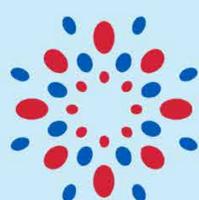




INFORME DE GESTIÓN 2021

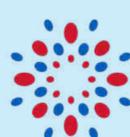
Este documento es un extracto del Informe de Gestión 2021. Si desea consultar el informe completo, ingrese a:
www.bancocajasocial.com



El Banco Caja Social, una empresa de Fundación Grupo Social.



El **Banco** hace parte del **Conglomerado Financiero Fundación Grupo Social**, del cual la **Inversora Fundación Grupo Social** tiene la calidad de holding financiero. Dicha sociedad y las entidades que conforman el Conglomerado Financiero, hacen parte del grupo empresarial liderado por **Fundación Grupo Social**.



Banco Caja Social
Su banco amigo.



Fundación Grupo Social es una entidad privada, sin ánimo de lucro y de utilidad común, fundada en 1911, en Bogotá. Si bien, es una Organización No Gubernamental (ONG), se constituye desde su origen en la matriz y dueña de un grupo empresarial.

Su misión es contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz.

Para el cumplimiento de su objetivo estratégico, **Fundación Grupo Social** actúa a través de dos instrumentos:

- **Programas Sociales Directos:** a través del acompañamiento a comunidades excluidas, situadas en distintos territorios del país, busca que ellas logren las condiciones para su propio desarrollo y alcancen un mejoramiento sostenible en su calidad de vida, entendida esta no solo en el aspecto material, sino en la auténtica realización integral de las personas, en un marco de ética y valores.
- **Empresas:** tienen como objetivo ser experiencias reales de una forma de organización económica diferente, guiada por la ética y los valores, orientadas al bien común, la solidaridad y la preocupación por los más débiles, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para los accionistas.

Estos fueron nuestros resultados financieros.

El año 2021 tuvo un comportamiento muy positivo, en medio de la incertidumbre que continuó generando la pandemia. En efecto, a diciembre de 2021, los ingresos financieros fueron de \$1.61 billones con un crecimiento anual de \$134.956 millones (9,13%), donde los ingresos por intereses y corrección monetaria alcanzaron un valor de \$1.48 billones, aumentando \$107.215 millones (7,81%) frente a diciembre de 2020, derivado de una mejora en la dinámica de la cartera de créditos, relacionada con la reactivación gradual de la economía colombiana.

**Los ingresos
financieros fueron de
\$1.61 billones**
con un crecimiento anual
de **\$134.956 millones (9,13%).**

Con el fin de continuar apoyando a los Clientes en la etapa de la reactivación económica y con ocasión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera,

a través de la Circular Externa 012 de 2021, el **Banco Caja Social** mantuvo vigente el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) hasta el 31 de agosto de 2021, para brindar una solución estructural a los deudores que vieron impactada su situación económica y financiera como consecuencia de la emergencia sanitaria.

De otra parte, los egresos financieros se ubicaron en \$201.530 millones, presentando una disminución de \$108.901 millones (-35,08%). Lo anterior obedece principalmente al escenario de bajas tasas de interés, como resultado de la política monetaria expansiva aplicada por el Banco de la República desde 2020 hasta agosto de 2021, donde la tasa de intervención se mantuvo en 1,75%.

A partir de septiembre y como medida para presionar la baja en el aumento de precios, el Banco de la República inició un proceso de ajuste, donde la tasa de intervención cerró el año en 3%, superior en 125 puntos básicos (pb) frente a la del inicio de 2021.

Respecto a las provisiones de los instrumentos financieros, estas alcanzaron un valor de \$232.408 millones, con un decrecimiento anual de \$20.892 millones (-8,25%). Al cierre de 2021, las provisiones netas de cartera de créditos ascendieron a \$232.615 millones, \$19.466 millones menos que en 2020, reflejando una mejora en el riesgo de crédito, dada la reactivación económica. Así mismo, se evidenció una mejora de 21 puntos básicos (pb) en el costo de cartera, cerrando el año 2021 en 1,86%.

Seguidamente, otros ingresos y egresos registraron crecimientos anuales de 13,10% y 0,58%, alcanzando valores de \$345.413 millones y \$1.21 billones, respectivamente. Como resultado, la utilidad del **Banco** fue de \$304.306 millones, obteniendo un rendimiento del activo (ROA) y del patrimonio (ROE)¹ de 1,78% y 15,07%, respectivamente.

A continuación, se muestran las principales cifras del **Estado de Resultados:**

Estado de resultados (Cifras en millones)	Dic- 21	Dic- 20	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos financieros	1.613.608	1.478.652	134.956	9,13%
Egresos financieros	201.530	310.431	-108.901	-35,08%
Ingresos financieros netos	1.412.078	1.168.221	243.857	20,87%
Provi.Netas del Inst. Financieros	232.408	253.300	-20.892	-8,25%
Otros ingresos	345.413	305.400	40.013	13,10%
Otros Egresos	1.213.245	1.206.276	6.969	0,58%
Resultado antes de impuestos	311.838	14.045	297.793	2.120,28%
Impuesto a las ganancias	7.532	1.565	5.967	381,28%
Resultado neto del ejercicio	304.306	12.480	291.826	2.338,35%

Fuente: Estados de Resultados Banco Caja Social.
1. Rendimiento del Activo (ROA) y Patrimonio (ROE):
Indicadores calculados sobre promedios año corrido.

Análisis del Balance General.

ACTIVO

Los activos del **Banco** se ubicaron en \$18.01 billones, con un incremento anual de \$1.36 billones (8,18%), donde las inversiones aumentaron un 14,22%, alcanzando un valor de \$2.43 billones y una participación dentro del activo de 13,47%, superior frente a la registrada en el año 2020 (12,76%). Por otra parte, la cartera neta creció \$1.07 billones (9,82%) frente al mismo corte del año anterior, ubicándose en \$11.9 billones y representando el 66,25% de los activos.

PASIVO

Por su parte, el pasivo del **Banco** ascendió a \$15.87 billones, registrando un crecimiento anual del 7,44% frente al año anterior, explicado principalmente por los instrumentos financieros a costo amortizado, los cuales se ubicaron en \$14.4 billones y presentaron un incremento anual de \$1.09 billones, como resultado de un comportamiento positivo en las captaciones del público, dado que alcanzaron un valor de \$14.21 billones y un aumento de \$1.08 billones (8,24%).

PATRIMONIO

El **Banco** cerró el año con un patrimonio total de \$2.15 billones, superior en \$262.645 millones (13,94%) con respecto al año anterior. De otro lado, la relación de solvencia fue de 22,21%, ubicándose por encima del mínimo regulatorio (10,5%).

El siguiente cuadro resume las principales cifras del **Balance General:**

Estado de Situación Financiera Banco Caja Social

Balance general (Cifras en miles de millones)	Dic- 21	Dic- 20	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO	18.014.229	16.652.832	1.361.397	8,18%
Efectivo y Ope. Mdo. Monetario	2.561.482	2.528.137	33.345	1,32%
Inversiones	2.427.386	2.125.134	302.252	14,22%
Cartera de créditos	11.935.071	10.867.935	1.067.136	9,82%
Cuentas por cobrar	291.445	280.372	11.073	3,95%
• Comerciales y otras	285.207	277.167	8.040	2,90%
• Partes relacionadas y asociadas	6.238	3.205	3.033	94,63%
Activos no Ctes. Mantenedos Vta.	2.062	3.265	-1.203	-36,85%
Inv. subsidiarias, neg. conjuntos y asociadas	85.166	141.015	-55.849	-39,61%
Propiedades y equipo de uso propio	498.992	469.363	29.629	6,31%
Propiedades de inversión	62.111	469.363	0	0%
Derechos de uso de activos	60.354	93.803	-33.449	100%
Anticipos de impuestos	67.886	63.921	3.965	6,20%
Otros activos	22.274	17.776	4.498	25,30%
PASIVO	15.867.676	14.768.924	1.098.752	7,44%
Inst. financieros a costo amortizado	14.405.150	13.315.603	1.089.547	8,18%
Pasivos por arrendamientos	60.464	91.757	-31.293	-34,10%
Obli. Entidades de redescuento y del exterior	121.675	105.486	16.189	15,35%
Títulos emitidos	809.819	806.871	2.948	0,37%
Pasivos por beneficios a empleados	48.805	48.112	693	1,44%
Pasivos estimados por litigios	4.706	4.568	138	3,02%
Otras provisiones	27.031	34.183	-7.152	-20,92%
Cuentas por pagar	269.062	232.949	36.113	15,50%
• Comerciales y otras	268.344	232.624	35.720	15,36%
• Entidades relacionadas y asociadas	718	325	393	120,92%
Impuesto diferido	68.866	78.965	-10.099	-12,79%
Otros Pasivos	52.098	50.430	1.668	3,31%
PATRIMONIO	2.146.553	1.883.908	262.645	13,94%

Fuente: Estados de Situación Financiera Banco Caja Social.

El Banco Amigo y su evolución en la propuesta de valor.

Durante 2021, el **Banco Caja Social** continuó acompañando a los colombianos como el **Banco Amigo**, desarrollando su gestión dentro de la ruta estratégica definida, a través del Servicio que hace realidad sus atributos y comportamientos de marca. Sus focos y resultados fueron los siguientes:

AHORRO

Focos:

Desde su origen, el **Banco** ha promovido en sus Clientes el hábito del ahorro y el buen uso de su dinero; para 2021, continuó fortaleciendo el acceso de los colombianos al ahorro, a través de la Cuentamiga con cero costos asociados, así como el manejo del bolsillo de ahorro, que permite incentivar el ahorro desde \$5.000 pesos.

En línea con lo anterior y sumado a la alianza con Servibanca en



2020, que habilitó a los Clientes del **Banco** más de 2.600 cajeros en el ámbito nacional, donde pueden retirar dinero sin costo, en 2021 se eliminó el cobro por las transferencias a otros bancos, desde los canales digitales (banca personas). Así mismo, la Entidad acompañó a los colombianos en su proceso de bancarización a través de “**Mi Ahorro, Mi Crédito**”, una solución diseñada para hacer realidad el sueño de tener historia crediticia a través del ahorro, de forma práctica, segura y con el respaldo del **Banco Amigo**.

Se continuó acompañando los programas del Gobierno Nacional (Ingreso Solidario y PAEF), permitiendo a las familias y empresas acceder a los recursos designados durante este año.

Resultados:

- Apertura de cerca de 483 mil cuentas con transaccionalidad gratis y asociadas a un bolsillo de ahorro. Las cuentas activas del **Banco** ascienden a 2.132.435, con un incremento del 11% frente al año anterior.
- Apertura de 14.789 cuentas de “**Mi Ahorro, Mi Crédito**”.
- Mas de 54.100 familias fueron beneficiarias de ingreso solidario en cuentas del **Banco**.
- Se atendieron más de 14.000 postulaciones para acompañar a las empresas a acceder a los planes del Gobierno de apoyo para el pago de salarios, primas y prestaciones.

VIVIENDA

Focos:

Consciente de las necesidades de los hogares del país y con el propósito de incentivar la disciplina que debe tener

una familia con ingresos bajos para mantener el pago de sus créditos, y del esfuerzo económico que les implica la compra de una vivienda propia, el **Banco** siguió acompañando de manera decidida los programas creados por el Gobierno y dio, por su propia cuenta, continuidad al beneficio en la cobertura del subsidio FRECH VIS, que consiste en ampliar la reducción de tasa de interés por toda la vigencia del crédito hipotecario, fortaleciendo de esta manera la propuesta de valor en función de la necesidad de los Clientes y convirtiéndolo en un elemento relevante para mitigar el riesgo crediticio en la cartera de largo plazo.

Se continuó con el desarrollo de capacidades que

buscan la transformación del modelo operativo de esta línea, con la implementación del nuevo proceso de otorgamiento en la red de oficinas, y el canal de ventas para la vivienda nueva y usada, disminuyendo los tiempos de respuesta en las diferentes etapas del ciclo de vida del producto, mejorando de esta manera la experiencia de los Clientes.

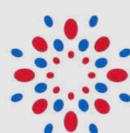
Resultados:

- Acompañamiento a 16.892 hogares para adquirir su vivienda; 8.479 de ellos con subsidios de los programas del Gobierno, siendo el 88% Viviendas de Interés Social (VIS).
- Al cierre de 2021, se beneficiaron cerca de 7.000 hogares que accedieron al beneficio de ampliación en la cobertura del

Dimos continuidad al beneficio en la cobertura de

SUBSIDIO FRECH VIS,

que consiste en ampliar la reducción de tasa de interés por toda la vigencia del **crédito hipotecario**.



subsidio, lo cual se traduce en un menor valor de intereses pagados por el Cliente durante la vida del crédito.

- Con la activa participación en el Programa de Semillero de Propietarios, que sirve como instrumento para que más familias adquieran su vivienda, se han beneficiado 6.558 hogares.



MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Focos:

Fieles al propósito de Servir de forma genuina a nuestros mercados y considerando el alto impacto que la pandemia ha tenido en este segmento, el **Banco** durante el año 2021 continuó con la consolidación del **Programa de Acompañamiento a Microempresarios**, buscando estar más cerca de ellos en la coyuntura, ofreciendo soluciones pertinentes para que pudieran resolver su situación. Este elemento fue reconocido por los Clientes, quienes en un 94% consideraron que el **Banco** ha estado cerca y conoce la situación de su negocio en las circunstancias actuales. Así mismo, el 96% manifestó satisfacción con la solución brindada por el asesor para mejorar su situación actual.

A través del Programa Unidos por Colombia del Fondo Nacional de Garantías (FNG) y de la alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá y su programa CREAR, se continuó acompañando la reactivación del segmento empresarial, dando acceso a la financiación tanto a microempresarios como a pymes.

Con el propósito de llevar al **Banco** al sitio de trabajo del microempresario, se desarrolló una oferta integral que incluye el ofrecimiento de microcrédito, tarjeta de crédito y cuenta de ahorros en un único contacto y sin desplazamiento del Cliente a la oficina bancaria. Esta nueva capacidad mejora los tiempos de atención, permite que el Cliente esté informado en todo momento del avance de su solicitud de crédito, fortalece el acompañamiento en el uso de los productos y canales, y genera eficiencias por la eliminación de documentos físicos y la inclusión de la biometría en los procesos de autenticación.

Resultados:

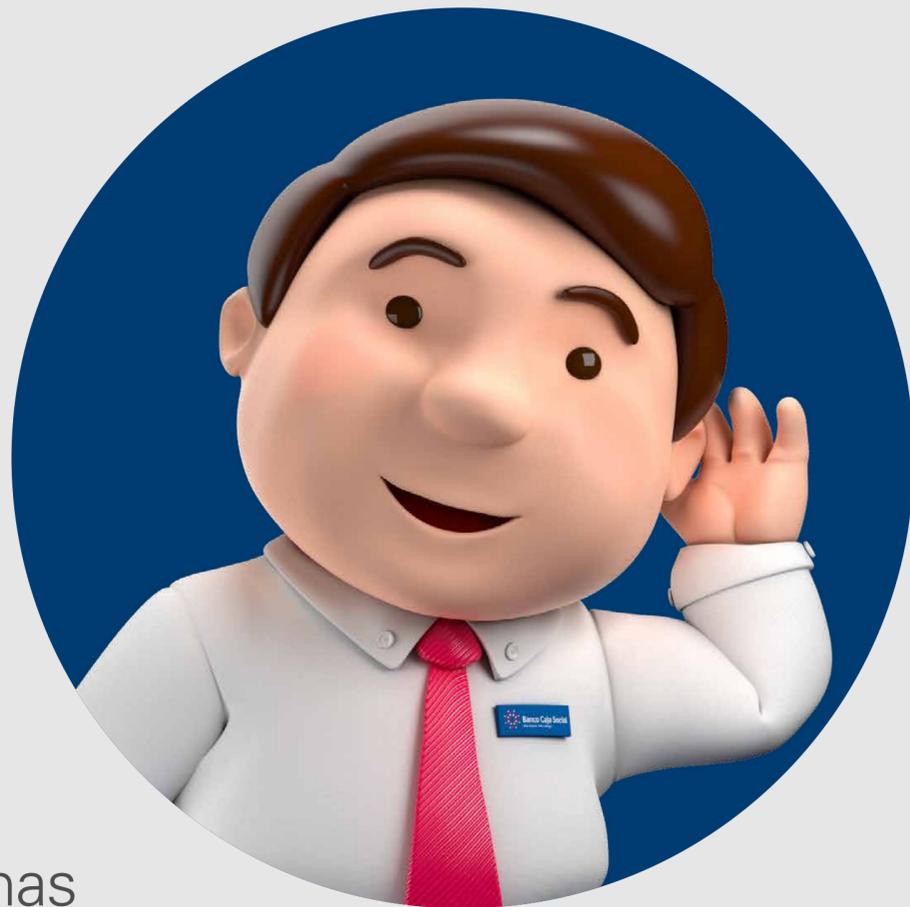
- Se desembolsaron más de \$660.000 millones en microcréditos, producto de 64.769 operaciones.

Se realizó la 18ª edición del Premio a la Excelencia de la Micro y Pequeña Empresa, Banco Caja Social y ANIF, con la participación de 827 empresarios de diversos sectores. Los ganadores en la categoría Pequeña Empresa fueron: Bucarretes S.A.S. de Girón Santander y Esensi de Medellín. En la categoría Microempresas: Mentha S.A.S. de Manizales, y Crisálidas y Mariposas de Medellín. Empresarios con muchos sueños y grandes metas que representan el empuje de todo un país.

FINANCIACIÓN

Focos:

Generación de más ofertas en firme para atender y acompañar a los Clientes, sustituyendo la presentación de documentos para soportar ingresos, por la validación de fuentes de información internas y externas.



Se continuó con la consolidación de **“Mi Ahorro, Mi Crédito”**, donde el ahorro se convierte en un vehículo para iniciar la vida crediticia y se fomenta el ahorro como hábito en el cuidado de la salud financiera.

Finalmente, como parte de la transformación del modelo operativo se trabajó en la optimización del proceso de otorgamiento para los canales de venta de consumo, libranzas e hipotecario, para que mediante herramientas de movilidad los asesores lleven la propuesta de valor al lugar en donde se encuentren los Clientes.

Resultados:

- Se desembolsaron \$1.9 billones en 145.030 operaciones realizadas en la línea de consumo, incluidos libre destino y libranzas, **“Mi Ahorro, Mi Crédito”** y vehículos.
- Las campañas de preaprobados aportaron el 22% de los desembolsos de la línea.
- Se acompañó a los asalariados y pensionados, a través del crédito de libranza como una solución pertinente para

atender sus necesidades de financiación con desembolsos que ascendieron a \$842 mil millones.

- Con el producto “**Mi ahorro, Mi Crédito**”, se atendieron 6.795 personas con desembolsos promedio de \$1.3 millones, de las cuales el 97% no tenían experiencia financiera.

PYME EMPRESARIAL Y CONSTRUCTOR

Focos:

Se logró la atención y el acompañamiento de estos mercados con ofertas de crédito a la medida de las necesidades de financiación de los empresarios, obteniendo un crecimiento del 25% en la cartera empresarial, con relación al año anterior.

Como parte del fortalecimiento de la propuesta de valor para las empresas y sus empleados, en el mes de mayo se realizó el lanzamiento de la Oferta Integral de Nómina, ofreciendo a los empleados la cuenta de ahorros sin costo de cuota de manejo, retiros gratis en cajeros propios y de la red Servibanca, transferencias sin costo hacia otros bancos desde los canales digitales, y tarjeta de crédito sin cuota de manejo por seis meses y luego con cuota de manejo preferencial. Todo lo anterior, sumado a un modelo de atención diferencial para las empresas con mayor número de empleados vinculados en el **Banco**.

Adicionalmente, se realizó el lanzamiento de la Cuentamiga de Nómina Digital, que permite a los empleados abrir la cuenta en la APP del **Banco Caja Social** con la posibilidad de solicitar la entrega de la tarjeta débito en sus domicilios.

Igualmente, el **Banco** participó en los programas del Gobierno destinados al apoyo del empleo formal y a la superación de las afectaciones del mal denominado 'paro nacional'.

Resultados:

- Desembolsos por más de \$1 billón en pequeñas empresas.
- Crecimiento del 13% en la captación a la vista en banca empresarial y constructor.
- En el mercado constructor se financiaron 99 proyectos de vivienda nueva, por un valor de \$659 mil millones.
- El **Banco** acompañó a más de 1.200 empresas afectadas por el mal denominado 'paro nacional', a través de medidas internas y por medio del programa Apoyo al Empleo Formal.
- Incremento del 13% en la cantidad de empleados que reciben el pago de su nómina en el **Banco**.

MULTICANALIDAD

Focos:

Siguiendo con la estrategia definida de ampliar la cobertura del **Banco**, y robustecer las alternativas transaccionales y de servicio a sus Clientes, a través de canales de mayor conveniencia que respondan a sus preferencias de uso, durante 2021 la Entidad continuó consolidando su plataforma multicanal, hecho que le permitió tener en funcionamiento 6.391 puntos de servicio en 778 municipios.

Resultados:

- Optimización de la plataforma física, respondiendo a los nuevos comportamientos de los Clientes. Adecuación del tamaño de la red de ATM's propios, alineado con la cobertura de Servibanca, cuyo costo la Entidad no traslada

a sus Clientes, y con la ampliación de la cobertura del canal de corresponsales bancarios, incrementando su capilaridad.

Canal	2021
Oficinas	241
Cajeros automáticos propios	624
Máquinas multifuncionales propias	55
Cajeros automáticos alianza Servibanca	2.607
Corresponsales bancarios	2.864
Total	6.391

- Se continuó con la promoción de una cultura multicanal entre los Clientes y Colaboradores, lo cual ha permitido que se siga incrementando el uso y la productividad de los canales alternos a la oficina (presenciales y digitales); esto ha llevado a que, en los últimos cinco años, el porcentaje de transacciones en las cajas de las oficinas haya evolucionado del 32% al 12%.
- Los canales digitales han desempeñado un papel fundamental en la implementación de esta estrategia, derivada de la transformación en 2020, sobre una plataforma líder a escala mundial, lo cual permitió que durante el año 2021 se lograran importantes cambios en la adopción y el uso del canal, mejorando los niveles de servicio y con condiciones de seguridad adecuadas, alcanzando los siguientes resultados:

Concepto	2020	2021	Var %
Cientes usando canales digitales	511.000	656.107	28%
Transacciones monetarias canales digitales	1.900.000	2.635.000	39%
Participación de transacciones digitales monetarias	18%	21%	N.A.

CALIDAD DEL SERVICIO

Focos:

El **Banco Caja Social** hace del Servicio su razón de ser. En efecto, el propósito de Servir en esta Entidad va más allá de un resultado cuantitativo o del cumplimiento de metas: está en el impacto que se logra en otros con la labor diaria y el hábito de Servir con genuino interés, buscando hacer la diferencia en sus vidas, ayudándolos a cumplir su propósito, buscando siempre el bienestar común y trabajando para que millones de colombianos alcancen su progreso.

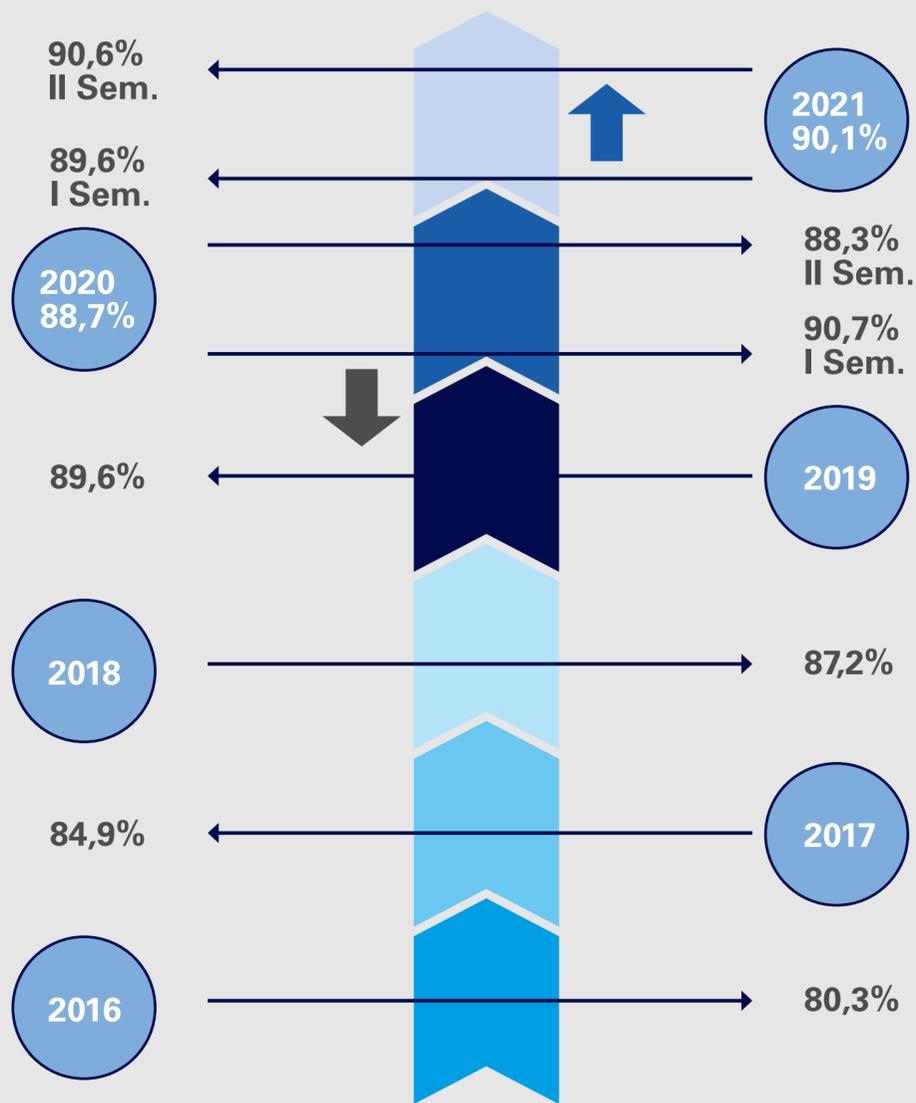
En este sentido, en el año 2021 se continuó fortaleciendo la apropiación de los comportamientos esenciales, que son la guía para hacer realidad los atributos de marca, con el objeto de seguir posicionando a la Institución como el **Banco Amigo de los colombianos.**

Resultados:

Los resultados de voz del cliente son una fuente de información importante para conocer los niveles de recomendación y satisfacción, y tomar acciones encaminadas a mejorar la experiencia de los Clientes. A continuación, se presenta la positiva evolución de estos dos importantes indicadores durante 2021:

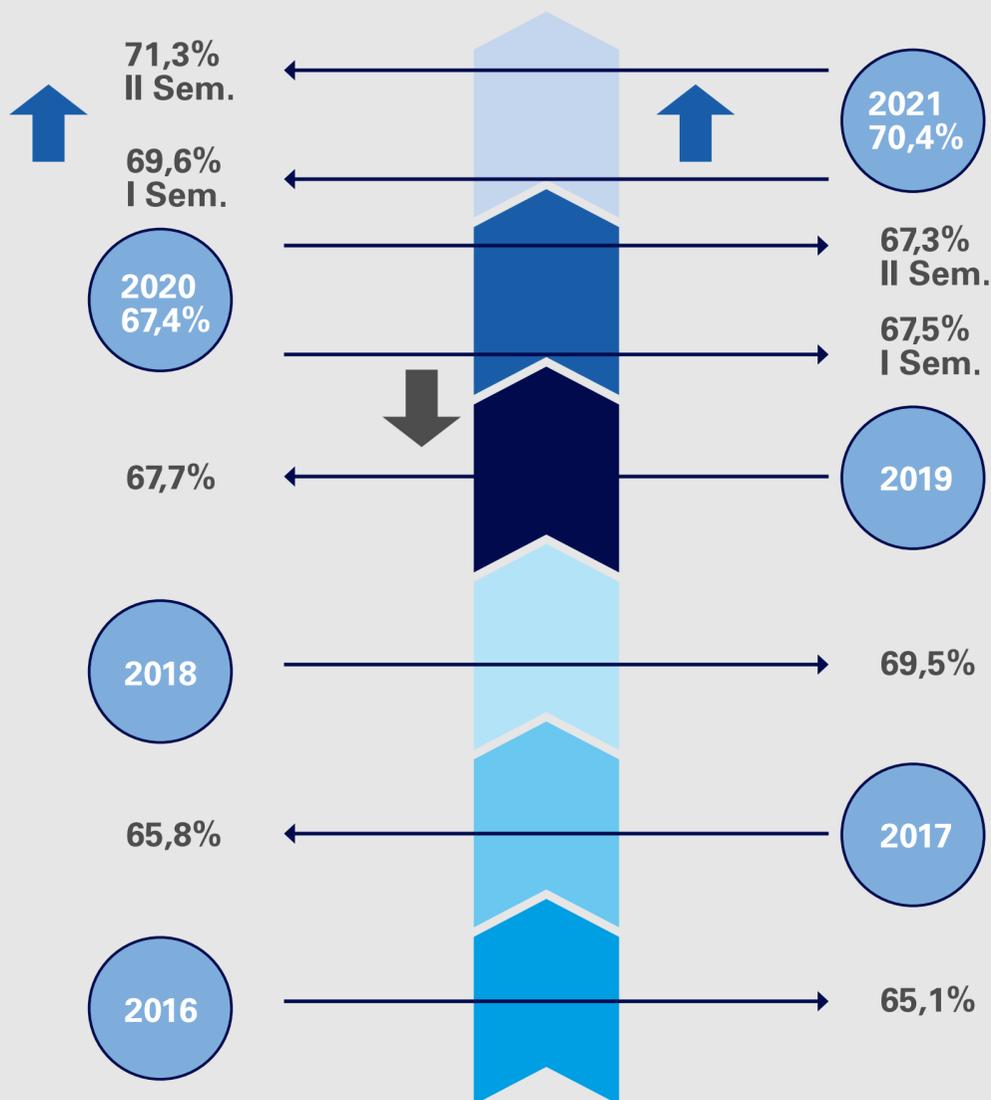
Índice neto de satisfacción Banco

Evolución INS Banco



Índice de recomendación Banco

Evolución NPS



DIEGO FERNANDO PRIETO RIVERA
Presidente
Banco Caja Social

*El anterior informe fue acogido unánimemente
por la Junta Directiva del Banco,
en su sesión nro. 1516 del 22 de febrero de 2022,
para su presentación a la Asamblea General
Ordinaria de Accionistas
en su reunión del día 25 de marzo de 2021.*

MYRIAM CRISTINA ACELAS GARCÍA
Secretaria Junta Directiva Banco Caja Social



**Banco
Caja Social**
Su banco amigo.

