



DAVIVIENDA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

— 2017 —



ACERCA DE ESTE INFORME

Este octavo informe da cuenta de nuestro desempeño en Colombia y el de nuestras filiales en Centroamérica durante el año 2017, respecto a los temas definidos como relevantes en nuestra estrategia de sostenibilidad; entendiendo que la transparencia con nuestros grupos de interés, les permite tomar decisiones más informadas.

Dado que los niveles de gestión en los frentes de sostenibilidad de cada país son diferentes, no consolidamos resultados para la totalidad de los mismos; presentamos la gestión de la estrategia en Casa Matriz e incluimos los resultados relevantes de nuestras filiales nacionales e internacionales.

La gestión que mostraremos en este informe se detalla a través de nuestros principales frentes estratégicos: Gobierno corporativo y ética, Gestión del riesgo, Cadena de valor, Compromiso ambiental, Talento humano, Innovación y transformación digital, Servicio, Inclusión y educación financiera y Filantropía estratégica.

Para elaborar este informe hemos acogido los lineamientos del Estándar GRI, cumpliendo la opción esencial “de conformidad”, de acuerdo con la información material tanto para el Banco como para sus grupos de interés.

Este documento ha sido revisado y verificado por Deloitte & Touche Ltda.

Para más información comuníquese con:

Dirección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas

Andrea Turriago Campuzano

aturriago@davivienda.com

Teléfono (+571) 330-0000 Ext. 55503

Avenida El Dorado No. 68c - 61 Piso 9

Bogotá, Colombia

www.davivienda.com

© Banco Davivienda S.A.

Bogotá, marzo 2018



TABLA CONTENIDO

1. Mensaje del Presidente

2. Hechos relevantes

- 2.1. Construimos mejores países para todos
 - 2.2. Lo más destacado de 2017
 - 2.3. Premios y reconocimientos
 - 2.4. Principales cifras consolidadas 2017
 - 2.5. Desempeño de la cartera
 - 2.6. Estado financiero social
-

3. Quiénes somos

- 3.1. Cultura organizacional
 - 3.2. Gobierno corporativo
 - 3.3. Gestión del riesgo
-

4. Estrategia de sostenibilidad

- 4.1. Gestión de la estrategia
 - 4.2. Nuestros grupos de interés
-

5. Ámbito económico

- 5.1. Negocios
 - 5.1.1 Colombia
 - 5.1.2 Filiales Nacionales
 - 5.1.3 Filiales en el exterior
 - 5.2 Transformación digital
 - 5.3 Gestión de la relación con nuestros clientes
 - 5.4 Gestión de la cadena valor
-

6. Ámbito ambiental

- 6.1. SARAS
 - 6.2. Eco - eficiencia operacional
 - 6.3. Productos y programas ambientales
-

7. Ámbito social

- 7.1. Gestión del talento
 - 7.3. Inclusión financiera
 - 7.4. Educación financiera
 - 7.5. Filantropía estratégica
-

8. Memorando de verificación





MENSAJE DEL PRESIDENTE

Davivienda ingresa por primera vez en el Sustainability Yearbook de RobecoSAM

Es grato para nosotros compartir el logro del 2017, al **ingresar por primera vez al Yearbook de RobecoSAM** y ser reconocidos como uno de los 41 bancos más sostenibles del mundo entre los 165 evaluados, con un puntaje de 83 sobre 100. En la publicación, solo se incluye el 15 por ciento de las mejores compañías en materia de sostenibilidad de cada uno de los 60 sectores evaluados, reconociendo así a las empresas con las mejores prácticas en materia de sostenibilidad. Así mismo, fuimos incluidos en el **Dow Jones Sustainability Mila Pacific Alliance Index**, el cual mide el desempeño de empresas colombianas, chilenas, mexicanas y peruanas en materia de sostenibilidad e ingresamos al **Dow Jones Sustainability Index en la categoría de mercados emergentes, por cuarto año consecutivo.**

Ser parte de estos índices nos permite compararnos con las mejores prácticas mundiales en materia de sostenibilidad, identificar oportunidades de mejora con el propósito de fortalecer nuestra estrategia y asumir nuevos retos hacia nuestros grupos de interés, para generar un impacto positivo en la sociedad y en el desarrollo de los países donde tenemos presencia, lo que nos consolida como **un banco sostenible, generador de valor y confianza en el largo plazo.**

Durante el 2017, enfocamos nuestra gestión en el diseño de herramientas digitales innovadoras que permitieron un **acceso más sencillo y ágil a nuestros clientes** para el manejo del ahorro, el crédito, la inversión, entre otros productos financieros.

Continuamos consolidándonos como líderes en la financiación de vivienda de interés social (VIS) en Colombia, apoyamos el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, participamos en la financiación de proyectos de infraestructura que aportan al desarrollo de los países donde tenemos presencia y aportamos recursos para la financiación de microempresarios con la iniciativa de Finanzas Rurales.

FUIMOS INCLUIDOS ENTRE
EL 15 POR CIENTO
DE LAS MEJORES
COMPAÑÍAS EN MATERIA
DE SOSTENIBILIDAD.



REALIZAMOS LA PRIMERA EMISIÓN DE BONOS VERDES POR UN MONTO TOTAL DE \$433 MIL MILLONES

En el ámbito social, a través de DaviPlata **seguimos trabajando en la bancarización** de un mayor número de colombianos y a través de nuestro programa de educación financiera ampliamos nuestra oferta alcanzando una mayor cobertura en Colombia y nuestras filiales en el exterior y logrando el lanzamiento de nuevas herramientas educativas.

Cultivarte, nuestro programa social bandera, continúa fortaleciendo valores en niños, niñas y adolescentes (**NNA**) de poblaciones vulnerables. A diciembre de 2017 contábamos con 71 sedes en Colombia y Centroamérica, con beneficio para más de 73 mil personas, principalmente menores.

Ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de la consolidación de la estrategia de riesgo ambiental y social en Centroamérica, así como la alineación de las iniciativas de eco-eficiencia operacional. En el 2017, **realizamos la primera emisión de Bonos verdes por un monto total de \$433 mil millones**, para la financiación de proyectos con beneficio ambiental en energías renovables, eficiencia energética, eficiencia hídrica y construcciones sostenibles. Así mismo, continuamos canalizando recursos propios y de redescuento para apoyar proyectos con beneficio ambiental y social, con el fin de mitigar posibles impactos negativos ambientales y sociales.

El año 2018 **trae consigo nuevos retos y desafíos en transformación digital**, ya que continuaremos trabajando en diseñar productos e iniciativas más ágiles, fáciles y asequibles para todos.

Aprovecho la oportunidad para agradecer y felicitar al grupo de funcionarios que durante 2017 hizo posibles estos logros, en función de la construcción de un mejor lugar para todos en los países donde tenemos presencia.

Efraín E. Forero Fonseca
 Presidente

CON CULTIVARTE,
 BENEFICIAMOS A
73 MIL PERSONAS,
 PRINCIPALMENTE NIÑOS,
 NIÑAS Y ADOLESCENTES.

HECHOS RELEVANTES

Construimos mejores
países para todos



[Volver al Contenido](#)



FINANCIACIÓN

Invertimos recursos en la financiación de diferentes sectores de la economía, que generan progreso para las personas y las regiones:

Personas

Pequeños y medianos empresarios
58.000 empresas beneficiadas ***\$4,6** billones

Desarrollo del agro ***\$2,1** billones en Colombia y ***US\$91** billones en Centroamérica
11.424 empresarios rurales beneficiados,

Regiones

Infraestructura Colombia ***\$472** mil millones

Infraestructura Centro América ***US\$464** millones

> TOTAL

\$7.1 billones invertidos en Colombia y
US\$ 555 millones en Centroamérica

CONSTRUCCIÓN DE PATRIMONIO

Apoyamos el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a través de líneas de crédito especializadas que favorecen la construcción del patrimonio de las familias:

Vivienda de interés social **\$1,07** billones **24.798** personas beneficiadas

Financiación de vivienda **\$4,3** billones **43.939** personas beneficiadas

Adquisición de vivienda para colombianos en exterior **\$29.6** mil millones
1.000 colombianos beneficiados

> **\$5.4 billones** invertidos en la construcción del patrimonio de las familias colombianas

FACILIDADES PARA NUESTROS CLIENTES

- ▶ Tarjetas a través de Experiencia express digital: cerca de 47.450 nuevos clientes
- ▶ Tarjetas Transmilenio: 75.041 clientes

> **TOTAL \$122.491** clientes beneficiados

INCLUSIÓN FINANCIERA

Seguimos trabajando para bancarizar a los sectores más excluidos, con el fin de brindarles mayores oportunidades de acceso al sistema financiero:

- ▶ DaviPlata: **900 mil clientes bancarizados**
- ▶ Finanzas rurales: **1.800 microempresarios beneficiados**
- ▶ Modelo agregador de comercios¹: **1.100 comerciantes base de pirámide**

> **TOTAL** Más de **902 mil** nuevos clientes bancarizados

COMPROMISO AMBIENTAL

SARAS

Evaluamos créditos de los segmentos corporativo, empresarial y constructor:

- ▶ SARAS Colombia: **\$5.5 billones**, con 248 operaciones de crédito
- ▶ SARAS Centroamérica: **US\$ 378 millones**, y 46 operaciones de crédito

Productos y programas ambientales

- ▶ **Emisión de bonos verdes por \$433 mil millones** para la financiación de proyectos con beneficio ambiental en energías renovables, eficiencia energética, eficiencia hídrica y construcciones sostenibles.
- ▶ Líneas verdes con recursos propios y de redescuento, desembolsos de más de **\$350 mil millones**, y cerca de \$690 mil millones en saldos de cartera que representan un aumento de **81%** en estos saldos.
- ▶ Productos con beneficio ambiental en Centroamérica: US\$15.5 millones

¹ Este modelo consiste en que un comercio de mayor tamaño consolide a un grupo de micro-comercios base de la pirámide, con el fin de vincularlos de una forma simplificada con mínima documentación y sin cuenta.



INVERSIÓN SOCIAL

Realizamos aportes a causas sociales, mediante proyectos y programas que benefician a la comunidad:

Donaciones

- ▶ A la Fundación Bolívar Davivienda: **\$9,8 mil millones**
- ▶ Otras donaciones: **\$3,5 mil millones**
- ▶ A través de filiales internacionales: **\$1,65 mil millones**

Inversión en programas

- ▶ Cultivarte: **\$6,8 mil millones**
- ▶ Educación financiera: **\$974 millones**

Apoyo a iniciativas

- ▶ Proyectos de alcaldías y gobernaciones: **\$214 millones**

> **TOTAL \$22,8 mil millones** destinados a inversión social

LO MÁS DESTACADO DE 2017

- ▶ Continuamos como el banco líder en financiación de vivienda, con **\$4,3 billones desembolsados** y brindamos a más de **25 mil hogares** de menores ingresos la oportunidad de hacer realidad su sueño de adquirir casa propia, en la modalidad de Vivienda de interés social (VIS).
- ▶ **Ocupamos el primer lugar como banco privado en el programa “Lec a Toda Máquina”²**, una iniciativa FINAGRO para asignar recursos a los productores a través de esta línea de redescuento. Financiamos más de \$20 mil millones en proyectos productivos.
- ▶ Apoyamos a los pequeños y medianos empresarios que impulsan el crecimiento del país, con la colocación de **\$4,6 billones que han beneficiado a más de 58 mil empresas**.
- ▶ Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del programa Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR), y de la implementación de la garantía de la Autoridad de Desarrollo del Crédito pudimos acceder a **más de 1.800 microempresarios ubicados en 44 municipios, financiando \$ 2,4 mil millones**.
- ▶ Lanzamos al mercado, la **primera app bancaria** de ahorro colectivo, **Hagamos Vaca, la Tecla de la casita roja** para pasar plata a través de redes sociales y la **Cuenta digital**, a través del app Davivienda móvil, para clientes, que permite verificación personal de forma digital través de foto, cédula y huella. De esta forma logramos un crecimiento en la comunidad digital del 41%, con cerca de **2 millones de descargas en nuestras aplicaciones**.
- ▶ A través de DaviPlata, **lanzamos al mercado la Tecla de la Casita Roja**, una solución que permite que cualquier persona pueda pasar plata a otro colombiano sin importar si este tiene o no DaviPlata, desde el teclado de su celular y desde cualquier red social. En el 2017, **logramos más de 1 millón de nuevas descargas, 583 mil clientes nuevos, 1.4 millones transacciones a través de la Tecla y \$7.0 mil millones en transferencias**.

² Lec A Toda Máquina, es una iniciativa de FINAGRO a través de la cual se asignan recursos para cubrir el subsidio a la tasa de interés a favor de los productores y la ampliación de los destinos financiables a través de la línea de redescuento “A toda máquina”. A través de esta nueva línea se entregarán cerca de \$250 mil millones de pesos a productores rurales para que modernicen sus negocios agropecuarios.

- ▶ **Realizamos la primera emisión de Bonos verdes por un monto total de \$433 mil millones**, para la financiación de proyectos con beneficio ambiental en energías renovables, eficiencia energética, eficiencia hídrica y construcciones sostenibles. La Corporación Financiera Internacional (IFC) parte del Grupo Banco Mundial, adquirió la totalidad de la emisión.
- ▶ **Lanzamos nuevas plataformas de educación financiera** como Mis Finanzas para Invertir el portal para inversionistas y Mis Finanzas para Mi Negocio, el portal para corresponsales bancarios. En Honduras, realizamos el lanzamiento de la sección Monetarium en nuestro portal Mis Finanzas en Casa.
- ▶ En Cultivarte recibimos más de **73 mil visitas de niños, niñas y adolescentes**, y abrimos 11 nuevas sedes en Colombia y una en El Salvador, para completar 71 sedes en Colombia y Centroamérica.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

INCLUIDOS POR PRIMERA VEZ EN EL ANUARIO DE SOSTENIBILIDAD DE ROBECOSAM

Fuimos reconocidos en el **Sustainability Yearbook de RobecoSAM** como uno de los 41 bancos más sostenibles del mundo entre los 165 evaluados, con un puntaje de 83 sobre 100. En la publicación, solo se incluye el 15 por ciento de las mejores compañías de cada uno de los 60 sectores de la economía, reconociendo así a las empresas con las mejores prácticas en materia de sostenibilidad. Asimismo, fuimos incluidos en el **Dow Jones Sustainability Mila Pacific Alliance Index**, el cual mide el desempeño de empresas colombianas, chilenas, mexicanas y peruanas en materia de sostenibilidad e ingresamos al **Dow Jones Sustainability Index en la categoría de mercados emergentes, por cuarto año consecutivo**.

RECONOCIDOS POR NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

Fuimos reconocidos a través del premio a la **Excelencia 2017, participando con más de 100 bancos en 18 países de América Latina**, en la iniciativa impulsada por La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial. Nos fueron otorgados 3 de los **12 galardones**, de los cuales **dos fueron para Davivienda Colombia** en las categorías **"Compromiso Estratégico Verde"** y **"Productos y Servicios Verdes"** y **uno para Davivienda Salvador en "Productos y Servicios Verdes"**. Estos reconocimientos fueron posibles gracias a nuestra oferta de productos y servicios con beneficio ambiental, como líneas de crédito y la emisión de bonos verdes, posicionándonos como una Entidad pionera e innovadora en estrategia de negocios sostenibles.

GALARDONADOS CON EL PREMIO BANDERA AZUL ECOLÓGICA

En Davivienda Costa Rica **fuimos galardonados con la Bandera Azul Ecológica, obteniendo 16 banderas por nuestra gestión ambiental.** Esta distinción evalúa las acciones para alcanzar ahorros en el uso de energía, agua, combustible y gases con efecto de calentamiento global, gestión de residuos de forma responsable aplicando la separación desde la fuente y reciclaje, la realización de compras verdes y la promoción de actividades de educación y compensación ambiental.

PREMIO GLOBAL MONEY WEEK

Fuimos ganadores del **Premio Global Money Week 2017 Colombia, al lograr atender 10.000 niños, niñas y jóvenes,** a través de 60 actividades en 18 departamentos, posicionándonos como la entidad bancaria con el mayor número de personas beneficiadas.

PRINCIPALES CIFRAS CONSOLIDADAS 2017



Más de **9,8 millones de clientes**³



747 oficinas: 592 en Colombia y 155 en nuestras filiales en el exterior



787 municipios: 737 en Colombia y 50 en filiales en el exterior



2.448 cajeros automáticos propios en Colombia y Centroamérica



17.423 colaboradores en Colombia y filiales nacionales e internacionales ⁴



Utilidad neta: **\$1,28 billones**



Activos: **\$100,8 billones** y crecimiento del **7,72%**



Cartera neta: más de **\$75,9 billones** y crecimiento del 6,54%

³ Incluye clientes de DaviPlata y 955 mil de nuestras filiales en el exterior.

⁴ Se tienen en cuenta todos los tipos de contratos, incluyendo aprendices Sena y temporales.

DESEMPEÑO DE LA CARTERA



Colombia

- ▶ 14% de participación de mercado
- ▶ Cartera total: **\$61 billones**: comercial: 49%, consumo: 27%, vivienda: 24%
- ▶ Mayor crecimiento: cartera vivienda, con **\$1,8 billones** (+15%)
- ▶ Utilidad: **\$1,28 billones**



El Salvador

- ▶ 15,6% de participación de mercado
- ▶ Cartera total: **US\$ 1.763,8 millones**: comercial: 46%, consumo: 37%, vivienda: 17%
- ▶ Mayor crecimiento: cartera comercial con **US\$ 54,9 millones** (+7,3%)
- ▶ Utilidad: **US\$ 21,7 millones**



Costa Rica

- ▶ 6,71% de participación de mercado
- ▶ Cartera total: **US\$ 1.900,6 millones**: comercial: 57%, consumo: 16%, vivienda: 27%
- ▶ Mayor crecimiento: cartera vivienda con **US\$ 64,8 millones** (+14,2%)
- ▶ Utilidad: **US\$ 14,3 millones**



Honduras

- ▶ 6,55% de participación de mercado
- ▶ Cartera total: **US\$ 767 millones**: comercial: 40%, consumo: 31%, vivienda: 29%
- ▶ Mayor crecimiento: cartera de consumo, con **US\$ 25,2 millones** (+12%)
- ▶ Utilidad: **US\$ 9,4 millones**



Panamá

- ▶ 1,1% de participación de mercado
- ▶ Cartera total: **US\$ 795,5 millones**: comercial: 86%, consumo: 4%, vivienda: 10%
- ▶ Mayor crecimiento: cartera de vivienda, con **US\$ 19,8 millones** (+35,3%)
- ▶ Utilidad: **US\$ 11,3 millones**

* Cifras locales de los bancos ubicados en Centro América

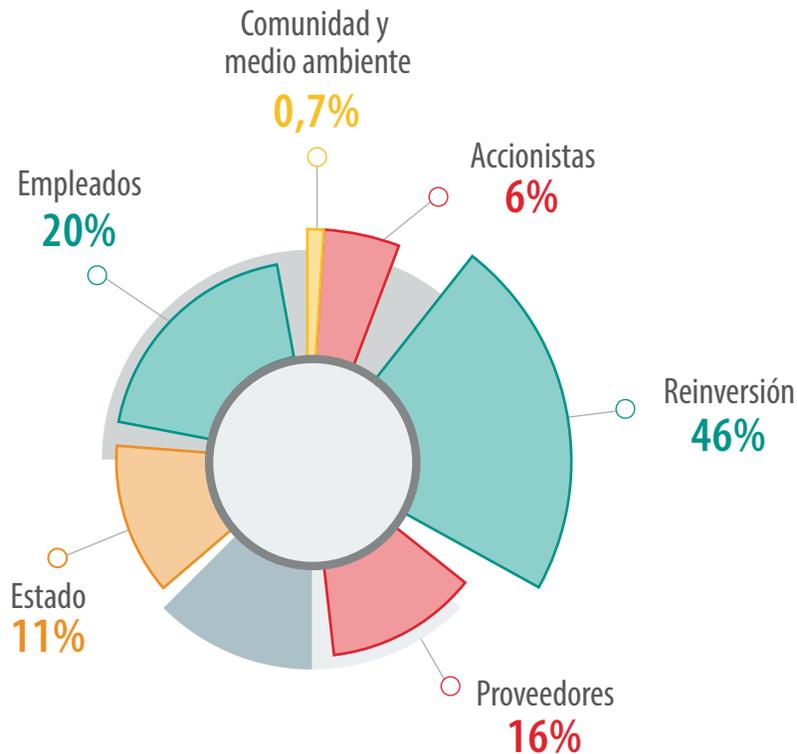
ESTADO FINANCIERO SOCIAL

Generación de riqueza 2017
(En miles de millones de pesos)

TOTAL VALOR AGREGADO
DISTRIBUIDO: **\$6,95 BILLONES**

REINVERSIÓN EN LA EMPRESA:
\$3,21 BILLONES

INGRESOS	11.081
Financieros	9.338
Operacionales	1.743
COSTOS	4.131
Financieros	3.844
Operacionales	287
Valor agregado generado	6.951



QUIÉNES SOMOS

*Somos parte del **Grupo Bolívar**, un conjunto de empresas privadas que operan bajo una misma cultura corporativa. El Grupo Bolívar se destaca por el respeto como principio rector de las relaciones con las personas y la comunidad.*



[Volver al Contenido](#)



CULTURA ORGANIZACIONAL

UNA CULTURA QUE UNE A TODAS LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO BOLÍVAR

Hacemos realidad el Propósito Superior que compartimos como Grupo Empresarial, a través de la esencia de nuestra cultura y nuestro modelo de gestión.

LA ESENCIA DE NUESTRA CULTURA – UN LEGADO QUE NOS ENORGULLECE

Nuestra cultura nos ha permitido apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan al país.

NUESTRA CULTURA Y MODELO DE GESTIÓN



Misión:

Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.

Principios y Valores:

En el 2017 nos unimos entorno al concepto “En tus manos está hacer un mundo mejor”, para fortalecer nuestros principios y valores.

Esta campaña permitió la participación activa de todos los funcionarios en una interacción física y digital a través de nuestra red social interna y un evento de compromiso que replicamos en todos los países en los que tenemos presencia, en el que ratificamos nuestros Principios y Valores.

Respeto

Respetamos la dignidad humana de las personas con las que interactuamos. Nuestras acciones se caracterizan por el buen trato, la empatía y porque aceptamos y resolvemos nuestras diferencias en el marco de nuestros Principios y Valores.

Equidad

Somos justos. Nuestras acciones y decisiones se rigen por la responsabilidad, equidad e imparcialidad, en concordancia con los méritos, derechos y deberes de las personas. Nuestras principales guías son la conciencia y la satisfacción de hacer lo correcto.

Honestidad

Somos correctos, veraces y transparentes en nuestras acciones e interacciones. Nos comportamos con integridad y carácter. Somos leales a nuestras empresas y a los Principios y Valores que profesamos.

Disciplina

La disciplina nos hace confiables. Cumplimos nuestros acuerdos y compromisos en concordancia con las prioridades que definimos. Ante los retos y adversidades, trabajamos con perseverancia para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

ENTUSIASMO, ALEGRÍA Y BUEN HUMOR

Somos positivos, alegres y optimistas, aún en los momentos difíciles. Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo. Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

Con nuestro Modelo de Gestión buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes. Para lograrlo contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías. De esta manera hacemos realidad el Propósito Superior del Grupo Bolívar de “Enriquecer la Vida con Integridad y logramos la sostenibilidad de nuestras compañías en el tiempo”.



GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro sistema de Gobierno corporativo está integrado por principios, políticas y normas que determinan un conjunto de buenas prácticas dirigidas a promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honestas, lo cual constituye un compromiso frente a nuestros grupos de interés y la preservación de nuestra ética empresarial.

La dirección y administración del Banco Davivienda están a cargo de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente, la Alta Gerencia y los demás órganos y funcionarios determinados por la Asamblea de Accionistas o la Junta Directiva. Asimismo, se consideran órganos de gobierno corporativo los órganos de control y los órganos de divulgación y cumplimiento de normas.

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales. Se destacan los siguientes documentos de gobierno corporativo, los cuales se encuentran publicados en la página web corporativa de Davivienda, a saber:

- ▶ Código de Buen Gobierno Corporativo
- ▶ Reglamentos de la Asamblea General de Accionistas
- ▶ Reglamento de la Junta Directiva
- ▶ Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas
- ▶ Código de Ética
- ▶ Manual de Conflictos de Intereses y Uso de Información Privilegiada
- ▶ Reglamento de Trabajo

Su estricta aplicación garantiza la rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita el manejo veraz y oportuno de la información. Además, se han acogido las recomendaciones de buen Gobierno Corporativo del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, que se informan en el reporte de Código País publicado en la página web corporativa de Davivienda.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética hace parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo adoptado por las empresas del Grupo Bolívar, que busca que los colaboradores, clientes, accionistas y demás grupos de interés aumenten su confianza en el Banco y nos reconozcan por nuestra transparencia. Nuestro Código de Ética contiene la declaración de ética, conductas deseables, conductas inaceptables, declaración de responsabilidades y compromisos y carta de compromisos.

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA HACE PARTE DEL SISTEMA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DEL GRUPO BOLÍVAR.

EN 2017, ENTRO EN
FUNCIONAMIENTO LA
**LÍNEA DE
TRANSPARENCIA** PARA
LAS COMPAÑÍAS DEL
GRUPO BOLÍVAR.

LÍNEA DE TRANSPARENCIA

En mayo de 2017, Davivienda puso en funcionamiento la Línea de Transparencia, la cual es administrada por un tercero independiente. Entre mayo y diciembre de 2017, **se recibieron 166 casos, de los cuáles el 96% ingresaron a través del canal telefónico**, lo cual se considera positivo ya que es a través de este medio que se puede captar mayor cantidad de información.

JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA

Tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo del Banco. En consecuencia, intervienen activamente en su gestión, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, así como las políticas, perfiles y límites. Adicionalmente, la Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y le hace seguimiento a su ejecución.

La Asamblea General de Accionistas del 22 de marzo de 2017 eligió la Junta Directiva para el período 2017 - 2019. **La Junta Directiva en Colombia, cuenta con la participación de una mujer, mientras que en las filiales en el exterior, contamos con: tres (3) mujeres en Honduras, dos (2) en Panamá, una (1) en El Salvador y una (1) en Costa Rica. Ninguno de sus miembros pertenece a minorías étnicas.**

REGLÓN	MIEMBRO PRINCIPAL	MIEMBRO SUPLENTE
PRIMERO	Carlos Guillermo Arango Uribe	Roberto Holguín Fetyy
SEGUNDO	Javier José Suárez Esparragoza	Olga Lucía Martínez Lema
TERCERO	Álvaro Peláez Arango	Federico Salazar Mejía
CUARTO	Andrés Flórez Villegas	Victor Enrique Flórez Camacho
QUINTO	Karl Voltaire	Héctor Gómez

Los miembros de la Junta Directiva cuentan con cualidades personales, profesionales y competencias complementarias que les permiten tomar decisiones con una visión objetiva y estratégica. Por otra parte, la política de remuneración de la Alta Gerencia es aprobada por la Junta Directiva, y la de los miembros de la Junta Directiva es aprobada por la Asamblea General de Accionistas.



Política de remuneración para la Junta Directiva

En la reunión del 22 de marzo de 2017, la Asamblea General accionista aprobó, por unanimidad, una remuneración de los miembros de la Junta Directiva de tres millones de pesos (\$3.000.000) por asistencia a cada reunión. Se informa la remuneración recibida por los miembros de la Junta Directiva durante el 2017, fue de \$359 millones. Esta cifra incluye miembros principales y suplentes.

Política de remuneración para el Presidente y la Alta Gerencia

Remuneración fija: Los miembros de la Alta Gerencia tienen derecho a un salario fijo mensual, que se incrementa en la fecha de cumplimiento del aniversario laboral. El aumento aprobado por la Junta Directiva para el año 2017 fue de 6.75%. En casos excepcionales, la Administración puede someter a consideración de la Junta Directiva aumentos adicionales por méritos.

Remuneración variable. Los miembros de la Alta Gerencia tendrán derecho a percibir una remuneración adicional variable, la cual podrá ser hasta de 4 salarios al año.

Autoevaluación de la Junta Directiva y evaluación de la Junta Directiva por un tercero Independiente.

En el 2017 la Junta Directiva realizó su autoevaluación. Adicionalmente, con el fin de acoger estándares internacionales, la Junta Directiva también es evaluada por un tercero independiente. En el 2018 el tercero independiente evaluará la gestión del 2017.

COMITÉS DE APOYO

En relación con nuestra estructura de gobierno y la gestión de riesgos, la Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión y la mantienen informada sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio, lo que permite un adecuado monitoreo y flujo de información en la organización.

- 1. Comité de Auditoría:** apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno. Está integrado por tres miembros de Junta Directiva, de los cuales dos son independientes.
- 2. Comité de Gobierno Corporativo:** apoya a la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y el cumplimiento de las políticas asociadas. Está conformado por tres miembros, uno de ellos de la Junta Directiva.
- 3. Comité de Compensación:** es un Comité de Grupo que fija directrices sobre la remuneración de los empleados de las distintas empresas, en particular de sus presidentes, buscando equidad y correspondencia entre sus cargos y sus homólogos del sector al que pertenecen; asimismo, busca el equilibrio al interior de cada empresa, sin perjuicio de lo que establezca su Junta Directiva. Está conformado por un mínimo de tres miembros de Junta Directiva designados por la Junta Directiva del Grupo Bolívar, de los cuales dos deben ser miembros independientes.
- 4. Comité de Riesgos Corporativos:** apoya a la Junta Directiva en la definición de directrices sobre gestión del riesgo y mantiene informada a la Junta y a la Alta Gerencia sobre los riesgos corporativos del Banco y sus filiales. Está conformado por dos miembros de Junta Directiva. Para llevar a cabo una gestión integral existen otros comités de riesgo, especializados en temas como crédito, mercado y liquidez, operativos y fraude.
- 5. Comité Estratégico:** apoya a la Alta Gerencia para garantizar la ejecución y hacer seguimiento a la estrategia y gestión del riesgo del Banco, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva. Entre sus funciones incluyen definir las prioridades de los programas estratégicos de Davivienda y sus filiales, así como los temas de sostenibilidad, innovación, riesgo ambiental y eficiencia. Está conformado por el Presidente y los vicepresidentes Jurídico, de Auditoría, Ejecutivo de Banca Personas y Mercadeo, Ejecutivo de Riesgos, Ejecutivo Corporativo, Ejecutivo Internacional, Ejecutivo de Talento Humano y Ejecutivo de Medios.
- 6. Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable y Tributario:** este Comité apoya a la Junta Directiva en el análisis de políticas y procedimientos contables y tributarios, en pro del cumplimiento normativo aplicable en Colombia. De igual forma, propende por el aseguramiento y validación de la revelación de los Estados Financieros. El Comité está integrado por cuatro miembros principales, los cuales son: el Vicepresidente Contable y Tributario, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo, el Vicepresidente Financiero Internacional y el Vicepresidente de Crédito Corporativo.



EL GRUPO BOLÍVAR Y SUS EMPRESAS TIENEN UNA **VISIÓN INTEGRAL** DE LOS DIFERENTES RIESGOS CORPORATIVOS.

GESTIÓN DEL RIESGO

*Nuestra gestión integral de riesgos se fundamenta en una estructura de gobierno orientada **al logro de los objetivos estratégicos, desde una base de gestión, administración y control de riesgos, que soporten el crecimiento** de los negocios y el aprovechamiento de oportunidades. Sobre esta base se focalizan los esfuerzos de la dirección hacia el cumplimiento de la estrategia y el control de los riesgos asociados.*

El esquema general de riesgos corporativos del Grupo Bolívar privilegia una visión integral de los diferentes riesgos que se asumen en sus negocios, y reconoce la especialización como un factor clave en la gestión de los riesgos asumidos. Es un proceso evolutivo que se construye con las experiencias de los equipos que han trabajado en el Grupo, tanto en el sector financiero como en el asegurador.

Esta definición estratégica incluye todas las dimensiones de la organización (entidad, subsidiaria, unidad de negocio, división, entre otras), con un concepto de gestión de riesgo que identifica y valora los riesgos y las oportunidades presentes en la estrategia, lo cual, mediante un riguroso ambiente de control y una estructura de gobierno corporativo clara y bien informada, facilita la toma de decisiones.

De acuerdo con los lineamientos básicos de seguridad y profesionalismo, las áreas operativas, de riesgo y comerciales del Banco deben estar separadas entre sí y trabajar según sus especialidades; no obstante, para aprovechar las ventajas de la sinergia con las empresas del Grupo Bolívar, existen sistemas de riesgos transversales que brindan soporte en el desarrollo de herramientas para su gestión, entre los cuales están el riesgo operativo, el control interno y el fraude.

Las áreas especializadas en riesgo son responsables de promover el adecuado esquema de control de cada uno de los riesgos. Así, la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo controla la gestión de riesgo de liquidez y mercado, y mantiene los niveles adecuados de capital para el Banco y sus Subsidiarias; adicionalmente, en Riesgo de Crédito se administran las políticas de otorgamiento, se evalúa el riesgo de las carteras masivas, pymes, empresarial y corporativo, y se mantiene un adecuado balance de riesgo-rentabilidad.

ÓRGANOS DE CONTROL DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Junta Directiva

Los miembros de las Juntas Directivas de Davivienda y sus Subsidiarias, como principales gestores del gobierno corporativo, evalúan con profundidad los riesgos asociados al negocio y apoyan la labor de los órganos de fiscalización y control.

Comité de Auditoría

Supervisa las actividades de las auditorías interna y externa en cuanto a la evaluación de la metodología e implementación del modelo de gestión de riesgos del Banco, y emite recomendaciones sobre la gestión realizada por los diferentes comités de riesgo.

Comité de Riesgos Corporativos

Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva, encargado de velar por el funcionamiento del sistema de administración de riesgos corporativos (Enterprise Risk Management - ERM) del Banco Davivienda y sus Subsidiarias.

Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo y Vicepresidencia de Riesgo Inversión de Sociedades

Participan en la construcción y definición de todas las políticas encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta el perfil de riesgos de la entidad, y hacen seguimiento a la gestión de los riesgos para Davivienda y sus Subsidiarias.

Comités de Riesgos

Están definidos en función de los tipos de riesgos y tienen como finalidad evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de riesgos implementados por el Banco.

Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario

Es el órgano que propone la implementación y, o, modificación de políticas y procedimientos contables y tributarios, en pro del cumplimiento normativo según estándares internacionales aplicables en Colombia y disposiciones fiscales en la generación de Estados Financieros. De igual forma, propende por el aseguramiento y aprobación de las revelaciones intermedias y anuales que acompañan tales Estados Financieros, a fin de que se cumpla con los parámetros definidos en la regulación vigente.

Riesgos emergentes

La gestión integral de riesgos comprende la revisión de los procesos de gestión de riesgos y de asignación de recursos para garantizar que los riesgos emergentes estén correctamente identificados, evaluados y gestionados desde la planeación estratégica hasta los procesos del día a día en todos los niveles de la organización.



En Davivienda revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar nuestra estrategia y objetivos, para aplicar los ajustes necesarios y adaptarnos a las variaciones del negocio.

A partir de la estrategia y los objetivos de la organización, la Alta Gerencia ha identificado cuatro riesgos emergentes que son objeto de seguimiento y control:

1. Riesgos Cibernéticos

Están relacionados con la afectación en la disponibilidad de los servicios financieros y materialización del fraude originado por la pérdida o hurto masivo total o parcial de información sensible, datos personales o del negocio, que ocasionaría posibles impactos económicos, reputacionales y legales asociados al manejo de los datos personales e información sensible.

Para mitigar este riesgo, el Banco, a través del área de Seguridad de la Información realizan actualizaciones tecnológicas y de procesos, con el fin de aumentar la capacidad para detectar y contener de manera oportuna las amenazas y posibles ataques cibernéticos; también ha generado y formalizado el ciclo de gestión de fraude, el cual forma parte del Sistema de Gestión de Riesgo Corporativo; adicionalmente ha, mejorado los procesos de gestión y protección de activos de información, gestión de usuarios e identidades, control de acceso a la información y gestión de incidentes de seguridad, que apoyan la estrategia en la prevención y detección oportuna del fraude.

A continuación, un resumen con las principales medidas y planes de acción para la gestión del riesgo:

- ▶ Se fortaleció el gobierno y la estructura para la gestión de seguridad de la información.
- ▶ Se implementó el proceso de correlación y monitoreo de seguridad para la gestión permanente de alertas y respuesta a posibles incidentes de seguridad.
- ▶ Se desarrollaron estrategias y herramientas de control para mitigar amenazas y riesgos del lado del cliente.

Se diseñó e implementó el servicio de pruebas especializadas de intrusión que permitieron evaluar la postura de seguridad , además de mejorar la estrategia en Ciberseguridad y la capacidad de respuesta ante posibles ataques e incidentes de esta naturaleza.

2. Riesgo de la Política Internacional

Este riesgo está relacionado con los cambios políticos que se pueden presentar a escala internacional y su posible impacto en el comercio mundial, en las distorsiones en las cadenas de abastecimiento y en la negociación de los tratados internacionales.

En Colombia, este riesgo impacta la tasa de cambio y los ingresos de los hogares que reciben remesas del exterior.

El riesgo de política internacional también se deriva de posibles cambios en la industria petrolera mundial y el autoabastecimiento de los principales consumidores mediante el desarrollo de su infraestructura de transporte (oleoductos) y la eliminación de restricciones ambientales al uso de nuevas tecnologías, como el *fracking*. En el segundo semestre de 2016 y durante todo el 2017 los precios se dinamizaron como a consecuencia del mayor crecimiento mundial y de los recortes de la Organización de Países Exportadores de petróleo (OPEP); sin embargo en Colombia las exportaciones de Petróleo podrían verse afectadas por el repunte en la producción de petróleo en Estados Unidos y la caída de los precios internacionales. Dependiendo de la magnitud de este fenómeno, es posible una disminución adicional en la producción de petróleo en nuestro país, con su impacto sobre el crecimiento de largo plazo. Para gestionar este riesgo, monitoreamos la política económica internacional y presentamos constantemente a la Alta Gerencia a la Junta Directiva los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales.

3. Riesgo de Cumplimiento Normativo en el Ámbito Tributario

Este riesgo puede surgir de la interpretación normativa y de las diferencias de criterio que pudieran existir frente a las autoridades tributarias. De igual forma, se puede presentar el riesgo operacional por los controles que deben implementarse, los cuales, si no se ejecutan adecuadamente pudieran traducirse en alteraciones de la información, bien sea por la integridad por la exactitud de la misma. El riesgo reputacional puede presentarse frente a los clientes y materializada en reclamos recibidos directamente o a través de los entes de control, en la medida en que se les afecta con la información reportada o cuando no se ajusta a la realidad económica o transaccional registrada.

El incumplimiento de las obligaciones tributarias puede dar lugar a un impacto negativo debido al riesgo de imposición de sanciones, por omisión o inconsistencias en la información objeto de reporte. Asimismo, recaen sanciones cuando se actúa en calidad de agente retenedor, responsable del impuesto a las ventas o como contribuyente, en la medida en que la actuación no se ajuste al régimen tributario colombiano o el que subsiste por acuerdos internacionales.

Para mitigar este riesgo, el Banco, a través del sistema de control interno en impuestos, basado en los modelos implementados sobre las normas especiales para el sector financiero y lo dispuesto por regulación especial de las entidades de control y vigilancia, incluye, entre otros, la parametrización y el monitoreo en los aplicativos respecto a los efectos de las disposiciones fiscales, control del cumplimiento normativo, atención de obligaciones tributarias y requerimientos, actuaciones administrativas o reportes de información dentro de plazos y términos establecidos, acuerdos de servicios entre dependencias para el control de riesgos residuales, comités de seguimiento y análisis de hechos con importancia relativa o de alto impacto.

A vertical photograph on the left side of the page shows two men in dark suits shaking hands. They are standing in a modern office with a large glass and steel structure overhead. The floor is highly reflective, showing the silhouettes of the men and the structure. The lighting is bright, coming from the windows, creating a professional and collaborative atmosphere.

Los cambios normativos, sumado a las diferentes reglamentaciones, actos administrativos o doctrina que surge para una adecuada interpretación y aplicación de la regulación, a efectos de asegurar el cumplimiento de las diferentes obligaciones tributarias, implican una permanente labor de actualización y difusión de la información a las diferentes áreas de la organización que pudieran verse afectadas con ello.

4. Riesgo a los Cambios de la Industria Bancaria

Este riesgo está relacionado con los cambios que se pueden presentar en el sistema bancario mundial y local, así como su posible impacto en la obtención de ingresos, que a su vez hace más exigente la asignación eficiente de los recursos. Por otro lado, exige a los bancos tener la habilidad para anticipar, absorber, acomodarse o recuperarse de manera rápida y eficiente ante la transformación de la industria bancaria.

Los nuevos comportamientos de los consumidores en un mundo digital han llevado a que los servicios financieros evolucionen hacia su digitalización. El cambio demográfico, los nuevos patrones de consumo y el empoderamiento del consumidor están redefiniendo la forma como se diseñan y comercializan los productos financieros. Las tendencias están llevando a los bancos a considerar y participar en esta evolución con mayor inversión en Innovación para adaptarse a este nuevo entorno. Por esta razón, Davivienda trabajan en ofrecer experiencias integrales y servicios personalizados, para lo cual viene rediseñando sus procesos desde la perspectiva de experiencia de cliente, en busca de medidas efectivas a través de la simplificación, la estandarización, la digitalización y la automatización de sus procesos.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

*Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la **generación de valor a la sociedad** mediante acciones que nos permitan trabajar por todo lo que formará parte de un mejor futuro para todos.*



[Volver al Contenido](#)



GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

SOSTENIBILIDAD



Durante 2017, con el apoyo de la Alta Gerencia, nos enfocamos en alinear nuestra estrategia de sostenibilidad y los objetivos de negocio, con el propósito de direccionar esfuerzos, definir prioridades y convertir la sostenibilidad en nuestro marco de acción permanente e integrarla con la estrategia empresarial del Banco.

La alineación de nuestros asuntos estratégicos en materia de sostenibilidad, a reevaluamos, redefinimos y priorizamos según nuestros compromisos, las expectativas de nuestros grupos de interés, la definición de asuntos materiales por parte del sector y la evaluación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones. De esta manera, se redujo la cantidad de asuntos por gestionar y dimos mayor foco y direccionamiento a nuestra estrategia. El resultado fueron 13 asuntos relevantes que abarcan los principales ejes de acción de la organización.

Para más información, consulte: [Informe de Materialidad Davivienda 2017](#)

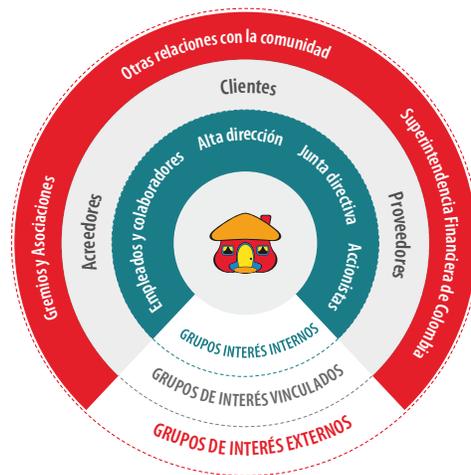
Adicionalmente, todas nuestras filiales, nacionales e internacionales, han adoptado los lineamientos de nuestra estrategia de sostenibilidad, razón por la cual durante 2017 continuamos trabajando en la alineación de políticas, procedimientos, programas e iniciativas en materia de sostenibilidad.

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ESTÁ ALINEADA CON TODAS NUESTRAS FILIALES.

Durante 2017, las empresas del Grupo Bolívar trabajaron en la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de sus programas, en los tres ámbitos: económico, ambiental y social, lo cual dio como resultado la definición de los principales objetivos. Con base en este resultado, en Davivienda trabajamos en la definición de nuestros objetivos alineados con iniciativas relacionadas con inclusión financiera, financiación de vivienda de interés social VIS, SARAS, ecoeficiencia, líneas verdes, Cultivarte y educación financiera.

En 2018 continuaremos trabajando en fortalecer los frentes definidos en nuestra estrategia de sostenibilidad.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



PARA GENERAR VALOR A LARGO PLAZO, MANTENEMOS UN DIÁLOGO PERMANENTE CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros grupos de interés son fundamentales en la cadena de valor. Por este motivo, identificamos los actores principales en la operación de nuestro negocio.

CLIENTES AGROPECUARIOS

En el año 2017 llevamos a cabo las ferias de Agroexpo y Cafés Especiales, en las cuales promovimos nuestros productos agropecuarios y nos relacionamos con más de 1.400 clientes del sector, además de acercarnos a los productores y comercializadores. Estas ferias permiten posicionarnos como un banco que apoya el sector agropecuario y construir relaciones de largo plazo con los clientes.

GOBIERNO Y COMUNIDAD

El principal objetivo de relacionamiento con este grupo de interés es la construcción de un portafolio integral de productos y servicios para los beneficiarios del programa **Más Familias en Acción**, pagados por medio de DaviPlata.



Cada dos meses, previo a la dispersión de subsidios del programa, se realiza un comité operativo para tratar aspectos logísticos del pago, de estrategia de servicio al cliente y atención de los beneficiarios, con el fin de brindarles una experiencia óptima, confiable, amigable y sencilla. Participan las áreas operativa, comercial, de servicio y de riesgo de Davivienda, en conjunto con los funcionarios del Departamento para la Prosperidad Social.

A través del programa de educación financiera **Mis Finanzas en Casa**, creamos para niños, jóvenes y adultos experiencias presenciales y lúdicas de sensibilización sobre la relevancia de este tema. Así mismo, trabajamos con las comunidades de Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción, de la mano con el DPS para generar contenidos sencillos y amigables para estas comunidades.

INVERSIONISTAS

Nuestro principal interés es generar valor a nuestros analistas e inversionistas a través de la entrega de información confiable, precisa y oportuna, que les permita contar con cifras actualizadas para analizar integralmente los resultados del negocio y facilitar sus decisiones de inversión.

En 2017 se efectuaron reuniones “One on One”, envío de correos, llamadas, presentaciones de resultados y eventos, con el objetivo de ampliar su conocimiento del Banco y resolver preguntas relacionadas con el desempeño financiero y expectativas de crecimiento. Se llevaron a cabo presentaciones trimestrales de resultados y la divulgación de información a través de nuestro *site* de inversionistas con información financiera, de gobierno corporativo, de gestión y demás cifras relevantes para nuestros accionistas.

PROVEEDORES

Durante 2017 se mantuvo la cercanía con los proveedores a través de las diferentes actividades de capacitación realizadas, tales como el **Quinto Evento de Capacitación en Gestión de Riesgos** en el cual, además de las conferencias en asuntos particulares, se desarrollaron actividades de integración y reconocimiento a varios asistentes al evento.

En el ámbito nacional, el Banco dispuso de espacios para compartir con los empleados de los proveedores contratados para los servicios de aseo, cafetería y vigilancia a través de los programas de Tejedoras de Servicio y los Comandos de Excelencia, en los cuales **se abordaron aspectos relacionados con el manejo del conflicto, comunicación asertiva y servicio al cliente, entre otros**. De esta forma fueron capacitadas aproximadamente 900 funcionarias.

Varios proveedores estratégicos para el Banco fueron visitados en sus instalaciones, lo cual permitió **afianzar la relación y el conocimiento de los mismos y establecer compromisos en procura del mejoramiento continuo en la prestación de los servicios contratados** y en la gestión conjunta e integral de los riesgos inherentes a los mismos.

ÁMBITO ECONÓMICO

Entendemos un modelo de negocio económicamente viable cuando manejamos con responsabilidad, ética y eficiencia los recursos financieros para permanecer en el tiempo siendo rentables y tener capacidad para generar desarrollo y bienestar a nuestros grupos de interés.



COLOMBIA

DAVIVIENDA, LÍDER EN FINANCIACIÓN DE VIVIENDA: **\$4,3 BILLONES** EN DESEMBOLSOS.

Creemos en negocios que promuevan la construcción y protección del patrimonio de personas, familias, empresas y países.

CONTINUAMOS PARTICIPANDO ACTIVAMENTE EN LA FINANCIACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE VIVIENDA DEL GOBIERNO COLOMBIANO.

APOYAMOS A LOS COLOMBIANOS, EN LA FINANCIACIÓN DE VIVIENDA

En 2017 mantuvimos nuestro **liderazgo en financiación de vivienda en Colombia**, con desembolsos por \$4.3 billones, cifra superior en 13% a la registrada el año anterior, y un saldo de cartera propia y titularizada de \$16 billones, 14% más que en 2016.

Seguimos canalizando recursos para financiar la **compra de vivienda para las familias de los sectores más vulnerables de la población**, a través de nuestra activa participación en los programas de vivienda del Gobierno que les brindan esa posibilidad.

Fuimos líderes en desembolsos de créditos con cobertura FRECH II⁴, con una participación del 33%. Este beneficio del Gobierno facilita la financiación de vivienda nueva VIS mediante el cubrimiento de un porcentaje de la tasa de interés durante los primeros 7 años del crédito que contraten con el banco de su elección.

A través de **Casa Ahorro**, programa para promover la adquisición de vivienda para familias con ingresos de hasta 2 smmlv, tuvimos una participación del 31%. En el programa **Mi Casa Ya**, dirigido a hogares con ingresos entre 2 y 4 salarios mínimos a los que el Gobierno les subsidia la cuota inicial de su vivienda y la tasa de interés del crédito bancario, alcanzamos una participación del 37%.

Brindamos a más de 25 mil hogares de menores ingresos la oportunidad de hacer realidad su sueño de adquirir casa propia (VIS); en este segmento fuimos el banco con mayor participación en desembolsos de crédito, con 38%; además, tuvimos un 55% de participación en leasing habitacional para compra de vivienda mayor a VIS.

En el 2017 en **crédito constructor desembolsamos \$3,4 billones**, logrando un crecimiento del 16% en el saldo de cartera constructor, para cerrar el año con un saldo de \$4.2 billones.

EN LOS PROGRAMAS DE VIVIENDA FRECH NO VIS TUVIMOS PARTICIPACIÓN DEL **33%**.

\$3,4 BILLONES EN DESEMBOLSOS PARA CRÉDITO CONSTRUCTOR.

⁴ FRECH: Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria, es un beneficio del Gobierno Nacional administrado por el Banco de la República.

⁵ VIS: vivienda de interés social: aquella que reúne los elementos que aseguran su habitabilidad, estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción, cuyo valor máximo es de 135 salarios mínimos mensuales legales vigentes (135 smmlv).

⁶ Smmlv: salario mínimo mensual legal vigente.

Desafíos y metas futuras

- ▶ *Fortalecer nuestros servicios digitales mediante la implementación de nuestra App de Vivienda y nuestro portal constructor.*
 - ▶ *Crear productos que contribuyan a la construcción de proyectos con beneficio ambiental y social y desarrollar créditos de vivienda que incentiven la compra de este tipo de inmuebles.*
-

COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

En el 2017, pagamos más de **3 millones de operaciones de remesas familiares** a nuestros clientes y usuarios, lo que representa un crecimiento del 42% comparado con 2016.

En 2017 trabajamos en el diseño del Daviplata Global, un producto innovador que nace con el propósito de entregar a los colombianos en el exterior un vínculo financiero que les permita el envío de remesas a Colombia de celular a celular, de forma fácil, rápida, segura y a un menor costo. En 2017, en sinergia con seguros Bolívar, **protegimos más de 64.000 transacciones correspondientes a 42.000 beneficiarios**, a quienes les ofrecimos la protección de su dinero, el cuál en algunos casos se convierte en la única fuente de ingreso para el consumo, el ahorro y la inversión.

En vivienda, **contribuimos en la construcción de patrimonio de cerca de 1.000 colombianos en el exterior**, lo que representa un crecimiento del 41% en desembolsos y del 64% en aprobaciones; también expandimos nuestra oferta de crédito hipotecario y leasing habitacional a Canadá y Australia con el propósito de ayudar a más familias a cumplir su sueño de tener vivienda propia en Colombia.

EN 2017 PAGAMOS MÁS DE 3 MILLONES DE OPERACIONES DE REMESAS FAMILIARES A NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS, LO QUE REPRESENTA UN CRECIMIENTO DEL 42%.

Retos y metas futuras

- ▶ *Para el 2018 esperamos desembolsar créditos de vivienda por \$64 mil millones de pesos y aproximadamente 3.3 millones de remesas.*
-

FACILITAMOS A NUESTROS CLIENTES, MEDIOS DE PAGO Y DE CONSUMO A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA EXPRESS DIGITAL

En el 2017, diseñamos la Experiencia Express Digital a través de la cual cambiamos la experiencia de compra de nuestros clientes de los aliados de retail, permitiendo que a través de la aprobación inmediata de un medio de financiación (tarjeta de crédito) nuestros clientes puedan comprar de manera rápida y sencilla. La aprobación y otorgamiento del crédito se hace en menos de 15 minutos, en un proceso 100% digital y sin documentos físicos, solo presentando la cédula.

Este proceso ha beneficiado a los retailers quienes han incrementado sus ventas. Este concepto genera una **eficiencia del 30% en el costo de venta de la colocación de las tarjetas de crédito**, lo que genera un mayor impacto en la utilidad del negocio y contribuye a eliminar el consumo de papel en todo el proceso.

A través de la Experiencia Express Digital logramos romper el paradigma de que los clientes deben buscar los productos financieros y logramos llegar a ellos para ofrecerles una tarjeta de crédito que complementa y mejora su experiencia de compra, a través de un proceso 100% digital, fácil, rápido y con beneficios únicos. Esta estrategia nos ha permitido llegar a **más de 65.000 clientes de los cuales el 73% son nuevos para el Banco.**

Retos y metas futuras

- ▶ *Implementar nuevos canales de colocación de tarjeta de crédito 100% digital como página web y apps, que permitan a los retailers profundizar sus negocios en una economía emergente como lo es el e-commerce y el m-commerce.*
-

VINCULACIÓN DE 1.100
COMERCIANTES DE LA
BASE DE LA PIRÁMIDE
CON UNA FACTURACIÓN
DE \$7.2 MIL MILLONES

CREAMOS ECOSISTEMAS AMPLIANDO LA ACEPTACIÓN DE MEDIOS DE PAGO

En 2017 apoyamos el crecimiento de la aceptación de medios de pago, implementando el Modelo Agregador de Comercios. Este modelo consiste en que un comercio de mayor tamaño consolide a un grupo de micro-comercios base de la pirámide, con el fin de vincularlos de una forma simplificada con mínima documentación y sin cuenta. A través de este modelo, logramos la **vinculación de 1.100 comerciantes de la base de la pirámide** con una **facturación de \$7.2 mil millones**, logrando que los comercios aumenten el tráfico de compradores y su facturación.

Retos y metas futuras

- ▶ *En el 2018 seguiremos fortaleciendo nuestra oferta de productos, servicios y canales para que más micro-comercios, tengan la oportunidad de aceptar diferentes medios de pago de sus clientes, apoyando también la disminución de efectivo*
-

TARJETA TRANSMILENIO

En el 2017, otorgamos tarjetas débito que permiten pagar con el saldo de la cuenta de ahorros o corriente, los pasajes para ingresar a las estaciones del servicio Transmilenio y buses del SITP, sin necesidad de recargas. De esta forma, **75.041 clientes pagaron 3.5 millones de pasajes por un valor de \$12 mil millones**, posicionado así a la tarjeta Transmilenio como una alternativa fácil, rápida y segura de acceso al servicio de transporte público.

CONTINUAMOS IMPULSANDO EL CRECIMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO

En 2017 apoyamos a los pequeños, medianos y grandes productores mediante la financiación de recursos para la producción de bienes agropecuarios, su transformación y comercialización.

Obtuvimos un crecimiento de la **cartera del 22%** con respecto al año 2016, **con un saldo de cartera de \$2,4 billones**, fortaleciendo así la cadena agroindustrial en la que participan principalmente los medianos y grandes productores, especialmente en líneas de capital de trabajo, maquinaria y equipos y en las actividades productivas de caña de azúcar, ganadería, piña y café.

ESQUEMAS DE REDUCCIÓN DEL USO DE EFECTIVO EN EL SECTOR AGROPECUARIO

En el 2017, implementamos un esquema de reducción de uso de efectivo en Garzón - Huila y 7 municipios vecinos. **Capacitamos a más de 1.460 pequeños productores y recolectores de café** en educación financiera y uso de medios transaccionales de bajo costo.

Fortalecimos los canales transaccionales a través de: **131 comercios y 51 corresponsales** habilitados para recibir DaviPlata como medio de pago en la compra y venta de servicios y productos.

Este modelo nos permitió entender, aprender y validar los aspectos replicables para otras zonas del país.

MÁS DE **1.800**
MICROEMPRESARIOS
UBICADOS EN 44
MUNICIPIOS, A TRAVÉS
DE FINANCIACIÓN DE \$
2.4 MIL MILLONES.

APOYAMOS A LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES A TRAVÉS DE MICROCRÉDITOS

Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del programa Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR), y de la implementación de la garantía de la Autoridad de Desarrollo del Crédito (DCA por sus siglas en inglés), nos permitió acceder a más de **1.800 microempresarios ubicados en 44 municipios**, con una financiación de **\$ 2.4 mil millones**.

En 2018 esperamos afianzar la colocación de operaciones de microcrédito con el uso de la metodología de cadenas de valor.

Desafíos y metas futuras segmento Agropecuario

- ▶ *Conservar nuestra participación actual y liderazgo en la dinámica de colocación de las líneas de fomento Agropecuario.*
- ▶ *Mejorar la experiencia del cliente del segmento Agropecuario en el proceso de acceder a un crédito para su actividad productiva.*

Apoyamos el desarrollo de nuevos empresarios que impulsan el crecimiento del país \$4,6 billones en créditos desembolsados a más de 58 mil empresas pequeñas y medianas.

Continuamos apoyando el crecimiento de la economía, ofreciendo productos y servicios integrales de crédito, inversión y manejo de efectivo a empresas pequeñas y medianas con ventas hasta \$20 mil millones anuales. En 2017 tuvimos un crecimiento del 27.3%, desembolsos por \$4.6 billones y beneficio para más de 58 mil empresas, lo que nos posiciona como el tercer banco en participación de mercado en Colombia.

Nuestro propósito es asegurar el crecimiento rentable, seguro y controlado de las empresas pequeñas y medianas, convirtiéndonos en uno de los principales aliados de crédito para sus negocios. Para ello, durante el año 2017 ajustamos nuestra Política de Crédito y Normalización, y brindamos entrenamiento a nuestra fuerza comercial, logrando la financiación responsable de las Pymes en Colombia.

FINANCIAMOS LA CONSTRUCCIÓN DE UN PAÍS MÁS MODERNO Y COMPETITIVO

Infraestructura

En 2017 continuamos comprometidos con la financiación de infraestructura en Colombia:

Financiamos \$150 mil millones para el **proyecto Vial Girardot Ibagué Cajamarca (Gica)**, el cual contempla la construcción de la segunda calzada correspondiente a 35 kilómetros, así como la operación y mantenimiento del corredor Girardot - Ibagué - Cajamarca de 205 kilómetros, en la cual se instalará una estación de peaje y se mantendrán las dos existentes.

Participamos en el **proyecto Ruta al Mar** que conecta el departamento de Antioquia con Bolívar, **con recursos por \$80 mil millones**, iniciativa privada que cuenta con 8 estaciones de peaje. Este corredor contempla **491 kilómetros de doble calzada** en el cuál se realizarán adecuaciones y mejoramientos de vía, reduciendo el tiempo de desplazamiento en 1 hora.

Desembolsamos \$105 mil millones, para la construcción de la canalización de arroyos en la ciudad de Barranquilla, las cuáles buscan dar solución a los problemas de la ciudad en épocas invernales y **aprobamos \$37 mil millones**, para el desarrollo y construcción del malecon en la ciudad de Barranquilla, con una participación en el proyecto del 50% de los recursos.

Infraestructura social

En el 2017, nos comprometimos con el financiamiento de **\$100 mil millones** para la construcción, ampliación y mejoramiento de 8 centros de salud nivel 1 y 2 en diferentes localidades de Barranquilla. De esta forma, continuamos con nuestra contribución al fortalecimiento de la infraestructura asistencial del país, de manera que alcance una mayor cobertura y brinde servicios de salud de calidad, asequibles para toda la población.

FINANCIAMOS **\$742**
MIL MILLONES EN
INFRAESTRUCTURA VIAL
Y SOCIAL.

\$100 MIL MILLONES
PARA LA CONSTRUCCIÓN,
AMPLIACIÓN Y
MEJORAMIENTO DE 8
CENTROS DE SALUD NIVEL 1
Y 2 EN LA CIUDAD DE
BARRANQUILLA.

\$2.2 BILLONES
CARTERA DE BANCA
TERRITORIAL EN 2017.

EL VALOR ADMINISTRADO
EN FONDOS DE INVERSIÓN
COLECTIVA CRECIÓ EL **65%**
EN 2017, MIENTRAS LA
INDUSTRIA CRECIÓ EL
26% EN 2017.

PARA MÁS INFORMACIÓN
VISITE LA PÁGINA WEB DE
CORREDORES DAVIVIENDA,

dando clic aquí 

FINANCIACIÓN AL GOBIERNO

Financiamos proyectos por \$2.2 billones, de los cuáles el 82% de estos recursos son destinados a municipios y departamentos, logrando un crecimiento de \$415 mil millones (25%).

NEGOCIOS FILIALES NACIONALES

DAVIVIENDA CORREDORES

En Davivienda Corredores, como parte de la Banca Patrimonial, atendemos clientes Banca Privada del Banco y del Grupo con una oferta completa y diferenciada de productos, entre los cuales se incluye la realización de inversiones en Acciones, Renta Fija, Derivados, Divisas y Fondos de Inversión Colectiva, local e internacional.

A través de nuestra sociedad comisionista de bolsa contribuimos a la economía del país y al incremento del patrimonio de nuestros clientes, brindándoles productos financieros que les permiten ahorrar y obtener rentabilidades sobre sus recursos.

En 2017 BRC Standard & Poor's nos confirmó la calificación de AAA en Riesgo de Contraparte, lo que nos posiciona en el mercado y nos consolida como una organización sólida y sostenible en el tiempo.

Durante 2017 administramos activos de más de 130 mil clientes por \$17,4 billones, generando una utilidad acumulada de \$10,5 mil millones y un crecimiento del 36%, que **nos posiciona como líder en el mercado de capitales.**

El producto administración de portafolios de terceros y clientes, tuvo un excelente desempeño de los portafolios administrados y un incremento sustancial tanto en número de clientes como de activos bajo administración. A través de los fondos de inversión colectiva (FICs) Interés, Multiescala, Balanceado Activo, Acción y FICI R, por **\$2,8 billones de 14.600** clientes, brindamos a nuestros clientes acceso al mercado de capitales, local e internacional, con los beneficios de la diversificación y administrados por un equipo de expertos. En 2017 los FICs tuvieron una participación en los ingresos del 31% y un crecimiento del 60% frente al año anterior.

Retos y metas futuras

- Ser líderes en innovación y transformación digital en la industria de comisionistas de bolsa.

EL VALOR DE LOS FONDOS ADMINISTRADOS SUPERÓ LOS **\$3,9 BILLONES** CON UN CRECIMIENTO DEL **35% 95 MIL INVERSIONISTAS.**

FIDUCIARIA DAVIVIENDA

Somos reconocidos por nuestros clientes en el manejo de su patrimonio, los impactos son positivos ya que cubrimos sus necesidades en el exterior por brindar asesoría, acompañamiento especializado acorde a su perfil de riesgo y por entregarles soluciones digitales sencillas. Adicionalmente somos reconocidos por tener la capacidad de estructurar y administrar productos fiduciarios a la medida con calidad y servicio para la sociedad.

En el 2017 el valor de nuestros fondos administrados superó los \$3,9 billones, con un crecimiento del 35% respecto de 2016, beneficiando **cerca de 95 mil inversionistas**, quienes confiaron la administración de sus recursos a través de nuestros fondos de inversión colectiva. Este desempeño se vio reflejado en la calificación P AAA otorgada por BRC Investor Services, la más alta otorgada por la agencia en este aspecto.

Resaltamos el crecimiento del Fondo de Pensiones Voluntarias Dafuturo, con la apertura de 9 nuevas alternativas de inversión a través de los Multiportafolios permitieron ampliar la oferta del producto para contribuir con un crecimiento del **29% anual** en el nivel de recursos administrados de cerca de **150 mil clientes**. Dafuturo se constituye como una alternativa para quienes buscan construir un ahorro para consolidar su patrimonio, obtener diferentes opciones de rentabilidad y gozar de beneficios tributarios. En el 2017, SGS ratificó la Certificación de Calidad a la Fiduciaria. De esta forma contribuimos a que nuestros clientes ahorren a largo plazo, para fortalecimiento patrimonial y pensional.

PARA MÁS INFORMACIÓN VISITE LA PÁGINA WEB DE LA FIDUCIARIA DAVIVIENDA,

dando clic aquí 

Retos y metas futuras

- ▶ *Gestión Integral y asesoría a los clientes. (Inversiones nacionales y en filiales internacionales).*
- ▶ *Consolidar el Dafuturo como principal instrumento para construcción y manejo del patrimonio.*

APERTURA DE 9 NUEVAS ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN EN EL FONDO DE PENSIONES VOLUNTARIAS DAFUTURO, A TRAVÉS DE LOS MULTIPORTAFOLIOS. ESTE TUVO UN CRECIMIENTO DEL 29% ANUAL EN EL NIVEL DE RECURSOS ADMINISTRADOS DE CERCA DE **150 MIL CLIENTES.**

NEGOCIOS FILIALES EN EL EXTERIOR

Invertimos recursos en la financiación de diferentes sectores de la economía, que generan progreso para las personas y las regiones. De los sectores que financiamos, destacamos el sector energético en el cuál durante el 2017 orientamos esfuerzos a través de la financiación de productos y servicios, enfocados en generar un beneficio ambiental a través de la eficiencia energética.

Costa Rica

- ▶ El sector de **infraestructura** tuvo el mayor crecimiento de cartera de Costa Rica, posicionándose en un 28%, seguido por el sector comercio en el que se financiaron US\$242 millones. Así mismo, financiamos el sector servicios, el cual arrojó un crecimiento del 21%, posicionándose en US\$106 millones. Continuamos financiando el sector energético el cual se posicionó en US\$33 millones.

Honduras

- ▶ El sector que presentó mayor dinamismo fue comercio en el que financiamos recursos por US\$ 102 millones, seguido por el sector infraestructura en el que se invirtieron US\$ 61 millones, con un crecimiento respecto al año anterior del 15%. Así mismo, apoyamos el sector energético en el cual colocamos recursos por US\$ 29 millones.

El Salvador

- ▶ La cartera que tuvo mayor dinamismo fue la de servicios en el que financiamos US\$ 239 millones y obtuvimos con un crecimiento del 4%. Así mismo, la cartera en la que también invertimos recursos significativos fue comercio, con un saldo de US\$169 millones, la cual tuvo un crecimiento del 10% respecto al 2016. En el sector de infraestructura tuvimos un crecimiento del 15%. La cartera del sector energético creció en un 12%.

Panamá

- ▶ Tuvimos crecimientos en sectores como: manufactura (340%), agricultura (86%), energía (50%). Sin embargo, el sector que financió mayor cantidad de recursos fue comercio con US\$ 176 millones, seguida por el sector infraestructura en el que colocamos US\$ 161 millones. Así mismo, financiamos el sector energía por US\$ 51 millones.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

A través de la transformación digital queremos mejorar la experiencia de nuestros clientes fortaleciendo su oferta de valor para que puedan realizar transacciones, atender necesidades y adquirir o administrar sus productos de forma fácil y segura. Buscamos incentivar en nuestros clientes el manejo de canales digitales que se ve reflejado en la disminución de costos y tiempo.

En 2017 el banco amplió su oferta digital, con el lanzamiento de la primera aplicación en Colombia de ahorro colectivo 100% digital **App hagamos Vaca** enfocada en apoyar el cumplimiento de metas aspiracionales de nuestros clientes por medio de una cuenta vaca, permitiendo a todos los colombianos el ahorro en grupo con interacción y administración colectiva; y la **Tecla de la casita roja**, que permite realizar transferencias a través de las redes sociales. Estas herramientas permiten a nuestros clientes cubrir las necesidades transaccionales que habitualmente realizan en el mundo físico, para realizarlas en canales digitales.

En el **App Davivienda Móvil**, nuestros clientes ya vinculados pueden abrir una **Cuenta 100% digital** en solo 3 pasos gracias al uso de la tecnología biométrica y pueden adquirir CDaT virtual y diferentes seguros acordes a sus necesidades.

Nuestro modelo de servicio digital, pone a disposición de nuestros clientes el **manejo de sus finanzas** personales, que les permite conocer sus ingresos y gastos y clasificarlos en 9 categorías y de esta forma hacer seguimiento a su presupuesto, controlarlo, cumplir las metas propuestas y generar alertas de sus movimientos.

Con la implementación de nuevas herramientas y el direccionamiento de nuestros clientes hacia canales digitales, logramos una adopción digital progresiva, que nos permitió superar **1,5 millones de clientes digitales, un crecimiento del 47% en transacciones monetarias** con respecto a 2016 y cerca de **1 millón de descargas** de nuestras aplicaciones. De esta forma, redujimos el uso de efectivo por parte de nuestros clientes, generamos seguridad, facilidad y control sobre sus gastos, con mayor eficiencia.

Asimismo, con el fin de lograr una adopción digital mayor para nuestros clientes empresariales, en el 2017 se lanzó "Combo Básico", el primer combo transaccional a \$0 pesos creado para facilitar la adquisición de canales virtuales empresariales de aquellos clientes no digitalizados.

Obtuvimos un **crecimiento del 30% en adquisición de portales transaccionales con 35 mil nuevas descargas del App Empresas Davivienda** respecto al año pasado con 10 mil nuevos usuarios en el canal.

Retos y metas futuras

- ▶ *Profundizar la adopción digital de los clientes a través de la vinculación y venta de productos en canales digitales, para alcanzar que un mayor número de clientes utilicen los canales transaccionales digitales dispuestos por el Banco.*

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

*Disponemos de un equipo humano que genera experiencias **confiables, sencillas y amigables** a nuestros clientes.*

Durante 2017 dedicamos nuestros esfuerzos a:

- ▶ Fortalecer la cultura de servicio desde las áreas de Talento Humano, evolucionando en los procesos de selección, desarrollo y gestión humana; se definieron dos funciones de servicio vitales para nuestra organización, demostrar interés genuino por el cliente y hacer la vida sencilla a los clientes.
- ▶ Continuar el programa de ser un Banco con servicios incluyentes, en el cual seguimos trabajando en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) a través del Centro de Relevó, lo cuál nos ha permitido atender personas en condición de discapacidad visual o auditiva en nuestras oficinas y el Call Center. Nuestro reto en el 2018 es incluir en el programa, el servicio a personas con discapacidad cognitiva.

Los resultados se reflejan en el Estudio de Satisfacción Sectorial Bancario realizado por Customer Index Value en 2017, en el que los clientes nos calificaron con 80 puntos, alcanzando la meta de estar 2 puntos superior al sector.

Retos y metas futuras

- ▶ *Convertirnos en el primer Banco en servicio al cliente a 2020.*
- ▶ *Continuar mostrando interés por las necesidades de nuestros clientes y trabajar porque su experiencia sea más sencilla, amigable y confiable.*

LOS CLIENTES NOS
CALIFICARON CON **80**
PUNTOS, ALCANZANDO LA
META DE ESTAR 2 PUNTOS
SUPERIOR AL SECTOR.
(ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
SECTORIAL BANCARIO)

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

Construir alianzas con nuestros proveedores, basados en nuestros principios y valores que generen una relación de colaboración y cooperación, es fundamental para que, tanto nuestra organización como los terceros que nos apoyan, crezcamos de forma sostenible. Establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, alinear y apoyar sus procesos y trabajar en conjunto para la mitigación de riesgos, aumenta la capacidad de gestión y el logro de los objetivos mutuos.

AVANZAMOS EN EL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES DE LARGO PLAZO CON NUESTROS PROVEEDORES.

PROVEEDORES 2017

Departamento	Cantidad	%
Bogotá	4.355	36,84%
Antioquia	1.192	10,08%
Valle de Cauca	1.113	9,42%
Santander	606	5,13%
Atántico	584	4,94%
Tolima	406	3,43%
Caldas	368	3,11%
Bolívar	342	2,89%
Risaralda	314	2,66%
Huila	289	2,45%
Cundinamarca	281	2,38%
N de Santander	247	2,09%
Boyaca	223	1,89%
Meta	208	1,76%
Nariño	169	1,43%
Quindío	164	1,39%
Cesar	152	1,29%
Extranjeros **	146	1,24%
Magdalena	135	1,14%



Córdoba	99	0,84%
Sucre	91	0,77%
San Andrés	71	0,60%
Casanare	61	0,52%
La Guajira	40	0,34%
Arauca	30	0,25%
Caquetá	28	0,24%
Chocó	2	0,02%
Amazonas	2	0,02%
Total	11820*	100%

* Cantidad de proveedores en Estado "APROBADO" al 31 de Diciembre de 2017

** Empresas sin Representación Legal en Colombia, ID 4444



La innovación es una práctica que requiere de la participación del talento humano del Banco como de la experiencia y conocimiento de los proveedores. La cooperación con nuestros aliados permite responder de manera debida ante los retos y proyecciones que exige el mercado, la sociedad y el planeta. Es así como, en conjunto con otras empresas del Grupo Bolívar, realizamos esfuerzos para apoyar a compañías de tipo Start Up, contratándolos para trabajar de forma coordinada con equipos de proyectos, obteniendo resultados satisfactorios.

GESTIONAR DE MANERA ADECUADA LOS RIESGOS EN LA CADENA DE VALOR

La gestión de riesgos inherentes a los servicios contratados con proveedores es necesaria para la estabilidad y seguridad de los procesos que ejecutamos. Por esta razón, brindamos acompañamiento integral a nuestros proveedores estratégicos, con la finalidad de mantener debidamente gestionados los riesgos, desde el primer contacto con las compañías, al momento de registrarse como proveedores potenciales, pasando por la adjudicación y legalización de compras, la consecuente recepción de los bienes o servicios contratados y acompañándolos hasta la finalización de los mismos. Así mismo, efectuamos visitas a las instalaciones de proveedores estratégicos, cubriendo el 80% de los mismos, así como la actualización y certificación de matrices de riesgo inherentes a los servicios prestados por algunos de ellos.

Al interior del Banco, incorporamos actualizaciones al proceso de gestión de compras y proveedores en la medida que evoluciona el mercado, y hemos conocido nuevas prácticas acogidas en diferentes sectores. En el 2017, aseguramos que los respectivos esquemas de control y seguridad queden adaptados a la nueva realidad de los riesgos, procesos, tecnologías y proveedores de la entidad.

RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

El relacionamiento con los proveedores se encuentra fundamentado en los principios y valores del Grupo Bolívar. Desde la vinculación o registro de los proveedores potenciales se establece una interacción con diversas áreas administrativas y se mantiene durante la prestación de los servicios, en la que los supervisores de los contratos desempeñan un rol fundamental para la adecuada y oportuna resolución de inquietudes, requerimientos y necesidades.

EVALUACIÓN

De acuerdo con las políticas del proceso de Gestión de Compras y Proveedores, realizamos una evaluación del desempeño de los proveedores estratégicos, incluyendo criterios como la disponibilidad, atención y calidad en prestación de los servicios contratados. En el año 2017, **los proveedores estratégicos obtuvieron una calificación promedio de 4.4 (sobre 5.0), superando la meta establecida.**

A través de los supervisores de contrato realizamos un seguimiento particular a aquellos proveedores que presentaron alguna oportunidad de mejora en determinado criterio valorado, con el ánimo de lograr que los planes de acción promuevan el desarrollo de dichos proveedores y el Banco se beneficie con la mejora del desempeño de los mismos.

El 95% de los pagos a proveedores se hizo a empresas locales, es decir, ubicadas en Colombia.

Concepto	Cantidad	Valor
Pagos	86.189	\$ 1.45 billones
Pagos giros al exterior **	475	\$ 87 mil millones
% participación giros	0.55%	6.02%

** Se realizaron giros al exterior a 78 proveedores.

PROGRAMAS DE DESARROLLO

La capacitación anual en Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento tuvo como principales objetivos: 1) Brindar marcos de referencia que permitan asegurar las operaciones a cargo de los proveedores estratégicos del Banco, 2) Profundizar el conocimiento mutuo de las expectativas y metas en materia de gestión de riesgos y 3) Alinear los esfuerzos que garanticen el debido control y seguridad de las operaciones entre los proveedores y el Banco.

El 2 de Noviembre se realizó el **5° evento de capacitación en Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento**, al cual fueron convocados los proveedores más importantes del Banco, logrando incrementar la participación frente al año anterior, recibiendo a **77 asistentes de diferentes compañías**. En este evento compartimos las mejores prácticas en la materia y los aspectos más importantes de la normatividad reciente en cuanto a servicios en el sector financiero colombiano; por ejemplo, la protección de datos personales, la continuidad del negocio y el servicio a consumidores financieros en situación de discapacidad.

La medición de huella de carbono de cada asistente a la capacitación, motivó a los participantes a modificar sus hábitos y comprometerse con el medio ambiente.

TRANSPARENCIA CON NUESTROS PROVEEDORES

Con el objetivo de continuar fortaleciendo las relaciones de confianza entre los proveedores y la entidad, planteamos y desarrollamos varias iniciativas de actualización y optimización del proceso de gestión de compras y proveedores, manteniendo el criterio de transparencia como un referente para cada esfuerzo realizado.

A través de diferentes mecanismos, divulgamos y comunicamos información que permite a los proveedores tener claridad en la forma de interactuar con el Banco; en particular, a través de la página web del Banco (www.davivienda.com) los proveedores encuentran un sitio exclusivo para ellos donde se publica información detallada con respecto al proceso de gestión de compras y proveedores.

COMPRAS SOSTENIBLES

Mediante la realización de compras sostenibles, promocionamos buenas prácticas ambientales y sociales que permiten fortalecer las capacidades de los proveedores para hacer frente a nuevas exigencias en las cadenas de suministro.

Con nuestro modelo de Compras Sostenibles basado en La Guía de Gestión de Compras Sostenibles del Sector Financiero, evaluamos aspectos como origen de componentes de producto, sustancias que puedan tener impacto ambiental o social, disposición final de producto, derechos humanos.

Los bienes y servicios priorizados para la realización de compras sostenibles corresponden a equipos de cómputo, electrodomésticos, papel, insumos de iluminación, servicios de vigilancia, aseo y cafetería.

Al cierre de 2017 se realizaron compras sostenibles por más \$49 mil millones de pesos, a proveedores destacados en aspectos ambientales y sociales en los servicios e insumos de aseo y cafetería; así mismo se realizaron compras de equipos de cómputo por más de \$1.300 Millones, priorizando aspectos como existencia de etiqueta de Eficiencia energética.

Retos y metas futuras

- ▶ *Desarrollar y aplicar técnicas que faciliten la gestión debida y oportuna de los proveedores que participan en un 90% del total de compras del Banco.*
 - ▶ *Fortalecer los vínculos con los proveedores vigentes de acuerdo con su nivel de desarrollo y las categorías de los bienes/servicios que prestan a la entidad.*
 - ▶ *Ampliar las funcionalidades tecnológicas que apoyan el proceso de gestión de compras y proveedores.*
 - ▶ *Realizar el 6°. Evento en Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, incrementando la cobertura del mismo en cuanto a participación de asistentes y temáticas a abordar.*
-

ÁMBITO AMBIENTAL

*Entendemos un modelo de negocio ambientalmente correcto cuando tenemos en cuenta y **mitigamos nuestros impactos ambientales directos e indirectos** en el desarrollo de todas las actividades del negocio.*



[Volver al Contenido](#)



COMPROMISO AMBIENTAL

De acuerdo con su política ambiental, referentes y compromisos externos, actualmente desarrollamos nuestra estrategia ambiental a través de las siguientes líneas de acción: Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS, Eco eficiencia y Productos y Programas Ambientales, considerando la capacitación y divulgación como un eje transversal.

SARAS

Mediante el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS, identificamos y mitigamos el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos y sectores sensibles.



EVALUACIÓN DE OTORGAMIENTO
DE CRÉDITOS DE LOS SEGMENTOS
CORPORATIVO, CONSTRUCTOR,
EMPRESARIAL

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Colombia

El Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS, hace parte del marco de gestión de riesgos de la organización, incluye políticas y procedimientos que permiten aplicar este sistema en: la evaluación de otorgamiento de créditos de los segmentos corporativo, constructor, empresarial; evaluación de decisiones de inversión y gestión de proveedores estratégicos.

La metodología SARAS establece políticas de alcance en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles. Se encuentra alineada con los estándares y normas de desempeño de la International Finance Corporation (IFC), evaluando los siguientes aspectos:

- ▶ Cumplimiento de la legislación local aplicable
- ▶ Evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales
- ▶ Trabajo y condiciones laborales
- ▶ Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación
- ▶ Patrimonio cultural
- ▶ Programas de educación y renta para la comunidad
- ▶ Salud y seguridad de la comunidad
- ▶ Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
- ▶ Promoción de buenas prácticas
- ▶ Certificaciones y reconocimientos ambientales y/o sociales

- ▶ Conservación de la biodiversidad y manejo sostenible de los recursos naturales vivos
- ▶ Pueblos indígenas
- ▶ Adaptación y mitigación del cambio climático

La metodología nos permite generar una categorización de riesgo ambiental y social A, B o C, teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social respectivamente, evaluar los posibles riesgos ambientales y sociales, concepto ambiental y social, planes de acción cuando se requieran, y medidas de seguimiento para constatar el desempeño de aspectos ambientales y sociales. La clasificación de Riesgo Ambiental y Social para las evaluaciones de proyectos constructor ha sido adaptada incluyendo la valoración de riesgos por cercanía a cuerpos de agua locales.

EVALUACIONES SARAS

Créditos evaluados con SARAS Por Categoría de Riesgo:	2016		2017	
	Cantidad	Monto Millones de pesos	Cantidad	Monto Millones de pesos
Categoría A	147	3.550.157	110	2.848.506
Crédito Corporativo	17	2.064.148	8	1.456.224
Crédito Constructor	117	1.360.814	101	1.388.082
Crédito Empresarial	13	125.195	1	4.200
Categoría B	122	2.473.905	138	2.662.745
Crédito Corporativo	7	567.013	6	338.035
Crédito Constructor	108	1.892.172	123	2.288.908
Crédito Empresarial	7	14.720	9	35.802
Categoría C	-	-	-	-
Total de Transacciones evaluadas	269	6.024.062	248	5.511.251

EVALUACIONES SARAS POR SEGMENTO DE CLIENTES

Segmento	No. de Evaluaciones SARAS	Monto Evaluaciones SARAS
Constructor	224	\$3.676.990
Corporativo	14	\$1.794.259
Empresarial	10	\$40.002
Total	248	\$5.511.251

MONITOREOS SARAS

	2016	2017
Segmento corporativo	108	86
Segmento constructor	413	640
Segmento empresarial	63	162
Total monitoreos evaluados	584	888

Teniendo en cuenta el programa de infraestructura que se desarrolla en Colombia para la construcción de las autopistas de cuarta generación (4G) y con el fin de promover el adecuado manejo de los riesgos ambientales y sociales, hemos aplicado nuestra metodología SARAS en la estructuración, aprobación y desembolso de los préstamos, incluyendo en la evaluación los elementos del referente metodológico Principios del Ecuador dada la estructura de los contratos de concesión vial; **en 2017 continuamos con la aplicación a 9 proyectos.**

En 2017 hemos iniciado las etapas de implementación para la inclusión de la línea tradicional de Leasing como un nuevo alcance del SARAS; así mismo considerando la emisión de Bonos Verdes realizada por Davivienda, incluimos como parte del SARAS la revisión del cumplimiento de los criterios de beneficio ambiental requeridos en los proyectos a financiar mediante estos recursos.

SARAS PROVEEDORES

La evaluación SARAS realizada a nuestros proveedores clasificados como estratégicos nos ha permitido identificar, evaluar y calificar la gestión ambiental y social de cada proveedor analizado, a partir del cual se evidencia de forma general, **el compromiso con el cumplimiento de las normas ambientales y sociales e incorporación de buenas prácticas.** Esta práctica permite al Banco mantener alineada su estrategia en la cadena de suministro, conforme a las políticas y lineamientos establecidos.

INVERSIÓN SOSTENIBLE

La evaluación y asignación de límites de inversión de Davivienda en emisores del sector financiero local e internacional involucra aspectos cuantitativos y cualitativos; estos últimos incorporan temas ambientales, de cambio climático, laborales, de derechos humanos, sostenibilidad y otros, que se evalúan mediante un modelo de calificación de inversión sostenible que incorpora elementos de la metodología del SARAS. Anualmente hacemos seguimiento a los indicadores definidos en el modelo de evaluación.

En 2017 evaluamos 81 emisores del sector financiero local e internacional, obteniendo que el 85% de las entidades del sector financiero con las que Davivienda ha definido límites de inversión están catalogadas en niveles superiores de implementación de criterios de sostenibilidad. La evaluación se realizó en el año 2017, con base en la información reportada en los informes del año anterior.

Así mismo, con el objetivo de ampliar el alcance de la evaluación de criterios ambientales, sociales y de gobierno, para la evaluación y asignación de inversiones en empresas del sector real, realizamos un piloto en el cual se revisaron 20 empresas que hacen parte del portafolio del Banco. Este proyecto se realiza en sinergia con Seguros Bolívar.

CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN

En 2017 sensibilizamos y capacitamos a nuestros funcionarios de las áreas comerciales, de crédito y riesgos, involucrados en la ejecución directa de la Estrategia Ambiental. Mediante jornadas presenciales y virtuales, se reforzaron políticas y procedimientos del SARAS y del otorgamiento de Líneas Verdes; generamos capacidades para la identificación de oportunidades de negocios verdes en eficiencia energética, energías renovables, construcción sostenible, entre otros.

Capacitación y Sensibilización Ambiental 2017	
Tema	Nº Funcionarios
Estrategia Ambiental - Proceso SARAS	86
Estrategia Ambiental - Negocios Verdes	148
Curso Virtual Estrategia Ambiental	384
Lineas Credito Verde	343
Total	961

Seguimos participando activamente en el Protocolo Verde del gremio Bancario, en la promoción y divulgación de buenas prácticas para la aplicación de Evaluaciones de Riesgos Ambientales y Sociales en el Sector Financiero.

Desafíos y Metas

- ▶ *Evaluar el 100% de los créditos corporativos, empresariales y constructor que cumplan con los criterios del SARAS*

FILIALES EN EL EXTERIOR

SARAS en nuestras filiales de Centroamérica es aplicable a las **solicitudes de crédito de clientes de banca empresarial, corporativa y multilatina** que pertenecen a sectores de la construcción, industrial, infraestructura, energías renovables; está acoplado a los procesos de evaluación y otorgamiento de estos créditos, previo cumplimiento de las políticas definidas en cuanto a montos, plazos, actividades sensibles, normatividad local. La metodología marco para el análisis de riesgos ambientales y sociales está alineada con las normas de desempeño de la International Finance Corporation (IFC) y las políticas de Davivienda Colombia. De acuerdo con la estructura de algunos proyectos financiados se incluyen en la evaluación los elementos del estándar Principios del Ecuador.

Teniendo en cuenta la aplicación del SARAS obtuvimos los siguientes resultados en 2017:

EVALUACIONES SARAS CENTROAMÉRICA (EN MILES DE DÓLARES)

Filial	2016		2017			
	Evaluaciones		Monitoreo	Evaluaciones		Monitoreo
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Número
El Salvador	7	49.600	70	14	100.523	117
Honduras	10	75.900	7	6	30.900	18
Costa Rica	52	512.113	52	21	175.870	66
Panamá	1	7.735	-	5	71.626	-
Total	70	645.348	129	46	378.919	201

Como parte del SARAS en Centroamérica, de acuerdo con parámetros definidos, se realizan visitas para conocer los nuevos proyectos a financiar o realizar seguimiento al desempeño de los aspectos ambientales y sociales de nuestros clientes.

El plan de capacitación y formación anual SARAS da cobertura al profesional experto en riesgos ambientales y sociales en cada filial, ejecutivos comerciales, profesionales de crédito, áreas operativas, directivos, en 2017 **capacitamos a 80 de nuestros funcionarios.**

Considerando la vulnerabilidad de países como Costa Rica ante los desastres naturales ocurridos en 2017, se ha incorporado en la evaluación de riesgo ambiental y social de esta filial y se ha clasificado la cartera por zonas de riesgo de desastre.

A través del SARAS en Centroamérica hemos identificado **mayor sensibilización de parte de nuestros clientes**, considerando el apoyo obtenido en la identificación y formas de mitigación de riesgos en sus actividades o proyectos.

En nuestra filial en Honduras **seguimos promoviendo la aplicación del análisis de riesgos ambientales y sociales en el sistema financiero** trabajando con la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) en la creación del Protocolo Verde. En 2017 se recibió capacitación por parte de IFC en las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social.

ECOEficiencia OPERACIONAL

Estamos comprometidos con la prevención, mitigación y compensación de los impactos ambientales que generamos y con la búsqueda de soluciones técnicas y tecnológicas cada vez más novedosas, que nos permitan ser eficientes en la operación y contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de nuestra estrategia ambiental.



COLOMBIA

El objetivo de la estrategia ambiental en eco - eficiencia es alcanzar el uso eficiente de los recursos naturales y contribuir a la mitigación del cambio climático mediante programas e iniciativas que integren una cultura de eficiencia y el empleo de soluciones tecnológicas en la organización.

Los programas de eco - eficiencia cuentan con una estrategia de divulgación a través de los canales de comunicación interna del Banco y piezas de divulgación, que promueven el uso adecuado de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

En 2017 realizamos reconocimiento a las sucursales que demostraron mayor reducción en el consumo de energía, papel por impresiones y emisiones de CO2 por viajes aéreos respecto a 2016. Las ganadoras fueron Santander, Caldas y Nariño, con ahorros del 16%, 28% y 24%, respectivamente¹.

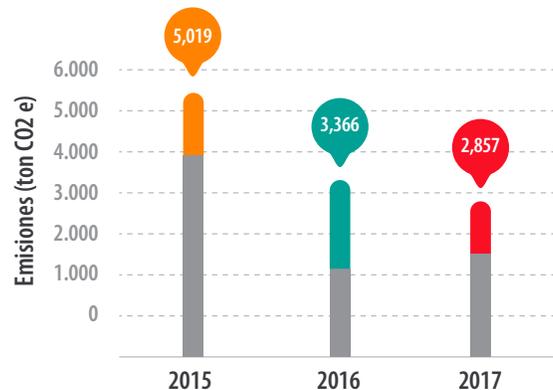
MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO Y COMPENSACIÓN

Contribuimos a la mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la medición y reporte de la huella de carbono de nuestras áreas administrativas y oficinas de servicio en Colombia y la creación de planes para su disminución, considerando los siguientes parámetros:

- ▶ **Alcance 1:** Consumo de gases refrigerantes para aire acondicionado y combustibles para fuentes fijas (plantas eléctricas) y móviles (vehículos propios)
- ▶ **Alcance 2:** Consumo de energía eléctrica
- ▶ **Alcance 3:** Emisiones por viajes aéreos y consumo de papel.

ALCANCE 1

Consumo de gases refrigerantes para aire acondicionado y combustibles para fuentes fijas (plantas eléctricas) y móviles (vehículos propios)



LOGRAMOS UNA REDUCCIÓN DEL 33% EN EMISIONES DEL ALCANCE 1.

16% de reducción (tCO2e)/(FTE*) frente al año anterior, superando la meta definida.

EMISIONES POR CONSUMO DE GASES REFRIGERANTES Y COMBUSTIBLES.

Alcance 1	2015	2016	2017
t CO2 e / FTE	0,51	0,33	0,28
t CO2 e/m ²	0,02	0,01	0,01

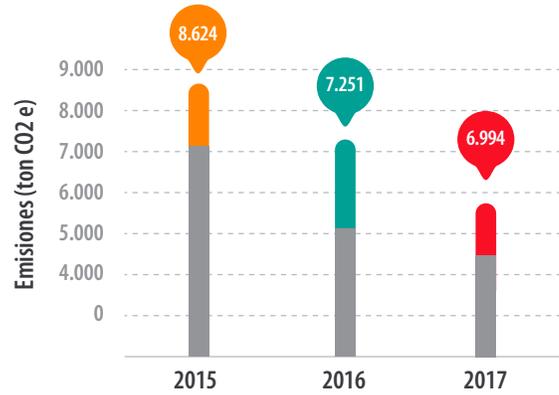
¹ Reducciones promedio ponderado según criterios.

Reducciones promedio ponderadas según criterios establecidos mediante indicador verde.

¹*FTE: (Full time equivalent) Forma de medir la cantidad de empleados de tiempo completo que se necesitan para llevar a cabo el trabajo realizado en una empresa.

ALCANCE 2

Consumo de energía eléctrica

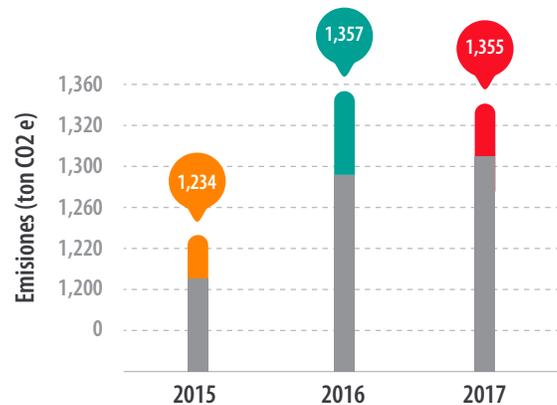


5% de reducción (tCO2e)/(FTE) frente a 2016 logrando la meta definida

Alcance 2	2015	2016	2017
t CO2 e / FTE	0,88	0,71	0,67
t CO2 e/m ²	0,03	0,02	0,02

ALCANCE 3

Emisiones por viajes aéreos y consumo de papel



Alcance 3 emisiones (t CO2 e)	2016	2017
Consumo de papel	185	177
t CO2 e/FTE	0,019	0,018
Viajes aéreos	1.173	1.179
t CO2 e/FTE	0,12	0,12

1 1 FTE: Equivalente a tiempo completo (full-time equivalent); forma de medir la cantidad de empleados de tiempo completo que se necesitarían para llevar a cabo el trabajo realizado en una empresa.

Las emisiones por consumo de papel se redujeron en 4%, y en total en el alcance 3 hubo reducción de emisiones del 1,4% t CO₂ e/FTE.

HUELLA DE CARBONO COLOMBIA 2017

Alcance 1	2.857	25%
Alcance 2	6.994	62%
Alcance 3	1.355	12%
Total	11.206	100%

Nuestro objetivo es reducir la huella de carbono corporativa con el fin de contribuir a la mitigación del cambio climático.

En 2017 sembramos mil árboles en Zipacón (Cundinamarca), 600 en El Retiro (Antioquia) y 400 en el área de interés ambiental Alcázares (Manizales), para un total de 2.000 árboles plantados, que contribuyen a la absorción de CO₂ del aire y a fortalecer los procesos ecosistémicos de las áreas plantadas.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

El programa de eficiencia energética contribuye a la reducción del consumo de energía eléctrica y de la huella de carbono de nuestra organización. En este marco se ejecutaron las siguientes acciones en 2017:

- ▶ Rediseño y cambio del sistema a iluminación LED en 50 oficinas de servicio y administrativas, más de 22 mil m² intervenidos.
- ▶ Renovación de 65 sistemas de aire acondicionado con alto estándar de eficiencia.
- ▶ Cambio de 18 avisos de oficinas de servicio, los nuevos consumen 50% menos energía.
- ▶ Implementación de un sistema de confinamiento de pasillos fríos en las instalaciones del Datacenter en Bogotá, con una inversión de 193 millones generando ahorros a cierre de año de 220 MWh para este lugar, mejorando la eficiencia en el consumo energético acumulado en 23% frente al año base.

Indicador	2015	2016	2017
FTE	9.844	10.226	10.362
Consumo energía MW	43.336	36.392	35.146
Consumo energía MW / Empleados FTE	4.4	3.6	3.4
Consumo energía MWh / mts ²	0.14	0.12	0.12

Como resultado, obtuvimos una reducción en el consumo energético del 5% en MWh/FTE respecto al año anterior, del 31% MWh/FTE respecto al año base 2014. Reducción del 3% MWh respecto al año anterior.

En 2017 invertimos cerca de \$8.109 millones en el programa de eficiencia energética de la organización que nos permite cumplir las metas establecidas.

Nuestra meta para el año 2019 espera reducir el consumo en KWh/FTE en 6% con respecto a 2016, así: en 2017 el 3%, en 2018 el 2% y en 2019 el 1%.

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Conscientes de la necesidad de promover el uso de energías renovables con tecnologías como los sistemas de autogeneración de energía solar fotovoltaica, en 2017 instalamos paneles solares en 4 de nuestras oficinas y una Smart Flower en edificio administrativo. Autogeneramos un total de 9.848 kwh de energía limpia. Gracias a estas energías limpias hemos dejado de emitir 1.960 kg de CO2.

Sedes	Total kwh generados	Fecha instalación
Centro Norte - Cali	5.177	28/06/2017
Prado - Barranquilla	3.956	11/07/2017
Ciudad Jardin - Bogotá	172	19/12/2017
Santa Bárbara	336	12/12/2017
Smart Flower	208	11/11/2017

Smartflower POP – La Flor Davivienda

Energía desde el primer hasta el último rayo de sol.

Instalamos un novedoso sistema de energía solar llamado smartflower POP, compuesta por 12 paneles que se abren armoniosamente al amanecer como una flor, siguiendo al Sol todo el día. La flor Davivienda genera energía limpia y gratuita, capaz de generar 4.000 kWh aprox de energía en un año; con una hora de energía se puede cargar hasta 101 celulares.

En el primer semestre de 2018 se instalarán sistemas fotovoltaicos en 3 oficinas más. Se prevé un ahorro alrededor de 8000 kwh al año por cada uno de los sistemas instalados. Adicionalmente instalaremos sistemas smartflower POP.



GESTIÓN DE RESIDUOS

En 2017 ampliamos la cobertura de oficinas donde se separan los residuos para reciclaje; actualmente el proceso se realiza en las sucursales: Armenia, Bogotá, Boyacá, Bucaramanga, Cali y Barranquilla.

Comercializamos un total de 324 toneladas de residuos aprovechables, de las cuales el 91% corresponden a papel y el restante a otros residuos aprovechables, generando eficiencias por más de \$ 76 millones de pesos.

Adicionalmente, se reciclaron responsablemente 3.2 toneladas de medios magnéticos en Bogotá. Recolección de 1.488 cartuchos de tóner, generando el reconocimiento al Banco Davivienda por su participación en el HP Planet Partners, programa de devolución y reciclaje de tóner originales que apoya a la Fundación Omacha, dedicada a estudiar, investigar y conservar la fauna y los ecosistemas acuáticos y terrestres en Colombia.

Gestionamos la adecuada disposición final de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) mediante desarme, despiece y descontaminación; se entregaron en total 45 toneladas de RAEE.

DISPOSICIÓN ADECUADA DE RESIDUOS 2017 (EN TONELADAS)

	2015	2016	2017
Residuos aprovechables	227	202	324
Residuos peligrosos y RAEE	37	72	45

Los ingresos obtenidos por el programa de gestión de residuos se destinaron a realizar las siembras de árboles en Bogotá, Medellín y Manizales.

BANCO SIN PAPEL

Durante el año 2017 se logró una reducción del 6% en las impresiones con respecto al año anterior. Para el 2018 la meta establecida será reducir el % de impresiones: 8% en 2018, 10% en 2019 y 12% en 2020 con base en 2016. La cual se espera cumplir promoviendo el uso eficiente del papel mediante seguimiento a indicadores que miden la impresión de archivos por cada dependencia a nivel nacional, la promoción de buenas prácticas de impresión y el uso de impresoras eficientes.

Hemos logrado respecto al año anterior, reducir en 5% el consumo de papel por funcionario.

CONSUMO DE PAPEL 2017

	2015	2016	2017
Toneladas	217	197	188
KG / Empleado FTE	22	19	15

EFICIENCIA HÍDRICA

Con el fin de promover el uso eficiente del recurso hídrico, realizamos las siguientes actividades en 2017:

- ▶ Incorporamos el uso de dispositivos de menor consumo de agua en las adecuaciones y remodelaciones de 6.000 mts 2 de nuestras oficinas.

CONSUMO DE AGUA 2017

Indicador	2015	2016	2017
Consumo Agua m ³	91.944	87.522	105.603*
Agua M3 / Empleados FTE	11.7	10.7	10,2

En 2017 ampliamos la cobertura de nuestra medición de consumo de agua incluyendo 78 nuevas cuentas correspondientes a áreas administrativas y oficinas.

CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Conscientes de promover la construcción sostenible y el uso eficiente de energía, agua y materiales instalamos en nuevas oficinas griferías y sanitarios eficientes en consumo de agua, iluminación led y aires acondicionados eficientes en consumo de energía, con una **inversión adicional de \$423 millones**, frente a una construcción convencional. Estimamos reducciones aproximadas de 10% en consumo energía y entre 6 y 20% en consumo de agua frente a tecnologías tradicionales.

MOVILIDAD

Promovemos oportunidades de transporte para funcionarios de nuestros edificios administrativos en Bogotá, facilitando el bienestar, la calidad de vida y el cuidado del medio ambiente para la ciudad. Fomentamos en los funcionarios el uso de la bicicleta, mediante una nueva estrategia que fortaleció y se convirtió en el pilar de nuestra Movilidad: **Davivienda en Bici** en cuya implementación el Banco adquirió bicicletas híbridas (de uso eléctrico) para el uso de los funcionarios.

Además, se implementó la iniciativa “eco-sistema” que consiste en lugares dotados con duchas, vestier y lockers para los funcionarios que usan las bicicletas. El programa, ha generado un impacto positivo en el bienestar de nuestros funcionarios y apoyo a los propósitos ambientales de la organización. El objetivo en 2018 es aumentar el número de bicicletas disponibles para uso de los funcionarios.

FILIALIES EN EL EXTERIOR

En 2017, a través del Manual de Eco - eficiencia que hace parte de las Políticas para nuestras filiales en el exterior, fortalecimos y divulgamos los lineamientos y métodos que hacen parte del marco de gestión de recursos al interior de la organización.

*El porcentaje de cobertura del indicador para el año 2017 es del 100% y para los demás años del 80%.

COSTA RICA

HUELLA DE CARBONO

Avanzando en el propósito de optimizar el procedimiento de consolidación de la información pertinente para la medición de la Huella de Carbono y alineados con la iniciativa País, mediante la cual Costa Rica se ha propuesto como meta ser carbono neutral para el 2021, en 2017 contratamos una consultoría para diagnosticar, organizar y alinear la información necesaria para la medición y reporte de la huella de carbono conforme a la normativa técnica aplicable en el país: INTE/ISO 14064-1:2006 e INTE 12-01-06:2016; a partir de la cual se realizó un primer informe a nivel interno de huella de carbono para el Banco en Costa Rica, se estableció como año base el 2016, se elaboró el manual base y **se implementó el Sistema de Gestión de Emisiones de GEI, el cual nos permitirá mejorar la calidad de los datos.** Esta metodología además incorpora las recomendaciones del IPCC² y GHG Protocol³.

Alcance	Emisiones
Alcance 1: Combustibles fósiles para transporte terrestre por flotilla vehicular (diésel, gasolina, aceites lubricantes), Combustibles fósiles para generadores eléctricos (diésel, GLP, aceites lubricantes), Recarga de extintores CO2 Tratamiento de aguas residuales por tanques sépticos, Gases refrigerantes para recargas de AC de las instalaciones y flotilla vehicular	377
Alcance 2: Consumo de electricidad. Factor de emisión para electricidad en Costa Rica reportado para el 2017 (kg CO2 e/kWh): 0,0557 fuente:	204
Alcance 3: Combustibles fósiles por transporte aéreo en viajes corporativos	55
Total	636

REDUCCIÓN DEL
CONSUMO DE ENERGÍA
TOTAL RESPECTO AL AÑO
ANTERIOR EN 2%
Y DEL 3 % EN
MWWH/EMPLEADO.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Se promueve la disminución del consumo de energía en las instalaciones del Banco a partir de la implementación de buenas arácticas de sensibilización entre los funcionarios como colocar etiquetas adhesivas en los computadores que invitan a apagarlos al final de la jornada laboral. Se han implementado sensores de encendido y apagado de iluminación, sustitución a iluminación LED y de aires acondicionados durante 2017, en más de 500 mts² de instalaciones del Banco.

CONSUMO DE ENERGÍA (MW)

Indicador	2016	2017
Consumo energía MW	3.722	3663
Consumo energía MW / Empleados	3,9	3,8
Consumo energía MW / m ²	0,21	0,21

² IPCC: Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático- fue creado en 1988 para que facilitara evaluaciones integrales del estado de los conocimientos científicos- técnicos y socioeconómicos sobre el cambio climático- sus causas- posibles repercusiones y estrategias de respuesta.

³ GHP: Green House Protocol ó Protocolo de Gases de efecto invernadero- es la herramienta internacional más utilizada para el cálculo y comunicación del Inventario de emisiones.

Reducción del consumo de energía total respecto al año anterior de 2%, 3 % en MW/empleado y 3%en MW/m2.

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

El 99,6% del consumo de energía en nuestras oficinas en Costa Rica proviene de energía renovable (hídrica, eólica, geotérmica, y biomasa) gracias al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) que abastece todo el territorio nacional.

EFICIENCIA HÍDRICA

Durante el 2017, fomentamos la valoración y ahorro del recurso entre los funcionarios y realizamos mantenimiento e implementación de dispositivos modernos y eficientes en los servicios sanitarios. La adopción de iniciativas como el Teletrabajo, ha contribuido a la reducción del consumo en las instalaciones del Banco.

Indicador	2016	2017
Consumo de agua m ³	23.765	19.458
Consumo de agua m ³ /Empleados	46,3	28,2
Consumo de agua m ³ /m ²	2,5	1,6

Reducción del consumo de agua respecto al año anterior en 18% y del 39% en m3/ empleado.

GESTIÓN DE RESIDUOS Y PROTECCIÓN DEL RECURSO FORESTAL

Programa de separación de residuos

Contamos con un programa de separación de residuos valorizables y no valorizables en oficinas de servicio y áreas administrativas, sensibilizando a los funcionarios en la necesidad e importancia de realizar un proceso eficiente de separación de residuos. En 2017, los residuos valorizables enviados a centros de acopio autorizados para su posterior reciclaje correspondieron a **3,8 toneladas**.

GESTIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

Como parte de la gestión eficiente del papel mantenemos la impresión en dúplex de los documentos internos y hacemos uso de papel certificado FSC o PEFC , fabricado con materias primas procedentes de fuentes certificadas, maderas controladas o de reciclaje post-consumo.

CONSUMO DE PAPEL | **2016:** 21,3 Ton
2017: 23 ton

⁴ FSC: Forest Stewardship Council/Programa para el Reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal- PEFC por sus siglas en inglés.

Como contribución a la restauración de bosques en zonas de recarga acuífera, sembramos **400 árboles en 2017**, con la participación de nuestros funcionarios a través del voluntariado corporativo.

EL SALVADOR

HUELLA DE CARBONO

Con el propósito de lograr la alineación para la medición de la Huella de Carbono, en 2017 llevamos a cabo el levantamiento de la información que nos permitiera reportar los tres alcances, tomando como año base el 2017.

Alcance	Emisiones (t CO2e)
Alcance 1: Gases refrigerantes utilizados en el mantenimiento de aires acondicionados	1737,55
Alcance 2: Consumo de electricidad. Factor de emisión para electricidad en El Salvador reportado para el 2017 ⁵	5.274,6
Alcance 3⁶: emisiones por viajes aéreos y consumo de papel.	74
Total	7086,2

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En el 2017, realizamos una inversión de US\$ 900 mil, para llevar a cabo las siguientes acciones:

- ▶ Cambiamos los sistemas de aire acondicionado para generar mayor eficiencia en la utilización de energía, en el Edificio Centro Financiero y sustitución de equipos en 4 oficinas de servicio.
- ▶ Sostituimos las luminarias a tecnología LED de alta eficiencia en consumo de energía en el edificio centro financiero (11 mil metros cuadrados) y en 7 oficinas de servicio.
- ▶ Contratamos una auditoria para revisar el consumo energético en el edificio centro financiero posterior a las implementaciones realizadas.
- ▶ Sustitución a luminarias LED y equipos de aire acondicionado en oficinas de servicio.

⁵ Fuente: <http://www.marn.gob.sv/descarga/factores-de-emision-de-la-red-el-salvador-2011/>

⁶ Fuente: <https://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx> para el cálculo de KG CO2.

En el 2017 se tuvo una **reducción en el consumo de energía del 4% respecto al 2016 con 323.5 MWh**, ahorrados por los proyectos de mejora en eficiencia energética. Obtuvimos una **reducción en el consumo por funcionario del 3% y 4% por metro cuadrado**, respecto al año anterior. Nuestra meta a 2018 es reducción del consumo en 3%.

Indicador	2016	2017
Consumo energía MW	8.003	7.759
Consumo energía MW/Empleados	4,5	4,3
Consumo energía MW/m ²	0,27	0,26

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

En 2018 realizaremos la evaluación de factibilidad del proyecto de instalación de paneles solares en infraestructuras del Banco.

EFICIENCIA HÍDRICA

	2016	2017
Consumo de Agua m ³	55.536	50.327
Agua m ³ /FTE	31	28.3
Agua m ³ / metro ²	1.9	1.6

Se contó con una **reducción de consumo de agua para el 2017 de 9%**, como consecuencia de las campañas de concientización desarrolladas y cambio a dispositivos ahorradores en sanitarios. Se ha iniciado además una revisión minuciosa en la medición y facturación del servicio, al detectar inconsistencias en la información de acuerdo al seguimiento mensual a los consumos en el Banco. Nuestra meta a 2018 es reducir el consumo en 5%.

GESTIÓN DE RESIDUOS

En 2017 gestionamos **7,2 toneladas de residuos aprovechables**, aumentando las toneladas de residuos gestionados en un 45% frente al año anterior.

CONSUMO DE PAPEL

Indicador	2016	2017
Toneladas	42.05	81.78
Kg / Empleado FTE	23.27	45.74

En el 2017, duplicamos nuestro consumo respecto al año anterior, debido a la implementación de un procedimiento de emisión de contratos de tarjeta de crédito con tecnología CHIP. Lo anterior, nos condujo a la definición de planes de acción con el fin de mantener nuestra meta de reducción del 15% en consumo de papel al año 2019, con respecto al consumo base del 2015.

CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Para el año 2018 se ha iniciado el proyecto de construcción de una nueva oficina de servicio, para la cual se están considerando desde su diseño, procesos constructivos, materiales y eficiencias en uso de recursos, así como una propuesta de certificación de construcción sostenible para dicho proyecto.

Nuestra meta en las prácticas de Eco - eficiencia es aumentar la cultura de ahorro de recursos en nuestros funcionarios y ser una institución referente en la operación sostenible de oficinas.

HONDURAS

HUELLA DE CARBONO

En nuestras instalaciones de Davivienda Honduras, trabajamos en la definición de la medición de Huella de Carbono, para el Alcance 2:

HUELLA DE CARBONO HONDURAS 2017

Descripción		Ton CO2
Alcance 1	Consumo de gases refrigerantes y combustibles	1.517
Alcance 2	Consumo energético	3.149
Alcance 3	Viajes aéreos consumo de papel	68
Total Huella de Carbono		4.734

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Nuestro programa de eficiencia del edificio La Torre en Tegucigalpa, que tenía como propósito la centralización de oficinas en el edificio e instalación de equipos de aire acondicionado de alta eficiencia y luminaria LED, generó ahorros acumulados en consumo de energía eléctrica de 1,1 Millones KWH.

GESTIÓN DE RESIDUOS Y PROTECCIÓN DEL RECURSO FORESTAL

Gestión de residuos

Durante 2017 gracias a la separación de residuos en la fuente gestionamos 6,6 tn de material aprovechable, duplicando el volumen gestionado frente al año anterior.

Gestion del consumo de papel:

El consumo de papel en nuestras instalaciones correspondió a 45 toneladas en 2017 y 46 toneladas en 2016.

PANAMÁ

Desde el año 2015 nos encontramos en la construcción de nuestro Edificio Principal en ciudad de Panamá en cuyo diseño y construcción hemos incorporado medidas de construcción sostenible como instalación de aires acondicionados con sistemas de vigas frías, iluminación LED, y en general técnicas que permiten el aprovechamiento de la iluminación natural considerando las características climáticas del lugar. El edificio entrará en operación en 2018 y las medidas implementadas nos permiten estimar ahorros aproximados del 20% en nuestro consumo energético.

PRODUCTOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

Generamos valor ambiental a nuestros clientes y a la comunidad por medio de productos y servicios que apoyan la protección y conservación del medio ambiente, y la prevención, manejo y mitigación de nuestros impactos ambientales, además de la adaptación al cambio climático.

COLOMBIA

Líneas Verdes

En el 2017, nuestra gestión en Productos Verdes se enmarcó en una serie de actividades y nuevas políticas dirigidas a manejar de manera integral la financiación de proyectos de inversión que contribuyen al desarrollo sostenible del país. Ampliamos nuestra oferta de financiación para proyectos con beneficio ambiental, a través de nuestro producto de leasing financiero, el cual incorpora un acompañamiento técnico de expertos en la implementación y un modelo financiero que le permite al empresario tener mayor facilidad en el pago del mismo. Esto con el fin que nuestros clientes se sientan cada vez más atraídos por este tipo de ofertas, que traen consigo no solo beneficios ambientales sino tributarios.

En el año 2017 financiamos a través de nuestras líneas de crédito verdes y de líneas de redescuento que promueven el desarrollo sostenible, proyectos de eficiencia energética, energía renovable, construcción sostenible, producción más limpia, desarrollo energético, gestión del agua y saneamiento básico con desembolsos de más de \$350 mil millones, y cerca de \$690 mil millones en saldos de cartera que representan un aumento de 81% en estos saldos.



Emisión de Bonos Verdes

En 2017 Davivienda realizó su primera emisión de Bonos verdes por un monto total de \$433 mil millones de pesos y un plazo de 10 años, la Corporación Financiera Internacional (IFC), parte del Grupo Banco Mundial, y que es considerada una de las principales promotoras de inversión verde a nivel global adquirió la totalidad de la emisión.

La emisión de Bonos Verdes por parte de Davivienda permite el financiamiento de proyectos de:

- ▶ **Energías Renovables:** desarrollo de proyectos de generación de energía incluida energía solar, eólica, hidráulica, biomasa, geotérmica y marea.
- ▶ **Eficiencia Energética:** proyectos para la implementación de medidas que permitan disminuir el consumo de energía, uso de energías residuales, equipos o productos que permitan hacer uso eficiente de energía, sustitución de combustibles o reemplazo de vehículos y en general proyectos que permitan la reducción de emisiones de GEI⁶.
- ▶ **Eficiencia hídrica:** proyectos para la reducción de uso de agua, modernización de instalaciones, reúso de aguas, entre otros.
- ▶ **Construcciones Sostenibles:** Edificios con certificaciones ambientales locales o internacionales reconocidas.

Trabajamos por aplicar los pasos definitivos, que permitieron la estructuración y emisión de los Bonos Verdes apoyados en los criterios y metodología de la IFC, con el fin de realizar un proceso transparente y acoplado para generar la información necesaria, que impulse la asignación de capital a fines ambientalmente sostenibles.

Para dinamizar el mercado y atraer nuevos clientes, definimos una estrategia con tasa preferenciales y acompañamiento técnico a clientes.

Huertas urbanas

Desarrollamos programas ambientales teórico-prácticos mediante el montaje y cuidado de huertas urbanas con el objetivo de sensibilizar y capacitar a nuestros colaboradores, pensionados y sus familias. En 2017 sensibilizamos a hijos de funcionarios a través de la práctica en conceptos como cambio climático, seguridad alimentaria, bienestar y salud.

⁶ Gases de efecto invernadero GEI

Nuestras Metas

- ▶ *Aumento del 10% en saldos de cartera en líneas verdes*
 - ▶ *Evaluar los criterios y colocar el monto de los recursos disponibles de Bono Verde*
 - ▶ *Aumentar el conocimiento de negocios verdes por parte de nuestra fuerza comercial*
 - ▶ *Acompañamiento técnico a Clientes interesados en desarrollar proyectos de construcción sostenible*
-

COSTA RICA

En 2017 **desembolsamos fondos verdes por US\$12.5 millones**, procedentes del Finance in Motion (Eco Business Fund), entidad alemana que promueve el financiamiento de empresas que cuenten con una certificación ambiental reconocida internacionalmente.

En 2018 se espera incrementar los desembolsos y fomentar la identificación de negocios verdes por parte de los funcionarios del área comercial.

EL SALVADOR

Por medio de banca empresas, en 2017 financiamos proyectos con beneficio ambiental, para la **instalación de paneles solares por un monto de US\$3 millones**.

En el marco del programa del Club de Empresas Sustentables el cual permite crear un espacio de diálogo para difundir nuevas tendencias, herramientas de soporte y experiencias exitosas en la implementación de proyectos de eficiencia, que contribuyen e incentivan la ejecución de prácticas para la sostenibilidad empresarial en nuestros clientes. En 2018 nos hemos propuesto aumentar el número de empresas clientes participantes.

A lo largo del año 2017 se tuvieron los siguientes eventos:

- ▶ Conferencia “Experiencias en sistemas fotovoltaicos en otros países”, con la presentación de expertos internacionales y la colaboración del Centro Nacional de Producción Más Limpia en la elaboración y presentación del Manual para Sistemas Fotovoltaicos en Techos, el cual fue compartido vía electrónica a nuestros clientes. Participaron 45 empresas clientes del Banco.
- ▶ Patrocinio a 10 de nuestros clientes del Club Sustentable para asistir a los seminarios “Aprende a Invertir en el Mercado de Energía Fotovoltaica,” impartido en cuatro desayunos ejecutivos en alianza con el Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES).

Junto a la Fundación Zoológica de El Salvador FUNZEL, por octavo año participamos en el programa de Conservación de Tortugas Marinas, iniciativa ligada a las Cuentas de Ahorro Verde, en las cuales los clientes contribuyen a la conservación de esta especie mediante la apertura de su cuenta y los incrementos mensuales programados. **Este año logramos llegar a un millón de neonatos liberados**, contando desde el inicio de nuestro programa en el año 2009.

Así mismo, en alianza con FUNZEL contamos con la participación de nuestros funcionarios en jornadas de voluntariado, llevando a cabo actividades de limpieza de playa previas a la temporada de anidación de las tortugas marinas en nuestras costas.

HONDURAS

Durante el año, llevamos a cabo 2 jornadas ambientales en el Parque Nacional La Tigra con el objetivo de concientizar a los funcionarios y sus familias sobre la importancia de los recursos naturales y las áreas protegidas. El Parque Nacional La Tigra fue el primer parque nacional declarado de Honduras, es el principal productor de agua para la capital. Además de su valor hidrológico, es refugio de vida silvestre, flora y de la biodiversidad tropical general.

Desafíos y metas futuras

- ▶ *Para el 2018 apoyaremos el incremento de población en la tortuga golfina (especie en peligro de extinción), a través del programa de conservación en la comunidad El Venado" en la zona sur del país y continuaremos apoyando el desarrollo del Parque Nacional La Tigra a beneficio de los más de 20 mil visitantes que recibe anualmente.*
-

ÁMBITO SOCIAL

*Entendemos un modelo de negocio socialmente justo cuando vamos más allá de la generación de riqueza y buscamos, a través de nuestro negocio y las habilidades que hemos desarrollado, **generar valor a nuestros colaboradores y a la comunidad.***



GESTIÓN DEL TALENTO

NUESTRA GENTE

Creemos en nuestra gente y valoramos su deseo de aprender y conocer, su capacidad innovadora, su actitud para trabajar en equipo y su compromiso para alcanzar la excelencia.

Por eso desarrollamos programas que fortalecen sus habilidades, especialmente el liderazgo, garantizamos su seguridad en el trabajo y diseñamos beneficios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

NUESTROS COLABORADORES 2017

Funcionarios Colombia + filiales nacionales e internacionales	17.423
Rotación de empleados	6.5%
Tasa de nuevos empleados	6.3%
Ratio de salario	1,30
Colaboradores con contrato a término fijo	979
Colaboradores con contrato a término indefinido	16.423
Colaboradores con jornada parcial	1.043
Colaboradores con jornada completa	16.380
Colaboradores temporales	21

17.423
FUNCIONARIOS
DAVIVIENDA EN 2017,
INCLUYENDO FILIALES
NACIONALES E
INTERNACIONALES.

COLABORADORES DAVIVIENDA Y FILIALES INTERNACIONALES 2017

PAÍS	HOMBRE	% HOMBRES	MUJER	% MUJERES	EMPLEADOS	OFICINAS
Colombia	4.851	37%	8.344	63%	13.195	591
Costa Rica	440	46%	519	54%	959	32
El Salvador	724	41%	1051	59%	1.775	57
Honduras	541	42%	755	58%	1.296	59
Panamá	86	54%	72	46%	158	7
Miami	12	30%	28	70%	40	1
Total Davivienda	6.654	38%	10.769	62%	17.423	747

62% DE LOS
FUNCIONARIOS DEL
BANCO, SON MUJERES.

45%
SON MUJERES
EN CARGOS DIRECTIVOS,
INCLUYENDO FILIALES
NACIONALES E
INTERNACIONALES.



DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CARGOS DIRECTIVOS

		HOMBRES Cargos directivos	MUJERES Cargos directivos	TOTAL Directivos	% MUJERES en cargos directivos
COLOMBIA	Banco Davivienda	107	87	194	45%
	Fiduciaria Davivienda	3	6	9	67%
	Davivienda Corredores	21	18	39	46%
	Costa Rica	36	17	53	32%
	El Salvador	39	31	70	44%
	Panamá	6	6	12	50%
	Honduras	55	51	106	48%
	Miami	3	2	5	40%
	Total	270	218	488	45%

45% SON MUJERES
EN CARGOS DIRECTIVOS,
INCLUYENDO FILIALES
NACIONALES E
INTERNACIONALES.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Facilitamos modelos, procesos y herramientas de formación y desarrollo en el Banco Davivienda y sus filiales Nacionales, que permitan a líderes y funcionarios desarrollar sus competencias del ser, el conocer y el hacer, para su desempeño actual y futuro, con el fin de que den su mayor contribución a la organización y a su crecimiento personal, profesional y laboral.

Habilitamos y certificamos a nuestros colaboradores para brindar excelente servicio al cliente, mediante la formación permanente desde el inicio de su vida laboral; contamos con programas de inducción, formación al cargo, actualización y desarrollo de habilidades, alineados con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y orientados a su desarrollo personal y profesional.

CAPACITACIÓN POR EMPLEADO 2017

(PROMEDIO HORAS ANUALES)

NIVEL DE CARGO	CURSOS VIRTUALES	PRESENCIAL INTERNO
Nivel 0	1,25	
Nivel 1 *	2,04	4,09
Nivel 2 *	4,45	3,11
Nivel 3 *	1,98	3,09
Nivel 4 *	3,74	1,67
Total	3,5	22,8

* Nivel 1: Directivos - Directores de área y Gerentes hacia arriba
 Nivel 2: Funcionarios con personas a cargo - Jefes, coordinadores y líderes
 Nivel 3: Profesionales I, II, III y Especialistas
 Nivel 4: Cargos básicos

- ▶ Horas - hombre de entrenamiento = 3.5 hrs virtual y 23 hrs presenciales.
- ▶ Número de funcionarios capacitados = 15.490 virtuales y 7.385 presenciales.
- ▶ Inversión total de entrenamiento = \$11 mil millones.
- ▶ Inversión por empleado en entrenamiento = \$772 mil por persona

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Número de funcionarios capacitados

- ▶ Técnica: 1.194
 - ▶ Diplomado Banca territorial: 58
 - ▶ Maratón Pyme 560
 - ▶ Mi Oficina al campo 223
 - ▶ ADN: 353
- ▶ Habilidades blandas: 529
- ▶ Liderazgo: 640
- ▶ Seguridad y cumplimiento:
 - ▶ Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO: 12.537
 - ▶ Sistema de Atención al Consumidor SAC: 9.630
 - ▶ Common reporting standard CRS: 13.139
 - ▶ Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de activos y financiación del terrorismo - SARLAFT: 13.498
 - ▶ Sistema de Administración de Riesgos ambientales y sociales - SARAS: 12.460*
 - ▶ Sistema de control interno - SCI: 13.033
 - ▶ Gestión de continuidad del negocio: 12.511

*Acumulado desde 2016

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
(HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL POR EMPLEADO)

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	COLABORADORES QUE PARTICIPARON, PRESENCIAL	HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL POR EMPLEADO	COLABORADORES QUE PARTICIPARON, VIRTUAL	HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL POR EMPLEADO
2013	9.436	54	13.754	5.5
2014	7.637	46	14.131	6.5
2015	9.005	31	14.189	5
2016	8.559	33	14.921	3
2017	7.380	23	15.483	3.5

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

Continuamos mejorando la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias.

EL 100% DE NUESTROS FUNCIONARIOS SE ACOGIERON AL PACTO COLECTIVO

EN EL 2017 INVERTIMOS \$158 MIL MILLONES EN NUESTROS COLABORADORES.

	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO TOTAL ENTREGADO
Auxilio de alimentos	9.667	\$19.945 millones
Auxilio o bonificación extralegal por vacaciones	10.388	\$12.473 millones
Deporte y cultura	14.051	\$2.625 millones
Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.)	1.829	\$8.116 millones
Préstamo de vivienda	3.945	\$8.808 millones
Póliza de salud	8.238	\$24.476 millones
Óptico	4.359	\$1.294 millones
Escrituración	595	\$1.062 millones
Auxilio aprendices	505	\$4.420 millones
Uniformes	13.906	\$16.998 millones
Primas extralegales	11.033	\$25.996 millones
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	9.665	\$31.981 millones
Total	88.131	\$158.194 millones

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Lograr y mantener los niveles más altos de bienestar físico, mental y social de nuestros funcionarios, a fin de contribuir con su desarrollo integral y conscientes de la necesidad de prevenir todos aquellos aspectos que en el ambiente laboral puedan generar efectos perjudiciales; esto mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Nuestra política es alcanzar los niveles más altos de bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores, con el fin de lograr su desarrollo integral.

Somos conscientes de la necesidad de prevenir los aspectos que puedan generar efectos perjudiciales en el ambiente laboral, mediante la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Para ello requerimos:

- ▶ Identificar los peligros, valorar los riesgos y establecer controles.
- ▶ Proteger la seguridad y la salud de todos nuestros colaboradores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (**SGSST**).
- ▶ Cumplir las normas que aplican en materia de riesgos laborales.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2017

	Resultado
Tasa de enfermedad profesional	0,11%
Tasa de accidentes de trabajo	3,95%
Tasa de días perdidos	0,03%
Índice de severidad	9,50%

EN EL 2017,
INVERTIMOS \$650
MILLONES PARA
NUESTROS
COLABORADORES.

INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2017

- ▶ Vacunación contra la influenza
- ▶ Ferias de la Salud
- ▶ Exámenes ocupacionales
- ▶ Capacitaciones
- ▶ Brigadas de emergencia
- ▶ Escuelas de Ergonomía y hábitos de vida saludable
- ▶ Atención odontológica
- ▶ Afiliación al gimnasio
- ▶ Actualización en temas legales y desarrollo **SGSST COPASST**
- ▶ Centros médicos
- ▶ Atención medicina general
- ▶ Campañas de nutrición y prevención del riesgo cardiovascular
- ▶ Chequeos médicos a ejecutivos

En 2017 **invertimos \$650 millones** en ferias de salud y exámenes ocupacionales, en la operación de los centros médicos y gimnasio para nuestros colaboradores.

Desafíos y metas futuras

- ▶ Diseño e implementación del Programa de Riesgo Publico.
- ▶ Implementación del software de pausas cognitivas a nivel nacional.
- ▶ Implementar al 100% el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ Conformación de equipo de trabajo especializado para la investigación, seguimiento y acompañamiento de casos de enfermedad laboral
- ▶ Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.

METAS CUANTITATIVAS	2018	2019	2020
Tasa de enfermedad profesional	≤1%	≤1%	≤1%
Tasa de accidentes de trabajo	≤3.6%	≤3.5%	≤3.4%
Tasa de días perdidos	≤1%	≤1%	≤1%

DAVIPLATA SE SIGUE CONSOLIDANDO COMO UN PRODUCTO QUE CONTRIBUYE A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

INCLUSIÓN FINANCIERA

La bancarización de un mayor número de colombianos es uno de nuestros principales desafíos; un sistema robusto y de fácil acceso para todos es una de las principales fuentes de desarrollo y crecimiento económico.

DAVIPLATA

Seguimos contribuyendo a la bancarización a través de DaviPlata

DaviPlata se sigue consolidando como un producto que contribuye a la inclusión financiera de Colombia donde cerca del **21% de la población carece de acceso a un producto financiero**. Al cierre de 2017 alcanzamos los **4 millones** de clientes, de los cuales, un poco más de 785 mil ya estaban usando DaviPlata desde la aplicación móvil para teléfonos inteligentes.

Así mismo, **continuamos siendo aliados del Gobierno Nacional** en la dispersión de los subsidios de los programas de Familias en Acción y Jóvenes en Acción.



En cuanto a los programas del Gobierno Nacional, durante 2017 nos fue adjudicada la dispersión de subsidios de los jóvenes beneficiarios del programa Jóvenes en Acción. Durante 2017, **pagamos los subsidios de cerca de 120 mil jóvenes en todo el territorio nacional**, ofreciéndoles una experiencia 100% digital para el fácil uso de los incentivos que entrega el Gobierno colombiano. En cuanto al programa de Familias en Acción, durante 2017 pagamos a cerca de **700 mil personas** en las principales ciudades del país de una forma amigable, confiable y sencilla.

OFRECIMOS A LOS JÓVENES UNA EXPERIENCIA 100% DIGITAL PARA EL FÁCIL USO DE LOS INCENTIVOS QUE ENTREGA EL GOBIERNO NACIONAL

6.700
EMPRESAS
CONFIARON EN NUESTRO
PRODUCTO PARA LA
DISPERSIÓN DE LOS
SALARIOS A CERCA DE
150.000 PERSONAS.

El 2017 fue un año excepcional en cuanto a la confianza que depositaron las empresas para el pago de los salarios de sus empleados. Durante este año, cerca de **6.700 empresas confiaron en nuestro producto para la dispersión de los salarios a cerca de 150.000 personas.** Lo que sin duda muestra el grado de seguridad que ofrece nuestro producto y la facilidad en su uso tanto para empresas como para las personas además de los beneficios. Que tiene para los clientes un producto digital al alcance de cualquier persona y sin ningún costo.

En el marco de la consolidación de la aplicación de DaviPlata, y tomando en consideración las limitaciones de la población colombiana para el acceso a internet móvil, a través de nuestra promesa de valor en el que "DaviPlata es efectivo para todos", trabajamos en eliminar las barreras de acceso y nos consolidamos **como la primera aplicación financiera en Colombia en ofrecer sus servicios sin necesidad de tener un plan de datos.** Esto fue posible mediante el trabajo conjunto con los principales operadores de telecomunicaciones del país, permitiendo a nuestros clientes que contaban con un teléfono inteligente pero sin internet móvil, usar la aplicación de DaviPlata sin incurrir en costos adicionales y en cualquier lugar donde se cuente con señal celular.

LANZAMOS LA "TECLA
DE LA CASITA ROJA", EN
LA QUE LOGRAMOS MÁS
DE 1 MILLÓN DE NUEVAS
DESCARGAS, 583 MIL
CLIENTES NUEVOS.

DaviPlata siempre ha sido una plataforma innovadora y está en constante búsqueda de soluciones digitales que generen valor en nuestros clientes. Por esta razón, y entendiendo las nuevas formas de relacionamiento social y de interacción con la banca por parte de las personas, lanzamos al mercado la **Tecla de la Casita Roja**, una solución que permite que **cualquier persona pueda pasar plata a otro colombiano sin importar si este tiene o no DaviPlata, desde el teclado de su celular y desde cualquier red social.** Con esta nueva funcionalidad buscamos adaptarnos a las nuevos canales de relacionamiento de los clientes con la banca y a la vez nos ajustarnos a la nueva forma de interacción social fundamentada en la popularidad de las redes sociales.



En el 2017, **logramos más de 1 millón de nuevas descargas, 583 mil clientes nuevos, 1.4 transacciones a través de la Tecla y \$7.0 mil millones en transferencias.**

Durante 2017 continuamos con la consolidación del ecosistema de pagos digitales en Concepción, Antioquia, el primer municipio sin efectivo del país, logrando así:

- ▶ **26.056 transacciones entre sus habitantes**
- ▶ **9.126 de recargas** a celular por DaviPlata.

Estos esfuerzos han convertido a Concepción en un municipio innovador y de reconocimiento internacional, por ser el primero sin efectivo de Colombia, un sueño que no era imaginable para nadie en este pequeño poblado, relativamente aislado en las montañas del oriente antioqueño.

Retos y metas futuras

- ▶ Ser el medio de pago preferido de los clientes no bancarizados
- ▶ Ser el principal aliado de las empresas para el pago de nómina
- ▶ Continuar posicionando a DaviPlata como una plataforma innovadora

EDUCACIÓN FINANCIERA

El objetivo de nuestro programa de educación financiera es enriquecer con integridad a las personas, familias y empresas, entregándoles herramientas sencillas que les permitan manejar bien el dinero y construir patrimonio, proporcionándoles el conocimiento suficiente para realizar una adecuada administración de sus finanzas.

TUVIMOS UN CRECIMIENTO DE **14.896 PERSONAS NUEVAS REGISTRADAS** EN EL PORTAL MIS FINANZAS EN CASA CON UN TOTAL ACUMULADO DE **118.899 REGISTROS.**

TUVIMOS **2.024 PERSONAS REGISTRADAS** Y SE RECIBIERON **15.620 VISITAS** EN LA NUEVA HERRAMIENTA PARA LOS INVERSIONISTAS.

Durante el año 2017 **ampliamos la cobertura de formación en Educación Financiera** para llegar a nuevos segmentos de la población, consolidando la presencia de Mis Finanzas en Casa en las redes sociales Facebook, Twitter, LinkedIn y lanzando los nuevos portales, Mis Finanzas para Invertir dirigido a inversionistas no expertos y Mis Finanzas para Mi Negocio, para los corresponsales bancarios.

- ▶ **Mis Finanzas en Casa** (www.misfinanzasencasa.com), portal de educación financiera para las familias colombianas, tuvo un crecimiento de **14.896 personas nuevas registradas**, cerrando con un total acumulado a diciembre de 2017 de **118.899 registros**; se recibieron **192.492 visitas** durante el año para un acumulado de 2.130.536 y los usuarios realizaron **49.363 cursos** para un total de **263.056 cursos finalizados acumulados**.
- ▶ **Mis Finanzas para mi Negocio** (www.misfinanzasparaminegocio.com), el nuevo portal para corresponsales bancarios finalizó el año con **533 usuarios registrados** generando valor agregado a los establecimientos que conforman este importante segmento y entregándoles contenidos que los apoyan al crecimiento de sus negocios.
- ▶ **Mis Finanzas para Invertir** (www.misfinanzasparainvertir.com), al cierre de 2017 tenía **2.024 personas registradas** y se recibieron **15.620 visitas** en la nueva herramienta para los inversionistas. Con su contenido se brindaron criterios a personas no expertas en inversiones para tomar decisiones de inversión al estar mejor informados y así alcanzar metas personales y familiares.

Así mismo en el 2017, implementamos las normas de accesibilidad en el portal de Mis Finanzas en Casa para personas con discapacidad visual y auditiva, aportando a la construcción de un Banco accesible, generando así conciencia de las necesidades de la población con estas discapacidades y las dificultades que tienen para acceder a nuestros productos y servicios.

EN 2017, **6.366**
HÉROES DE LA PATRIA,
 REALIZARON LAS
 CONFERENCIAS DE MIS
 FINANZAS EN CASA.

Aplicación haga cuentas

- ▶ La aplicación de presupuesto personal para dispositivos móviles obtuvo cerca de **47 mil descargas completando un total de 127.215 descargas a diciembre de 2017.**



Conferencias

Continuamos con las conferencias Mis Finanzas en Casa para los empleados de los convenios de libranza. En el año, **814 empresas y 57.961** participaron presencialmente recibiendo el material impreso que la complementa.



- ▶ En las FF.MM las Conferencias Mis Finanzas en Casa se realizaron bajo su dinámica tradicional en diversas unidades militares a nivel país llegando a **6.366 Héroes de la Patria.**
- ▶ Con la Fundación Bolívar Davivienda y el acompañamiento del Voluntariado Corporativo, se beneficiaron **4.603 personas** de diferentes segmentos que apoya la Fundación o el Banco.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Durante el 2017 se realizó el lanzamiento de 2 experiencias con educación financiera sobre producto, en la zona transaccional de Davivienda.com, dirigidas a clientes de tarjeta de crédito y productos de inversión, brindando información para un mejor manejo del producto. Al cierre del año se recibieron cerca de **150.000 visitas y 16.000 clientes se beneficiaron con la herramienta.** Se consolidaron las estrategias de acompañamiento a los clientes de vivienda, vehículo y colombianos en el exterior para fortalecer sus conocimientos relacionados con el manejo de sus productos en diferentes momentos de verdad, llegando durante el 2017 a **72.000 clientes.**

DAVIPLATA

DaviPlata continuó llevando contenidos sencillos y amigables de educación financiera, a través de una constante campaña en redes sociales para la comunidad de Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción, llegando a **13.706 seguidores en facebook y 36.774 en twitter.** Dando continuidad a las acciones iniciadas en 2015, **brindamos educación financiera a diferentes comunidades de Concepción Antioquia,** —el primer municipio sin efectivo— a través de las conferencias de educación financiera de Mis Finanzas en Casa, mensajes de texto (SMS) y el programa académico complementario para niños y jóvenes de la Institución Educativa Presbítero Libardo Aguirre, **beneficiando 2.700** personas en total entre estudiantes, padres de familia, clientes, pequeñas empresas, corresponsales bancarios y madres líderes de Más Familias en Acción (MFA).

A TRAVÉS DE DAVIPLATA
 LOGRAMOS LLEGAR A
 LA COMUNIDAD DE MÁS
 FAMILIAS EN ACCIÓN Y
 JÓVENES EN ACCIÓN,
 ALCANZANDO ASÍ
**13.706 SEGUIDORES EN
 FACEBOOK Y 36.774
 EN TWITTER**

LLEGAMOS A 18
INSTITUCIONES
EDUCATIVAS NUEVAS
DE 67 MUNICIPIOS
COLOMBIANOS.

CULTIVARTE

Durante el año 2017 **Mis Finanzas en Casa amplió la cobertura del programa a través de las jornadas de educación financiera en los Cultivarte**, llegando a 18 instituciones educativas nuevas de **67 municipios colombianos**, para dar oportunidad a los niños, niñas y jóvenes de primaria y bachillerato de experimentar de forma lúdica nuevos conocimientos sobre la importancia de las finanzas personales y familiares en su vida.

Por otra parte, los niños y jóvenes que asisten a Cultivarte también recibieron educación financiera en su tiempo libre gracias a la celebración de la Global Money Week en el mes de marzo, con **8.696 beneficiarios y la conmemoración del Mes Universal del Ahorro en octubre con 9.109 beneficiarios**.

LANZAMIENTO DE
MONETARIUM EN
CENTROAMÉRICA.

FILIALES EN EL EXTERIOR

En 2017 se realizó el lanzamiento de Monetarium, la sección de Mis Finanzas en Casa para los niños de Costa Rica, El Salvador y Honduras, beneficiando a **12.262 niños**.

Honduras

Al cierre de 2017 en Honduras se cerró con un total de **4.824 personas registradas en el portal de Educación Financiera Mis Finanzas en Casa, 7.361 cursos terminados y un total de 234.043 visitas acumuladas**. Con el lanzamiento de la sección para niños: Monetarium, se contó con la participación de los voluntarios que apoyaron jornadas de socialización en ferias de educación financiera, logrando 1.073 niños inscritos.

Costa Rica

Durante el 2017 el portal de Educación Financiera Mis Finanzas en Casa en Costa Rica, cerró con un total de **8.445 personas registradas, 16.498 cursos terminados y un total de 92.910 visitas acumuladas**. Se realizó el lanzamiento de la nueva sección para niños del portal: Monetarium logrando beneficiar a 237 niños. En cuanto a las charlas de educación financiera, se incrementó la participación de los gerentes de áreas de negocio, logrando un total de 21 charlas, que beneficiaron a 497 usuarios.

El Salvador

El portal Mis Finanzas en Casa de El Salvador cerró el 2017 con **320.885 visitas desde el inicio de su ejecución y 87.277 cursos terminados**. A su vez, a mediados del año se realizó el lanzamiento de la sección para niños: Monetarium, el cual ha sido acogido por los salvadoreños, logrando en menos de seis meses tener 10.904 niños registrados.

Retos y Metas futuras

- ▶ Promover la transformación digital a través del nuevo sitio de Mis Finanzas en Casa, responsive y accesible y el desarrollo del Web Progressive App de Haga Cuentas.
- ▶ Brindar a los usuarios del App Davivienda, asesoría para el buen manejo del dinero

FILANTROPÍA ESTRATÉGICA

Ratificamos nuestro compromiso con la sociedad mediante la consolidación de iniciativas y programas que conduzcan al logro de impactos positivos generadores de cambio, transformación y progreso en las personas, para construir una sociedad más justa, equitativa e innovadora.

PRINCIPALES DONACIONES

COLOMBIA

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en 2017 continuamos apoyando diferentes iniciativas con **aportes por \$13,3 mil millones**, de los cuales \$9,8 mil millones se destinaron a la Fundación Bolívar Davivienda para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto, que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones. Durante el año también alentamos a nuestros colaboradores para participar, mediante donaciones y voluntariado, en iniciativas sociales.

PRINCIPALES DONACIONES 2017 COLOMBIA

(EN MILLONES DE PESOS)

Banco Davivienda	\$13.230
Davivienda Corredores	\$90
Fiduciaria Davivienda	\$36
Total Colombia	\$13.356

PRINCIPALES DONACIONES BANCO DAVIVIENDA COLOMBIA 2017

(EN MILLONES DE PESOS)

Fundación Bolívar Davivienda	\$9.800
Fundación Hogar Infantil Bolívar	\$2.182
Otras fundaciones y corporaciones	\$612
Educación - Universidades y otros	\$350
Dividendo por Colombia	\$286
Total	\$13.230

\$13,3 MIL MILLONES
EN DONACIONES A
DIFERENTES INICIATIVAS
PARA LA COMUNIDAD.

FILIALES EN EL EXTERIOR

A través de nuestras filiales en el exterior, destinamos \$1.654 millones para programas de inversión en la comunidad, principalmente en educación y en cuidado y preservación del medio ambiente.

PRINCIPALES DONACIONES FILIALES DAVIVIENDA EN EL EXTERIOR (EN MILLONES DE PESOS)

El Salvador	\$944
Honduras	\$540
Costa Rica	\$146
Panamá	\$24
Total	\$1.654

\$1,6
MIL MILLONES
PARA PROGRAMAS DE
INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD EN NUESTRAS
FILIALES EN EL EXTERIOR.

El Salvador

En El Salvador realizamos donaciones para fortalecer programas educativos a través de la Fundación Amigos de la Educación (Fesa), que busca mejorar la educación y las condiciones físicas de los centros escolares públicos del país. Asimismo, a través de la Fundación Salvador del Mundo (Fusalmo), trabajamos por el desarrollo integral de la niñez y la juventud, financiando becas para muchos estudiantes de las zonas de mayor población y vulnerabilidad.

Costa Rica

En Costa Rica realizamos donaciones para **promover la responsabilidad social de las empresas** a través de la Asociación Empresarial para el Desarrollo y **promovimos la educación financiera, el emprendimiento y la empleabilidad en jóvenes** a través de la canalización de recursos a la Asociación de Empresarios Juveniles de Costa Rica. Durante el año, también apoyamos el **programa de becas** del centro educativo Cedes Don Bosco y la formación de ingenieros agrónomos con énfasis en la protección de recursos naturales en la universidad EARTH.

Honduras

En el 2017, **invertimos recursos en nuestro programa social Cultivarte**, a beneficio de los niños hondureños a través de las diversas actividades desarrolladas en nuestros espacios de bienestar en Tegucigalpa y Nacaome. También **invertimos en brindar oportunidades a jóvenes** a través de programas de crédito beca para estudiar post grados en universidades fuera del país, a través de la Fundación Hondufuturo y continuamos apoyando los programas educativos para la primera infancia con United Way Honduras.

Panamá

Realizamos donaciones destinadas principalmente a la Fundación Valórate a través de la cual se busca apoyar a niños y niñas con dificultades de atención y aprendizaje, a través de programas educativos y familiares que le brinden la oportunidad para alcanzar el desarrollo integral.

OTROS APOYOS CON IMPACTO SOCIAL EN COLOMBIA

APOYAMOS CAUSAS SOCIALES A NIVEL REGIONAL

Durante el año, patrocinamos causas sociales con \$25.6 millones en kits escolares entregados a los niños y niñas menos favorecidos en diferentes regiones del país. \$41.5 millones en computadores para dotación de las escuelas públicas del Municipio de Ibagué. \$53.3 millones en dotación para la Escuela Maternal de la Universidad Pedagógica Nacional. \$39.5 millones en eventos organizados por las gestoras sociales de los municipios y departamentos, dirigidos a niños de escasos recursos y entrega de regalos.

EN 2017 PATROCINAMOS
CAUSAS SOCIALES POR
\$214 MILLONES.

FUNDACIÓN BOLÍVAR DAVIVIENDA

Desarrollamos talento, para construir país

A través de la Fundación Bolívar Davivienda, el Grupo Bolívar y Davivienda reiteran su compromiso social con programas de alto impacto que apoyan y potencian proyectos transformadores en el país, generando capacidades en personas, comunidades y organizaciones para construir una sociedad más justa, equitativa e innovadora.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

A través del voluntariado Familia Bolívar promovemos la solidaridad y la innovación de nuestros colaboradores, pensionados y sus familias para impulsar el desarrollo de las regiones donde tenemos presencia, mediante alianzas con organizaciones sociales, empresas y gobiernos.

**A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO
PROMOVEMOS LA SOLIDARIDAD Y
LA INNOVACIÓN DE NUESTRA GENTE**

VOLUNTARIADO CORPORATIVO GRUPO BOLÍVAR 2017*

2017	Voluntarios	Horas Donadas
Colombia	3.568	50.476
Costa Rica	478	5.734
Honduras	680	4.225
El Salvador	611	4.057
Total	5.337	64.492

* Incluye colaboradores, pensionados y sus familiares del Grupo Bolívar, Davivienda y filiales de estos en Colombia y Centroamérica.

COLOMBIA

Hemos logrado consolidar un voluntariado que ofrece oportunidades de participación en actividades de inclusión social, educación, medio ambiente y hemos generado valor a la comunidad a través de un voluntariado basado en conocimientos y habilidades en proyectos estratégicos para las empresas del Grupo Bolívar. **En 2017 el 50% de las horas fueron donadas en proyectos estratégicos.**

En 2017 innovamos para generar mayor valor a nuestras empresas, aunando esfuerzos con el área de Talento Humano para vincular las experiencias de voluntariado a los planes de formación y fortalecimiento de ambientes de trabajo, cultura, principios y valores del Grupo Bolívar.

Vinculamos voluntarios de la comunidad al proyecto que la Fundación Bolívar Davivienda realizó con la Escuela de Formación Musical Marcato para crear coros infantiles en Cultivarte. 22 voluntarios se cualificaron mediante un diplomado para desarrollar procesos de iniciación musical mediante el trabajo vocal con **374 niños** a un nivel inicial; el proyecto se ejecutó en 16 municipios.

Nos vinculamos a Fundación Andi para compartir nuestro conocimiento con otras organizaciones del sector público y privado, aprender de sus prácticas y juntos continuar impulsando la cultura de voluntariado en Colombia.

Nuestros voluntarios realizaron aportes para fomentar la educación y para brindar ayuda humanitaria a poblaciones afectadas por emergencias en Mocoa, San Andrés y Montería.

EN 2017 EL 50% DE LAS HORAS FUERON DONADAS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS.

VOLUNTARIADO DAVIVIENDA COLOMBIA*

	2016		2017	
	Total País	Davivienda	Total País	Davivienda
Voluntarios	2.970	1.741	3.568	2.175

*Estas cifras incluyen funcionarios de Banco Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Ediciones Gama, Promociones y Cobranzas Beta.

**PROYECTOS DE VOLUNTARIADO FAMILIA BOLÍVAR
COLOMBIA**

	2016		2017	
	Voluntarios	Horas donadas	Voluntarios	Horas donadas
Cultivarte	811	8.389	1.497	19.753
Educación Financiera	85	559	209	1.203
Seguridad Vial	69	251	58	496
Proyectos con Constructora Bolívar	195	1.041	35	586
Aflora	12	108	8	42
Emprende País	67	830	45	309
Total	1.239	11.178	1.852	22.389

FILIALES EN EL EXTERIOR

A través de nuestro voluntariado corporativo en las filiales en el exterior, logramos la participación de nuestros colaboradores en actividades que generan valor en las comunidades mientras fomentamos su solidaridad y compromiso social y ambiental.

Honduras

Durante el año 2017 **realizamos 44 jornadas donde participaron 680 voluntarios** (internos y externos), **beneficiando a más de 5.200 personas**. Nuestras actividades principales fueron: actividades diarias en los espacios de bienestar Cultivarte, jornadas ambientales en Parque Nacional la Tigra, mejoras de infraestructura en centros de cuidado infantil y donación de zapatos en escuelas públicas.

Costa Rica

Desarrollamos mejoras locativas en parques nacionales y áreas protegidas, y realizamos actividades de siembra de árboles y recolección de residuos. Nuestros voluntarios aportan al mantenimiento de las áreas protegidas, apoyando a los guardaparques para mejorar las condiciones de la infraestructura y los senderos de los parques nacionales donde realizamos acciones. Además fortalecimos el compromiso social a través de múltiples actividades en Cultivarte Guácimo con el involucramiento de **75 colaboradores como voluntarios y a través de 15 actividades** para la celebración de navidad en poblaciones vulnerables de todo el país.

El Salvador

En 2017 encausamos nuestros esfuerzos hacia **el desarrollo de comunidades, conservación del medio ambiente, servicio social y educación**. Nuestro enfoque ambiental se desarrolló a través de la limpieza de playas y la reconstrucción de los nidos de las tortugas marinas, con el fin de liberar a estos neonatos. Por otra parte, realizamos el Club de Empresas Sustentables, fomentando proyectos verdes entre nuestros clientes.

INVERSIÓN SOCIAL

Trabajamos en potenciar iniciativas con componentes innovadores, sostenibles y medibles que contribuyan de manera eficaz a las necesidades de una población, y generamos alianzas estratégicas con el sector público, académico y social para medir nuestra contribución a la transformación social de las comunidades que impactamos, a través de nuestros **frentes de acción: niñez, adolescencia y juventud, convivencia y paz, donaciones y convocatorias**.

Con el ánimo de entregar recursos de cofinanciación de una manera más transparente y articulada con los objetivos de cambio que nos hemos propuesto en diferentes temáticas, en 2017 aumentamos el número de convocatorias realizando 9 convocatorias en los siguientes temas:

- ▶ **Empoderamiento económico para mujeres cabeza de hogar.**
- ▶ **Proyecto de vida para jóvenes.**
- ▶ **Promoción de derechos sexuales y reproductivos con miras a la prevención del embarazo adolescente.**



HEMOS APOYADO A **154 EMPRESAS**, GENERANDO ALREDEDOR DE **5.640 EMPLEOS** EN TODAS LAS VERSIONES.

EMPRENDE PAÍS

Sabemos que el emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento es un efectivo instrumento para generar desarrollo social y económico. A través de nuestro programa Emprende País buscamos generar empleos mejor remunerados y una cultura de premio al mérito y al esfuerzo, así como fomentar la innovación y dinamizar algunas industrias de bajo crecimiento. También seleccionamos emprendedores ya exitosos para que alcancen su máximo potencial de crecimiento de manera sostenible y rentable.

En 2017 realizamos una nueva versión de Emprende País y Valle Impacta, **vinculando en total 41 empresas**. Realizamos el lanzamiento de nuestro programa en Bucaramanga, **participaron 45 mentores de Davivienda que donaron 80 horas**, entre presidentes, vicepresidentes, directores, gerentes, jefes y pensionados. En total nuestro programa de emprendimiento ha apoyado a **154 empresas**, generando alrededor de **5.640 empleos**.

AFLORA

Aflora, es una ruta de desarrollo de competencias que permite acompañar a las organizaciones sociales en su proceso de maduración, y busca fomentar capacidades en los líderes de las organizaciones sociales, de manera que su gestión les permita ser sostenibles y de mayor impacto en la región donde operan. Apoyamos el crecimiento de las organizaciones sociales mediante componentes de formación, redes y seguimiento. Para ello contamos con una plataforma virtual que nos permite realizar seguimiento al proceso de cada organización.

Las organizaciones sociales participantes realizan el autodiagnóstico de The McKinsey Capacity Assessment Grid, que les permite medir su capacidad organizacional y su clasificación en alguno de los 4 niveles: formalización, despegue, crecimiento y maduración.

Durante el 2017 tuvimos **1.546 organizaciones en 235 ciudades y municipios de 27 departamentos, donde 1.062 están formalizadas y 484 no lo están, llegando a un 84% del territorio nacional. 82 organizaciones** firmaron el “Pacto de la transparencia y anticorrupción”, una iniciativa que cuenta con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y Brigard Urrutia. Durante 2017 trabajamos en la creación de “Aflora para Todos”, una línea de Aflora que busca fomentar la formalización de las iniciativas sociales en Colombia.

FILARMÓNICA JOVEN DE COLOMBIA

Más que una orquesta, la Filarmónica Joven de Colombia es una herramienta que potencia el desarrollo del talento juvenil a través del contacto con repertorios, directores, solistas, maestros y escenarios de talla mundial. En 2017 contamos con **146 artistas, realizamos 17 conciertos en 13 ciudades, a los que asistieron más de 26.500 espectadores**. Adicionalmente la Filarmónica Joven de Colombia fue invitada especial en Festivales y Series de Conciertos en Alemania y Austria, siendo la primera vez que una orquesta Colombiana participara en cada uno de estos eventos, salvo por el Young Euro Classic.

EN 2017 CONTAMOS CON **146 ARTISTAS**, REALIZAMOS 17 CONCIERTOS EN 13 CIUDADES, A LOS QUE ASISTIERON MÁS DE **26.500 ESPECTADORES**.



PREMIO NACIONAL DE PERIODISMO SIMÓN BOLÍVAR

Durante 42 años, el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar ha reconocido a los mejores periodistas de Colombia, constituyéndose en un referente de excelencia de la práctica periodística y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia. La ceremonia de entrega del Premio se ha convertido en un evento de relevancia nacional, con los más altos estándares en su producción. Hemos contado con la presencia del Presidente Juan Manuel Santos y con invitados especiales de altísimo nivel, como Jorge Volpi, Ramón Andrés, Gay Talese, Ethan Zuckerman y Steve Coll. A la ceremonia asisten más de mil personas de los sectores más importantes del país, y es cubierta por los principales medios de comunicación. En 2017 recibimos **1.057 trabajos periodísticos y 68 libros periodísticos postulados a nivel nacional**.

Para conocer sobre los programas de la Fundación Bolívar Davivienda, ingrese a www.fundacionbolivardavivienda.org.

CULTIVARTE

Continuamos trabajando por la infancia y adolescencia a través de Cultivarte, nuestro programa para la comunidad, con el cual buscamos incentivar el buen uso del tiempo libre de niños, niñas y adolescentes mediante actividades lúdicas, culturales y artísticas que fortalecen valores e impulsan el desarrollo de su potencial. Este programa es posible gracias a alianzas público-privadas, y cada sede cuenta con 4 espacios totalmente dotados: sala audiovisual, aula virtual, ludoteca y salón de expresiones.

En 2017 inauguramos una nueva sede en **El Salvador** y **10** más en **Colombia**, ampliando nuestra cobertura a **71** sedes en **4** países.



A lo largo de estos **6 años** de operación hemos atendido más de **154 mil** niños, niñas y jóvenes.



En **2017** tuvimos más de **73 mil** visitantes, con un promedio de **71** asistentes diarios por sede.

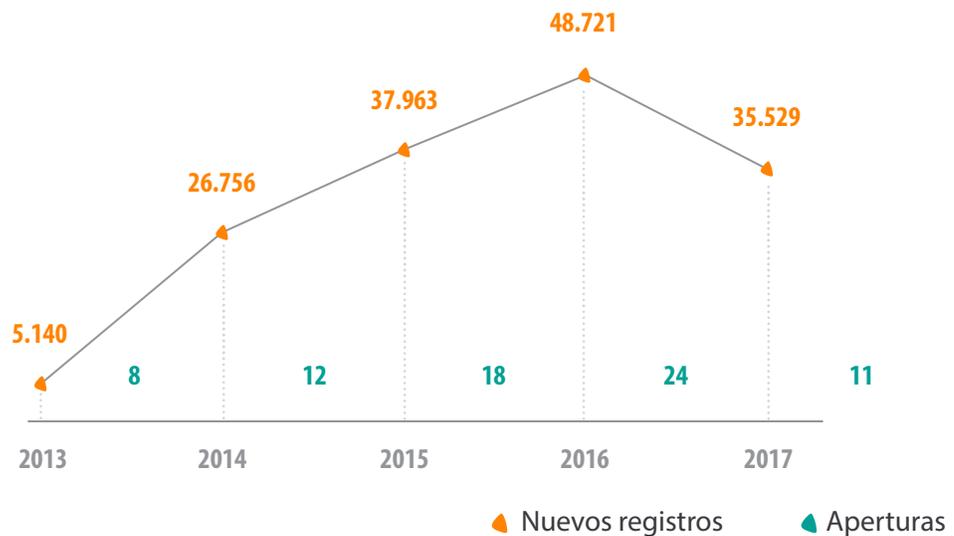
Dichos asistentes disfrutaron de actividades lúdicas, recreativas y jornadas académicas. De ellos, **12 mil** participaron activamente en programas de promoción de lectura, música, arte y educación financiera.



71 sedes en total, en
18 departamentos



EVOLUCIÓN DE CULTIVARTE



PRINCIPALES RESULTADOS:

- ▶ En alianza con la Fundación Bolívar Davivienda y la escuela de formación Marcato, **se realizaron procesos de formación coral en 16 municipios del país**, teniendo como resultado la participación de **349 niños** y la formación a través de un diplomado virtual de **22 voluntarios**. Dado el éxito de este programa, en 2018 ampliaremos la cobertura del programa a todas nuestras sedes.
- ▶ A través del **programa Viajes de Papel** y proyectos independientes, **acercamos a 1.643 niños y niñas a la lectura**.
- ▶ Buscando ampliar la oferta de actividades realizadas en Cultivarte, incluimos **“ciencia y tecnología”** como nuevo eje temático. A lo largo del año, **1.077 niños accedieron a actividades y programas** en torno a esta temática.
- ▶ **2.668 niños y niñas** contaron con espacios para desarrollar habilidades en torno al **arte y la música**.
- ▶ **20.918 niños, niñas y adolescentes** se acercaron al mundo del ahorro y manejo del dinero a través de nuestras jornadas de educación financiera.

“ **TESTIMONIO** - *Cultivarte se hizo para que los niños no perdieran el tiempo en la calle, pero Cultivarte no es sólo para no perder el tiempo, porque Cultivarte me ha enseñado muchas cosas que yo no las sabía. Me ha enseñado muchas cosas, a valorar, a perdonar. . . me ha enseñado muchas cosas. ”*

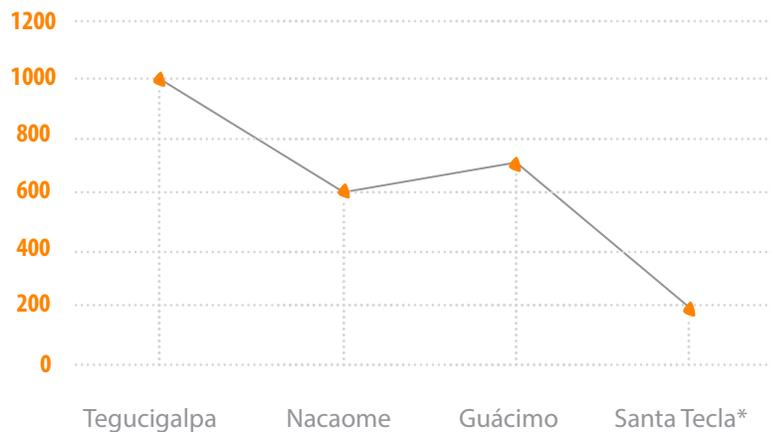
Juan Carlos, 12 años

CULTIVARTE EN EL EXTERIOR

En 2017 ampliamos nuestra cobertura en Centroamérica con la apertura en octubre de este año de Cultivarte Santa Tecla (El Salvador).

- ▶ **Honduras: Tegucigalpa y Nacaome**
- ▶ **Costa Rica: Guácimo**
- ▶ **El Salvador: Santa Tecla**

BENEFICIADOS CENTROAMÉRICA 2017



***Cultivarte Santa Tecla inició operaciones en octubre de 2017.**

“ **TESTIMONIO** - *Antes tenía pereza porque no había nada para hacer cuando me aburría...ya no tengo tanta pereza porque puedo venir a Cultivarte todos los días. . . ”*

Johan Sebastián

Tegucigalpa y Nacaome, Honduras

En **Cultivarte Nacaome** comenzamos el año con una campaña de socialización del proyecto en los diferentes centros educativos y a toda la población en general, generamos alianzas estratégicas con los Bomberos de Honduras, La regional de salud, la alcaldía municipal, médicos y maestros de la comunidad que han dedicado su tiempo y favorecido a todos nuestros niños.

En **Cultivarte Tegucigalpa** los padres de familia fueron más participativos, asistiendo a los diferentes talleres mensuales planificados en los diferentes temas sobre educación financiera, unión familia, paquetes básicos de informática, entre otros.

Guácimo, Costa Rica

Cultivarte Guácimo se consolidó como una excelente opción para que los niños y jóvenes del cantón de Guácimo aprovechen su tiempo libre de forma positiva. Alcanzamos la cifra de 1.560 niños inscritos, con visitas diarias de 80 niños en promedio y con cifras constantes de más de 200 niños que visitan de forma permanente nuestro espacio de bienestar. Se han observado cambios positivos en la conducta de los niños, un mejor relacionamiento entre ellos, mayor respeto y mayor participación. Se realizaron actividades para fomentar valores, la creatividad, las relaciones positivas y la educación.

1.560
NIÑOS, NIÑAS INSCRITOS
EN COSTA RICA, CON
VISITAS DIARIAS DE 80
NIÑOS EN PROMEDIO.

Santa Tecla, El Salvador

En octubre de 2017, inauguramos nuestro primer Cultivarte en el municipio de Santa Tecla. Durante los últimos meses del año, este espacio de bienestar operó exitosamente, atendiendo a 206 niños y niñas. Se desarrollaron cuatro talleres, y de éstos destaca el Taller de Robótica en el que utilizamos Legos.

Retos y metas futuras

- ▶ *En el 2018, esperamos realizar la apertura de 10 nuevas sedes.*
 - ▶ *Generar un mayor impacto en las comunidades donde tenemos presencia a través del programa y mejorar la calidad del mismo.*
-

CASITA DE ARTISTAS

Programa social de arte y cultura para niños y niñas entre 4 y 12 años, a través de una app gratuita y una versión web, que surgió por el deseo de compartir la gran investigación cultural realizada durante casi 2 décadas, rindiendo homenaje a los grandes maestros del arte colombiano a través de la publicación libros de gran formato.

Queremos despertar en los niños la apreciación por el arte colombiano a través del conocimiento de la vida y obra de grandes artistas, mientras juegan; de esta forma, los niños no solo aprenden sobre arte, también las historias de vida de los artistas les sirven de inspiración, ya que ilustran ejemplos de vida en los cuales la perseverancia y la disciplina han hecho posible cumplir los sueños.

En el 2017, logramos llegar a **680.000 niños colombianos** así:

- ▶ A través del Ministerio de Cultura que incorporó el app a su programa Maguaré, portal web con contenidos culturales y artísticos para niños.
- ▶ En las Bibliotecas Públicas Nacionales en donde tutores departamentales y promotores de lectura regionales incentivan el uso de la herramienta en más de 500 bibliotecas del país.
- ▶ En museos, para enriquecer el recorrido por las obras con la experiencia digital y de juego.
- ▶ En colegios en donde reconocieron este desarrollo tecnológico como una alternativa de aprendizaje sobre el arte colombiano, aportando al desarrollo integral de niños y jóvenes y estimulando en ellos la sensibilización, el desarrollo de talento y la capacidad de expresión.
- ▶ En las salas de cómputo de las sedes de Cultivarte para que los niños y jóvenes aprendan jugando.
- ▶ Al interior del Banco, para difundir con nuestros funcionarios y sus hijos el archivo cultural de 15 años.

Nuestro trabajo nos ha permitido obtener reconocimientos como en el XX Premio Lápiz de Acero (reconocimiento más importante al diseño colombiano) en donde Casita de Artistas fue nominada en la categoría digital a mejor aplicación del año. Así mismo, en el Premio de Innovación del Grupo Bolívar, Casita de Artistas obtuvo el premio en la categoría de oferta de valor al cliente.

Retos y metas futuras

- ▶ Continuar con las alianzas para lograr una mayor cobertura mediante programas de educación en las Bibliotecas Públicas, Colegios, Museos y Cultivarte.
- ▶ Expandir la aplicación a través de más artistas y de retos para los niños.

CRÉDITOS

DIRECCIÓN DEL REPORTE

- ▶ Maritza Pérez Bermúdez
- ▶ Álvaro Carrillo Buitrago
- ▶ Ricardo León Otero
- ▶ Martha Luz Echeverri
- ▶ Margarita Henao Cabrera
- ▶ Adriana Cárdenas Acuña
- ▶ Nancy Motta Uribe
- ▶ Fernando Cortés Mcallister
- ▶ Oscar Rodríguez Vélez
- ▶ Anilsa Cifuentes Barrera
- ▶ Alejandra Cuéllar Vanegas
- ▶ Andrea Turriago Campuzano
- ▶ Juliana Gómez Mazuera

EQUIPO DE APOYO

Colombia

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Sandra Rodríguez Nieto | Ángela Cuellar Molano |
| David Pedraza Sanabria | Luis Spataro Solano |
| Alejandro Córdoba Muñoz | Yenny Soler Durán |
| Juan Camilo Mojica Arango | Juan Galindo Córdoba |
| Paula Botia Cella | Santiago Bayona Canas |
| Andres Gaitán Urrea | Liliana Orjuela Huertas |
| Elena Escamilla Cruz | Patricia Bahillo Vélez |
| Tatiana Saldarriaga Jimenez | Dubys Bustos Cañón |
| Marisol López Serrato | Alexander Vanegas Rincón |
| Sandra Riaño Bustos | Adriana Herrera Espitia |
| Sandra Johanna González Ovalle | David Samaca Tovar |
| Yohanna Sánchez Vergara | Arturo Goyeneche Bermúdez |
| Andrés Posada Gushlgak | Diana Valencia Gutiérrez |
| Carlos Andrés Pérez Serrano | Andrés Bermúdez Rodríguez |
| Andrés Parra Bolívar | Alejandra Botero Garcés |
| Hair Muñoz González | Carolina Sanabria Gómez |
| Mónica Muñoz Fernández | Gabriel Carvajalino Umana |
| Yamileth Sarria González | Olga Lucía Romero Gutiérrez |
| Ángela Amado Benavides | Gladys Corredor Mora |
| Sandra Rodríguez Sánchez | Laura Alvarado Martínez |
| María Alejandra Arauz Góngora | Constanza Tolosa Aponte |
| Andrés Restrepo Mesa | Diana Sáenz Garavito |
| Ana María Falla Mendoza | Luis Eduardo Uribe Álvarez |
| Sandra Beltrán Bolaños | Rocío López Ángel |
| María Angélica Mesa Martínez | Juanita Castrillón Arango |
| Vladimir Tovar Quijano | Fredy Borja Villareal |
| Camila Forero Perilla | Juan Manuel Santoyo Prada |
| Martha Gavilán Penagos | Viviana Ceballos Bernal |
| Rafael Martínez Sánchez | Paola Suárez Bustos |
| Giovanni Moreno Gamez | Ana María Sierra Melo |
| | Diana Luna Salamanca |
| | Isabel Cristina Díaz Valencia |

Lucía Jaramillo Ramos
Maria Mercedes Márquez Olarte
Paola Portilla Segovia
Diana Patricia Vega Pérez
Martha Sánchez Botero
Maria Angélica Navarro Colmenares
Andrea Castillo Puentes
Steven Páez Palacio
Jorge Jaimes Mantilla
Bibiana López Tobón
Erika Trespacios Pérez
María Isabel Useche Martínez
Andrea Benavides Chingal
Carlos Larrota Rangel
Maria Paula Montoya Villalobos

FILIALES INTERNACIONALES

Pedro Uribe Torres
Juan Camilo Osorio Villegas
Maria Alexandra Oyuela Gutiérrez
Paul Moreno Velázquez
Johana Fandiño Quintero
Juan Pablo Betancourt
Soraya Suazo
Allison Villalobos
Fermina Salaverria
Carmen Ávalos
Carolina Cerdas
Norma Mendoza

FILIALES NACIONALES

Fernando Hineirosa Rey
Maria Teresa Uribe Gómez
Margarita Ospina Segura
Alejandra Moreno Rodríguez
Marisol Blanco Suárez

CONCEPTO DE COMUNICACIÓN Y DISEÑO

Grupo Spira
Innovación a través de la educación
Comunicación visual corporativa

TRADUCCIÓN AL INGLÉS

Alfredo Durán Mejía
Bogotá, marzo 2018

VERIFICACIÓN DEL INFORME

Deloitte & Touché Ltda.
Eduardo Atehortua
Valeria Bernal
Valentina Restrepo
Maria Camila Santamaría



Para más información comuníquese con:

Dirección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas

Andrea Turriago Campuzano
aturriago@davivienda.com
Teléfono (+571) 330-0000 Ext. 55503
Avenida El Dorado No. 68C-61 Piso 9
Bogotá, Colombia
www.davivienda.com

Memorando de revisión independiente sobre el informe de sostenibilidad 2017 emitida por el verificador externo

Alcance

Realizamos la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2017 del Banco Davivienda al Conjunto Consolidado de Estándares GRI, en adelante "Estándares GRI".

Proceso de verificación

Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas del Banco Davivienda que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores del Banco Davivienda para conocer los principios, enfoques de gestión y sistemas de consolidación de datos aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del reporte, de acuerdo a lo sugerido por los Estándares GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI e indicadores propios del Banco Davivienda, incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2017, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

Confirmación de que el Informe de Sostenibilidad 2017 del Banco Davivienda es preparado de acuerdo con los Estándares GRI en su opción Esencial "de conformidad".

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con los Estándares GRI en cuanto a los contenidos básicos generales.

Responsabilidades de la dirección del banco davivienda y de deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2017 del Banco Davivienda, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización que también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad.



Deloitte & Touche Ltda.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio

Medellín, marzo 2018.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión, contenidos GRI e indicadores propios del Banco Davivienda asociados a los siguientes asuntos temas materiales:

Asuntos materiales	Contenidos GRI e indicadores
Gobierno Corporativo, ética y transparencia	Dav4. Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco
Gestión de riesgos corporativos	Dav8. Resultados de la gestión de riesgos
Gestión de la cadena de valor	Dav10. Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento Dav13. Describir las acciones para mantener informados a los proveedores Dav14. Programas de capacitación y desarrollo para proveedores
Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	Dav16. Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones Dav17. Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio
Eco - eficiencia operacional	302-1. Consumo de energía en la organización 303-1. Captación total de agua según la fuente 305-1. Gases efecto invernadero (Alcance 1) 305-2. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2) 305-3. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3) Dav20. Medición del consumo de papel Dav21. Cantidad de toneladas de papel Reciclado Dav24. Iniciativas que promuevan la movilidad
Productos y programas con beneficio ambiental	Dav25. Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo
Gestión del talento humano	404-1. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral 403-2. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género: Empleados directos y contratistas independientes 404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por genero 401-1. Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región 401-2. Prestaciones sociales para los empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media Jornada, Desglosadas por Ubicaciones Significativas De Actividad Dav28. Ratio de Salario de Davivienda respecto al mercado

Inclusión Financiera	<p>Dav29. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas</p> <p>Dav30. Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos</p> <p>Dav31. Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto</p>
Educación Financiera	<p>Dav32. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario</p> <p>Dav33. Cantidad de personas con acceso al programa de Educación Financiera a toda la población</p>
Inversión social de alto impacto	<p>Dav34. Inversión en desarrollo social</p> <p>Dav35. Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social</p>

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2017 del Banco Davivienda contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con los Estándares GRI, opción Esencial “de conformidad”.

Recomendaciones frente a principios GRI¹

Contexto de sostenibilidad/ Materialidad

Deloitte recomienda al Banco Davivienda priorizar la información material que desea comunicar a sus diferentes grupos de interés por medio de la agrupación de algunos de sus asuntos materiales y validando el valor de cada uno de sus indicadores, siempre dando relevancia a la calidad de la información sobre la cantidad. Así mismo, se recomienda al Banco Davivienda publicar datos exactos de sus indicadores para que sus grupos de interés puedan contar con el dato preciso de la gestión.

Compromisos y metas

Se sugiere establecer metas en el medio y largo plazo alrededor de la gestión para todos sus temas materiales y comunicar los avances en estas metas de tal manera que permitan medir el desempeño y avance de la organización respecto a la gestión de sostenibilidad, para así hacer un balance anual sobre metas excedidas o no alcanzadas y definir planes de acción relacionados.

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes.

¹ Principios GRI de calidad y contenido: Inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Aproximadamente 250.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

Confirmamos nuestra independencia del Banco Davivienda. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con el Banco Davivienda, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 244.000 profesionales generan un impacto que trasciende, conéctese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembros o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Este informe de sostenibilidad ha sido verificado por un tercero independiente y cumple con los lineamientos del Estándar GRI.

Consulte nuestro informe interactivo en www.sostenibilidad.davivienda.com ▶ **Un viaje que deja huella.**

Para más información comuníquese con:

Dirección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas

Andrea Turriago Campuzano

aturriago@davivienda.com

Teléfono (+571) 330 0000 ext. 55503

Avenida El Dorado No. 68C-61, Piso 9, Torre central Bogotá, Colombia.

www.davivienda.com

