica, social y medioambiental, mantenemos la metodología LEAN SIX SIGMA, a fin de:

- Optimizar los procesos de gestión
- Ajustar las necesidades reales de la organización
- Mantener bienes y servicios que favorezcan la conservación del medio ambiente

Esta metodología no es solo una herramienta de reducción de costos; es un marco ordenado y metódico enfocado a mejorar los resultados y la competitividad. Es la sistematización de la mejora

convirtiéndola en proceso clave para el negocio. En ella se contemplan cinco fases, las cuales ha permitido a la organización cumplir con los objetivos planteados:

- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Implementar

BOSQUE COOMEVA

Estamos convencidos de la importancia de preservar y recuperar los espacios naturales mediante la siembra de árboles, conservando las características del medio y mejorando las posibilidades de vida y agua, participando en el programa Bosque Coomeva.



Una empresa es socialmente responsable cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados.

amatea
por la naturaleza

CERTIFICADO DE DONACIÓN

En mi calidad de Rector/a Fiscal de la FUNDACIÓN AMATEA identificada con NIT 805.027.632-1 con domicilio en la ciudad de Santiago de Cali, se declara que:

1. La FUNDACIÓN AMATEA es una entidad sin ánimo de lucro reconocida como persona jurídica por medio de documento privado del 10 de Julio de 2009 bajo el No. 1074 del Registro Único en la Oficina de Comercio de Cali.
2. La FUNDACIÓN AMATEA cumple con la obligación de presentar la declaración de ingresos y patrimonio correspondiente al año gravable 2015.
3. La FUNDACIÓN AMATEA como entidad sin ánimo de lucro, es regida por la Comisión de Gobierno de Cali y la Oficina Nacional de Inspección y Atención al Ciudadano -ONIC.
4. De acuerdo al Artículo 125 del Estatuto Tributario, la FUNDACIÓN AMATEA recibe todos los impuestos como entidad donataria, para efectos de los descuentos tributarios autorizados en el Artículo 125 del mismo estatuto.
5. Mediante cuenta corriente en establecimientos bancarios legalmente autorizados maneja todos los ingresos por donaciones en dinero, como también los respectivos gastos.
6. Todos los ingresos por donaciones en dinero, son utilizados en el desarrollo de las actividades o objetivos de la FUNDACIÓN AMATEA dentro de su área de influencia (zona geográfica y Puntos Culturales).

7. Faciles como donación de CORREDORES DE SEGUROS S.A. identificada con NIT 800.867.184 la suma de un millón quinientos cincuenta y seis mil pesos MCTE. (\$ 1.556.000)

Fecha de Pago	Monto	Concepto/Proyecto	Estado	Cuenta
7 de agosto de 2016	\$1.556.000	Donación para la restauración ecológica con siembra de árboles	Recebido	800.867.184

Trasmito a través del programa de Reconocimiento Tributario Perpetuo al registro con el PAF que he suscrito, la presente en Cali por medio de Internet.

En conformidad se firma el presente certificado en Santiago de Cali, a los veintinueve (29) días del mes de octubre de 2016.

RANEE BLANDON BARRALEO
Rector/a Fiscal
C.C. 34.829.190
TF 48.870-7

Correo electrónico: amatea@amatea.org
Atención a Ciudadanos: 78 72 14 80 (cál)
Fax: 818 7332038
www.amatea.org

15 años
celebramos 15 años
de FRUTAS Y VERDURAS
2021

A través de la fundación Amatea hemos logrado:

1. La siembra de **4.200 árboles** en nuestro **Bosque Coomeva**.
2. Producir oxígeno para más de **400 habitantes de las zonas aledañas**.
3. Generar empleo a más de **20 familias** que trabajan en la fundación.



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

La gestión integral es un sistema de manejo de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) que, basado en el desarrollo sostenible, tiene como objetivo primordial la reducción de los residuos enviados a disposición final, derivando en la preservación de la salud humana y la mejora de la calidad de vida de la población, como así también en el cuidado del ambiente y la conservación de los recursos naturales.

A través de la empresa LITO S.A.S. y el programa Fundación Puntos Verdes, durante el año 2021 Coomeva Corredores de Seguros gestionó la desmaterialización de 69 KG, que corresponden a 18.800 puntos, los cuales fueron redimidos para la causa social de la Fundación IE, apoyo a niños, niñas y su núcleo familiar directo en situación de vulnerabilidad, afectados por la marginalidad, la exclusión y la violencia.

La empresa prestadora del servicio de gestión de excedentes industriales, residuos peligrosos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos LITO S.A.S. con NIT 811.024.047-9 y el programa de FUNDACIÓN PUNTOS VERDES LITO con NIT 901.329.584-4, por medio de la presente da constancia que, las diferentes entidades del Grupo Coomeva descritas en la tabla 1, entregaron un total de 4720,7 kilogramos en el transcurso del año 2021.

Item	Razón social	NIT
1	BANCO COOMEVA	9004026150-5
2	Edificio Sede Nacional Coomeva	900149477-5
3	FIDUCIARIA COOMEVA S.A.	900978303-9
4	FUNDACION COOMEVA	800208092-4
5	FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA O FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA	800005340-4
6	COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.	805009741-0
7	COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	900367164-1
8	COOMEVA EMERGENCIA MEDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.	901417124-4
9	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA	890300625-1

ENTIDAD	TOTAL KG	TOTAL PUNTOS
BANCO COOMEVA	2231	402.400
Edificio Sede Nacional Coomeva	87	5.600
FIDUCIARIA COOMEVA S.A.	5	1.250
FUNDACION COOMEVA	55	14.050
FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA O FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA	71,5	14.700
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.	374	96.650
COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	69	18.800
COOMEVA EMERGENCIA MEDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.	34	3.400
COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA	1794,2	325.385
TOTAL SEDES	4720,7	882.235



Medida de compensación frente al cambio climático		2020	2021
Reforestación en número de árboles		50	69
Indicador GRI		2020	2021
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	0	0



COMPROMISO 4
APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS



3.4 COMPROMISO 4

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.4.1 Compromiso con nuestra comunidad de asociados

Inversión Social Estratégica: Corresponde a aquellas iniciativas que además de contribuir con el cumplimiento de la estrategia del negocio, generan valor a la población de asociados y clientes del Grupo Coomeva.

Inversión Social Voluntaria: Son todas aquellas iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo y otros generalmente presentes en poblaciones vulnerables y que no tienen relación con el negocio.

A continuación se presentan las principales iniciativas desarrolladas en el 2021



Alivios Corredor de Seguros

Estos alivios fueron diseñados para apoyar a los asociados económicamente con la adquisición, pago, reactivación o descuento en sus pólizas de seguro, impactando principalmente la póliza de Autos.

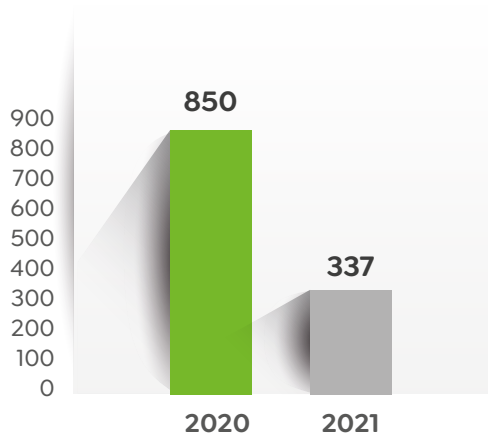
Alivio: Nuevas colocaciones de las pólizas de Autos

Facilitar a los asociados que adquieren su póliza de autos obteniendo un descuento hasta del 30% del valor anual de la prima del seguro.

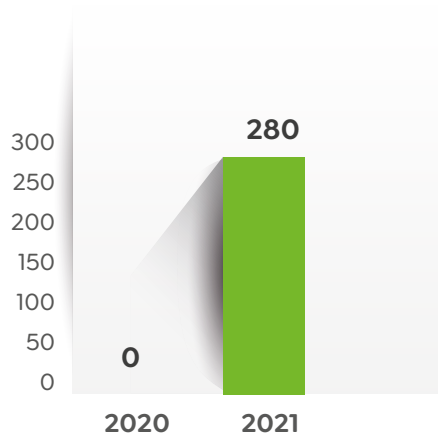


Alivios Retención y cartera

ALIVIO PARA PAGO PÓLIZA DE AUTOS



ALIVIO PARA PAGO CARTERA VENCIDA

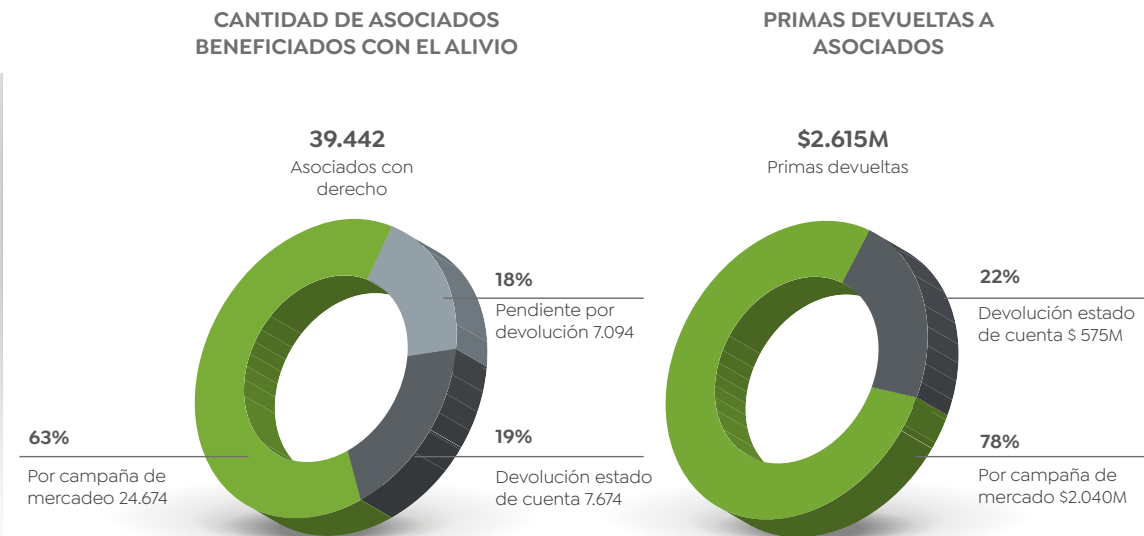




- Dentro de los aprendizajes se evidencia una mejor receptividad de los alivios antes que las pólizas sean canceladas.
- Con el alivio de pago póliza de Autos se logró retener la cancelación de 1.187 pólizas entre los dos años.

Alivio: devolución de prima del Seguro de Autos

Beneficiamos a más de 32.300 asociados económicamente, lo que significó un desembolso de más de \$2.600 millones.



3.4.2 Compromiso con la población vulnerable:

Durante el año 2021 continuamos apoyando a la población vulnerable, haciéndonos presente aportando a través de:

- **Programa Jornadas de Educación, Prevención y Desarme:** En 2021, junto con las empresas del Grupo Coomeva, beneficiamos a 4.000 niños, niñas y jóvenes de estratos 1 y 2, de 26 ciudades donde tiene presencia Coomeva, con el intercambio de juguetes bélicos y armas, por kits escolares y odontológicos y la realización de talleres para el fomento de los valores de la solidaridad y la convivencia. La suma aportada por Corredores de Seguros fue de \$4,3 millones.
- **Promoción, prevención y recuperación de la salud infantil:** La empresa aportó la suma de \$3 millones para el Hospital Infantil Los Ángeles.

CERTIFICACIÓN DE PREDONACIÓN

FUNDACIÓN LOS DEL CAMINO
NIT. 900357240

SE PERMITE CERTIFICAR QUE:

Cooameva Corredores de seguros, con NIT. 900357240-1 realizará una donación a la Fundación Los del Camino, por valor de \$ 500.000. (quinientos millones quinientos mil pesos m/te).

La donación se realizará en el mes de abril de 2021 y los recursos serán destinados a la realización de las Jornadas de Educación, Prevención y Desarme para el fomento de valores de solidaridad y convivencia y el intercambio de juguetes bélicos y armas por kits escolares, o como usted bien lo desee.

La donación debe ser realizada en la cuenta de ahorros No. 020735709385 Bancocooameva

Se expide en Cali a los 18 días del mes abril del año 2021.

Nota: Recuerde que la certificación debe expedirse como mínimo dentro del mes siguiente a la finalización del año gravable en que se realiza la donación (ver numeral 2 del artículo 2.2.5.4.5 del DUT 1625 de 2016)


JUAN CARLOS QUINTERO DURÁN
Representante legal

FUNDACIÓN HOSPITAL INFANTIL LOS ÁNGELES
NIT. 895.250.240 - 2

DONANTE:
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Coomeva Corredores de Seguros S.A.
U.S. O NIT: 900.357.240-1
DIRECCIÓN O DOMICILIO: Calle 13B No. 58-58
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: coomeva@coomeva.com.co
TELÉFONO: (57) 333.00.00
CIUDAD, PAÍS: Cali - Valle del Cauca, Colombia

Los señores Dámaso Ocampo y Ricardo Pineda de la Fundación Hospital Infantil Los Ángeles

CERTIFICAN QUE:

- En agosto de 2021, la empresa Coomeva Corredores de Seguros S.A. realizó una donación al Hospital por valor de tres millones de pesos (COTC) a la cuenta corriente 8700015400 en BANCOLOMBIA.
- Los recursos aportados por la Fundación están destinados en actividades financieras dirigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La donación se destina a la realización de actividades educativas del Hospital.
- El Hospital Infantil Los Ángeles es una Fundación Privada sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es la promoción, prevención y recuperación de la salud infantil.
- El Hospital fue creado mediante Resolución No. 12 del 24 de Febrero de 1983 del Ministerio de Justicia y está sometido a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Que los recursos aportados al Hospital Infantil Los Ángeles son destinados a la realización de actividades educativas del Hospital.
- La Fundación ha cumplido oportunamente con la obligación de presentar la declaración de Renta del año 2020.

La presente certificación se expide en la Ciudad de Bogotá de D.F. a los 23 días del mes de agosto de 2021 para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.5.4.5 del DUT 1625 de 2016.


DÁMASO OCAMPO
Representante legal


RICARDO PINEDA
Representante legal





COMPROMISO 5
DEMOCRATIZAMOS LAS RIQUEZAS



3.5 COMPROMISO 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible

La crisis económica relacionada con la covid-19 ha afectado a las diferentes organizaciones. Sin embargo, la compañía implementó estrategias que permitieron hacer frente al panorama económico a pesar de la contracción temporal debida a las restricciones de movilidad registradas en abril y a las protestas sociales ocasionadas en el mes de mayo.

Durante el año 2021 el valor económico generado por Coomeva Corredores de Seguros presentó un aumento del 2,68% como consecuencia de la dinámica del entorno y las medidas de confinamiento. No obstante, la Compañía aceleró el desarrollo de la estrategia de venta en los canales digitales ampliando la oferta de productos y la modificación del enfoque del canal telefónico a través de nuevas metodologías de venta. Adicionalmente se ajustó su política de gastos logrando crecimiento en sus resultados netos frente al año anterior.

	2021	% Part. Vertical	2020	% Part. Vertical	Crec.
Ingresos por Comisiones	17.435	94.40%	16.627	92.44%	4.86%
Otros Ingresos	1.035	5.60%	1.360	7.56%	-23.88%
Valor Económico Generado	18.470		17.987		2.68%
Accionistas	4.277	24.33%	4.447	26.26%	-3.82%
Proveedores	4.261	24.24%	4.216	24.90%	1.08%
Estado	1.865	10.61%	1.837	10.84%	1.57%
Empleados	7.178	40.83%	6.436	38.00%	11.53%
Valor Económico Distribuido	17.581		16.935		3.81%
Depreciación y amortización	888	66.64%	1.051	72.50%	-15.51%
Reserva Legal	-	0.00%	-	0.00%	0.0%
Reserva ocasional	445	33.36%	399	27.50%	11.53%
Valor Económico Retenido	1.333		1.450		-8.08%

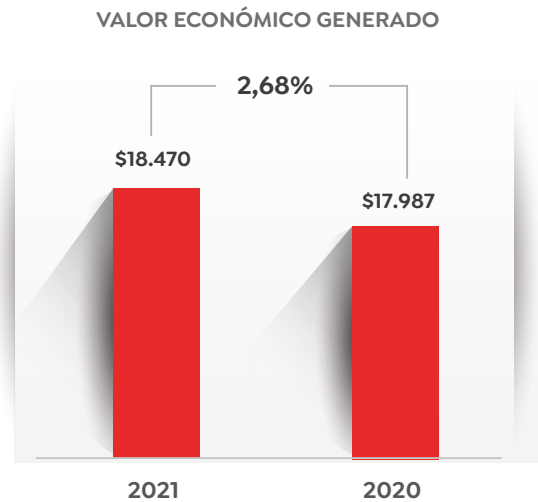
Cifras expresadas en millones



Nota: No se realiza registro de reserva legal, dado que ya se cumplió con el límite establecido.

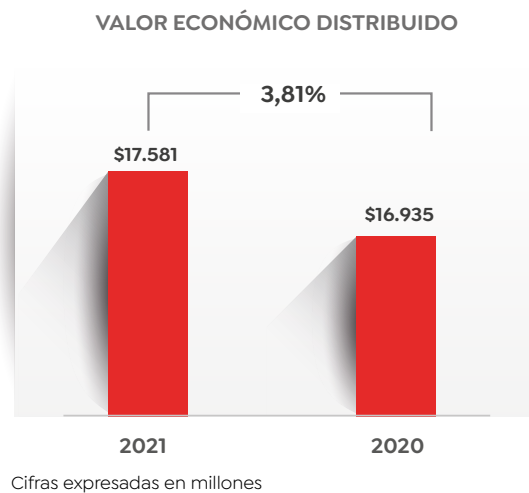
G4-EC1 - Valor económico directo generado y distribuido de la organización 2021 - 2020.

VALOR ECONÓMICO GENERADO 2021



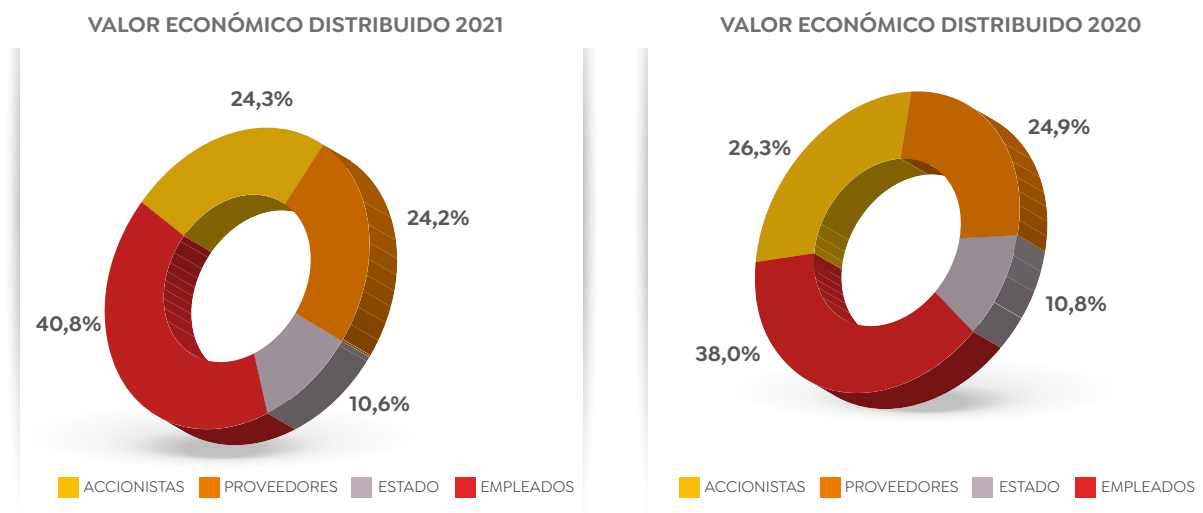
El crecimiento del sector asegurador se dio por la recuperación progresiva de la dinámica comercial y de volumen de negocio. Los principales ramos que aportan al crecimiento corresponden a Desempleo, Autos, Hogar y SOAT, en donde su crecimiento fue mayor al registrado en el año anterior. Teniendo en cuenta los nuevos retos de este año 2021, el Corredor de Seguros ha apostado al crecimiento en desarrollos tecnológicos que soportan mejores servicios y tecnologías ajustadas a las necesidades de los usuarios y a las necesidades de conectividad digital.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2021



El valor económico distribuido presenta un crecimiento del 3,81% frente al año anterior, el cual es resultado de las políticas de optimización de gastos definidas por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como iniciativa para compensar los efectos de la contingencia sanitaria en las ventas, la reducción natural de gastos y beneficios mutuos obtenidos en los procesos de contratación y negociación con los proveedores.

COMPOSICIÓN DEL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2021

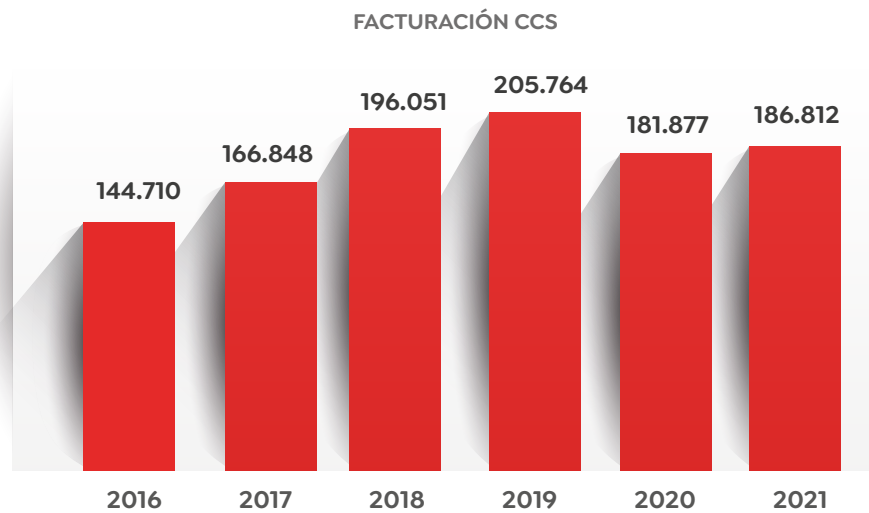


Finalmente, el valor económico retenido presenta una disminución del 8,08%, debido al menor gasto en los rubros no desembolsables, por terminación y cambio de vida útil de los intangibles asociados al proyecto CSIS correspondiente a la plataforma tecnológica de la compañía.

3.5.2 Nuestras principales cifras

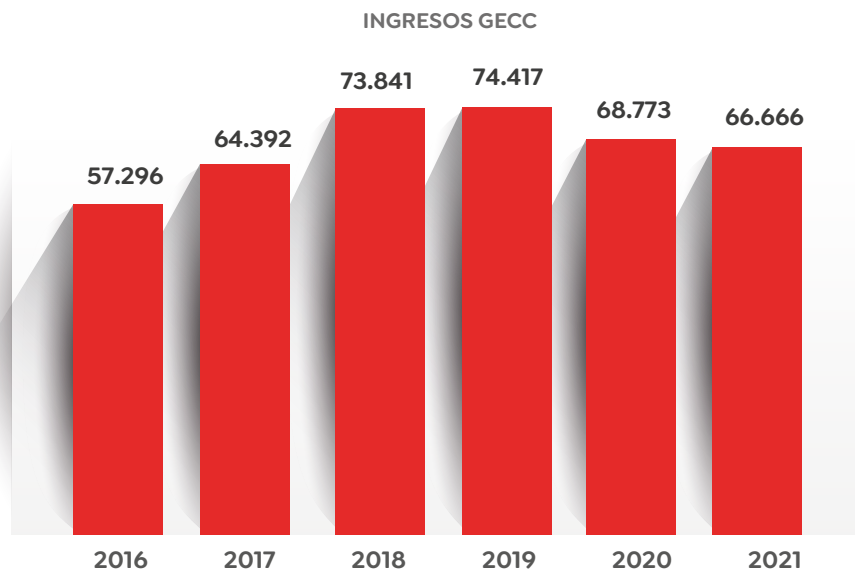
Coomeva Corredores de Seguros, como articulador de la operación seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, generó en su operación una facturación de primas de \$186.812 millones de pesos en el 2021 y en ingresos por comisiones y retornos les generó a las empresas del Grupo un total de \$ 66.666 millones.

FACTURACIÓN COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS



Cifras expresadas en millones

INGRESOS GRUPO COOMEVA



Cifras expresadas en millones



COMPROMISO 6
AVANZAMOS CON NUESTROS
ALIADOS



3.6 COMPROMISO 6

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.6.1 Gestión de alianzas

Para Coomeva Corredores de Seguros, la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor.

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza, es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial

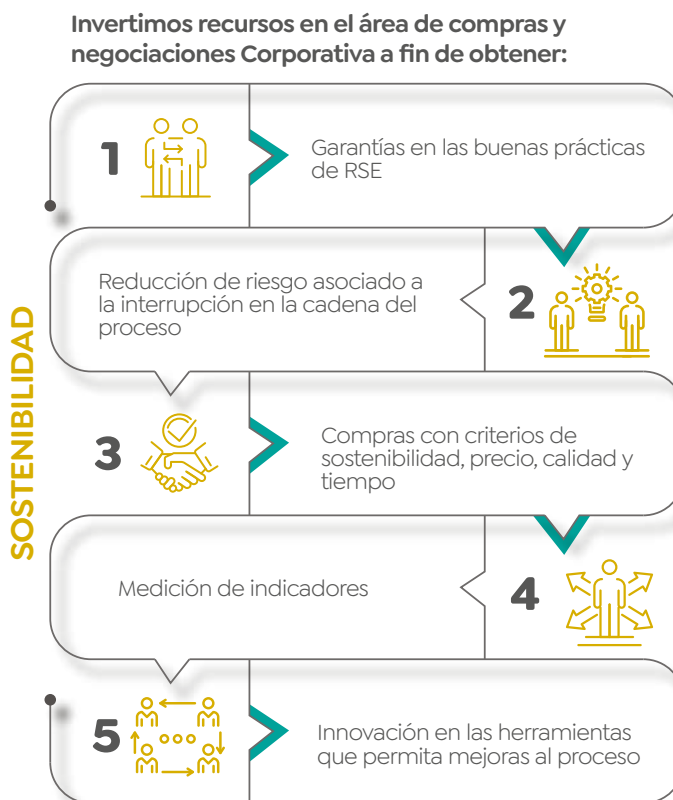
de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos.

Con base en el contexto descrito actualmente desarrollamos alianzas con:

Aliado	Propósito
Liberty	Con esta aseguradora se administran ramos de generales y autos que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.
Cardif	Aliado estratégico para todos los productos comercializados a través de Bancaseguros.
Chubb	Aseguradora con la cual estamos desarrollando la estrategia Affinity.
Equidad Seguros	Con esta aseguradora se administran ramos generales y Vida grupo que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.

3.6.2 Gestión sostenible de proveedores

Coomeva Corredores de Seguros entiende la importancia de minimizar los impactos ambientales y sociales adversos, por lo que ha adoptado una postura activa y responsable para hacer negocios que garanticen un mayor desarrollo sostenible, en donde el crecimiento económico vaya en una misma dirección con el bienestar social y el uso responsable de los recursos.





COMPROMISO 7
FACILITAMOS LA VIDA



3.7 COMPROMISO 7 FACILITAMOS LA VIDA

3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes

Nuestro reto es ofrecer productos y servicios que generen valor para nuestros asociados y clientes.

Continuamos trabajando en conocerlos cada vez más, con el objetivo de dirigir nuestras acciones a satisfacer sus necesidades de protección, para facilitarles la vida y generar una mayor conexión con nuestras comunidades.

Para lo anterior, actualmente contamos con un proceso de diseño de soluciones, interdisciplinario, en el que intervenimos de forma armónica las diferentes áreas del Corredor de Seguros.

Nuestro proceso parte de la identificación de necesidades y conocimiento del público objetivo al que irá dirigido el producto. La identificación de necesidades se da a través de herramientas de investigación que nos permitan profundizar en el conocimiento y expectativas de nuestro mercado, evaluar productos antes de su lanzamiento, identificar preferencias en cuanto a canales de comercialización, servicio y relacionamiento, diseñar experiencias de

usuario acordes a las necesidades. Estos estudios, junto con herramientas que nos permiten analizar la data del Grupo, nos ayudan a desarrollar soluciones a la medida de nuestros clientes.

A su vez, en el Grupo Coomeva contamos con estudios que nos permiten medir el nivel de recordación y de satisfacción del asociado con nuestros productos. También contamos con los siguientes canales a través de los cuales escuchamos la voz del asociado asegurado: CRM Coomeva, buzones de sugerencias en las oficinas, página web, línea de servicio al cliente, WhatsApp y encuestas trimestrales cuyo objetivo es medir la satisfacción en la prestación del servicio, entre otros.

COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2017 teníamos 156.710 asociados con al menos una póliza y para el 2021 alcanzamos 182.288, siendo Bogotá, Cali, Caribe y Eje Cafetero las regionales de mayor crecimiento.

Asociados con al menos un producto						Año			
Regional	2017	2018	2019	2020	2021	Regional	2020	2021	% variación
Bogotá	31.761	33.710	34.726	36.374	37.099	Bogotá	36.374	37.099	2%
Cali	50.570	54.682	57.576	60.412	61.418	Cali	60.412	61.418	2%
Caribe	18.920	19.856	20.609	21.552	21.901	Caribe	21.552	21.901	2%
Eje Cafetero	12.463	13.298	13.763	14.130	14.342	Eje Cafetero	14.130	14.342	2%
Medellín	37.254	38.479	39.110	40.495	40.903	Medellín	40.495	40.903	1%
Palmira	5.742	6.126	6.320	6.589	6.625	Palmira	6.589	6.625	1%
Total	156.710	166.151	172.104	179.552	182.288	Total	179.552	182.288	2%

El indicador productos promedio nos permite medir la cantidad de seguros con los que cuentan en promedio nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2021, nuestros asociados tuvieron en promedio 2,86 seguros con Coomeva Corredores. A continuación presentamos la evolución del indicador desde el 2017 en cada una de las regionales:

Productos promedio						Año			
Regional	2017	2018	2019	2020	2021	Regional	2020	2021	% variación
Bogotá	2,32	2,26	2,59	2,53	2,50	Bogotá	2,53	2,50	-1%
Cali	2,71	2,66	3,3	3,10	3,07	Cali	3,10	3,07	-1%
Caribe	2,81	2,65	2,95	2,84	2,67	Caribe	2,84	2,67	-6%
Eje Cafetero	2,58	2,55	2,81	2,84	2,74	Eje Cafetero	2,84	2,74	-3%
Medellín	2,68	2,63	3,35	3,14	2,98	Medellín	3,14	2,98	-5%
Palmira	2,91	2,82	3,6	3,30	3,19	Palmira	3,30	3,19	-3%
Total	2,63	2,57	3,1	2,95	2,86	Total	2,95	2,86	-3%

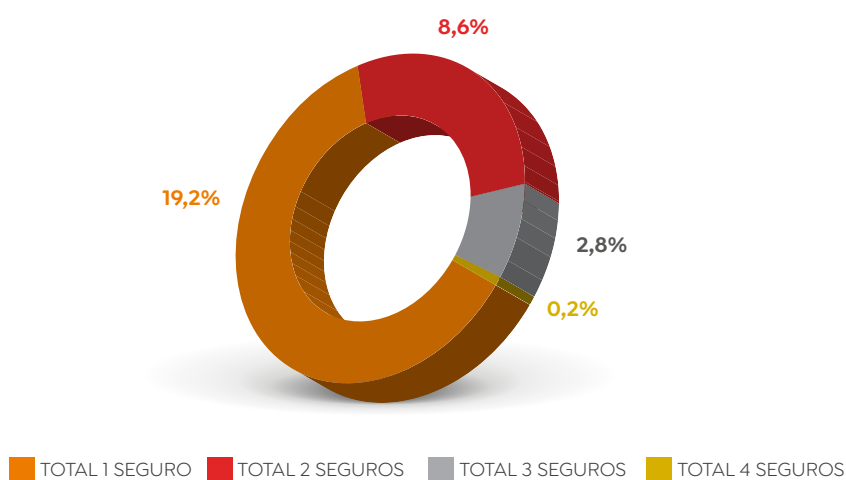
Medimos también el Índice de Penetración, el cual resulta de la multiplicación de la tasa de uso y de los productos promedio por asociado.

Índice de Penetración						Año			
Regional	2017	2018	2019	2020	2021	Regional	2020	2021	% variación
Bogotá	1,36	1,34	1,61	1,64	1,61	Bogotá	1,64	1,61	-2%
Cali	1,8	1,8	2,31	2,26	2,23	Cali	2,26	2,23	-1%
Caribe	1,83	1,73	1,98	1,97	1,84	Caribe	1,97	1,84	-7%
Eje Cafetero	1,66	1,65	1,9	1,96	1,87	Eje Cafetero	1,96	1,87	-5%
Medellín	1,85	1,84	2,4	2,32	2,15	Medellín	2,32	2,15	-7%
Palmira	1,96	1,96	2,57	2,43	2,27	Palmira	2,43	2,27	-7%
Total	1,71	1,69	2,11	2,08	2,00	Total	2,08	2,00	-4%

EVOLUCIÓN DE LA TENENCIA DE PRODUCTOS

A continuación presentamos la evolución de la tenencia de los seguros punta de lanza del Corredor, que son las pólizas Autos Coomeva, SOAT, el seguro Hogar y la póliza de Responsabilidad Civil Médica. Del 2017 al 2022 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 19,2% de la población total; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.

		Autos	Hogar	SOAT	RC Médica	Otras pólizas
Asociados con seguros	2017	31.860	28.690	46.291	9.185	36.635
	2018	32.253	30.039	51.908	9.122	35.925
	2019	32.734	31.182	51.956	8.217	34.808
	2020	31.679	30.119	50.475	7.556	30.586
	2021	31.373	30.082	50.487	7.242	29.617
2018 vs 2017		1%	5%	12%	-0,7%	-2%
2019 vs 2018		1%	4%	0%	-10%	-3%
2020 vs 2019		-3%	-3%	-3%	-8%	-12%
2021 vs 2020		-1%	0%	0%	-4%	-3%



COMUNICACIÓN RESPONSABLE DE NUESTRAS SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Somos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y cumplimos con lo establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) y con toda la reglamentación requerida para la ejecución de nuestros programas de mercadeo y publicidad con los clientes, con el fin de garantizar que la información sea comprensible y transparente. Además, cumplimos con todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero creado

por la Ley 1328 de 2009, relacionadas con las medidas necesarias para evitar la asimetría de la información de nuestros productos y servicios.

- Nuestra publicidad es clara y veraz, evitando siempre la publicidad engañosa.
- En toda pieza publicitaria se incluye el sello Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia.

- Todo sorteo es previamente autorizado y controlado por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, y en la pieza publicitaria debe incluirse el texto “Autorizado por Coljuegos”.
- En la publicidad no existe discriminación alguna en cuanto a género, credo, raza o edad.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

En el Corredor de Seguros continuamos implementando estrategias con el fin de propender porque se consolide en la entidad una cultura de respeto y servicio hacia los consumidores financieros, además de adoptar sistemas para suministrarles información adecuada y atender sus quejas, peticiones y reclamos.

Frente a los procesos de entrenamiento en el SAC, hemos dispuesto capacitaciones de los comportamientos observables que garantizan el mejor servicio bajo el marco de la declaración del modelo de servicio corporativo, renovamos y actualizamos la capacitación del Sistema de Atención al Consumidor, incluyendo ejemplos prácticos que generan mayor involucramiento y conciencia de todos los roles de la organización. Paralelamente realizamos validación de aplicación del conocimiento, mediante encuestas de satisfacción de nuestro cliente interno y externo.



En nuestro portal coomevacorredoresdeseguros.com tenemos una sección dedicada al consumidor financiero en la que pueden obtener información sobre sus requerimientos, nuestros productos, tarifas, condiciones de los seguros y sobre todo lo concerniente a la relación con el Defensor del Consumidor Financiero. A su vez, el consumidor financiero cuenta con canales para que sus inquietudes sean atendidas por la Entidad de manera eficiente y oportuna; así como con los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

Por último, cada una de las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero, es controlada mediante la utilización de indicadores, los cuales han sido estructurados conjuntamente con el área de Riesgo Operativo, efectuando para tal evento planes de acción que permitan determinar la efectividad o mejoras requeridas en los procesos, en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De conformidad con lo indicado en la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se establecen disposiciones de atención especial para los consumidores financieros con situación de discapacidad, mujeres embarazadas y adulto mayor, se realizaron modificaciones al Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero y se tomaron acciones para su respectiva gestión.

Para continuar con el cumplimiento a las etapas del SAC, identificación, medición, control y monitoreo se realizó la Matriz de Riesgo del SAC, donde se observan los hechos o situaciones que afecten la debida atención del consumidor financiero, de acuerdo con la información de las PQRS.

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Hemos habilitado para nuestros clientes diferentes canales a través de los cuales pueden registrar sus casos, peticiones, quejas y reclamos. Estos canales son nuestra página web www.corredoresdeseguros.coomeva.com.co, buzones en las oficinas de Coomeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 018000950123 o desde su móvil: #464 y WhatsApp (2) 3330000.

A través de estos canales en el 2021 atendimos 5.728 expresiones, de las cuales 3.638 correspondieron a solicitudes (68%), 2.082, a quejas o reclamos (36%) y ocho, a agradecimientos y sugerencias.

Es de anotar que el Corredor de Seguros como buena práctica dentro del Grupo Empresarial, consolida las manifestaciones de seguros independiente del rol responsable en el modelo operativo, agrupando las manifestaciones de responsabilidad del tomador, la aseguradora y el mismo corredor. Con lo anterior visualiza integralmente el negocio de seguros y propende por las mejoras en cada fase, para que se consolide la cultura de servicio.

- Defensor del Consumidor Financiero

Por disposición legal las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero, orientado a la protección especial de los clientes y usuarios quien debe ejercer sus funciones con autonomía e independencia de la entidad.

El Defensor del Consumidor es el encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presentan

contra Coomeva Corredores de Seguros, dentro de los términos establecidos.

Recibimos del Defensor del Consumidor los informes periódicos en los que se visualiza la oportunidad en la respuesta de los casos asignados, así como las recomendaciones sobre causas representativas. Con lo anterior se garantiza la aplicación de mejoras al sistema de atención y autonomía en la ejecución de sus funciones.

- Educación financiera para la comunidad

A través de la página web, Coomeva Corredores de Seguros brinda a los consumidores educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

En esta medida, este año se fortalecieron los programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.



En la implementación de los programas se consideró una comunicación de fácil entendimiento para los consumidores financieros, que les permita conocer y prevenir los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios a través de la tecnología en forma segura. Así mismo, fortalecimos la comunicación en la página web brindando Información educativa sobre la adquisición de pólizas con Coomeva Corredores de Seguros.

- Nuestras medidas de seguridad para prevenir eventos de fuga de información:

Se tienen establecidas las políticas para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales se encuentran aprobadas por la Junta Directiva.

- Seguimiento continuo de la legalidad de software.
- Infraestructura de telecomunicaciones con mecanismos de seguridad en servicios FTPS, VPN, canales dedicados, entre otros.
- Procedimiento y herramientas para el registro y gestión de los incidentes de seguridad de la información.

- Herramienta de gestión de identidades, para la asignación de los roles y perfiles, acordes con el cargo que se va a desempeñar.
- Monitoreo sobre las actividades realizadas por los usuarios en las bases de datos.
- Solución EndPoint en la totalidad de equipos de cómputo del Corredor, con los siguientes componentes: Antivirus, encriptación de información y control de aplicaciones.
- Aseguramiento de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes).
- Control de acceso a la aplicación del core del negocio.
- Durante el 2021 se inició el Proyecto de Ciberseguridad donde participan todas las empresas del Grupo Coomeva y se están implementando nuevas herramientas que permiten fortalecer el monitoreo y la mitigación de este riesgo.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2019	2020	2021
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	0	0	0
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio.	0	0	0
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	0	0	0
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios	0	0	0



4



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



ANEXO: TABLA GRI COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
1. MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3, 19	6
2. ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
3. QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		
	G4-8	Mercados servidos.		
	G4-9	Dimensiones de la organización.		
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
3. QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	
4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12, 13, 15	
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
5.11 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		20
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	
	G4-38	Composicion del órgano superior de gobierno y de sus comités.		
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	21
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	21
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	21

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL				
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	21
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	21
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitado		
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		31
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones	3 al 5	
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		24
5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.		
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	6 al 8	
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	6 al 8	31
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género		
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		
3.PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	36
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados		
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		
General	G4-EN31	Desgloce de gastos e inversiones ambientales		

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
5.4. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1/ COP16	Inversión social estrategica y filantropica.	16	
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
5.5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático		
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales		
5.6. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	47

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
7 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		



Pacto Global
Colombia



Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la **TIERRA**