

Reporte de **Sustentabilidad** 2023



Hacia una
experiencia financiera
cada vez **más**
inclusiva.

SUMARIO



PÁG 4.
CARTA DEL PRESIDENTE



PÁG 6.
PARÁMETROS DEL REPORTE

- Perfil, alcance y cobertura
- Grupos de interés



PÁG 9.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Nuestra historia
- Red de Sucursales
- Nuestros Productos y Servicios
- Nuestra Misión, Visión y valores



PÁG 20.
**GOBIERNO CORPORATIVO
Y GRUPOS DE INTERÉS**

- Nuestra organización
- Organigrama
- Nuestra políticas



PÁG 31.
DESEMPEÑO ECONÓMICO



PÁG 35.
DESEMPEÑO SOCIAL

- Con nuestros colaboradores
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Capacitación, desarrollo, inclusión y digitalización



PÁG 50.
DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Separación y gestión de residuos
- Ahorro de papel
- Consumo responsable de energía y agua

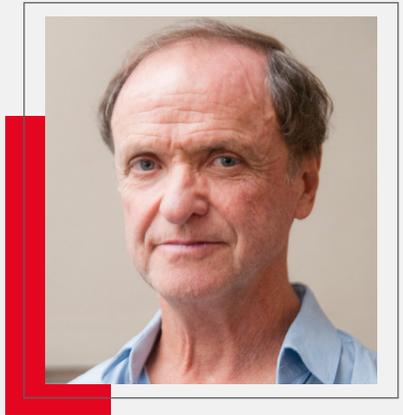


MENSAJE DEL PRESIDENTE

Es muy grato para mí presentarles el nuevo **Reporte de Sustentabilidad de Banco Columbia S.A.** con los resultados de nuestro desempeño económico, social y ambiental de 2023. Este informe anual, que comenzamos a elaborar hace más de una década, nos permite plasmar las diferentes acciones e iniciativas que nos conducen a construir una organización cada vez más sustentable.

En nuestra visión integrada del negocio, las personas están en primer lugar y con eso como premisa, tomamos nuestro rol de agentes de cambio, de ser una entidad que puede potenciar y brindar oportunidades a otros.

Buscamos potenciar también a nuestro público interno. Para esto, la formación constante me resulta clave para impulsar el crecimiento a través del desarrollo de nuevas capacidades y el uso de nuevas herramientas.



HACER LAS COSAS DE MANERA CORRECTA

Para seguir construyendo un Banco más responsable y fortalecer la vinculación con nuestros clientes y la sociedad, estamos reforzando nuestro compromiso con los temas medioambientales, sociales y de gobierno, en nuestra estrategia 2024 y ya en práctica en nuestra cultura:

CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

PROFESIONALES PREPARADOS Y COMPROMETIDOS

PRÁCTICAS RESPONSABLES CON LOS CLIENTES

COMPRAS RESPONSABLES



- **Sustentabilidad y sostenibilidad**
- Las **demandas de la sociedad y de nuestros principios**, de una operación sustentable y sostenible han llevado a la necesidad de **establecer reglas de medición y normas de gestión** específicas. En ese contexto nos surge la necesidad de demostrarlo en los hechos estos con la **incorporación de indicadores y ratios medibles de Sustentabilidad y Sostenibilidad**.
- **Los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)** ya comenzaron a resonar con fuerza en nuestro Banco y sentó las bases para **integrar el ESG con las estrategias de inversión**.

UNA CULTURA SÓLIDA E INCLUSIVA

Ofrecemos a los clientes una oferta de valor y servicio accesible, con productos simples y fáciles de comprender. Utilizamos un lenguaje sencillo y trabajamos en mejorar nuestros procesos todos los días.

Por nuestros valores y misión es que nos asociamos a Veritrans, **una compañía global de tecnología abocada a simplificar las experiencias bancarias que nos permitirá llevar la digitalización al primer nivel.**

NUESTRO COMPROMISO:

Onboarding Digital e Identidad

Conectar a los clientes desde el primer contacto.

Brindar una experiencia omnicanal sencilla y segura desde el inicio, convirtiéndolos en usuarios digitales en pocos segundos.

Crea usuarios de forma segura, mediante el registro y validación de los datos críticos de la persona.

Realizar la captura, lectura y validación de los documentos de identificación.

Registrar la biometría facial de la persona realizando una prueba de vida. A su vez, validar los datos personales como email y celular, generar credenciales estáticas, integrar entes oficiales para validar la identidad y conectarse con bases de datos externas para el control de personas en listas negras.

Autogestión

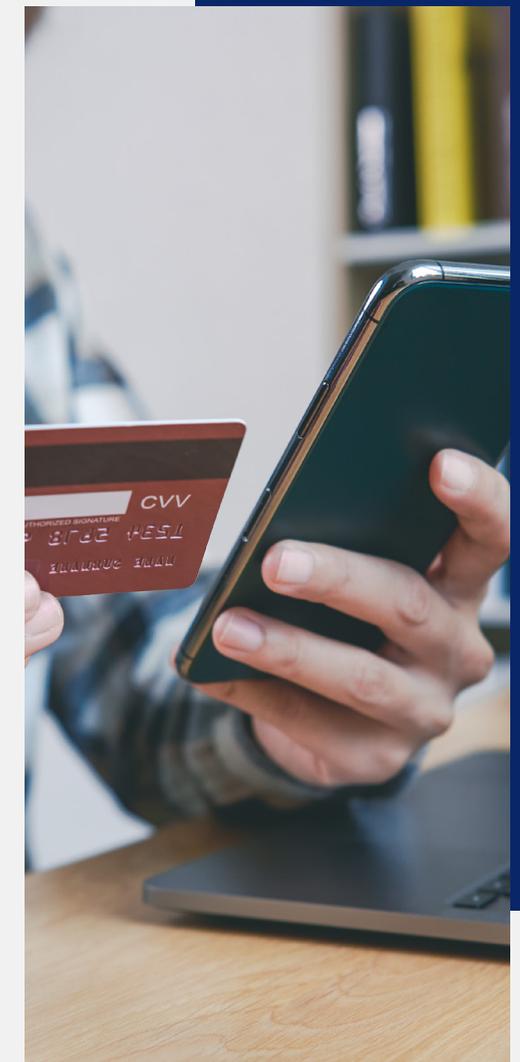
Conectar a los clientes desde el primer contacto.

Permitir a los clientes recuperar sus accesos y autogestionar su información personal fácilmente y en cualquier momento.

Seguridad y confianza

Mitigar el fraude y garantizar la seguridad a lo largo de todo el *customer journey*.

Santiago Ardisone
Presidente, Banco Columbia

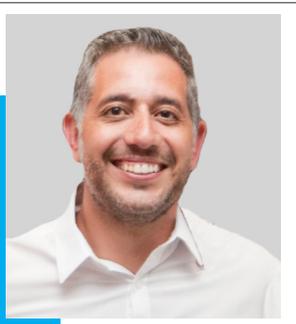


01

PARÁMETROS DEL REPORTE



Perfil, alcance y cobertura



Nicolas Peña
Gerente de
Recursos Humanos
y Operaciones.

Este Reporte de Sustentabilidad es el resultado del esfuerzo y compromiso de las acciones desarrolladas por las diferentes áreas del banco, a lo largo del año y de manera conjunta. Agradecemos la colaboración de cada una de ellas por suministrar toda la información necesaria durante el proceso de recopilación de datos.

DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

La identificación de los asuntos relevantes para este reporte de sustentabilidad surge de los elementos que se detallan a continuación. Éstos representan el punto de partida para iniciar un proceso formal de identificación, priorización y validación de contenidos que contemple las expectativas de nuestros principales grupos de interés.



- Visión, misión y valores de Banco Columbia.
- Temas considerados relevantes por otras empresas del sector.
- Cuestiones identificadas como relevantes por parte de la dirección del banco.
- Diálogo mantenido con nuestros colaboradores y principales grupos de interés.
- Aspectos surgidos a partir de las reuniones con todas las áreas que participaron en la elaboración del reporte.

El reporte abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Grupos de interés

Hemos asumido el compromiso de trabajar por el desarrollo sustentable de nuestra actividad. En este marco, creemos que es parte sustancial escuchar las distintas opiniones y puntos de vista de nuestros grupos de interés, dialogar y responder a sus expectativas.

Es por eso que trabajamos activamente junto con nuestros clientes, proveedores, comunidad y accionistas.

EMPLEADOS

Directivos, gerentes, administrativos, personal de sucursales.

CLIENTES

Personas físicas y jurídicas.

PROVEEDORES

De insumos y servicios.

COMUNIDAD, MEDIOS, UNIVERSIDADES, ORGANISMOS DE CONTROL

Comunidades donde se encuentran nuestras sucursales.
Comunidad en general. Organismos de control (BCRA, CNV, IGJ).
Organismos gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales.

ACCIONISTAS

Accionistas de la entidad.



02

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



Nuestra historia



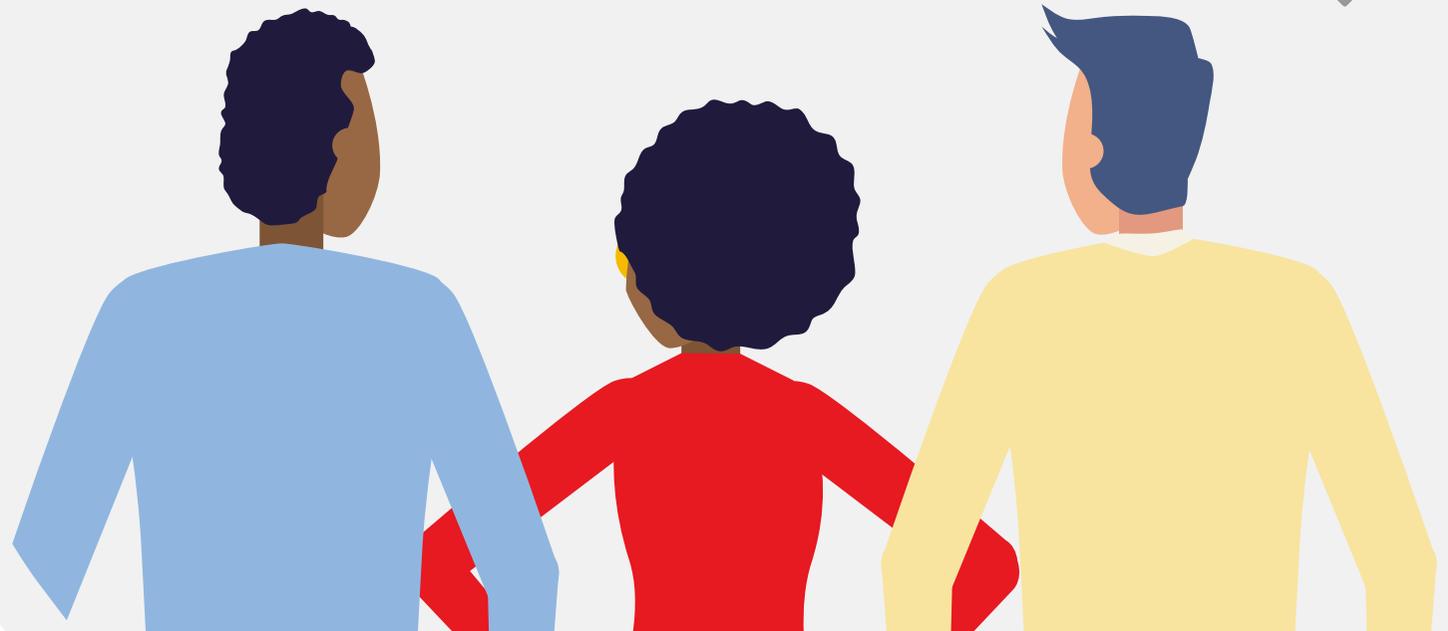
Red de Sucursales



Nuestros Productos y Servicios



Nuestra Misión, Visión y valores





Nuestra historia

Red de Sucursales

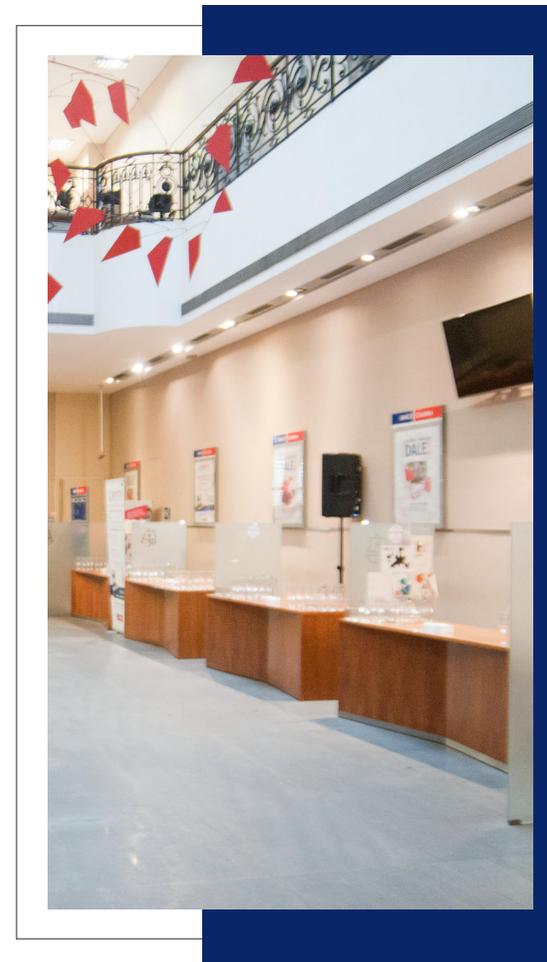


Nos especializamos en la asistencia financiera a personas físicas y empresas. Nos enfocamos en ofrecer una amplia variedad de servicios financieros tales como préstamos personales, tarjetas de crédito, inversiones a plazo fijo, negociación de títulos públicos y privados, cajas de ahorro y cuentas corrientes, cajas de seguridad, operaciones de cambios, transferencias desde y hacia el exterior y seguros para individuos (en nuestro carácter de agente institorio). Nuestras oficinas centrales se encuentran en Tte. Gral. Juan D. Perón 350, Ciudad de Buenos Aires. Banco Columbia S.A., en sus inicios como Sociedad de ahorro y préstamo contaba con sedes en las ciudades de Buenos Aires, Rosario, Mendoza, Mar del Plata, Córdoba, Tucumán y Neuquén. Fue en 1983 que sus autoridades tomaron la decisión de ampliar el negocio y abarcar sectores vinculados al consumo, surgiendo así Columbia Compañía Financiera.

Desde fines de 2002, nos hemos dedicado a componer nuestro negocio de intermediación financiera, que, al igual que le ocurrió a todo el sistema financiero, sufrió un gran deterioro luego de la crisis de finales de 2001, con la salida de la convertibilidad y sus consecuencias en las carteras de préstamos.

A partir de la absorción del residual del Banco de la Edificadora Olavarría, Columbia Compañía Financiera se transformó en banco comercial minorista en noviembre de 2002. Y luego de esa operación se efectivizan compras de la cartera de préstamos de consumo a Finvercon y Banca Nazionale del Lavoro.

En esta línea y aprovechando el buen posicionamiento logrado por el Banco en la captación de depósitos de ahorristas, en el año 2003 se concretó la compra de aproximadamente el 50% del negocio de consumo de Provencred (tarjetas de crédito regional) y su respectiva cartera de préstamos y clientes a Citibank, dueño de dicha marca. Estas operaciones nos permitieron posicionarnos con mucha fuerza en el financiamiento de préstamos personales de consumo a los segmentos medio y bajo de la población.



2005

Realizamos el cambio de nuestra imagen de marca y el desarrollo de un sistema de unificación y estandarización de la imagen corporativa, así como la puesta en marcha de un nuevo modelo comercial de atención en las sucursales.

2009

Continuando la política de crecimiento en el segmento de consumo masivo, el Banco adquiere la cartera de clientes proveniente de la cadena de tiendas C&A y en noviembre realiza una operación similar con los clientes de Tarjeta Redonda. Estas operaciones representan la incorporación al Banco de aproximadamente 450.000 clientes activos.

2010

Columbia adquirió la cartera de crédito y los puntos de venta de GE Money. Esta importante adquisición incorporó al Banco \$ 259 millones de cartera activa de créditos, 162 mil clientes nuevos y el traspaso de 36 dependencias, con lo cual la red de distribución y ventas alcanza un total de casi 80 puntos de venta distribuidos en la zona metropolitana de Buenos Aires y en las principales provincias del interior del país.

2012

El Banco adquirió la cartera Visa PROA circunstancia que nos permitió incrementar el parque de tarjetas en aproximadamente 170.000 cuentas activas, llegando a 438.020 cuentas totales.

Durante los años **2014** y **2015** realizamos la instalación de nuevos cajeros automáticos de última generación. Esta inversión fue acompañada de la adhesión a la Red Banelco en febrero de 2015.

2017

Columbia inauguró 2 nuevas sucursales y transformó 6 de sus dependencias -que tenía habilitadas para la prestación de determinados servicios- en nuevas sucursales, ampliando la oferta de productos y servicios a sus clientes.

2018

Se creó la Gerencia Banca Empresas con foco en las PyMEs.



2020

La Gerencia Banca Individuos implementó el CRM Engage y se creó una célula de transformación digital a partir de la que se comenzó un proceso de digitalización de nuestros sistemas y productos que concluyó en el año 2022.

2021

En línea con esta transformación, Banco Columbia adquiere tres grandes carteras: Comafi, Tarjeta Shopping y CMR Falabella incorporando más de 442.000 nuevas tarjetas al banco.

Adicionalmente, realizó la migración de servicios a la Red Link, obteniendo una nueva red de cajeros e incorporando nuevas plataformas digitales, más simples y modernas.

2022

Resurgimiento del negocio de préstamos prendarios, con una proyección inicial a tres años para ubicarse entre los tres Bancos líderes del mercado hacia fines del 2025. La escala será a nivel nacional, trabajando codo a codo con cada sucursal y región del país, contando con el soporte de casa Matriz en cada paso del proyecto.

2023

Columbia modernizó su célula de transformación digital a fin de transitar un cambio radical de su estrategia para brindarle más accesibilidad y una mejor experiencia de usuario a sus clientes, así como para alcanzar nuevas audiencias. Para continuar nuestro proceso elegimos a **Veritran**, compañía global de tecnología que simplifica las experiencias bancarias, busca crear productos disruptivos, fidelizar a sus usuarios actuales y llegar a nuevos clientes.

Iniciar este proceso de innovación es para nosotros un gran hito que nos permitirá conectar con nuestros clientes de una forma totalmente diferente. Estamos orgullosos de nuestra alianza con un partner estratégico como Veritran, ya que la única opción para alcanzar nuestros objetivos de negocio es experimentar una transformación radical centrada en nuestros clientes e impulsada por tecnología disruptiva.





Red de Sucursales

Nuestros Productos y Servicios



Dimensiones de la organización informante

Banco Columbia S.A., en sus inicios como Sociedad de ahorro y préstamo contaba con sedes en las ciudades de Buenos Aires, Rosario, Mendoza, Mar del Plata, Córdoba, Tucumán y Neuquén. Fue en 1983 que sus autoridades tomaron la decisión de ampliar el negocio y abarcar sectores vinculados al consumo, surgiendo así Columbia Compañía Financiera.

En línea con afianzar el negocio de consumo, durante el año 2020 el Banco adquirió carteras de préstamos personales y tarjetas de crédito provenientes de las compañías financieras Provencred y Credial pertenecientes al Grupo Comafi.

En el mes de junio del año 2021, el Banco celebró un contrato con CMR Falabella S.A. para la adquisición de la cartera de tarjetas de crédito de la mencionada entidad en la República Argentina. Con esta operación el Banco incorporó una cartera de, aproximadamente 340.000 clientes.

Actualmente cuenta con 48 sucursales distribuidas a lo largo del país y 765 colaboradores para brindar un excelente servicio a sus clientes.

Las principales características de nuestros clientes:

SON TITULARES DE CUENTA SUELDO DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

POSEEN INGRESOS FORMALES E INFORMALES.

CUENTAN CON UN BAJO NIVEL DE BANCARIZACIÓN.

Personas Humanas: 516.639

Personas Jurídicas: 582

Total: 517.221

DICIEMBRE 2023



	2023(*)
Préstamos y Otras Financiaciones	40.592
Otros activos	141.310
Activo total	181.902
Depósitos	103.446
Otros pasivos	64.331
Pasivo Total	167.777
Patrimonio Neto	14.125

(*En millones de pesos, al 31 de diciembre 2023)



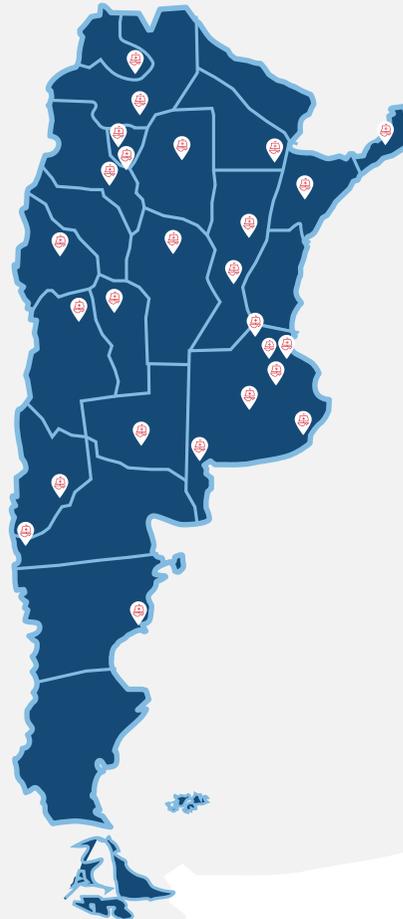
Red de Sucursales

Nuestros Productos y Servicios



48
SUCURSALES

Distribución por tipo de contrato de trabajo 100% tiempo indeterminado.



Prov. de Buenos Aires

- Bahía Blanca
- Mar del Plata
- Zárate
- Olavarría
- Saladillo
- San Nicolás
- Tandil

Interior del país

- Bariloche
- Catamarca
- Comodoro Rivadavia
- Concepción de Tucumán
- Córdoba
- Corrientes
- Jujuy
- La Pampa
- Mendoza
- Neuquén
- Posadas
- Resistencia
- Rosario
- Salta
- San Juan
- San Luis
- Santa Fe
- Santiago Estero
- Tucumán
- Villa Mercedes

C.A.B.A.

- Belgrano
- Flores
- Liniers
- Microcentro
- Villa del Parque
- Once
- Recoleta



Gran Buenos Aires

- Avellaneda
- Caseros
- Escobar
- La Plata
- Lanús
- San Miguel
- Lomas De Zamora
- Martinez
- Monte Grande
- Moreno
- Morón
- Quilmes
- San Justo
- San Martín





Nuestros Productos y Servicios

Nuestra Misión, Visión y valores



Nos focalizamos en brindar asistencia crediticia para la financiación del consumo de individuos y PyMEs. En tal sentido, trabajamos en forma directa con nuestra red de sucursales y medios digitales para la colocación de préstamos de pago voluntario, mediante descuento de haberes, con código de descuento y tarjetas de crédito.

También otorgamos préstamos personales de consumo, brindando financiación principalmente para la compra de bienes durables como motos, muebles, electrodomésticos e informática.

Además ofrecemos una amplia variedad de servicios como inversiones a plazo fijo, negociación de títulos públicos y privados, cajas de ahorro, cuentas corrientes, cajas de seguridad, operaciones de cambio y seguros.

Durante el primer semestre de 2024 se sumará una línea de Préstamo con Tasa de inclusión financiera.

CON MÁS DE 500.000 CLIENTES, EL BANCO BRINDA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:



PRÉSTAMOS PERSONALES

Nuestros préstamos personales están diseñados y orientados principalmente a clientes y prospectos del mercado abierto (con una modalidad de pago voluntario), a beneficiarios de prestaciones de la seguridad social que cobran sus haberes en el Banco, y a empleados de la administración pública asociados a una entidad intermedia (mutual/cooperativa) mediante la modalidad de descuento de la cuota de sus haberes.

Los clientes pueden optar por contratar su préstamo mediante los distintos canales: presencial, telefónico y en línea, mediante la APP Columbia.



TARJETAS DE CRÉDITO

Nuestras tarjetas de crédito Columbia Visa y MasterCard permiten financiar los consumos de nuestros clientes con una amplia variedad de promociones que pueden ser utilizadas a lo largo del todo el país.

Contamos con la practicidad de poder acercarle a los nuevos clientes el producto de manera fácil y ágil desde su celular a través de nuestro onboarding digital.

Solucionamos cualquier inquietud de forma rápida y dinámica con nuestro call center especializado, cumpliendo los parámetros normales de atención y resolución.

Contamos con inclusión financiera que le permite a nuestros clientes, individuos y empresas, acceder a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles con bajos requisitos que atienden sus necesidades.

Terminales inteligentes Payway para tu PyMEs, comercios, etc; podrás gestionar tu negocio de forma rápida y sin contacto. Recibí pagos con tarjetas, QR y relojes, y recibir pagos a distancia en el instante.



Nuestros Productos y Servicios

Nuestra Misión, Visión y valores



CUENTAS Y DEPÓSITOS

Ofrecemos todo tipo de cuentas para el depósito de los ahorros de nuestros clientes. Todas ellas cuentan con los servicios de débito automático, transferencias inmediatas, pago de impuestos y servicios y distintos canales electrónicos para operar (cajeros automáticos, banca electrónica, banca móvil y plataforma de pagos). Además, ofrecemos la captación de depósitos a plazo fijo con débito y crédito en cuenta.

Gestionamos servicios de transferencias desde y hacia el exterior (importaciones y exportación de servicios), operaciones de canje y operaciones de cambio.



SEGUROS

También contamos con una amplia gama de coberturas de seguros para el hogar, para compras con tarjetas, robos, accidentes personales, salud y sepelio, entre otros.





Nuestros Productos y Servicios

Nuestra Misión, Visión y valores



BANCA DE SERVICIOS Y NEGOCIOS

Desarrollamos una oferta de valor para el segmento de Empresas Medianas, Grandes y para aquellas que requieran servicios no tradicionales de Banca de Servicios.

Ofrecemos el servicio de Fronting y Banco Pagador y servicios para cada tipo de empresas:

PyME Y MEGRA: Cuenta Corriente, Cuenta Corriente Especial ARS y USD, Banca electrónica Empresas, Depósito de Echeq, Tarjeta de crédito corporativa, Descuento de cheques, Préstamos Comerciales, Acuerdo en Cuenta Corriente, Descuento de Factura de crédito Electrónica.

Inversiones: Cuenta Corriente Remunerada y Plazos Fijos, Pago de sueldos, Comex, etc.



PAYWAY

Sumamos la posibilidad de pagar y cobrar a través de Payway que concilia los movimientos con los principales medios de pago en todo el país. Ahora nuestros clientes pueden:

- Aceptar todas las billeteras virtuales y apps bancarias con el QR de Payway
- Llevar el control de todo tu negocio, Consultar tus movimientos, visualizar tus liquidaciones y transferencias, generar links de pago y QR y solicitar nuevos servicios en el portal de autogestión Mi Payway.
- Activar el cobro anticipado y recibir el dinero de las ventas en 24 horas hábiles.
- Retirar efectivo sin costo adicional.

Dos grandes marcas se unen para potenciar tu negocio





Nuestros Productos y Servicios

Nuestra Misión, Visión y valores



VERITRAN

En 2023 Banco Columbia comenzó a transitar un cambio radical de su estrategia digital para brindarle a sus clientes una mejor experiencia de usuario a sus clientes. Para continuar nuestro proceso de transformación digital, elegimos a Veritran, compañía global de tecnología que simplifica las experiencias bancarias.

Gracias a Veritran brindamos una experiencia omnicanal sencilla y segura desde el inicio, permitimos a los clientes recuperar sus accesos y autogestionar su información personal fácilmente y en cualquier momento y mitigamos el fraude y garantizamos la seguridad a lo largo de todo el *customer journey*.

BANCO COLUMBIA

veritran

La institución bancaria comenzará una transformación radical de su estrategia digital para brindarle más accesibilidad y una mejor experiencia de usuario a sus clientes, así como para alcanzar nuevas audiencias.

Subite al Barco

Subite al Ba**N**co



Nuestra Misión, Visión y valores

Nuestra Historia

VISIÓN

Ser el principal banco de consumo de Argentina dando soluciones financieras de calidad.

MISIÓN

Desarrollar un negocio sustentable, proveyendo de sustentabilidad financiera a los sectores sub y no bancarizados.

VALORES

Transparencia, agilidad, innovación, simplicidad, educación financiera.



03

GOBIERNO CORPORATIVO



Nuestra organización



Organigrama



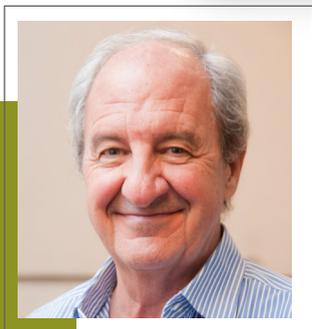
Nuestras políticas





Nuestra organización

Organigrama



Gregorio Goity
Vicepresidente de Banco Columbia



El Directorio tiene un rol clave en la definición, aprobación y supervisión de los lineamientos del gobierno corporativo.

DIRECTORIO

El gobierno corporativo es ejercido por un Directorio que tiene a su cargo la dirección y administración de la organización.

El Directorio se reúne en forma periódica. Entre sus deberes y atribuciones se destacan las funciones de ejercer la representación legal de la sociedad, cumplir y hacer cumplir las resoluciones de las asambleas de accionistas y las disposiciones del Estatuto, manejar las situaciones de conflictos de interés, garantizar la transparencia, fluidez e integridad de la información, administrar los negocios y bienes de la sociedad, y conferir poderes generales especiales y revocarlos.

El Directorio cumple un rol fundamental en la definición, aprobación y supervisión de los lineamientos del gobierno corporativo. Es responsable de dirigir las actividades del Banco con transparencia, ética y profesionalismo. También se encarga de promover y revisar en forma periódica las estrategias de negocios y políticas generales del

Banco, en particular, aquellas relacionadas con gestión de los riesgos. El Directorio controla que la Alta Gerencia implemente los mecanismos y procedimientos necesarios para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos considerados relevantes.

También debe dirigir sus actividades con transparencia, ética y profesionalismo, para lo cual sus miembros velan por la liquidez y solvencia del Banco. Los miembros son los responsables últimos de las operaciones que el Banco realice, de aprobar su estrategia global del negocio y su política y de instruir a la Alta Gerencia para que implemente los procedimientos, procesos y controles en materia de gestión de riesgos.

Los Directores son elegidos por la Asamblea de Accionistas, conforme a lo establecido por el artículo 243 y 244 de la Ley General de Sociedades N° 19.550. La Asamblea de Accionistas fija el número de directores, así como su remuneración.

COMITÉS

De acuerdo con las actividades llevadas a cabo por el Banco, la legislación vigente y las estrategias de negocio, el Directorio ha creado distintos comités especializados para monitorear su control efectivo, cada uno con una misión específica.

COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Tiene como misión promover, facilitar y velar por la observancia y cumplimiento de la normativa y legislación vigentes y de las políticas internas en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Tiene como misión velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, coordinar las funciones de control interno y externo que interactúan en el banco (auditoría interna y externa, comisión fiscalizadora, calificador de riesgo, Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA); mantener una comunicación constante con los funcionarios de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA y de otros organismos de control, y verificar que no exista conflicto de intereses con los integrantes de órganos sociales y accionistas controlantes.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Tiene como misión asistir al Directorio en la toma de decisiones acerca de las distintas cuestiones que hacen al soporte de los negocios de la entidad en materia de tecnología informática y sistemas y velar porque la tecnología y los sistemas estén alineados con las necesidades del negocio en función del Plan Estratégico.

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Tiene como misión administrar los riesgos asociados al descalce entre activos y pasivos, en conjunto con las necesidades de capital regulatorio del banco, entre otras cuestiones de liquidez, así como también velar por el cumplimiento de la normativa vigente del BCRA y de otros entes de contralor que sean aplicables.

COMITÉ DE RIESGOS DE CRÉDITO MAYORISTA

Tiene como misión establecer y/o modificar las políticas y los procesos crediticios y aprobar las propuestas crediticias de la banca mayorista del banco.

COMITÉ DE RIESGOS OPERACIONAL

Tiene como misión asegurar que el banco se comprometa con estándares y prácticas adecuadas y actualizadas para la identificación, medición, monitoreo y mitigación del riesgo operacional; supervisar la gestión del riesgo operacional y fomentar la mejora constante de las políticas para la mitigación de este riesgo, y velar por el cumplimiento de la normativa vigente emitida por el banco y establecida por el BCRA en relación con la gestión del riesgo operacional.

COMITÉ DE GOBIERNO SOCIETARIO

Tiene como misión asegurar que el banco lleve adelante en debida forma los lineamientos contenidos en las disposiciones sobre gestión de riesgos y gobierno societario en forma proporcional a la dimensión, complejidad y perfil del banco y al grupo económico que integra.

COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITO MINORISTA

Tiene como misión comunicar e informar indicadores de performance de la cartera crediticia minorista en todos sus ciclos (admisión, control, mantenimiento y cobranzas).

COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Tiene como misión asegurar un marco adecuado, eficaz, viable y consistente para la gestión integral de riesgos, asumido por el banco y de la forma como se gestiona; gestionar todos los riesgos inherentes a la operatoria del Banco con una visión integral, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos; asegurar que el banco se comprometa en estándares, prácticas adecuadas y actualizadas para la identificación, medición, monitoreo y mitigación de los riesgos de manera integral, y velar por el cumplimiento de la normativa vigente emitida por el banco y establecida por el BCRA.

COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

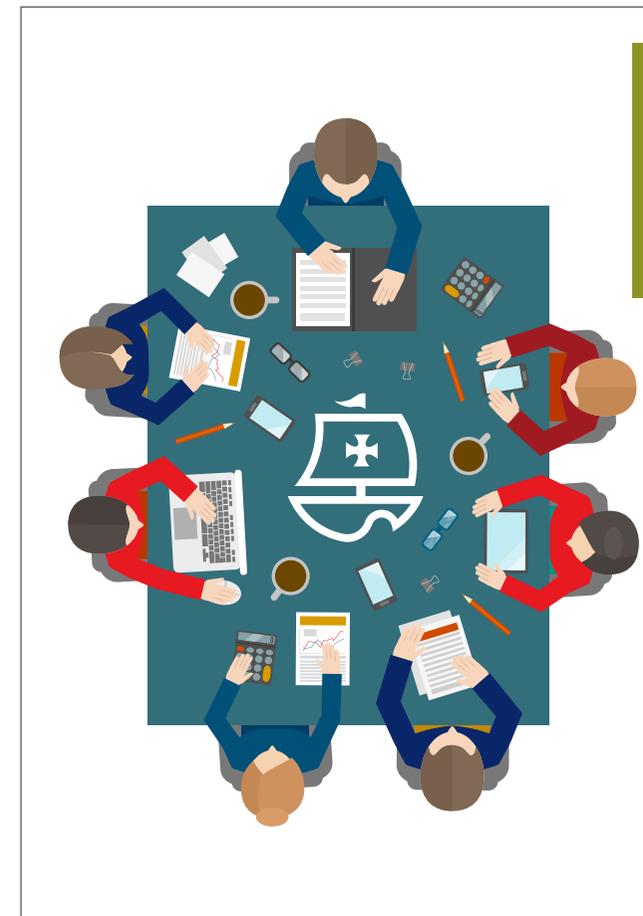
Tiene como misión asumir la responsabilidad primaria por el cumplimiento de las normas del BCRA sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros", y realizar un seguimiento de las actividades desarrolladas por las áreas del banco involucradas en el proceso interno de protección al usuario de servicios financieros.

COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITO MINORISTA

Tiene como misión evaluar las características y rentabilidad de los productos y servicios que se ofrezcan al público, en el marco de las políticas comerciales del banco, la reglamentación que resulte aplicable para cada uno de ellos y las normas del BCRA sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia del Banco está compuesta por la Gerencia General y aquellos gerentes que tienen poder decisorio y dependen directamente de ésta o del Presidente del Directorio. La Alta Gerencia tiene la misión de ejecutar la estrategia, las políticas y prácticas para la gestión de riesgos aprobadas por el Directorio, así como de la confección y desarrollo de los procedimientos necesarios para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar los mismos.





Organigrama

Nuestras políticas



Comisión Fiscalizadora

Auditoría externa

DIRECTORIO

Organigrama tres niveles
DICIEMBRE 2023

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITO
MINORISTA

COMITÉ DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

COMITÉ DE TECNOLOGÍA
INFORMÁTICA Y SISTEMAS

COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS

COMITÉ DE AUDITORÍA

COMITÉ DE GOBIERNO SOCIETARIO

COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITO
MAYORISTA

COMITÉ DE PREVENCIÓN DE
LAVADO DE DINERO
Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

**Departamento de
Riesgo Financiero**
Jonathan Mizrahi

Área de Auditoría Interna
Leticia Ebba

**Gerencia Prevención de
Lavado de Activos**
Diego Roma

GERENCIA GENERAL

Pablo Conforti

Alta Gerencia





Nuestras políticas

Nuestra organización



Una buena reputación se crea a partir de las decisiones del negocio y de la conducta de colaboradores/as. El Código de Gobierno Societario nuclea aquellas políticas que entendemos adecuadas para cumplir los objetivos societarios, asegurar que las actividades cumplan con los niveles de seguridad y solvencia necesarios, definir los riesgos que el Banco asumirá y proteger los intereses de los depositantes. Proporciona un incentivo para los administradores a fin de que sus decisiones atiendan los intereses de los accionistas, clientes, proveedores y colaboradores/as.

ÉTICA Y CONDUCTA CORPORATIVA

Contamos con un Código de Ética y Conducta Corporativa que tiene como objetivo reflejar los valores, principios éticos y de integridad, como así también la cultura de comportamiento del Banco. El referido Código comprende una disciplina integral y resume las pautas generales que deben regir en la conducta organizacional del Banco a los fines de promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas entre todos sus colaboradores/as.

PROTECCIÓN AL INVERSOR

Establecimos un Código de Protección al Inversor, de conformidad con lo dispuesto por las normas de la Comisión Nacional de Valores, que tiene por objeto instaurar criterios de conducta internos tendientes a la prevención, detección, control y sanción de las conductas contrarias a la transparencia, y la optimización de las prácticas de mercado con una mayor transparencia, lealtad y diligencia frente a los inversores y demás participantes en el mercado de capitales.

PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Las normas definidas por el BCRA, en materia de Protección de usuarios de Servicios Financieros, constituyen la guía esencial que fija los parámetros mínimos de cumplimiento para garantizar a todos los Clientes y usuario de los servicios del Banco el reconocimiento de sus derechos; por lo cual nuestro objetivo es profundizar e implementar adecuadamente en cada uno de los procesos una robusta Política de protección de los usuarios de Servicios Financieros.



Una buena reputación se crea a partir de las decisiones del negocio y la conducta de los colaboradores.

PRÁCTICAS BANCARIAS

Nos encontramos adheridos al Código de Prácticas Bancarias del Consejo de Autorregulación, asumiendo así el compromiso de promover las mejores prácticas hacia los usuarios de servicios financieros.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

A los fines de adoptar una gestión de riesgos prudente, contamos con una Política de Gestión Integral de Riesgos que define las estrategias, prácticas y procedimientos para la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de los riesgos.

Consideramos las mejores prácticas sugeridas por el BCRA y enfocamos nuestra gestión de riesgos desde una visión integradora, supervisada por el Directorio, la Alta Gerencia y los Comités intervinientes.

Nuestro marco de gestión de los riesgos incluye la definición por parte del Directorio de límites a la exposición de cada uno de los riesgos (apetito y tolerancia al riesgo), el monitoreo de las operaciones en función de dichos límites, la elaboración de reportes periódicos al Directorio y el seguimiento de alertas.

El proceso incluye además, el desarrollo de pruebas de estrés, la elaboración de planes de contingencia en función de los resultados y el cálculo del capital económico necesario para el desarrollo de las actividades y negocios, ajustado al grado de exposición del Banco a los riesgos significativos.

Los riesgos que el Banco considera como relevantes son: Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo de Tasa de Interés en la Cartera de Inversión y Riesgo Operacional.

PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Nuestra Política de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información define la estrategia, en base a las amenazas y las vulnerabilidades asociadas a cada uno de nuestros entornos tecnológicos, el impacto del negocio, los requerimientos y los estándares vigentes.

Mediante la referida política se asignan los roles y responsabilidades internas en materia de seguridad, comprometiendo al Directorio, a la Alta Gerencia y a las distintas gerencias y áreas al cumplimiento de las mejores prácticas y de los estándares de protección de la información. De esta manera, se busca garantizar la seguridad en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el Banco.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Nos encontramos en contra de toda conducta que, por acción u omisión, facilite la comisión de los delitos de encubrimiento y lavado de activos de origen ilícito y de financiamiento del terrorismo.

Con el fin de identificar y minimizar los riesgos, adoptamos políticas y procedimientos internos para el cumplimiento de las normas sobre la materia dictadas por el poder legislativo nacional y provinciales y sus órganos de contralor.

TRANSPARENCIA Y EXHIBICIÓN DE INFORMACIÓN

Consideramos la transparencia como un principio básico que debe regir la relación con los accionistas, inversores, depositantes y público en general. De esta manera, se garantiza que la información que se comunique o se ponga a su disposición, como así la que se comunique a los mercados en los que participamos y a los organismos de contralor sea veraz, completa y refleje la situación financiera y el resultado de las operaciones.

Entendemos que uno de los objetivos de aplicar una buena política de transparencia en el manejo de la información brinda las herramientas necesarias para que los destinatarios puedan evaluar la efectividad de la gestión del Directorio y de la Alta Gerencia.

A los fines mencionados, contamos con una Política de Transparencia y Exhibición de Información, cuyo objetivo es establecer los principales lineamientos y cursos de acción previstos para poner a disposición la información necesaria sobre productos y servicios financieros, estados financieros, gobierno societario y gestión de riesgos del Banco, al público en general.

INCENTIVOS AL PERSONAL

El Banco posee una Política de Beneficios al Personal en forma integral y, a su vez, una Política de Incentivos a la Red de Sucursales y Funcionarios de Casa Central, las cuales son definidas por el Comité de Gobierno Societario.

El Directorio, a través de su participación en el Comité de Gobierno Societario, monitorea y revisa el sistema de incentivos económicos al personal a los fines de asegurarse que funcione de acuerdo con lo previsto y cumpla con los procedimientos aprobados.

CAPITALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Con el fin de mantener un adecuado equilibrio entre los montos distribuibles y las políticas de inversión y expansión del Banco, la capitalización y distribución de utilidades se encuentra definida en virtud de lo establecido por la Ley General de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias y por el Estatuto Social del Banco y los lineamientos previstos en las normas del BCRA sobre "Distribución de Resultados". Las propuestas que presente el Directorio en este sentido, deben ser razonables, proporcionales, prudenciales y contemplar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y estatutarios establecidos a estos efectos.

CONOCIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Directorio y la Alta Gerencia se encuentran debidamente involucrados en la estructura operativa del Banco y comprenden, asimismo, la importancia de que todos sus miembros conozcan y colaboren en la difusión de la estructura organizacional. En dicho contexto, Columbia publica sus estrategias, políticas, organigramas, funciones y manuales de procedimientos en su aplicativo de publicaciones de normativas interno.

Por otra parte, y a los efectos de operar en determinadas jurisdicciones del exterior, así como también para el uso de estructuras complejas para operaciones propias o por cuenta de terceros, el Banco adopta medidas para asegurar que los riesgos de estas actividades se comprendan y gestionen adecuadamente.

CANAL ANÓNIMO DE DENUNCIAS

Contamos con un canal anónimo de denuncias que facilita a toda persona vinculada con la organización a tener una vía simple y formal, por la cual puedan reportar durante las 24 horas y por distintos medios: hechos fraudulentos, de corrupción o de incumplimientos normativos, de procesos y/o políticas que se desvíen de las normas, procedimientos y políticas que atenten contra el patrimonio o afecten el clima ético del Banco o su imagen.

Correo electrónico: enviar un mail con la descripción de los hechos dirigido a denuncias.bancocolumbia@resguarda.com

Canal telefónico: comunicarse al 0800-1227274 / 0800-9994636

Formulario web: ingresar a www.resguarda.com/bancocolumbia



OBSEQUIOS

Poseemos una Política de Regalos íntegra y transparente con la que combatimos cualquier actitud que pueda ser interpretada como un acto u omisión destinado a influir en la toma de decisiones de personas o entidades públicas o privadas o a generar condiciones de trato de favor o beneficio para el Banco.

TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

En Colombia fomentamos y respetamos una cultura de trabajo segura y saludable, cumpliendo las normas y velando por la integridad de sus colaboradores/as.

Entendemos que un adecuado marco de políticas en la materia debe estar conformado por el conjunto de procedimientos, pautas y medidas adecuados y por la estructura organizacional necesaria a fin de proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica y social de los trabajadores, prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos en el puesto de trabajo y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivar de la actividad laboral.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Contamos con una Política de Protección de Datos Personales conforme los lineamientos de la normativa vigente en la materia, que permite fijar los procedimientos mediante los cuales se deben recolectar y tratar los datos personales de sus clientes, proveedores, colaboradores/as y/o cualquier otro tercero con el que se relacione, en estricto cumplimiento de toda normativa emitida a tal efecto.

Asimismo, entendemos que un adecuado marco de políticas en la materia debe estar conformado por el conjunto de pautas, medidas, derechos y obligaciones necesarios a fin de salvaguardar dicha información.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Nos encontramos en contra de toda conducta que, por acción u omisión, facilite la comisión de los delitos de encubrimiento y lavado de activos de origen ilícito y de financiamiento del terrorismo.

Con el fin de identificar y minimizar los riesgos, la Entidad ha implementado un Sistema de Prevención de LA/FT, con un enfoque basado en riesgo, el cual contiene todas las políticas, procedimientos y controles a los fines de identificar, evaluar, monitorear, administrar y mitigar eficazmente los riesgos de LA/FT a los que se encuentra expuesto y cumplir con las obligaciones exigidas por la normativa vigente.

04

DESEMPEÑO ECONÓMICO



Contexto macroeconómico y sistema financiero

El comienzo del año 2023 se condicionó con un hecho desestabilizador para el mercado financiero global debido a la quiebra del Silicon Valley Bank, un banco de fuerte penetración entre empresas tecnológicas estadounidenses, siendo el banco más grande en desplomarse en Estados Unidos desde la crisis financiera de 2008. A raíz de ello, a fin de mitigar riesgos de un posible contagio al sistema, la Corporación Federal de Seguros de Depósitos ("FDIC") garantizó todos los depósitos del banco y el SVB fue finalmente adquirido por el First Citizens Bank.

Por otro lado, en términos geopolíticos la guerra entre Rusia y Ucrania continuó desarrollándose, sumándose la reactivación del conflicto bélico en Gaza. A pesar de este escenario los precios del petróleo se mantuvieron relativamente estables mientras que los del gas natural se pronunciaron a la baja.

Respecto a los tipos de interés, con la excepción del banco de Japón, los grandes bancos centrales continuaron con una política monetaria contractiva. En el caso de Estados Unidos, el segundo semestre del 2023 mostró una progresiva caída en la tasa interanual de inflación, ubicándose al final de junio en términos del 3% interanual, lo que marcó el nivel más bajo de los últimos dos años. Esto permitió a la Federal Reserve System ("FED") poner un freno a la suba de tasas manteniendo sus tipos de interés en torno a un rango de 5,25%-5,50% TNA, el nivel más alto de los últimos 22 años.

Los últimos datos mostraron que la economía estadounidense gozó de un mercado laboral sólido y una tasa de desempleo históricamente baja, aunque el crecimiento económico se encuentra estancado como consecuencia de sostener tasas altas en su lucha contra la inflación.

En cuanto al gasto de los consumidores estadounidenses aumentó en agosto un 0,4%. Parte de este incremento se debió a la suba de los precios, a pensar que la inflación subyacente se moderó y el aumento interanual de los precios, excluidos los alimentos y la energía, se desaceleró a menos del 4% interanual en el mismo mes.

A pesar de la mejora observada en la marcha de la economía estadounidense en términos de desempleo y PIB, la curva de tasas de interés continúa siendo invertida.

VALOR ECONÓMICO GENERADO (*)

	2023	2022
Ingresos Financieros	109.086	79.723
Egresos Financieros	(75.139)	(41.067)
Margen Bruto por Intermediación Financiera	33.947	38.656

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Resultado Neto por Comisiones	4.904	5.285
Cargo por incobrabilidad	(3.754)	(3.821)
Otros Ingresos Operativos	15.257	4.510
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	210	1.188
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado	(1.434)	(662)
Beneficios al Personal	(21.732)	(20.771)
Gastos de Administración	(13.029)	(13.217)
Depreciaciones y desvalorización de bienes	(1.213)	(2.465)
Otros Gastos Operativos	(10.591)	(10.633)
Resultado por Subsidiarias, Asociaciones y Negocios Conjuntos	185	100
Resultado por la posición monetaria neta	673	676
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	(1.152)	401
Resultado Neto del Ejercicio	2.271	(753)

(*) Cifras expresadas en millones de pesos comparativo con el ejercicio anterior expresados en moneda homogénea

Contexto económico local

Conforme la inflación continuó su proceso de alza, la cual reflejó en enero una tasa del 6%, febrero del 6,6% y marzo 7,7%, el BCRA decidió incrementar la tasa de interés de las letras de Liquidez (LELIQ) en 3 puntos básicos, pasando esta del 75% TNA al 78% TNA.

Para entonces, el país finalizó con la peor cosecha registrada en los últimos 20 años consecuencia de la sequía. La producción representó un 51,5% menor a lo registrado para el ciclo anterior. Esto condujo a una merma en el nivel de exportaciones en torno a los USD 18.000 millones respecto a la campaña previa que intensificó la escasez de reservas internacionales y la dificultad para controlar el nivel de precios justamente en un año electoral.

Hacia fines del segundo trimestre se verificó por primera vez después de 5 meses consecutivos una desaceleración de la inflación, dado que junio cerró con un incremento de precios del 6% mientras que la inflación de abril y mayo se ubicó en 8,4% y 7,8% respectivamente. A pesar de ello la inflación no cedió y los siguientes meses fueron de constantes subas registrándose en julio 6,3%, agosto 12,4% y septiembre 12,7%. Esto ocurrió durante el contexto de desarrollo de las elecciones primarias PASO donde la incertidumbre se adueñó de la escena tras los resultados que ubicaron a la Libertad Avanza como la fuerza política con mayor cantidad de votos. Tras estos resultados se impulsó desde el gobierno un paquete de medidas económicas que incluyó la suba de tasas de LELIQs a 118% y luego a 133% a fin de competir contra el salto devaluatorio del 22% del dólar que llevó la cotización de la divisa mayorista a \$ 350.- y la cotización del billete a \$365.-

Dentro de las medidas más importantes llevadas adelante por el

ministro de economía, Sergio Massa, se encontró el otorgamiento de bonos de \$60.000 para empleados públicos y estatales, un refuerzo y beneficiarios de la tarjeta ALIMENTAR. Por otro lado, se suspendieron aumentos de prepagas por 90 días, se generaron exenciones impositivas para Monotributistas de las categorías A B C y D, créditos para trabajadores a tasa subsidiada, reducciones de 100% a las cargas patronales para nuevos empleos PYME y se impulsó la ley que exime del impuesto a las ganancias a aquellos trabajadores que no perciben un sueldo mayor a 15 salarios mínimos vitales y móviles mensuales.

Como consecuencia de estas medidas el nivel de precios de la economía continuó sin ceder registrando en octubre un incremento de 8,3% y en noviembre 12,8% para alcanzar el mayor registro del año en diciembre con una inflación del 26% mensual.

A pesar del plan del oficialismo para ganar votos, en noviembre se llevó a cabo el ballottage presidencial, del cual resultó una victoria de Javier Milei convirtiéndose así en el nuevo presidente de los argentinos.

El nuevo mandatario asumió con un discurso que dejó de manifiesto la gravedad de la situación económica local bajo la premisa achicar el gasto público en lo inmediato. En este sentido la gestión inicio con una nueva devaluación de la moneda que ubicó la cotización del dólar mayorista en torno a los \$800, lo cual significo un nuevo punto de partida para el anunciado crawling peg del 2% mensual, y un ajuste fiscal en búsqueda de reducir el déficit primario a cero en el plazo de un año o menos. Adicionalmente redujo la cantidad de ministerios a 9 y emitió un Decreto de Necesidad y Urgencia para desregular la economía.

El año 2024 depara para el gobierno el gran desafío de comenzar a resolver los desequilibrios macroeconómicos y realinear los precios relativos en un contexto de estancamiento y conflictividad social que puede terminar complicando la implementación de las reformas perseguidas.

Pasivos del sistema

En términos generales los depósitos del sector privado crecieron 104.86% durante el año 2023 en relación con el 2022. En cuenta corriente subieron un 135.35% y en caja de ahorro un 177.16%. Los plazos fijos ajustables por CER/UVA crecieron 59.05% en tanto que los no ajustables escalaron un 9.25%. Los depósitos en dólares cayeron un 10.76% hasta los 14.511 millones de USD.

Con relación a los préstamos en pesos, éstos crecieron un 123.34% en el año, destacándose los créditos por tarjeta (+131.93%).



05

DESEMPEÑO SOCIAL



Con nuestros colaboradores



Salud y Seguridad en el trabajo



Capacitación, desarrollo,
inclusión y digitalización





Con nuestros colaboradores

Salud y seguridad en el trabajo

Nuestro principal objetivo es hacer de Columbia un lugar donde las personas tengan ganas de permanecer y en el que la comunicación sea transparente. Buscamos desarrollar una organización ágil e innovadora, que brinde productos simples a sus clientes y fomente la educación financiera.

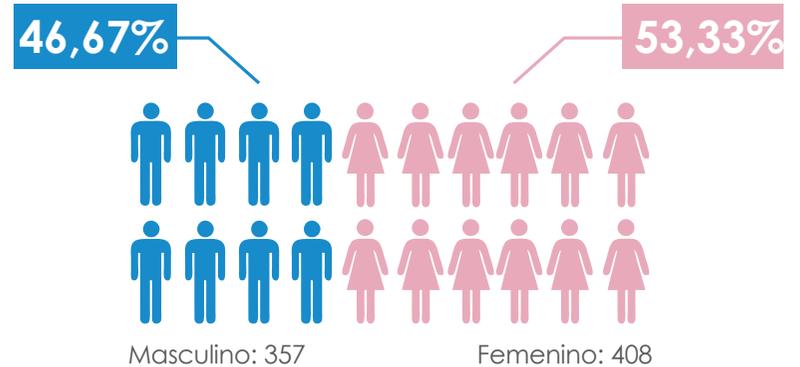
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO DE TRABAJO

Tiempo indeterminado:
765

100 %

Total general: 765

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



Total general: 765



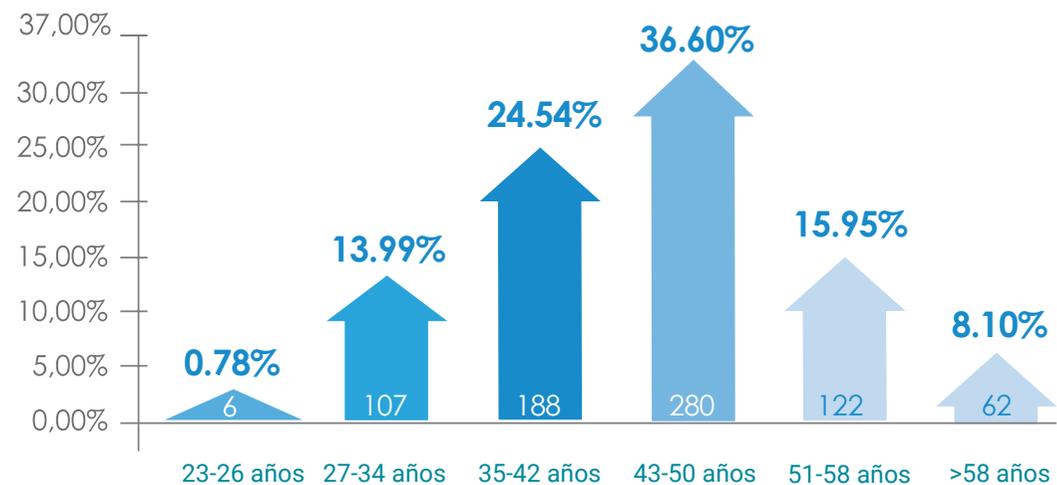
Con nuestros colaboradores

Salud y seguridad en el trabajo

DISTRIBUCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA

ZONA	Total	%
CABA	330	43.1%
CATAMARCA	5	0.65%
CHACO	8	1.05%
CHUBUT	8	1.05%
CORDOBA	13	1.70%
CORRIENTES	8	1.05%
GBA	136	17.78%
JUJUY	10	1.31%
LA PAMPA	6	0.78%
MENDOZA	12	1.57%
MISIONES	9	1.18%
NEUQUEN	16	2.09%
PCIA. DE BS.AS.	73	9.54%
RIO NEGRO	6	0.78%
SALTA	11	1.44%
SAN JUAN	16	2.09%
SAN LUIS	13	1.70%
SANTA FE	42	5.49%
SANTIAGO DEL ESTERO	11	1.44%
TUCUMAN	32	4.18%
Total general	765	100%

DISTRIBUCIÓN POR EDAD



Total General: 765

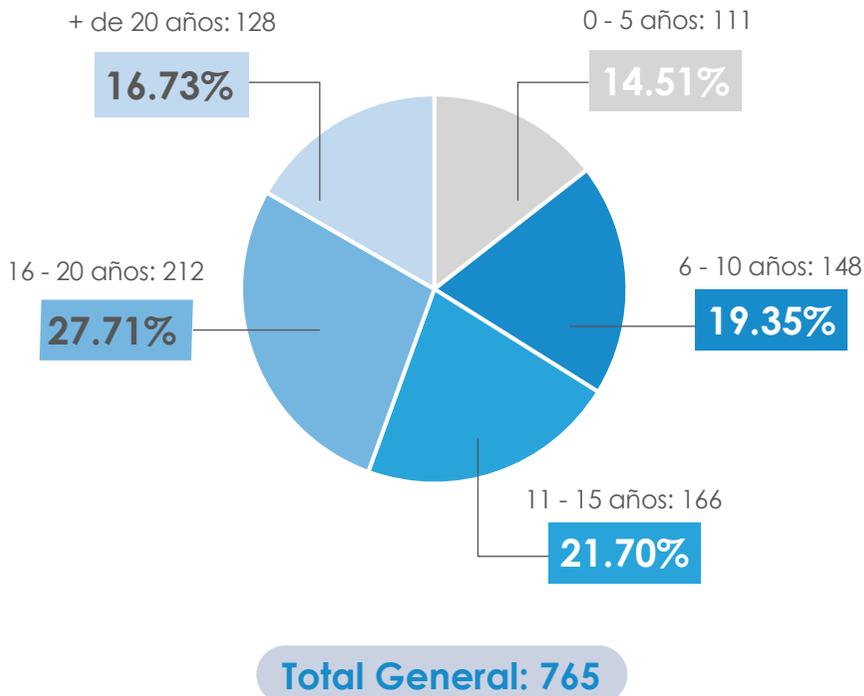
Registramos una reincorporación del 100% de los/as empleados/as, luego de las licencias por maternidad, excedencia y paternidad. Desde la Gerencia de Recursos Humanos se promueve una política de comunicación abierta que brinda una posición de privilegio en el vínculo entre las personas y el trabajo en equipo.



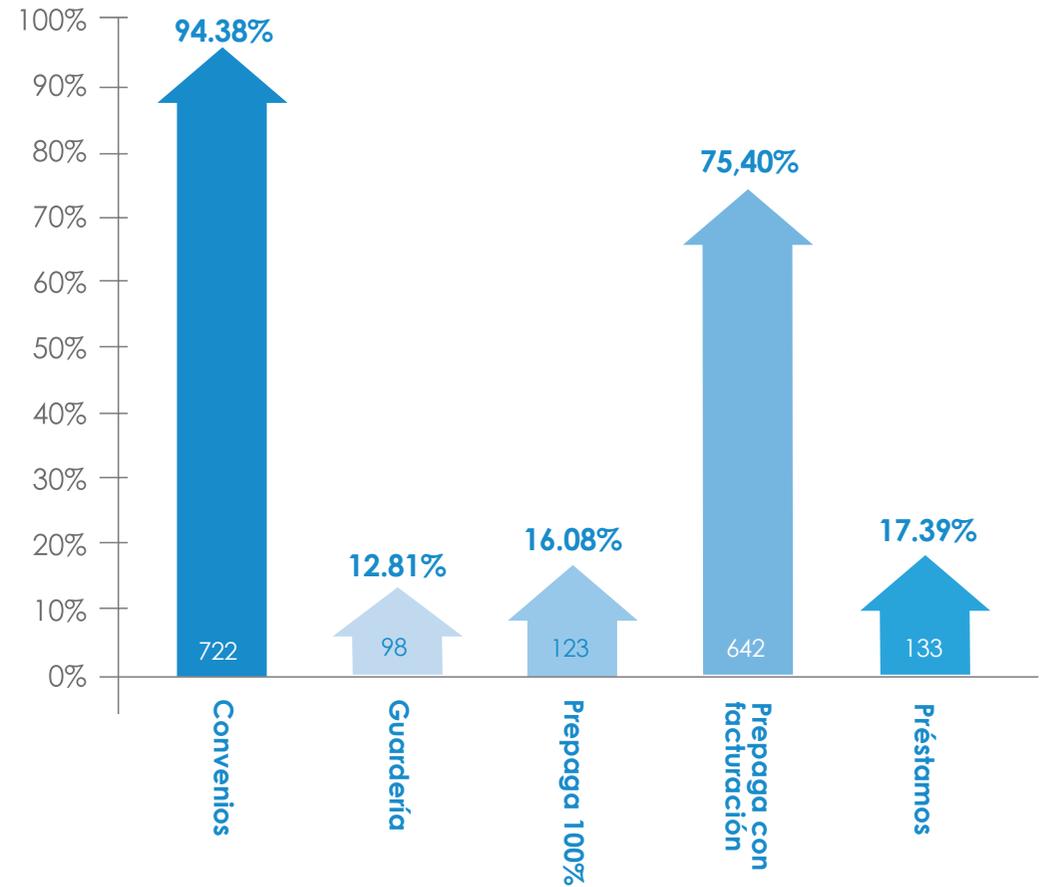
Con nuestros colaboradores

Salud y seguridad en el trabajo

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD



BENEFICIOS AL PERSONAL





Salud y seguridad en el trabajo



Capacitación, desarrollo, inclusión y digitalización

Periódicamente realizamos en Casa Central y sucursales, tareas tendientes a verificar condiciones de higiene y seguridad en las que se encuentran cada uno de nuestros establecimientos. Esta revisión incluye también aspectos relacionados con:

- Mediciones de iluminación en la totalidad de los edificios de la red. Esto en cumplimiento con la Resolución 84/12 de la S.R.T.
- Mediciones de Puesta a Tierra y Continuidad de las Mazas, por exigencia de la Resolución 900/15 de la S.R.T.
- Mediciones de ruido en el ambiente laboral, apegados a la Resolución 85/12 de la S.R.T.
- Relevamiento de Agentes de Riesgo (R.A.R.).
- Estudios de ergonomía en la totalidad de los puestos de trabajo de la red del Banco, en acatamiento a la Resolución 886/15 de la S.R.T.
- Limpieza de tanques de agua potable, análisis fisicoquímicos y bacteriológicos, ajustados a los períodos exigidos por las municipalidades.
- Control de plagas mensual: desinfección, desinsectación, desratización de todas las locaciones del Banco.
- Cumplimiento directo de ordenanzas municipales y provinciales en materia de Seguridad e Higiene. Con esto se presentan planes anuales de prevención e informes antisiniestrosales en caso que corresponda, con sus respectivos planos aprobados por bomberos.

- Control mensual en las inspecciones de instalaciones fijas y móviles contra incendios.
- Relevamiento edilicio para la confección y actualización del plan de evacuación de la totalidad de sucursales del país, incluyendo además capacitaciones a todo el personal sobre prevención de incendio, evacuación y riesgos en la oficina:

Capacitación a brigadistas: dos veces por año CABA y una vez por año en provincia e interior del país.

Capacitación sobre uso de extintores, roles de evacuación y señal de alarma.

Capacitación en riesgos de oficina: Riesgos generales y eléctricos.

Estudio de carga de fuego, incluye: Carga de Fuego, Potencial Extintor, Estudio de Protección Contra Incendio, Medios de Escape. Ley N° 19587. Decreto reglamentario N° 351/79.

Dos simulacros de incendio por año en CABA y una vez por año en provincia de Buenos Aires e interior del país, donde no solo se evalúa lo aprendido en las capacitaciones y la organización de los grupos y los roles otorgados, sino que se verifican las condiciones del edificio en cuanto a alarmas sonoras y lumínicas, accesos despejados y el actuar del personal de mantenimiento con respecto a situaciones técnicas necesarias para un correcto desalojo.



Capacitación, desarrollo, inclusión y digitalización

Con nuestros colaboradores



Durante 2023 se continuó con el proceso de digitalización de la operatoria de los legajos y comunicaciones formales para los colaboradores del banco. Además, se han dictado 4725 horas de capacitaciones internas y externas, tanto en áreas centralizadas como en sucursales, en temáticas relacionadas con temas normativos y regulatorios, productos, técnicas de ventas, reconversión de roles de cara a la transformación digital y cultural, desarrollo de habilidades emocionales, coaching y también en temas vinculados a las personas en tanto su rol de ciudadanos.

Las acciones, actividades e iniciativas descritas a continuación son el reflejo del compromiso que renovamos con clientes y colaboradores para mejorar la calidad de nuestro servicio, adaptándonos a las necesidades actuales y teniendo presente nuestro rol activo en tanto agentes de cambio de la sociedad.

+ 4725

HORAS DE CAPACITACIÓN



E-LEARNINGS ENFOCADOS A PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIAROS, GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.



BANCA PYME



INCLUSION / INCLUSIÓN FINANCIERA



PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



+ 4123

PARTICIPANTES



NUEVAS TECNOLOGÍAS



RECONVERSIÓN DE ROLES Y COACHING



AVANCES DIGITALES EN EL BANCO

Actualización en conocimientos requeridos en nuestros negocios

Para nuestros clientes



CAJEROS ADAPTADOS

Banco Columbia cuenta con un total de 65 cajeros en Producción que están adaptados y tienen funciones para no videntes.



RECIBO DIGITAL

Desde noviembre de 2022 le facilitamos a los beneficiarios de jubilaciones y pensiones la posibilidad de disponer de sus recibos de haberes a través de la APP Columbia y Columbia Online, además de canales tradicionales.



JUBILADOS

El 20 de septiembre se celebra en nuestro país el día del jubilado. Como todos los años, Banco Columbia, a través de la Red de Sucursales, agasajó a sus clientes jubilados y realizó una visita al centro de jubilados "El reencuentro", ubicado en la localidad de Lomas de Zamora donde disfrutamos de jornadas con más de 30 jubilados.

Además en 2023 el Banco y Fundación Columbia se unieron para brindar un nuevo beneficio a nuestros clientes mayores. Se trata de cursos de "Yoga y Meditación + Memoria" que se dictaron semanalmente vía zoom. Además para determinadas sucursales, se brindó la posibilidad de realizar actividades en la Fundación de manera presencial.



Para nuestros colaboradores...

Capacitaciones en impuestos. Durante 2023 continuamos con las capacitaciones en materia impositiva a todos los empleados del Banco que se inscribieron a demanda para participar, sobre “impuesto a las ganancias 4° categoría”. Se brindaron conceptos para confeccionar el formulario SIRADIG del trabajador y las deducciones admitidas por la normativa vigente.

Discapacidad. Durante 2023 y por segundo año consecutivo, se repasó y se reforzó la información al personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA), a efectos de brindar atención garantizando el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a los clientes con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, para evitar todo tipo de discriminación. Se realizaron campañas de concientización en los espacios de comunicación interna sobre el tema brindando material también al resto de los empleados del Banco.



Embajadores de conocimiento. Se trata de un grupo de colaboradores y colaboradoras del banco que se van sumando voluntariamente a la tarea de formar a otros equipos de trabajo, brindando información sobre sus áreas de expertise

Campus Columbia. Continuamos trabajando con la plataforma digital como herramienta para disponibilizar todos los cursos que ofrece el banco en modalidad E-learning: Prevención de lavado de Activos, Riesgo Operacional, Seguridad Informática, Continuidad del Negocio, Banca PyMe y Protección de usuarios de servicios financieros. Además, la plataforma posee una biblioteca virtual donde se publica material de capacitación, notas, información complementaria, entre otros materiales de interés. Campus Columbia nos permite llegar a todos los/as colaboradores/as del Banco en forma online, favoreciendo la integración, a pesar de la distribución geográfica.



Responsabilidad ciudadana

Priorizamos la importancia del cuidado y prevención de enfermedades y accidentes.

- Se hizo foco en la capacitación de RCP para el cuerpo de brigadistas del Banco y para todos aquellos interesados en formarse en esta materia.
- El BCRA dispuso implementar una serie de medidas para facilitar la atención bancaria tanto de forma virtual como presencial para las personas con discapacidad, entre ellas la de promover la capacitación del personal de atención al público en Lenguaje de Señas. Con este fin y el de promover la inclusión de personas con discapacidad, nuestra Red de Sucursales, cuenta desde diciembre de 2022 con personas formadas especialmente para atender estas necesidades, las de personas con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, reforzando cada año con material, la necesidad de continuar promoviendo el acceso en condiciones de igualdad mediante un trato respetuoso al público con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla.



Acciones solidarias

- **CAMPAÑA CON FUNDACIÓN RUTA 40**

Banco Columbia se sumó a la campaña de donación de ropa y calzado de invierno para alumnos de entre 4 y 13 años, de escuelas rurales carenciadas. En esta oportunidad, las donaciones fueron para la escuela n° 4388 "María Mercedes Peñaloza" en Santa Rosa, San Carlos, Salta.

La Fundación tiene como misión contribuir al desarrollo integral y fortalecimiento de las escuelas rurales próximas a la Ruta Nacional 40, para promover la igualdad de oportunidades educativas. Tienen presencia en 72 escuelas y a partir del 2020, ampliaron su red de trabajo a 300 escuelas a las que llegan a través de aliados.

- **CAMPAÑA CON REDES SOLIDARIAS**

Participamos de la Campaña alimentaria para la Comunidad indígena La Estrella en el Chaco salteño.

El objetivo de la campaña es reforzar con compras mayoristas la alimentación de las 40 familias de la comunidad en los meses de mayor escasez: diciembre, enero, febrero cuando no funciona el comedor escolar y en los meses de invierno cuando se termina la pesca y los recursos de las huertas.



• FESTEJO DÍA DE LAS INFANCIAS

Además, con motivo de la celebración del Día de las Infancias, enviamos una donación de juguetes y golosinas a la Escuela Primaria de la Comunidad Estrella. Durante la jornada, hubo concurso de dibujo, juegos y partido de fútbol.

• CAMPAÑA AYUDA A BAHÍA BLANCA

Nos unimos a la campaña de la Municipalidad de Bahía Blanca para ayudar a los damnificados por la tormenta de diciembre de 2023. Casa Matriz y las sucursales colaboraron en la recolección y envío a la sucursal de Bahía Blanca de velas, alimentos no perecederos, enlatados, ropa, pañales descartables, zapatillas, ropa de cama y elementos de higiene personal y de limpieza.

• DONACIÓN DE MUEBLES

La sucursal Rosario realizó una donación de mobiliario en desuso la Escuela Especial n° 2006, a la escuela n° 79 República del Paraguay y al Comedor "Los Bajitos" que funciona en la ciudad de Rosario gracias a la ayuda de los vecinos desde 2001.



• TORNEO DE GOLF A BENEFICIO

El banco fue sponsor de un Torneo de golf en el Jockey Club, a beneficio de la ONG LAS TUNAS. Ésta colabora con la inserción y formación de jóvenes del barrio de La Tunas, en General Pacheco, Provincia de Buenos Aires por medio de programas educativos no formales de alta calidad.

• DONACIÓN A AEDIN

El banco participó del evento anual de recaudación de fondos “La Noche de los Amigos de Aedin” que se realiza ininterrumpidamente desde hace más de 35 años. Gracias a este evento, la asociación civil sin fines de lucro dedicada a la educación y tratamiento de niños y jóvenes con trastornos neurológicos, logra mejorar año a año sus instalaciones, incorporar tecnología y equipamiento, formar a su personal y financiar el tratamiento de chicos que aún no cuentan con cobertura de salud.



Comunicación interna

• COLUMBIA Y VOS

Columbia y vos es la intranet institucional de Banco Columbia, se renueva diariamente y sus cronistas son los propios colaboradores del banco.

Es un espacio de encuentro en el que convive todo lo que somos como empresa. Ofrece una visión compartida de nuestro banco y de nuestro negocio; a la vez que nos permite compartir todo lo que nos preocupa, nos divierte o nos interesa. Incluye importantes noticias referidas a temas de Crecimiento del negocio, crecimiento humano, acciones de sucursales, sociales, beneficios (programa de bienestar, descuentos en múltiples rubros, entre ellos Educación en importantes casas de estudios) y tecnología y seguridad informática.

Durante 2023 hemos realizado aproximadamente 1500 posteos y contabilizamos más de 450 visualizaciones por posteo y 50000 "me gusta". El índice de actividad de los empleados resulta satisfactoriamente alto. La activación mobile tuvo un gran crecimiento en el último trimestre del año, alcanzando el 50% de usuarios activos.

Programa de reconocimiento

En 2023 realizamos una Cadena de Reconocimientos en la que cada colaborador pudo hacer una mención especial a aquellas/os compañera/os o colaboradoras/es a cargo que se destacan en la empresa por alguna de las siguientes virtudes: asombroso, inspirador, servicial o creativo.

• Voceros

En julio de 2023 se creó Voceros, un grupo de referentes de distintas áreas que convocamos para hacer más ágil y eficiente la comunicación interna.

Los integrantes del equipo son los responsables de recabar información de interés para comunicar a través de la intranet y de difundir las novedades publicadas. Durante el segundo semestre, hubo más de 20 publicaciones relevadas por los Voceros.

• Marca empleadora

En 2023 reactivamos nuestra cuenta de LinkedIn con el fin de realizar publicaciones de acciones con los colaboradores y temas de negocio.

Datos destacados de visitantes del 2023

VISUALIZACIONES DE LA PÁGINA	73.185
VISITANTES ÚNICOS	24.274

Programa de Bienestar

• Actividades de la Fundación Columbia en Banco Columbia

Fundación Columbia ofrece en Banco Columbia una variedad de actividades de bienestar para que los colaboradores puedan despejar su mente, relajarse y mejorar su calidad de vida. En 2023 se ofrecieron seis opciones: Yoga, Espacio Creativo (taller de arte), Meditación y Vortexhealing (armonización y sanación energética) en modalidad online y Reiki y Yoga en modo presencial, en Casa Matriz.

• Generar conciencia

Liderados por profesionales de distintas organizaciones, promovemos y disponibilizamos eventos y charlas virtuales con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia de cuidar nuestra salud física y mental. Algunos de los temas que tratamos son: impactos y prevención a los golpes de calor, lucha contra el sida, peligros del monóxido de carbono, guías de alimentación saludable, charlas de instituciones médicas como Medicus, OSDE, SMG, importancia de la vacunación, prevención del cáncer de mama realizándose exámenes de control periódicamente y ABC de la Osteoporosis, entre otros. Además, ofrecemos rutinas express de ejercicios e incorporamos más de 100 contenidos saludables y de bienestar en la plataforma de Beneficio Columbia.

• Creación de sala de lactancia

En 2023 se habilitó una sala especial de lactario para que las colaboradoras puedan extraerse leche en un espacio especialmente pensado para eso. La sala se encuentra en el primer piso de Casa Matriz.



06

DESEMPEÑO AMBIENTAL



Separación y gestión de residuos



Ahorro de papel



Consumo responsable de energía y agua



Nosotros y el medioambiente



Realizamos acciones para reducir nuestro consumo en diversas áreas, que nos ayudan a generar conciencia ambiental entre nuestros grupos de interés.

Consideramos que el desarrollo sustentable tiene que ver con realizar nuestra actividad de manera responsable y respetuosa con el medioambiente. Para ello estamos trabajando de manera gradual en la búsqueda de soluciones que minimicen el impacto ambiental de nuestras operaciones.

PROGRAMA FUNDACIÓN GARRAHAN

Desde 2010, Columbia participa del programa de reciclado de papel y tapitas que desarrolla la Fundación Garrahan. De esta forma estamos contribuyendo a obtener recursos económicos para:

- Apoyar el desarrollo integral del Hospital Garrahan.
- Contribuir a la protección del medioambiente.
- Estructurar un proyecto solidario en el que participa la sociedad civil como protagonista fundamental.
- Alentar la formación de alianzas estratégicas entre las instituciones y empresas de los diversos sectores de nuestra sociedad.



SEPARACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Nuestro programa de sensibilización y concientización interno en materia de separación y gestión de residuos se rearmó desde el mes de octubre de 2019 y desde esa fecha aproximadamente el 70% del material que antes se desechaba hoy se recicla. Desde el comienzo de la gestión de reciclaje hasta diciembre 2021 se reciclaron aproximadamente 2500kg. Estos valores se incrementaron a 500kg mensuales, dando un total de casi 6000 kg anuales, siendo esto producto del cambio de paradigma con respecto a la presencialidad, pasando de remota a híbrida y manteniéndose así al día de hoy. Los Residuos Especiales de Generación Universal, son tratados con a partir de los requerimientos de la Agencia de Protección Ambiental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

PENSÁ ANTES DE IMPRIMIR/ IMPRESIÓN SEGURA

Continuamos con la mejora de documentación y del proceso de disminución del uso de documentos impresos en 2023, se imprimió apenas un 6% de documentos en Casa Matriz en relación con 2022, esto implica una reducción significativa en consumo de energía, papel y tóner de impresoras.

Además, se optimizó la ubicación de las impresoras tanto en Casa Matriz como en las sucursales, de forma de reducir la cantidad instalada, con el sistema de Impresión Segura, que contribuye también a la reducción de cantidad de impresiones. Desde 2019 usamos papel de caña de azúcar, que tiene 0% fibra de árbol y 0% blanqueadores químicos. Además, cuenta con certificación Producto Yungas y Verificación de Huella de Carbono.



EL PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE IMPRESORAS QUE HUBO DEL 2022 AL 2023 ES DE UN 20,7%.

TOTAL DE IMPRESIONES

CASA MATRIZ Y SUCURSALES

En el año 2022

9.612,568

En el año 2023

7.643,388

Ahorro total de entre sucursales y Casa Matriz 22,8 % del año 2022 al año 2023.

CONSUMO RESPONSABLE DE ENERGÍA Y AGUA

Nuestras sucursales son los principales puntos de consumo de energía eléctrica y agua potable.

Ambos recursos provienen de la red pública. En todos los edificios contamos con tanques de agua potable, para atender cualquier contingencia ante un corte del suministro, que cumplen los requisitos para ser aptos para el consumo humano, libres de amianto / asbesto, siendo esta una característica de los tanques de fibrocemento, los cuales fueron removidos en su totalidad y cambiados por tanques de materiales aptos para el consumo.

En la mayoría de las sucursales y en Casa Central, el consumo de agua potable se hace a través de purificadores, por lo que logramos disminuir el uso de plásticos en envases descartables.

Nuestro itinerario no cambia y este año continuamos trabajando en el proceso de extender el reporte en materia de utilización de recursos en todas nuestras sucursales. Asimismo, tenemos un plan vigente y en uso de mantenimiento preventivo, en el cual se contempla la revisión mensual de pérdidas en la instalación de agua y se inspeccionan todos los elementos del sistema. Para proteger a empleados y clientes Banco Columbia realiza semestralmente a todos sus edificios exámenes bacteriológicos y fisicoquímicos del agua a través de empresas homologadas y certificadas.

En Casa Central, nuestros sanitarios poseen sensores de movimiento que se activan por presencia y un sistema de pulsadores que regulan la cantidad de agua consumida y evita que las canillas queden perdiendo.

Todos los equipos críticos para el funcionamiento del edificio en Casa Matriz y algunas sucursales se encuentran mantenidos por personal calificado que los limpia y cambia componentes. Además, todos los meses, se realizan reportes para garantizar su correcto funcionamiento.

Usamos tecnología LED para la iluminación de los nuevos espacios y equipos de aire acondicionado con alta eficiencia energética. Hemos actualizado con nueva tecnología los grupos electrógenos.

Con la implementación del trabajo remoto, se sigue disminuyendo considerablemente el uso de recursos en Casa Matriz.



Reporte de **Sustentabilidad** **2023**

Casa Matriz: Tte. Gral. Juan Domingo Perón 350
C1038AHH - Ciudad de Buenos Aires. Argentina
www.bancocolumbia.com.ar

