



BANCO DAVIVIENDA S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

#LOBUENOSEMULTIPLICA



DAVIVIENDA

INFORME SOSTENIBILIDAD 2018

Acerca de este informe

Este noveno informe da cuenta del desempeño del Banco y sus filiales en Colombia y Centroamérica durante el año 2018, con respecto a los temas relevantes en su estrategia de sostenibilidad.

Entendemos la transparencia hacia nuestros grupos de interés

como un valor que les permite conocer nuestra gestión integral en los frentes económico, ambiental y social, y tomar decisiones más informadas.

El informe presenta de forma consolidada nuestra gestión en Colombia y nuestras filiales nacionales e internacionales en los frentes de sostenibilidad, asociada a los asuntos definidos como estratégicos y alineados con nuestros objetivos de negocio.

Esta gestión se detalla a través de nuestros principales frentes de sostenibilidad: gobierno corporativo, gestión del riesgo corporativo, cadena de valor, compromiso ambiental, talento humano, innovación, transformación digital, servicio al cliente, inclusión y educación financiera, y filantropía estratégica.

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
Davivienda**

sostenibilidad@davivienda.com

© Banco Davivienda S.A.
Bogotá, marzo 2019

#LOBUENOSEMULTIPLICA



Contenido



Mensaje del Presidente

Davivienda, uno de los 41 bancos más sostenibles del mundo.

Nuestros logros en materia de sostenibilidad son posibles por el apoyo de miles de multiplicadores con quienes trabajamos de la mano para transformar y mejorar la vida de todos. El mundo de los negocios requiere no solo ser rentable, mitigar el impacto ambiental y generar desarrollo y bienestar, también es necesario lograr que los grupos de interés se apropien y multipliquen las buenas acciones promovidas por la organización puesto que, por pequeñas que sean, para ser sostenibles necesitan el impulso de todos.

Cada día nos relacionamos, co-creamos e innovamos con aliados, estudiantes, universidades, startups, colaboradores, comunidades, emprendedores, empresarios y gobiernos en los países donde operamos, para enriquecer la vida con integridad. En cada contacto sembramos una semilla de innovación, alegría, compromiso, responsabilidad, bienestar y la posibilidad de tomar decisiones de manera más fácil. Estamos generando multiplicadores que harán lo mismo en su entorno, con sus colaboradores, familias, amigos y comunidad.

Hoy, más que nunca, queremos multiplicar lo bueno en la sociedad, con productos innovadores que respondan a los cambios, comportamientos y necesidades de las personas, generando inclusión y apoyando los proyectos y los sueños de familias y empresas.

Queremos multiplicar lo bueno para el planeta, no solo mitigando el impacto ambiental y siendo correctos en el uso de los recursos naturales, también apoyando y promoviendo el desarrollo de productos verdes, como líneas para construcción sostenible y emisión de bonos verdes, entre otros.

Queremos multiplicar lo bueno con soluciones móviles que faciliten a las personas la toma de decisiones, las compras, los pagos, el manejo del dinero, las inversiones y los proyectos que les permitan disfrutar más la vida.

Por ello, los resultados de este informe son el fruto de la gestión no solo de Davivienda, sino de miles de multiplicadores con quienes trabajamos de la mano para transformar y mejorar la vida de todos.

Entre los logros en materia de sostenibilidad que obtuvimos conjuntamente con esta valiosa red de aliados en 2018, queremos destacar que fuimos incluidos por quinto año consecutivo en el **Índice de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**, categoría Mercados Emergentes; este índice nos reconoce como uno de los 41 bancos más sostenibles del mundo entre los 165 evaluados. Igualmente hicimos parte del Anuario de RobecoSAM por segundo año, publicación que incluye el 15% de las mejores compañías en materia de sostenibilidad de cada uno de los 58 sectores evaluados en 29 países.

Estos reconocimientos fueron otorgados por nuestra gestión integral en materia de sostenibilidad, destacando nuestra capacidad para gestionar riesgos, nuestra solidez y estabilidad financiera, el fortalecimiento de proyectos enfocados a aliviar el impacto del cambio climático, la financiación de negocios sostenibles, nuestro compromiso con la generación de productos y servicios inclusivos, y por la consolidación de programas sociales hacia la comunidad.



➤ Lo bueno se multiplica

#LO BUENO SE MULTIPLICA



➤ A través de **DaviPlata** seguimos trabajando en la bancarización de un mayor número de colombianos, llegando a **4,7 millones de clientes**.

EN MATERIA SOCIAL

A través de **DaviPlata** seguimos trabajando en la bancarización de un mayor número de colombianos, llegando a **4,77 millones de clientes**. Asimismo, nuestro programa de educación financiera amplió su cobertura en Colombia y las filiales en el exterior, logrando un mayor impacto a través de las herramientas educativas que diseñamos para manejar el dinero.

Cultivarte, el programa social liderado por la Fundación Bolívar Davivienda, continúa fortaleciendo valores en niños, niñas y adolescentes de poblaciones vulnerables. Al cierre de 2018 contábamos con **78 sedes** por las que pasaron más de 216 mil niños, con una inversión de \$9.794 millones¹ en Colombia y Centroamérica para la formación de las futuras generaciones.

EN EL CAMPO AMBIENTAL

Ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de la consolidación de la estrategia de riesgo ambiental y social en Centroamérica, y la alineación de las iniciativas de ecoeficiencia operacional. En 2018, tras nuestra primera **emisión de bonos verdes por \$433 mil millones**, colocamos los recursos en proyectos de construcción sostenible.

Asimismo, financiamos proyectos con beneficio ambiental en Colombia por **\$907 mil millones**, entre bonos verdes, recursos propios y recursos de redescuento; en Centroamérica financiamos **USD 69,4 millones²** en proyectos con beneficio ambiental y actividades certificadas por su gestión ambiental.

.....

1. \$ = Pesos colombianos (COP).

2. USD = Dólares de los Estados Unidos de América. En 2018 la tasa de cambio promedio frente al dólar se ubicó en \$2.955,8.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

➤ En 2018 brindamos a más de **19 mil hogares de menores ingresos** la oportunidad de hacer realidad su sueño de casa propia.



EN EL ÁMBITO ECONÓMICO

Trabajamos por la consolidación de productos y servicios que suplan las necesidades de nuestros grupos de interés. Para nosotros, la continua transformación es un eje fundamental; por ello enfocamos nuestra gestión en el diseño de herramientas digitales innovadoras que faciliten a nuestros clientes el manejo del ahorro, el crédito y la inversión, además de contar con productos como la **Cuenta Móvil** y el **Crédito Móvil**, que permiten en solo 7 minutos tener acceso a los recursos financieros.

Continuamos siendo **líderes en financiación de vivienda VIS** en Colombia: en 2018 brindamos a más de 19 mil hogares de menores ingresos la oportunidad de hacer realidad su sueño de casa propia³.

Además apoyamos el desarrollo de **68 mil empresas** de diferentes sectores de la economía, 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 los **microempresarios del campo** a través de la iniciativa de finanzas rurales.

Estos avances son posibles gracias a miles de multiplicadores que trabajan, participan, se apropian y promueven instrumentos de desarrollo. Nos sentimos orgullosos del aporte que estamos logrando en los países donde tenemos presencia, de la mano de nuestros funcionarios y aliados con quienes compartimos **el objetivo de generar valor** hacia nuestros grupos de interés.

.....

3. Vivienda, casa o apartamento tienen el mismo significado para efectos de este informe.

El año 2019 trae nuevos retos y desafíos enfocados en la inclusión y en la transformación digital, por lo cual continuaremos trabajando en el diseño de productos e iniciativas ágiles, fáciles y asequibles para todos; igualmente, asimismo dentro de la estrategia social y ambiental tenemos el reto de desarrollar programas de generación de valor compartido garantizando un impacto positivo dentro de los ecosistemas del negocio.

Gracias por multiplicar lo bueno. Gracias por amplificar el deseo de transformar la sociedad desde cada pequeña acción que hacemos día a día.

Nuestro reto en 2019 seguir multiplicando lo bueno.

Efraín E. Forero Fonseca

Presidente

➤ **Gracias por multiplicar lo bueno. Gracias por amplificar el deseo de transformar la sociedad desde cada pequeña acción que hacemos día a día.**

**1 | HECHOS
RELEVANTES**

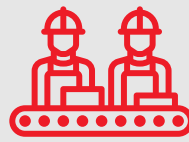


Construimos mejores países para todos



Vivienda

Brindamos a más de **19 mil hogares** de menores ingresos la oportunidad de hacer realidad su sueño de tener casa propia, financiando el 35% de las viviendas de interés social en Colombia.



Empresas

Apoyamos a los empresarios que impulsan el crecimiento del país, con la financiación de **\$6,79 billones** que han beneficiado a **68 mil empresas**.



Banca patrimonial

Administramos más de **\$49 billones** a través de diferentes productos de inversión y negocios fiduciarios con nuestra sociedad fiduciaria y nuestra sociedad comisionista de bolsa, con las cuales sumamos más de **390 mil clientes** que confían en nosotros y nos motivan cada día a ofrecer productos y servicios acordes con sus necesidades, y a acompañarlos en la construcción y el manejo de su patrimonio.



Financiación banca pública

En 2018 desembolsamos a entidades públicas nacionales y departamentales **\$1,3 billones**, además de financiar entidades territoriales por **\$467 mil millones** y otras entidades por **\$861 mil millones**.



Infraestructura

Financiamos **\$703 mil millones** en proyectos de infraestructura para proyectos viales y aeropuertos, de los cuales desembolsamos \$299 mil millones (el 42,5%), lo que nos permitió participar en la construcción de países más modernos y competitivos.



Ecosistema Cafetero, reducción del efectivo

Bajo la implementación del Ecosistema Cafetero, en 2018 se emitieron 568 tarjetas con cupos de **\$9,8 mil millones**. Asimismo, entregamos tarjetas de crédito agropecuarias y cafeteras con cupos entre \$1 millón y \$5 millones a productores que antes no tenían acceso a este beneficio, logrando financiar \$427 millones, con una utilización de \$243 millones.

➤ **Administramos más de \$49 billones a través de diferentes productos de inversión y negocios fiduciarios de más de 390 mil clientes.**

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Transformación digital

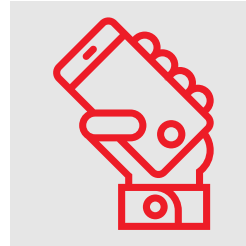
Lanzamos **Crédito Móvil**, el primer producto de crédito 100% digital con el que en solo 5 minutos y sin documentos un cliente puede solicitar un crédito de consumo y recibir los recursos de inmediato en su cuenta a través de nuestro portal transaccional.

La **Cuenta Móvil** le permite a cualquier colombiano que no sea cliente del Banco vincularse y abrirla a través del App Davivienda Móvil en un sencillo proceso de 7 minutos, a través de una autenticación biométrica, facilitando el acceso a productos financieros y atendiendo las necesidades de nuestros clientes.



Evaluación de riesgos ambientales y sociales

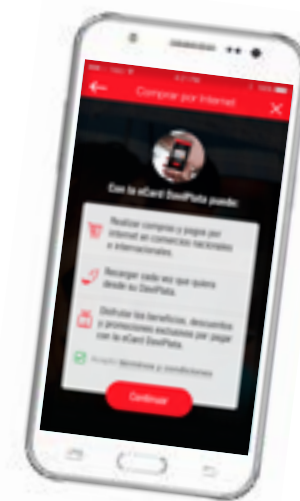
A través del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS, evaluamos 231 operaciones de crédito por **\$5,5 billones** en Colombia y 62 operaciones por **USD 312,7 millones** en Centroamérica.



DaviPlata

En 2018 **DaviPlata se afianzó como medio de pago en el país**, permitiendo a millones de clientes pagar desde su celular en establecimientos aliados mediante el escaneo de un código QR. Asimismo, DaviPlata continúa posicionándose como un modelo exitoso de ecosistema de pagos digitales en las comunidades, facilitando el manejo del dinero a **4,77 millones de colombianos** sin ningún costo.

En el mismo año **lanzamos la plataforma en El Salvador**, para que nuestros clientes puedan transferir dinero y recibir remesas, recibir sus pagos de nómina, realizar retiros y depósitos en corresponsales bancarios y en cajeros automáticos sin tarjeta, recargar celulares, pagar servicios públicos y comprar en establecimientos.



Bonos verdes

En Colombia colocamos bonos verdes por **\$433 mil millones** en proyectos de construcción sostenible de hospitales, centros comerciales, hoteles y vivienda con certificación Leed o Edge que cumplieran los requisitos Green Bonds Principles. Con estos proyectos se evita la emisión de 2.345 Ton CO₂⁴.



➤ **Financiamos proyectos con beneficio ambiental por \$907 mil millones.**

➤ **DaviPlata** facilitó el manejo del dinero a **1 de cada 10 colombianos** en 2018 y se afianzó como el ecosistema de pagos digitales en el país.

.....
4. Ton CO₂: Toneladas de dióxido de carbono. (Valor estimado)

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Líneas verdes

En Colombia financiamos proyectos con beneficio ambiental por **\$907 mil millones**, de los cuales \$433 mil millones (el 48%) correspondieron a la colocación de bonos verdes, \$355 mil millones (el 39%) a recursos propios y \$119 mil millones (el 13%) a recursos de redescuento. En Centroamérica financiamos USD 69,4 millones en proyectos con beneficio ambiental y actividades certificadas por su gestión ambiental.



Ecoeficiencia operacional

En Colombia generamos **49 MWh de energía solar fotovoltaica**. Contamos con 7 sistemas y 65 kWp de potencia instalada, que evitaron la emisión de 9,7 Ton CO₂ y nos permitieron un ahorro estimado de \$22 millones.

➤ En 2018 llegamos con contenidos de **educación financiera** a más de 703 mil personas.



Educación financiera

En el App Davivienda desarrollamos "**He gastado**", herramienta de asesoría financiera para que nuestros clientes conozcan el manejo que le dan a su dinero y puedan llevar el control. "He gastado" les permite analizar y tomar decisiones basadas en el comportamiento

de sus ingresos y gastos organizados por categorías y gráficas, crear presupuestos, identificar fechas de mayor movimiento y registrar otros ingresos, gastos y patrimonio para tener una visión completa de sus finanzas.

En 2018 llegamos con contenidos útiles de educación financiera a más de 703 mil personas a través de "He gastado" y el app "Haga Cuentas", las redes sociales, nuestros portales, conferencias, cursos y mensajes de texto.

Cifras de educación financiera

No.	Metas cuantitativas	2018	2019	2020
1	Personas registradas en "Mis Finanzas en casa"	16.000	17.000	18.000
2	Descargas de la app "Haga Cuentas"	52.000	55.000	58.000
3	Beneficiarios con conferencias en "Mis finanzas en casa"	58.000	63.000	69.000
4	Registrados en "Mis finanzas para invertir"	8.000	8.000	8.000
5	Usuarios de "Mis Finanzas para mi negocio"	1.500	3.000	5.000





Inversión social

En 2018 hicimos donaciones por **\$20,9 mil millones**, de los cuales el **51% se destinó a la Fundación Bolívar Davivienda**. Asimismo, apoyamos programas ambientales y de desarrollo social para la comunidad en nuestras filiales de Costa Rica, Honduras, El Salvador y Panamá por **\$1,65 mil millones**.

En Cultivarte recibimos más de **26 mil niños, niñas y adolescentes** que asistieron de forma recurrente⁵, y abrimos 7 nuevas sedes para completar 78 en Colombia y 5 en Centroamérica. En total **invertimos más de \$9 mil millones en Colombia** y **\$682 millones en Centroamérica** en este programa que estimula valores en los niños y jóvenes de las poblaciones donde tenemos presencia.



Premios y reconocimientos



Fuimos incluidos por quinto año consecutivo en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Categoría "Mercados Emergentes". Este índice nos reconoce como uno de los 41 bancos más sostenibles del mundo entre los 165 evaluados. Asimismo, hicimos parte del Anuario de RobecoSAM por segundo año, publicación que incluye el 15% de las mejores compañías en materia de sostenibilidad de cada uno de los 58 sectores evaluados en 29 países.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

> Hicimos donaciones por **\$20,9 mil millones**, de los cuales el 51% se destinó a la **Fundación Bolívar Davivienda** para el desarrollo de programas sociales.



Davivienda Costa Rica, premio Responsabilidad Social en Acción por su programa social Cultivarte

Cultivarte fue galardonado por la Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AMCHAM) con este premio que reconoce la gestión del Banco para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), destacando que cuenta con alianzas estratégicas para desarrollar el programa y con el apoyo de socios públicos y privados para brindar espacios de bienestar a niños, niñas y adolescentes en desventaja social.

cultivarle
— Apoya: —
Fundación **Bolívar Davivienda**

5. La asistencia recurrente es entendida como un mínimo de 4 visitas al mes.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

➤ DaviPlata, premio internacional Model Bank 2018 por la Tecla de la Casita Roja



➤ Premio Nacional a la Eficiencia Energética, Categoría Mejor Institución Financiera Bancaria en Eficiencia Energética, otorgado por el Consejo Nacional de Energía.



DaviPlata, premio internacional Model Bank 2018 por la Tecla de la Casita Roja

Reconocimiento otorgado entre más de 170 bancos por Celent⁶ en la categoría “Mejor Innovación de Canal Masivo”, por la funcionalidad de la Tecla de la Casita Roja, una solución que le permite a cualquier persona pasar dinero a otra desde cualquier red social en su celular. Se tuvieron en cuenta los beneficios empresariales demostrables de iniciativas en vivo, el grado de innovación y la excelencia en la implementación.



Reconocimiento de emisores IR a Davivienda

El Banco fue reconocido una vez más por la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), por la adopción voluntaria de las mejores prácticas en materia de revelación de información y la relación con los inversionistas. El reconocimiento incentiva a las empresas a aportar en la construcción de un mercado más elegible para la inversión.



Davivienda Costa Rica, 13 galardones en el programa Bandera Azul Ecológica

Reconocimiento a nuestra gestión ambiental en edificios administrativos y sucursales. El programa evalúa las acciones para alcanzar ahorros en el uso de energía, agua, papel, combustible y gases con efecto de calentamiento global, gestión responsable de residuos, realización de compras verdes y promoción de actividades de educación y compensación ambiental.



Davivienda El Salvador, Premio Nacional a la Eficiencia Energética

Reconocimiento del Consejo Nacional de Energía con el primer lugar en la categoría “Mejor Institución Financiera en Eficiencia Energética”, subcategoría “Bancaria”, por los proyectos realizados en el Centro Financiero para la renovación de equipos de enfriamiento Chillers y manejadoras de aire acondicionado, remplazo de luminarias por led y evaluación ambiental de clientes crediticios por medio de SARAS.



6. Celent es un firma global de investigación y asesoría de servicios financieros, que reconoce las mejores prácticas tecnológicas para innovar y generar soluciones exitosas a la banca.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



PRINCIPALES CIFRAS CONSOLIDADAS

10,3 millones de clientes⁷

725 oficinas: **571** en Colombia
y **154** en las filiales del exterior

1.177 municipios: presencia en **1.127** municipios
de Colombia y **50** en las filiales del exterior

2.621 cajeros automáticos
propios en Colombia y Centroamérica

17.396 colaboradores⁸ en Colombia
y filiales del exterior

\$1,4 billones Utilidad neta

\$110,7 billones Activos. Crecimiento anual del **9,9%**

\$87,8 billones Cartera bruta. Crecimiento anual del **12,3%**

.....
⁷ Incluye clientes de DaviPlata y filiales del Banco en el exterior.

⁸ Se tienen en cuenta todos los tipos de contrato, incluyendo aprendices Sena y temporales.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



DESEMPEÑO DE LA CARTERA

Colombia

- **14,6%** de participación de mercado (Banco Davivienda)
- **\$68,1 billones** de cartera total
 - Comercial: **49%**
 - Consumo: **26%**
 - Vivienda: **25%**
- Mayor crecimiento: **11%** en la cartera comercial, **\$33 billones**
- **\$1.195 millones** de utilidad, con un crecimiento del **7,8%** equivalente a **\$86 mil millones**

Panamá

- **1,1%** de participación de mercado (Banco Davivienda)
- **USD 846 millones**, cartera total
 - Comercial: **85%**
 - Consumo: **4%**
 - Vivienda: **11%**
- Mayor crecimiento: **5%** en cartera comercial, **USD 33 millones**
- **4%**, crecimiento de la utilidad con respecto al año anterior, **USD 0,4 millones**

El Salvador

- **14,5%** de participación de mercado (Banco Davivienda)
- **\$1.844 millones**, cartera total
 - Comercial: **46%**
 - Consumo: **37%**
 - Vivienda: **13%**
- Mayor crecimiento: **5,4%** en cartera consumo, **USD 35 millones**
- **9,6%**, crecimiento de la utilidad con respecto al año anterior, **USD 2,1 millones**

Honduras

- **6,7%** de participación de mercado (Banco Davivienda)
- **USD 874 millones⁹** de cartera total
 - Comercial: **41%**
 - Consumo: **32%**
 - Vivienda: **27%**
- Mayor crecimiento: **18%** en cartera comercial, **USD 56 millones**
- **24%**, crecimiento de la utilidad con respecto al año anterior, **USD 2,2 millones**

Costa Rica

- **6,7%** de participación de mercado (Banco Davivienda)
- **USD 1.991 millones**, cartera total
 - Comercial: **57%**
 - Consumo: **15%**
 - Vivienda: **28%**
- Mayor crecimiento: **5,7%** en cartera de vivienda, **USD 30 millones**
- **56%**, crecimiento de la utilidad con respecto al año anterior, **USD 8,1 millones**

9. USD = Dólares de los Estados Unidos de América.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



ESTADO FINANCIERO SOCIAL

Generación de riqueza 2018

(En billones de pesos)

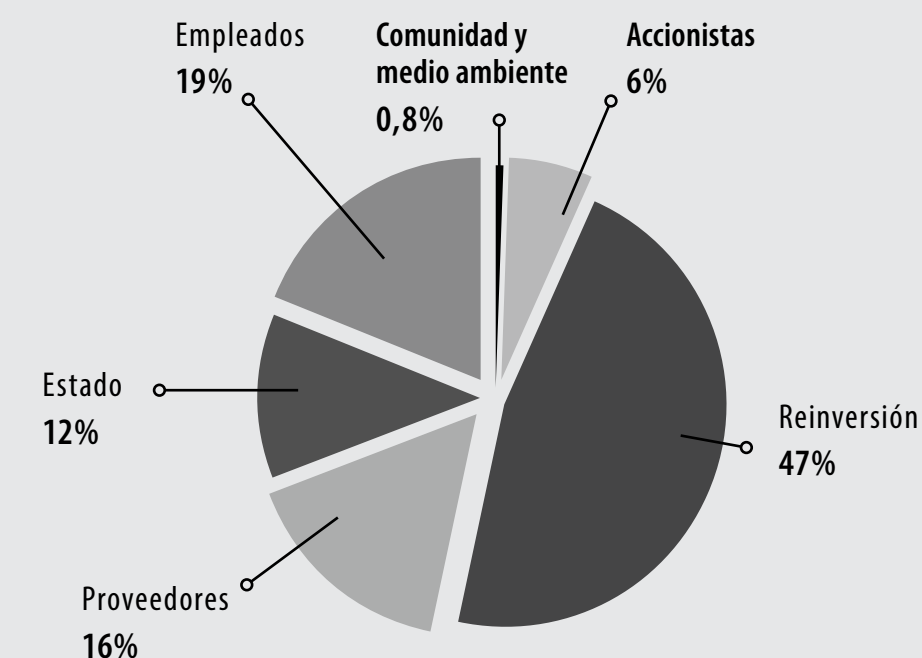
Ingresos	11,41
Financieros	9,51
Operacionales	1,90
Costos	3,89
Financieros	3,56
Operacionales	0,34
Valor agregado generado	7,52

Distribución de riqueza 2018

(En billones de pesos)

Empleados	1,46
Estado	0,89
Proveedores	1,17
Comunidad y medio ambiente	0,06
Accionistas	0,36
Reinversión*	3,58
Valor agregado distribuido	7,52

Distribución de riqueza 2018



*Reinversión 2018

(En billones de pesos)

Reservas patrimoniales y utilidad	1,04
Depreciaciones y Amortizaciones	0,12
Mantenimiento y adecuación de oficinas	0,20
Provisiones de cartera y de otros activos	2,23
Reinversión	3,58

2 | QUIÉNES
SOMOS



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 a los países donde tenemos presencia.

Nuestra cultura y modelo de gestión

MISIÓN

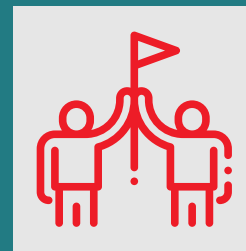
Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

PRINCIPIOS Y VALORES



Respeto: Respetamos la dignidad de las personas con 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 decisiones y acciones 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 los 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.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

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, "Enriquecer la Vida con Integridad", y logramos la sostenibilidad de nuestras compañías.



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 de divulgación y cumplimiento de normas.

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales. Se destacan los siguientes, publicados en nuestra página web:

- Estatutos
- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Reglamento de la Asamblea General de Accionistas
- Reglamento de la Junta Directiva
- Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas
- Manual de Conflictos de Intereses y Uso de Información Privilegiada
- Modelo de Remuneración del Presidente, Alta Gerencia y Empleados del Banco Davivienda S.A.

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, hemos acogido las recomendaciones de buen gobierno corporativo del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, que se dan a conocer en el reporte de Código País publicado en nuestra página web.

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 nuestros 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.



Banco Davivienda - Órganos de gobierno

LÍNEA DE TRANSPARENCIA

En el año recibimos 299 casos, el 94% de ellos a través del canal telefónico.

JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA

La Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y hace seguimiento de su ejecución. 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.

La Asamblea General de Accionistas del 22 de marzo de 2017 eligió la Junta Directiva para el periodo 2017-2019. La Junta Directiva cuenta con la participación de 9 hombres y una mujer. Asimismo, en las juntas directivas de algunas filiales en el exterior contamos con mujeres: En Honduras 4, en Panamá 2, en El Salvador 3 y en Costa Rica 1. Ninguno de sus miembros pertenece a minorías étnicas. Los órganos de gobierno corporativo pueden ser consultados en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Grupo Empresarial Bolívar, en nuestra página web.

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	Asamblea General de Accionistas
ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN	Junta Directiva Presidente - Representante Legal Vicepresidentes y gerentes (quienes en razón del cargo actúan en nombre de la sociedad)
ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO	Revisor fiscal Superintendencia Financiera de Colombia Autorregulador del Mercado de Valores (AMV)
ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO	Junta Directiva Auditoría Interna Oficial de Cumplimiento Comité de Auditoría Comité de Gobierno Corporativo Comité de Compensación Comité de Riesgos Corporativos Comité Estratégico Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP)
ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Tribunal de Arbitramento
ÓRGANOS DE DIVULGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Junta Directiva Presidente - Representante Legal

Junta Directiva periodo 2017-2019

	Miembros principales	Miembros suplentes
Primer renglón	Carlos Guillermo Arango Uribe Presidente de la Junta Directiva	Roberto Holguín Fety
Segundo renglón	Javier José Suárez Esparragoza	Olga Lucía Martínez Lema
Tercer renglón	Álvaro Peláez Arango Miembro independiente	Federico Salazar Mejía
Cuarto renglón	Andrés Flórez Villegas Miembro independiente	Víctor Enrique Flórez Camacho
Quinto renglón	Karl Voltaire Miembro independiente	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.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Remuneración

Política de remuneración para la Junta Directiva

En reunión del 22 de marzo de 2017, la Asamblea General de Accionistas aprobó por unanimidad una remuneración a los miembros de la Junta Directiva de \$3 millones por asistencia a cada reunión.

Remuneración miembros Junta Directiva 2018

Carlos Guillermo Arango Uribe	\$42 millones
Roberto Holguín Fety	\$21 millones
Javier José Suárez Esparragoza	\$39 millones
Olga Lucía Martínez Lema	\$27 millones
Álvaro Peláez Arango	\$39 millones
Federico Salazar Mejía	\$0
Andrés Flórez Villegas	\$48 millones
Víctor Enrique Flórez Camacho	\$0
Karl Voltaire	\$39 millones
Héctor Gómez	\$0
Total	\$255 millones

Política de remuneración para el Presidente y la Alta Gerencia

Remuneración del Presidente

El Presidente del Banco tiene derecho a percibir un monto fijo, aprobado por la Junta Directiva, y una remuneración variable de acuerdo con los resultados anuales de la entidad determinados principalmente por sus resultados económicos, el cumplimiento de la estrategia, la eficiencia y la calidad del servicio.

Remuneración de 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 2018 fue de 5,9%. 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 tienen derecho a percibir una remuneración adicional variable, que puede ser hasta 4 salarios al año.

Evaluaciones de la Junta Directiva

En 2018 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 2019 el tercero independiente evaluará la gestión de 2018.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

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.

- **Comité de Auditoría.** Apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno. Está integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, de los cuales 2 son independientes.
- **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 3 miembros, uno de ellos de la Junta Directiva.
- **Comité de Compensación.** Es un comité del grupo empresarial que fija directrices sobre la remuneración de los empleados de las empresas de este, en particular de sus presidentes, buscando la equidad y la correspondencia entre sus cargos y sus homólogos del sector; asimismo busca el equilibrio al interior de cada una de las empresas, sin perjuicio de lo que cada Junta Directiva establezca. Está conformado por un mínimo de 3 miembros de Junta Directiva designados por la Junta Directiva de Grupo Bolívar S.A., de los cuales 2 deben ser miembros independientes.
- **Comité Corporativo de Riesgos.** 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 3 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.
- **Comité Estratégico.** Apoya a la Alta Gerencia garantizando la ejecución y haciendo seguimiento a la estrategia y gestión del riesgo del Banco, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva. Entre sus funciones está 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.
- **Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario.** Apoya a la Junta Directiva en el análisis de políticas y procedimientos contables y tributarios, en pro del cumplimiento normativo aplicable en Colombia. Propende por el aseguramiento y validación de la revelación de los Estados Financieros. Está integrado por 4 vicepresidentes: Contable y Tributario, Ejecutivo de Riesgos, Financiero Internacional y de Crédito Corporativo.



DESAFÍOS Y RETOS

- Creación del Comité de Sostenibilidad.
- Revisión de documentos de Gobierno Corporativo con motivo del nuevo régimen de conglomerados financieros y ajuste del Banco y sus filiales a los estándares internacionales en esta materia.

Gestión de riesgos

La gestión corporativa de riesgos busca garantizar el actuar de la organización en el logro de sus objetivos estratégicos, sobre la base de una gestión de riesgos que habilite el crecimiento de los negocios, el aprovechamiento de las oportunidades, la gestión de operaciones y el control interno.

El proceso de gestión de riesgos del Banco está alineado con la gestión corporativa de riesgos del Grupo Bolívar e involucra el análisis de las posiciones actuales y previstas, así como la definición de límites. De igual forma, exige una evaluación de las implicaciones de todos los riesgos y la toma de decisiones orientadas a la modificación de los límites, si estos no están en consonancia con la filosofía general de riesgo.

Esta definición incluye todas las dimensiones de la organización bajo un concepto de gestión 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, nuestras áreas operativas, de riesgo y comerciales deben estar separadas y trabajar de acuerdo con sus especialidades; no obstante, para aprovechar las ventajas de la sinergia con las empresas del Grupo Bolívar, existen sistemas transversales de control de riesgos que brindan soporte en el desarrollo de herramientas para su gestión, entre los cuales están el riesgo operativo, el control interno y el fraude.

La Junta Directiva es el máximo órgano de dirección y control de gestión de riesgos y se soporta en la Alta Gerencia mediante el Comité Corporativo de Riesgos, que a su vez se apoya en los comités de Riesgo de Crédito, Financieros y/u Operativo, los cuales integran en su valoración y control todas las dimensiones de riesgos identificadas en la organización.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo y la Vicepresidencia de Riesgos de Inversiones del Grupo Bolívar 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 filiales.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

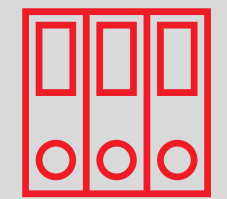


ÓRGANOS DE CONTROL DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



Junta Directiva

Es el principal gestor de control de riesgo en el Banco. Evalúa con profundidad los riesgos asociados al negocio y apoya la labor de los órganos de control en temas relacionados con la gestión de riesgos, dentro de los parámetros establecidos por la normatividad aplicable.



Comité de Auditoría

Supervisa las actividades de la auditoría interna y revisoría fiscal en cuanto a la evaluación de la metodología e implementación del modelo de gestión de riesgos y del sistema de control interno del Banco. Emite recomendaciones sobre la gestión de riesgos realizada por los diferentes comités.



Comité de Cumplimiento

Hace seguimiento a la ejecución del programa e implementación de los lineamientos dados por el Banco y la Alta Dirección en la gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.



Comité Corporativo de Riesgos

Órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de velar por el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos corporativo (enterprise risk management - ERM) del Banco y sus filiales.



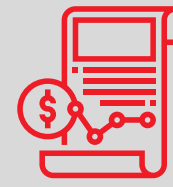
Comité Estratégico

Órgano de apoyo de la Presidencia que garantiza la ejecución y realiza seguimiento a la estrategia y gestión del riesgo estratégico de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva.



Comités de Riesgos

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



Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario

Propone la implementación o modificación de políticas y procedimientos contables y tributarios en pro del cumplimiento normativo bajo estándares internacionales aplicables en Colombia y disposiciones fiscales en la generación de estados financieros. Propende por el aseguramiento y aprobación de las revelaciones intermedias y anuales que acompañan tales estados financieros, a fin de que cumplan con los parámetros definidos en la regulación.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

RIESGOS EMERGENTES

La gestión corporativa de riesgos comprende la revisión de los procesos de estos y de la 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 la estrategia y los objetivos, y aplicar los ajustes necesarios para adaptarnos a las variaciones del negocio.

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

1. Riesgo de seguridad generado por la integración de ecosistemas digitales con distintos sectores económicos

Este riesgo está derivado de amenazas y ataques sofisticados normalmente desconocidos que se pueden presentar por el uso de una variedad de herramientas y tecnologías emergentes como son la inteligencia artificial, *machine learning*, *blockchain*, internet de las cosas, metodologías ágiles, la nube etc. Teniendo en cuenta el enfoque digital que desarrolla el Banco a través de integraciones de servicios y ecosistemas con los distintos sectores empresariales, este riesgo podría generar un impacto de tipo legal, pérdida financiera y afectación o daño de la reputación de la organización. Adicionalmente podría también afectar la disponibilidad de los servicios, promover la materialización del fraude originado por la

pérdida o hurto masivo total o parcial de información sensible, datos personales o del negocio.

El Banco se encuentra fortaleciendo y ajustando el gobierno y estrategia en materia de seguridad y ciberseguridad; asimismo realiza actualizaciones tecnológicas y a nivel de procesos, involucrando los diferentes componentes de esta estrategia digital (procesos, tecnologías, personas, terceros, cosas) con el fin de aumentar la capacidad para identificar estas nuevas amenazas y actuar de manera oportuna.

Entre los procesos e iniciativas se destacan:

- Iniciativa para incluir dentro de la estrategia de gestión de los riesgos cibernéticos y tecnológicos los mecanismos para identificar y gestionar oportunamente los riesgos emergentes asociados a la interacción y convivencia con los nuevos ecosistemas digitales.
- Planeación, ampliación del alcance y nuevos servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) para detectar comportamientos anómalos, amenazas y ciberataques emergentes, así como desarrollar las capacidades de respuesta oportuna ante incidentes.
 - Maduración de los procesos de prevención y detección oportuna del fraude.
 - Maduración del proceso y la gestión de riesgos en la cadena de abastecimiento.

Por otra parte, el Banco participa activamente en los planes del sector y del Gobierno nacional en los cuales se definen estrategias, procesos y esquemas de comunicación y colaboración para identificar y actuar de manera conjunta y oportuna ante este tipo de riesgos y amenazas desconocidas.



➤ Estamos fortaleciendo el gobierno y la estrategia del Banco en materia de seguridad y ciberseguridad.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



2. Riesgo de la política internacional

Está relacionado con la incertidumbre a los cambios políticos que pueden tener efecto en las negociaciones de los tratados de comercio que firmen los Estados Unidos, lo que puede afectar la tasa de cambio y generar distorsiones en la cadena de abastecimiento que provee bienes y servicios al país.

Además, los cambios en el panorama político mundial pueden afectar las decisiones de producción que tomen los miembros de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) y afectar a Colombia, dada su dependencia de la producción petrolera.

La materialización de este riesgo en los tratados de libre comercio y distorsiones de la cadena de abastecimiento tendría impacto en el Banco con sus clientes empresariales relacionados con las importaciones y exportaciones de bienes y servicios, ya que afectaría la inversión y el cumplimiento del pago de las obligaciones

financieras, y disminuiría los ingresos comerciales del exterior y las remesas pagadas.

Adicionalmente, los cambios que se ocasionen en los precios del petróleo y la tasa de cambio tendrían impacto en la política monetaria y cambiaria del país, afectando las tasas de mercado y liquidez del Banco.

Para gestionar este riesgo, el área de Estudios Económicos analiza periódicamente la política económica internacional y presenta a la Junta Directiva y la Alta Gerencia los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales. Asimismo el Banco, por medio de sus comités de riesgos, monitorea constantemente el comportamiento de ahorro y pago de sus clientes con el fin de generar planes de acción, según sea el caso.

➤ **La innovación y la transformación digital se han convertido en los pilares fundamentales de nuestro modelo de negocio.**

#LO BUENO SE MULTIPLICA

3. Riesgo al cambio del comportamiento del consumidor en la industria bancaria

Está relacionado con el creciente comportamiento del consumidor hacia la transformación digital, lo que ha facilitado la llegada de nuevos competidores disruptivos que crean experiencias cercanas con el cliente. En el sector financiero se encuentran ecosistemas como las *fintech*¹⁰, los *neo banks* y *challenger bank*, que proveen de manera eficiente servicios financieros con nuevos modelos de negocio. Estas recientes innovaciones implican beneficios para los consumidores en la medida en que los servicios llegan en tiempo real, a través de plataformas móviles y con bajos costos, por lo cual el Banco debe estar a la vanguardia en soluciones tecnológicas y digitales.

La llegada de estos nuevos competidores disruptivos a la industria bancaria puede generar un impacto a Davivienda en pérdida de clientes, disminución de los ingresos, pérdida de participación en el mercado y ajustes en la funcionalidad de los canales, ocasionando mayores costos; adicionalmente, nuestros productos y servicios financieros se podrían volver menos atractivos para el mercado.

Identificar y priorizar este riesgo en el negocio ha permitido a Davivienda transformar esta amenaza en una oportunidad; por ello, la innovación y la transformación digital se han convertido en pilares fundamentales del modelo de negocio. En 2018 se abrió el “Domo i”, el nuevo Centro de Innovación del Grupo Bolívar, donde se diseñan nuevas experiencias para los clientes de todas las compañías del

Grupo y se aceleran proyectos de transformación digital a través de los programas del Modelo de Innovación.

La Vicepresidencia de Innovación cerró alianzas estratégicas para desarrollar nuevas ofertas de servicio, entre ellas con Plug and Play, una de las aceleradoras de mayor impacto en el ecosistema de innovación mundial; asimismo se lanzó Experimenta, el primer ecosistema en Colombia para conectarnos con la comunidad universitaria, una excelente oportunidad para que los estudiantes nos ayuden a co-crear soluciones que nos permitan mejorar experiencias digitales.

Davivienda está creando nuevas soluciones digitales, entre las que se destaca la “Tecla de la Casita Roja” —que permite hacer fácilmente transacciones a través de las redes sociales desde los teléfonos móviles—, Daviplata, Cuenta Móvil, Crédito Móvil, Libranza Móvil, CDAT Virtual, Adelanto de Nómina y servicios personalizados, para lo cual está rediseñando sus procesos desde la perspectiva de experiencia de cliente, buscando medidas efectivas a través de la simplificación, la estandarización, la digitalización y la automatización de sus procesos.



.....
¹⁰ *Fintech* (financial technology) es una nueva industria financiera que aplica la tecnología para mejorar las actividades de este sector.





3 |

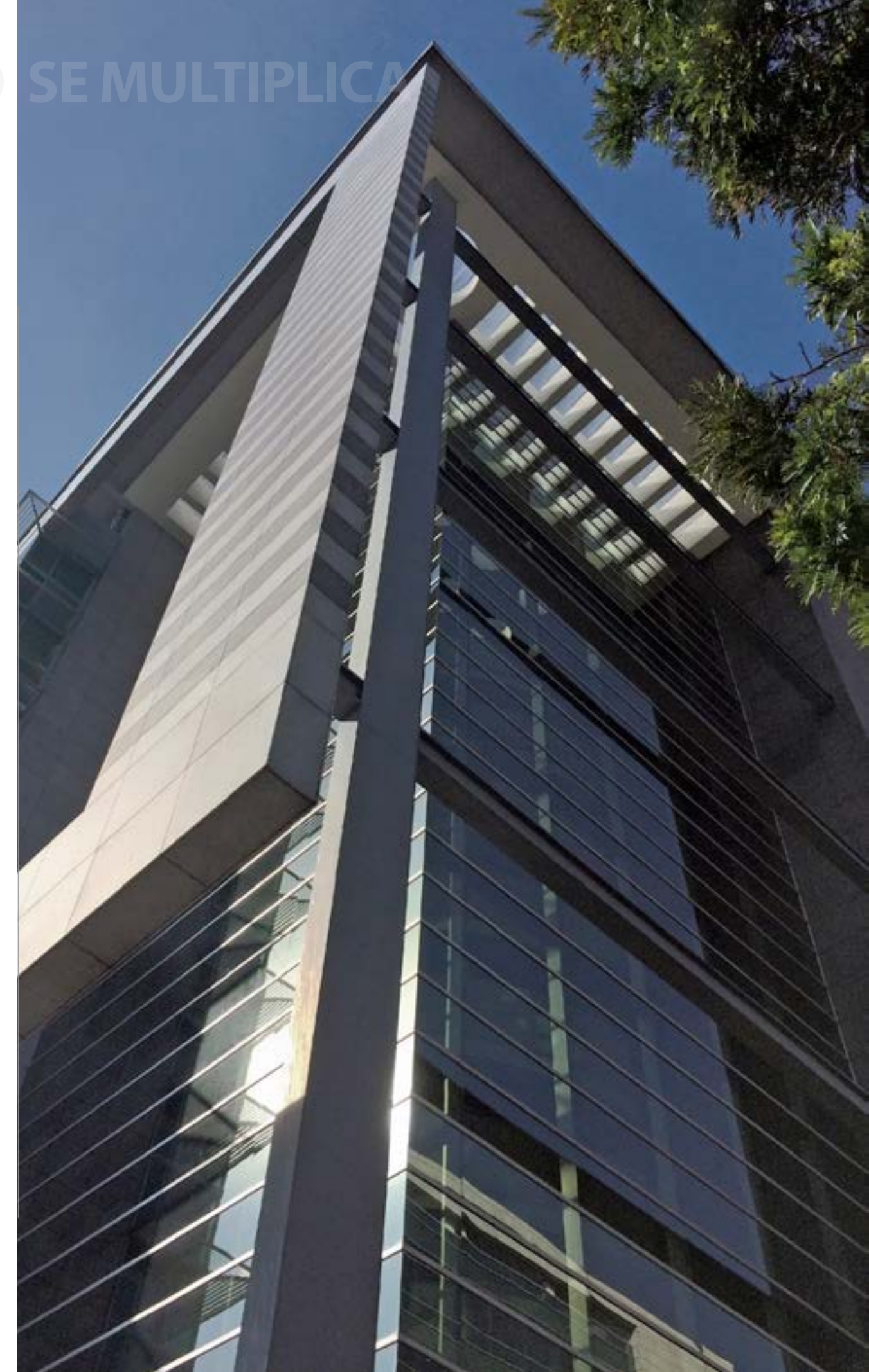
**ESTRATEGIA DE
SOSTENIBILIDAD**

Estrategia de sostenibilidad

SOMOS MULTIPLICADORES DE BUENAS ACCIONES

- Nuestros logros en materia de sostenibilidad fueron alcanzados en 2018 con el apoyo de miles de multiplicadores con quienes trabajamos de la mano para transformar y mejorar la vida de todos.
- Entre los logros que alcanzamos conjuntamente nos complace compartir que ingresamos por segundo año al **Anuario de Sostenibilidad de RobecoSAM** y por quinto año consecutivo al **Índice de sostenibilidad Dow Jones (DJSI)**, categoría “Mercados emergentes”, que nos reconoció como **uno de los bancos más sostenibles del mundo**. La publicación solo incluye el 15% de las compañías con mejores prácticas en materia de sostenibilidad en cada uno de los 58 sectores evaluados.
- Como parte de las acciones que realizamos en 2018 en sostenibilidad, alineamos nuestras iniciativas y programas con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, con el fin de generar un aporte significativo como agentes de cambio y promotores de desarrollo en las regiones donde tenemos presencia. El resultado fue la **priorización de 15 objetivos y 43 metas**, a los que daremos cumplimiento a través de 15 iniciativas que forman parte de nuestra estrategia de sostenibilidad.

➤ Ingresamos por quinto año consecutivo al Índice de sostenibilidad Dow Jones, categoría “Mercados emergentes”, como **uno de los bancos más sostenibles del mundo**.





NUESTROS 15 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y 14 ASUNTOS RELEVANTES

Asimismo, reevaluamos nuestros asuntos estratégicos en materia de sostenibilidad teniendo en cuenta los temas relevantes en Colombia y nuestras filiales internacionales, acorde con nuestros compromisos, las expectativas de nuestros grupos de interés, la definición de asuntos estratégicos por parte del sector y la evaluación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones. El resultado son 14 asuntos relevantes que abarcan los principales ejes de acción de la organización:

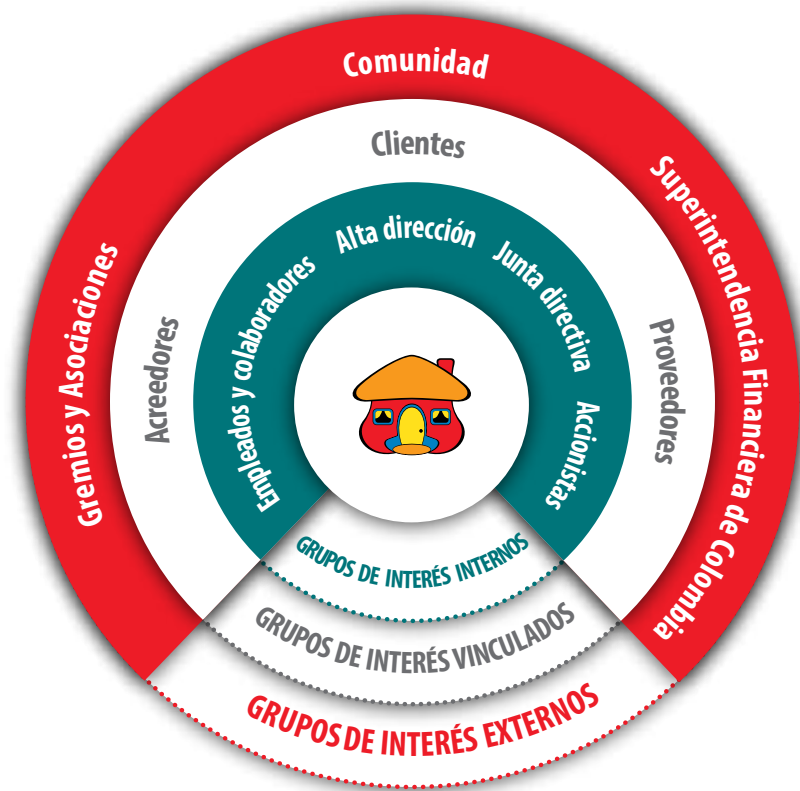
- Gestión de riesgos corporativos
- Inclusión financiera
- Innovación y transformación digital
- Productos y programas ambientales
- Crecimiento económico
- Gestión de la cadena de valor
- Ética y transparencia
- SARAS
- Gobierno corporativo
- Ecoeficiencia operacional
- Gestión del talento humano
- Filantropía estratégica
- Educación financiera
- Derechos humanos

Más información en nuestra página web www.davivienda.com - Información adicional

Nuestro compromiso es continuar aportando a un futuro mejor para todos en los países donde tenemos presencia, generando valor compartido a través de los ecosistemas del negocio para dar valor a la comunidad y al medio ambiente. Continuaremos avanzando en los frentes definidos en nuestra estrategia de sostenibilidad fortaleciendo nuestra contribución a los ODS, gestionando las oportunidades de mejora como resultado de nuestra evaluación en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones e iniciando la medición de los impactos de las acciones que realizamos y cómo estas afectan a las comunidades donde tenemos presencia.

➤ **Nuestro compromiso es continuar aportando a un futuro mejor para todos en los países donde tenemos presencia.**

Nuestros grupos de interés



Nuestros grupos de interés son fundamentales en la cadena de valor. Por ello identificamos los actores principales en la operación del negocio.

DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Vivienda y constructor

Durante 2018 participamos en diferentes agremiaciones del sector, como Camacol y el Consejo Colombiano de Construcción Sostenible, y con entidades oficiales como los ministerios de Hacienda y Vivienda, y el Departamento Nacional de Planeación. Asimismo, lanzamos nuestras

11. IFC: International Finance Corporation, entidad del Banco Mundial.

líneas sostenibles con la asistencia de más de 200 constructores de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Santa Marta, en las que también participaron la IFC¹¹ y Camacol.

Funcionarios, aliados y clientes

En el mes de abril abrió sus puertas en Bogotá nuestro **Centro de Innovación Domo i**, desde donde generaremos nuevas experiencias para los clientes y aceleraremos proyectos de transformación digital. Domo i es un punto de encuentro de funcionarios y aliados que nos permite fortalecer relaciones con actores clave del ecosistema de innovación y emprendimiento: la academia, el Gobierno y la empresa privada.

Inversionistas

Nuestro principal objetivo es generar valor a nuestros analistas e inversionistas mediante la entrega de información confiable, precisa y oportuna, permitiéndoles contar con cifras actualizadas que les faciliten el análisis integral de los resultados del negocio y sus decisiones de inversión.

Con el propósito de ampliar el conocimiento del Banco y resolver inquietudes sobre el desempeño financiero y las expectativas de crecimiento, en 2018 utilizamos diferentes canales para dialogar con nuestros inversionistas y analistas, como reuniones *one on one*, contactos telefónicos y correo electrónico; además presentamos nuestros resultados financieros trimestrales a través de *conference call* y *webcasts* y llevamos a cabo eventos locales e internacionales organizados por comisionistas de bolsa, que incluyeron reuniones *one on one*.



➤ En abril abrió sus puertas el **Centro de Innovación Domo i**, desde donde generaremos nuevas experiencias para los clientes y aceleraremos proyectos de transformación digital.

Proveedores

Nuestro propósito es construir y ejecutar planes con los proveedores para alcanzar las metas que nos trazamos, gestionar los impactos originados por la relación contractual y lograr un aprendizaje y crecimiento conjunto. Promovemos el desarrollo de nuestros proveedores en un proceso cooperativo que nos permite alinear esfuerzos dentro de un proceder ético y transparente, administrando los riesgos y asegurando la sostenibilidad.

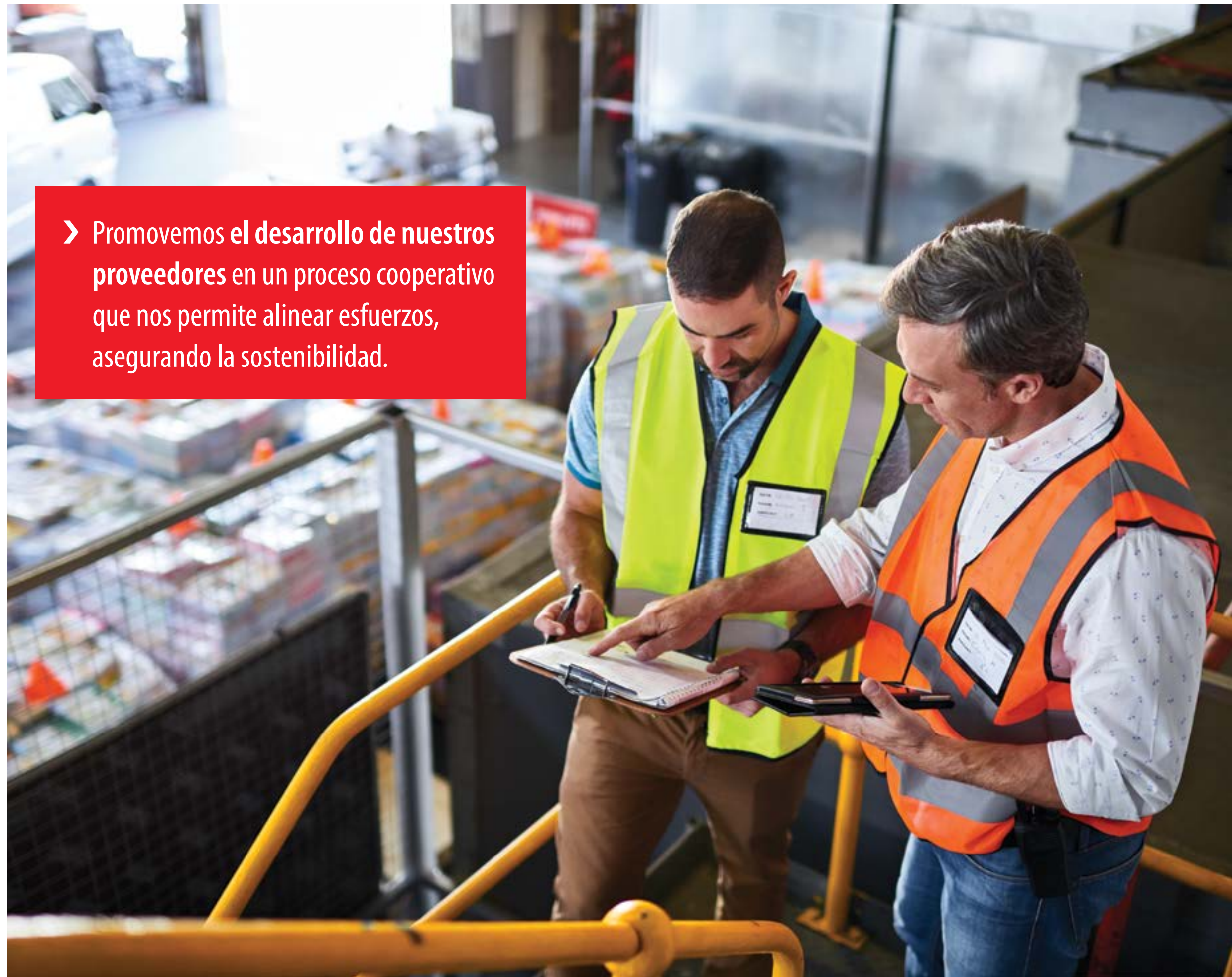
En 2018 realizamos diferentes acciones para disponer espacios de diálogo con nuestros proveedores, que faciliten el cumplimiento de las obligaciones contractuales y promuevan propuestas de mejoramiento conjunto.

Asobancaria

Durante 2018 continuamos nuestros diálogos con Asobancaria, asociación gremial del sector bancario en Colombia, y participamos en las reuniones del Comité de Sostenibilidad, el Comité del Protocolo Verde, el Comité de Educación Financiera y el Comité SAC, entre otros. Nuestro propósito es la construcción conjunta de propuestas que favorezcan a los grupos de interés de las entidades financieras agremiadas y la alineación en temas estratégicos para el sector.



➤ **Promovemos el desarrollo de nuestros proveedores en un proceso cooperativo que nos permite alinear esfuerzos, asegurando la sostenibilidad.**





4 | EL NEGOCIO COMO MOTOR DE DESARROLLO Y CRECIMIENTO

➤ 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

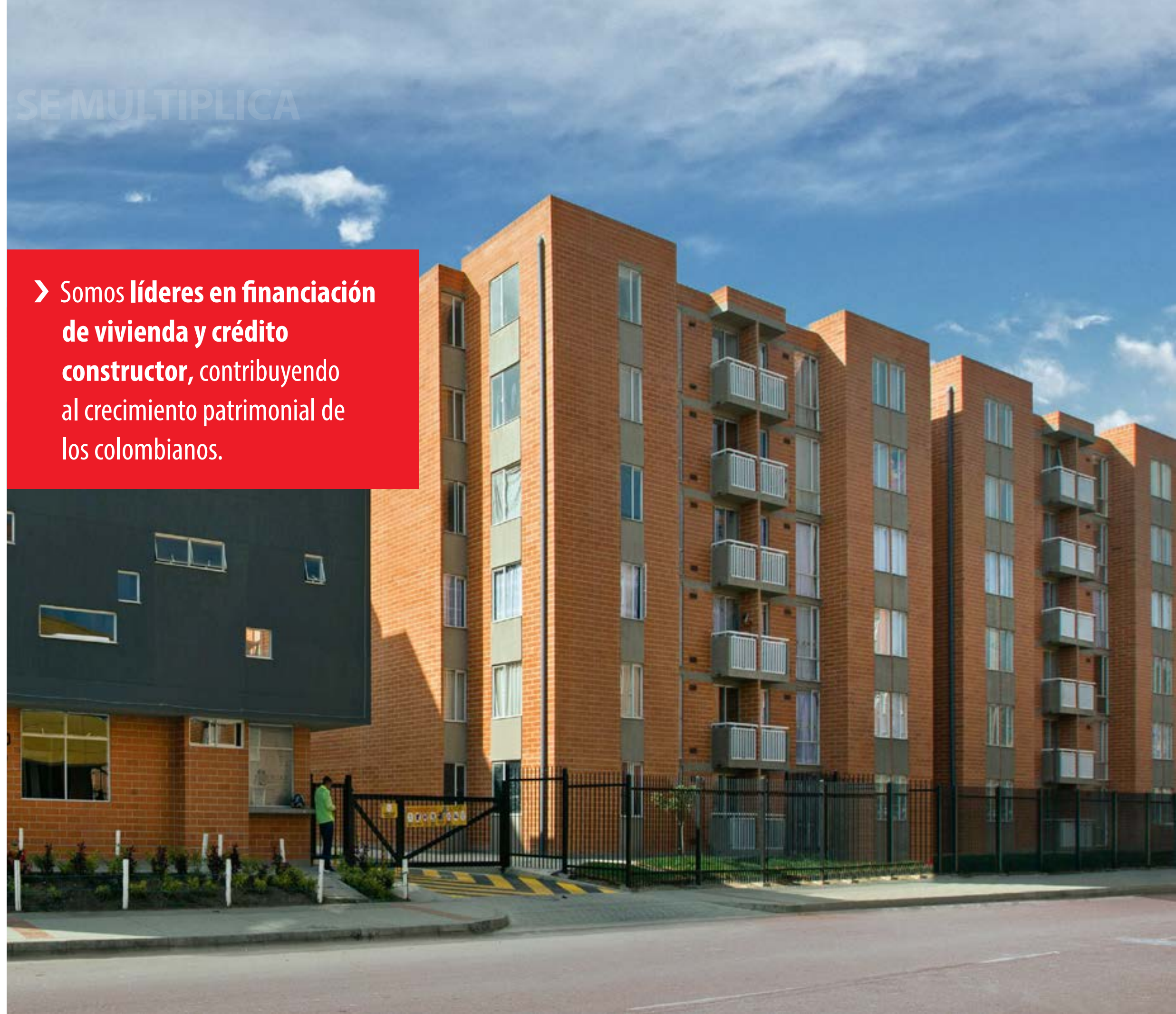
Creemos en negocios que promueven la construcción y protección del patrimonio de personas, familias, empresas y países.

En 2018 mantuvimos el liderazgo en financiación de vivienda en Colombia con desembolsos por **\$4,8 billones**, un crecimiento del 10% frente al mismo periodo del año anterior y un saldo de cartera propia y titularizada de **\$18,8 billones**, 14% superior a 2017.

Participamos activamente en los programas del Gobierno, financiando la compra de vivienda para las familias de los sectores más vulnerables de la población y **liderando los desembolsos de créditos de vivienda con cobertura Frech II¹²**, con una participación del **30%**. Mediante este beneficio, el Gobierno otorga al comprador un porcentaje de la tasa de interés durante los primeros 7 años del crédito para vivienda de interés social (VIS).

➤ **Participamos en los programas del Gobierno, financiando vivienda para las familias de los sectores más vulnerables.**

➤ **Somos líderes en financiación de vivienda y crédito constructor, contribuyendo al crecimiento patrimonial de los colombianos.**



12. Frech: Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria, beneficio del Gobierno nacional administrado por el Banco de la República

#LO BUENO SE MULTIPLICA

- > **\$3,6 billones** desembolsados en crédito constructor.
- > **\$4,9 billones** en saldos de cartera.

En **Mi Casa Ya**, programa dirigido a hogares con ingresos mensuales entre 2 y 4 salarios mínimos, el Gobierno subsidia la cuota inicial de la vivienda y la tasa de interés; en este programa **también lideramos los desembolsos con el 27% del total nacional**.

Así, en 2018 desembolsamos créditos del rango VIS a **más de 19 mil hogares de menores ingresos**, haciendo realidad su sueño de tener casa propia. Estos créditos representaron el **44%** de los desembolsos del Banco.

De esta forma, **financiamos el 35% de las viviendas VIS** del total nacional, tuvimos una participación en vivienda mayor a VIS del **12%** y en leasing habitacional el **54%**.

En **crédito constructor** desembolsamos **\$3,6 billones**, cifra 9% superior a la obtenida en 2017; en **saldos de cartera** cerramos con **\$4,9 billones**, creciendo el 16% con referencia al año anterior y ubicándonos en **el primer lugar del sistema**. Del total de desembolsos de crédito constructor, el 31% correspondió a VIS.

DESAFÍOS Y RETOS

- Avanzar en la transformación digital integrando a los diferentes actores del proceso de financiación de vivienda y mejorando la experiencia del cliente.
- Desarrollar estrategias y beneficios para líneas de productos sostenibles que mitiguen el impacto ambiental.
- Incrementar nuestra participación en los negocios constructor e hipotecario del segmento VIS, afianzando nuestro liderazgo y aportando positivamente a los sectores más necesitados de la población.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



➤ Más de 3,8 millones de transacciones de remesas pasaron por nuestros canales físicos y virtuales en 2018.

Colombianos en el exterior

Decididos a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las familias colombianas y reconociendo que las remesas familiares son un factor determinante en ese aspecto y en la economía, en 2018 nos enfocamos en la creación de nuevas alianzas que nos permitieron facilitarles a los colombianos en el exterior el envío de dinero a sus familiares en el país.

Más de **3,8 millones de transacciones de remesas** que pasaron por nuestros canales físicos y virtuales evidencian el compromiso de nuestros compatriotas en el exterior con sus familias. Por ello trabajamos sin descanso para ofrecerles a los beneficiarios en Colombia canales más cómodos y convenientes de acuerdo con su modo de vida, fortaleciendo nuestra red de cajeros automáticos (ATM), corresponsales bancarios y Centros de Recaudo y Pago.

Para numerosas familias en Colombia, las remesas son su única fuente de ingresos; gracias al trabajo en sinergia con Seguros Bolívar, en 2018 **más de 100 mil remesas fueron aseguradas.**

Asimismo, teniendo presente que la vivienda es uno de los pilares más importantes para soportar el desarrollo del país, y que representa la

consolidación de una mejor calidad de vida para las familias, seguimos llevando nuestros servicios de crédito de vivienda y leasing habitacional a más colombianos fuera de nuestras fronteras. Cerca de mil colombianos en el exterior recibieron la buena noticia de que los acompañaremos en la construcción de su patrimonio, aprobándoles la financiación de vivienda para sus familias en Colombia. En 2018 realizamos cerca de 700 desembolsos, con los que contribuimos a hacer realidad los sueños de igual número de familias.

DESAFÍOS Y RETOS

- Ampliar nuestra cobertura a nuevos 5 países.
- Implementar procesos más eficientes que brinden una mejor experiencia a nuestros clientes, con menos papel.





➤ Tarjeta Transmilenio:
\$21 mil millones facturados y
5,6 millones de transacciones en 2018.

Con el propósito de acercar nuestra oferta a la mayor cantidad de colombianos en el exterior, realizamos nuestra primera feria virtual en la que presentamos nuestros servicios y las ofertas de algunos constructores a los interesados en hacer patrimonio en el país.

Experiencia Express Digital

Continuamos facilitando a nuestros clientes medios de pago y de consumo a través de la Experiencia Express Digital, con un incremento en la venta de tarjetas de crédito de **más de 73 mil unidades**; 3 de cada 4 clientes realizaron su primera compra el día de la aprobación del crédito. La Experiencia Express Digital cambió la forma de comprar

DESAFÍOS Y METAS

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

	2019	2020	2021
Colocación tarjetas	Más de 181 mil	Más de 227 mil	Más de 284 mil
Facturación tarjetas	Más de \$4,2 billones	Más de \$5,2 billones	Más de \$6,5 billones

de nuestros clientes, permitiéndoles pagar sin efectivo de manera rápida y sencilla. La aprobación y otorgamiento del crédito se hacen en menos de 15 minutos, en un proceso 100% digital y sin documentos físicos, solo presentando la cédula.

Tarjeta Transmilenio

En 2018 consolidamos la tarjeta débito como una forma fácil y segura de acceso al actual sistema de transporte masivo de Bogotá (SITP, Transmilenio y TransMiCable), incrementando los usos para pago del pasaje en 47% con respecto al año anterior. Adicionalmente, en alianza con MasterCard, por cada pago sin contacto realizado entre noviembre y diciembre de 2018, incluidos los pagos de transporte, se entregó un alimento nutritivo a niños de bajos recursos en la Guajira. Por los usos de nuestros clientes se entregaron más de un millón de alimentos.

En 2018, más de 110 mil clientes usaron su tarjeta débito Davivienda para acceder al sistema de transporte de Bogotá, pagando con el saldo de sus cuentas de ahorro o corrientes, sin necesidad de realizar recarga previa.

Esto representó un incremento con respecto a 2017 del 142% en la cantidad de pasajes pagados, alcanzando una facturación de \$21 mil millones y 5,6 millones de transacciones en el año, que ratifican la tarjeta de transporte como la principal aliada para simplificar la movilización de nuestros clientes usuarios del sistema en Bogotá.

Con la tarjeta débito Transporte contribuimos al bienestar de nuestros clientes mediante la reducción del tiempo de desplazamiento y trámite de pago, generando un impacto directo sobre su calidad de vida.



DESAFÍOS Y METAS

- En 2019 nos proponemos fortalecer esta oferta de valor e incrementar al 20% el indicador de usos en transporte.
- Incrementar el indicador de usos en SITP, Transmilenio y TransMiCable de las tarjetas débito Transporte Davivienda, alcanzando el 20% en 2019 e incrementado un 20% adicional para 2020 y 2021 respectivamente.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Continuamos impulsando el crecimiento del sector agropecuario



En 2018 mantuvimos el apoyo al sector agropecuario del país, otorgando financiación a los actores de la cadena productiva desde pequeños hasta grandes productores; como resultado, obtuvimos un crecimiento de la cartera del 2,4% con respecto a 2017, para cerrar el año con **\$2,6 billones en cartera**, que corresponde principalmente al subsector agroindustrial, con líneas de inversión y capital de trabajo para maquinaria y equipos, así como para compra de tierras.

Esquemas de reducción de efectivo en el sector agropecuario

Continuando la iniciativa de disminución de uso de efectivo en las zonas cafeteras, adelantamos campañas de capacitación y financiación de productos con el acompañamiento de 4 cooperativas de café en el Huila, Antioquia y Caldas. Realizamos tomas comerciales en puntos de compra y

venta de café en 42 municipios, invitando y capacitando a los productores para que reciban el pago de la venta de café en DaviPlata y Cuenta Móvil, y que financien su actividad con la tarjeta cafetera.

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 su sigla en inglés), accedimos a **más de 2 mil microempresarios** de 45 municipios, con una financiación de **\$2,5 mil millones**. En 2019 implementaremos la metodología de cadenas de valor, con la que esperamos llegar a los asociados de las principales cooperativas y federaciones.

DESAFÍOS Y METAS

- Consolidar la participación en el mercado en el segmento agropecuario, con estrategias innovadoras que nos permitan llegar a las principales cadenas productivas.
- Profundizar los municipios rurales donde hemos incursionado con el esquema de reducción de efectivo, mediante un modelo comercial diferenciado y en sinergia con las principales cooperativas, asociaciones y federaciones que dinamizan la economía de la región.



> **\$2,6 billones en cartera para apoyar el sector agropecuario del país.**

➤ Apoyo decidido a la pequeña y mediana empresa:
\$6,79 billones en créditos para más de 67 mil pymes.



Apoyamos a nuevos empresarios que impulsan el crecimiento del país

En 2018, como parte de nuestra gestión y apoyo a la pequeña y mediana empresa, —aspecto fundamental del tejido empresarial del país—, financiamos **\$6,79 billones** en créditos que desembolsamos a más de **67 mil empresas**.

Asimismo, incrementamos la financiación en un 7% con respecto a 2017, que se reflejó en el apoyo a sectores como alimentos y bebidas (17%), hidrocarburos (combustibles y lubricantes, 1,1%) e importaciones (67%); este sector de la industria obtuvo un aumento del 250%.

DESAFÍOS Y METAS

- Para 2019 esperamos crecer en saldos de cartera en un 12%.

Financiamos la construcción de un país más moderno y competitivo

- Financiamos la infraestructura vial (146 km) para conectar los municipios de Remedios, Zaragoza y Caucasia (Antioquia), proyecto conocido como Conexión Norte, por **\$140 mil millones**, de los cuales desembolsamos \$56 mil millones en 2018.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

- Participamos en el Proyecto Vial Girardot-Ibagué-Cajamarca (Gica), con la financiación de **\$130 mil millones**, de los cuales desembolsamos \$86 mil millones. El proyecto contempla la construcción de la segunda calzada correspondiente a 35 km, así como la operación y mantenimiento del corredor Ibagué-Cajamarca, de 205 km.
- Aportamos a la financiación de la concesión vial Pacífico 2, para la construcción y operación de la doble calzada entre La Pintada y Bolombolo (41 km) y la operación de la calzada La Pintada-Primavera (54 km) por **\$350 mil millones**, de los cuales desembolsamos \$78 mil millones en 2018.
- Asimismo, desembolsamos \$41 mil millones de los **\$46 mil millones financiados** para la modernización, construcción y operación del aeropuerto Ernesto Cortissoz en Barranquilla.
- Aprobamos **\$37 mil millones** para la construcción y desarrollo del malecón corredor verde y la Avenida del Río en la ribera del río Magdalena en Barranquilla, con una participación del 50% de los recursos del proyecto, que desembolsamos en su totalidad.

Así aportamos a la financiación de la infraestructura vial que conecta las principales rutas del país, apoyando su crecimiento y desarrollo.

➤ Aportamos a la financiación de la infraestructura vial que conecta las principales rutas del país, apoyando su crecimiento y desarrollo.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Impulsamos a las empresas a minimizar sus impactos al medio ambiente a través de líneas de crédito verde

En 2018 financiamos proyectos con beneficio ambiental en Colombia por **\$907 mil millones**:



\$459 mil millones a través de las bancas corporativa y empresarial para proyectos de producción más limpia, eficiencia hídrica, energías renovables y construcción sostenible certificada.



\$324 mil millones a través de la banca constructor para proyectos de vivienda, hoteles y oficinas con certificación de construcción sostenible.



\$119 mil millones colocados con recursos de las bancas de redescuento en proyectos de eficiencia energética e infraestructura de agua y saneamiento básico.



\$5 mil millones mediante leasing para proyectos de energía solar fotovoltaica y eficiencia energética.

Del total, **\$433 mil millones** correspondieron a la colocación del **bono verde**.

➤ Desembolsamos **\$2,63 billones** para atender necesidades financieras de entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal.

Financiación de banca pública

La gestión de la banca pública a través del portafolio de productos y servicios está dirigida a cubrir las necesidades financieras de las entidades públicas del orden nacional y departamental. En 2018 desembolsamos a estas entidades **\$1,3 billones**.

Financiamos entidades territoriales (municipios y departamentos) por **\$467 mil millones** y desembolsamos recursos a 4 departamentos, 28 municipios y otras entidades por **\$861 mil millones**.

➤ En 2018 financiamos proyectos con beneficio ambiental en Colombia por **\$907 mil millones**. De ellos, **\$433 mil millones** correspondieron a la colocación del bono verde.



FILIALES INTERNACIONALES

Invertimos recursos para financiar diferentes sectores de la economía que generan progreso para las personas y las regiones. Entre ellos, destacamos el sector energético en el cual orientamos esfuerzos a través de la financiación de productos y servicios enfocados en la generación de beneficio ambiental.

Costa Rica



Financiamos diversos sectores de la economía

Tanto el portafolio —que reflejó el comportamiento de la economía nacional—, como la mayoría de sectores, mantuvieron su representación en términos relativos. El sector inmobiliario y de construcción se incrementó en apenas 0,1% y el

sector comercio ganó participación por el empuje del comercio al por mayor en 1,9 puntos básicos, mientras el sector financiero aportó la principal reducción de 2,1%. En contraste con este desempeño, el sector de la agricultura tuvo un incremento de 70 puntos básicos, la industria 30 y electricidad 60.

Financiamos el sector agrícola con desembolsos por USD 17,4 millones en 2018, alcanzando un saldo de **USD 71,3 millones**.

Proyectos con beneficio ambiental

En 2018 financiamos **USD 34,4 millones** a nuestros clientes que han incorporado el cumplimiento de estándares internacionales de

gestión ambiental en el desarrollo de sus actividades industriales o de servicios, como también a proyectos de construcción con certificado de construcción sostenible Leed.

Inversión en negocios sostenibles

Renovamos una línea de crédito por **USD 600 mil** con destino a la actividad agroindustrial para una empresa cuya estrategia de negocio se centra en cooperar con la generación de riqueza y la mejora de la calidad de vida de más de 1.200 pequeños y medianos productores que la abastecen, apoyándolos además con asesoría técnica.

Apoyamos cooperativas cafeteras

Aprobamos una línea de crédito por USD 2 mil para una cooperativa que beneficia el café de los productores de la zona, con una tecnología que reduce el consumo de agua en el proceso de producción.

Honduras



Financiamos diversos sectores de la economía

El sector que presentó mayor dinamismo fue comercio, en el que financiamos recursos por **USD 141 millones**, seguido por manufactura, en el que invertimos USD 124 millones. En el sector de infraestructura tuvimos un crecimiento del 31%, con una colocación de USD 70 millones.

Se resaltan el crecimiento del sector agropecuario, especialmente azúcar, donde colocamos recursos por **USD 20 millones**, y el mayor financiamiento al segmento pyme, con desembolsos por USD 12,6 millones.

Aumentamos la participación en la financiación de vivienda social con desembolsos por USD 11,8 millones que beneficiaron a 691 familias. La cartera con destino a vivienda social cerró el año en **USD 25,5 millones**.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



El Salvador



Financiamos diversos sectores de la economía

El sector de mayor dinamismo en 2018 fue manufactura, con un saldo de **USD 159 millones** y un crecimiento del 14% con respecto al año anterior, seguido de comercio, con un saldo de USD 140 millones y un crecimiento del 10%. En el sector inmobiliario tuvimos un crecimiento del 4%.

Negocios ambientales

La cartera del sector energético creció un 30%, con un saldo de USD 80 millones. En 2018 otorgamos USD 35 millones para proyectos verdes de energía renovable.

Negocios pyme

En 2018 llegamos a 1,8 mil clientes pyme, con **USD 56 millones**. Tuvimos un crecimiento del 13,5%, representado en USD 6,7 millones y un crecimiento que se ha mantenido en los últimos 3 años. Financiamos principalmente sectores como comercio, servicios, industria, transporte y construcción.

Adicionalmente otorgamos 146 tarjetas de crédito que suman USD 500 mil.

Al cierre de 2018, los saldos de créditos verdes representaron un 13% del portafolio de créditos de la banca empresas, con expectativa a incrementarse durante los próximos años dada la tendencia del mercado.

Panamá



Financiamos diversos sectores de la economía

Tuvimos crecimientos en sectores como manufactura (340%), agricultura (86%) y energía (50%). El sector que requirió la mayor cantidad de recursos fue comercio, con **USD 176 millones**, seguido por infraestructura, en el que colocamos USD 161 millones. Asimismo, financiamos el sector energía por USD 51 millones destinados a proyectos de generación y transmisión que le permiten al país cumplir su objetivo energético ambientalmente responsable. Durante 2018 también continuamos financiando proyectos inmobiliarios que brindan bienestar a las familias panameñas.



BANCA PATRIMONIAL

Para el Banco, la Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda, 2018 se caracterizó por ser un año de crecimiento y consolidación de relaciones comerciales con los clientes en los temas de inversión. La confianza de **más de 390 mil clientes** en la fiduciaria y la sociedad comisionista de bolsa, que nos permitieron administrar **más de \$49 billones** a través de diferentes productos de inversión y negocios fiduciarios, son nuestra motivación de cada día para construir una oferta acorde con sus necesidades y acompañarlos en el manejo de su patrimonio.

En 2018, los fondos de inversión colectiva fueron el vehículo preferido por más de **100 mil clientes** de Davivienda y sus filiales, en la medida en que encontraron en ellos una forma sencilla y amigable de invertir sus recursos para alcanzar sus objetivos de ahorro e inversión.

Pensar en las necesidades de nuestros clientes al momento de asesorarlos nos ha permitido mantener relaciones de largo plazo e incrementar nuestra participación de mercado en los activos administrados a través de los fondos de inversión colectiva, con lo cual alcanzamos un 11,3% al cierre de 2018, mientras en el Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo se registró un 7,4%.

Este año también estuvo acompañado de grandes retos para las compañías, al enfocar sus esfuerzos en brindar a los clientes mayores facilidades de transaccionalidad, consulta de información y apertura de productos de inversión por medios digitales; así incrementamos el número de operaciones virtuales que nuestros clientes hicieron sobre sus inversiones, logrando una mezcla digital del 43%, lo que se significa que ellos comienzan a preferir hacer sus operaciones sin necesidad de desplazarse a una oficina.

➤ La confianza de más de **390 mil clientes** en la fiduciaria y la sociedad comisionista de bolsa nos permitieron administrar más de **\$49 billones** a través de diferentes productos de inversión y negocios.

DESAFÍOS Y RETOS

- Con la transformación digital queremos que nuestros clientes utilicen su tiempo en lo que más disfrutan. Por ello, nuestros desafíos para 2019 están orientados a encontrar modelos de servicio que, acompañados de herramientas tecnológicas y equipos profesionales muy bien capacitados, nos permitan llegar a más personas para enseñarles a construir su patrimonio a través de las inversiones, asesorarlos oportunamente, brindarles información de mercado, hacer seguimiento de sus metas y **construir una cultura de ahorro e inversión** que nos prepare a todos para afrontar el envejecimiento de la población. Es una prioridad.
- Seguiremos robusteciendo nuestro portal de inversiones **“Mis Finanzas para Invertir”** con el objeto de crear nuevos contenidos en un lenguaje al alcance de todos, desarrollando temas tributarios y de inversión, productos donde invertir según el ciclo de vida, y para sensibilizar a través de cursos y artículos breves sobre la importancia de prepararnos para la etapa de retiro.



Innovación y transformación digital

INNOVACIÓN



Vivimos la innovación como un pilar fundamental para diseñar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes.

Domo i, nuestro primer centro de innovación

2018 fue un gran año para el Grupo Bolívar en materia de innovación. En el mes de abril abrió sus puertas el **centro de innovación Domo i**, desde donde ya comenzamos a generar nuevas experiencias para nuestros clientes y a acelerar proyectos de transformación digital a través de los programas del Modelo de Innovación: investigación, metodologías, prototipado, células de innovación, propiedad intelectual, experimentación, *startups*, incubación e implementación.

El Domo i se ha convertido en punto de encuentro para funcionarios y aliados, un espacio que nos permite fortalecer relaciones con actores clave del ecosistema de innovación y emprendimiento: la academia, el gobierno y la empresa privada.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

Células de Innovación

Como resultado del proceso de diseño que realizan las Células de Innovación (equipos dedicados de estudiantes multidisciplinarios, enfocados en diseñar soluciones disruptivas con metodologías de diseño y modelos de negocio durante su práctica de 6 meses), **radicamos la primera patente de invención del Grupo Bolívar** ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con una original iniciativa que busca generar una disrupción importante en el comercio electrónico, conectando compradores con vendedores en las redes sociales a través de una experiencia que reduce la fricción en la actividad comercial entre ellos.

Alianzas con aceleradoras

Fortalecimos la alianza con **Plug and Play**, una de las aceleradoras de mayor impacto en el ecosistema mundial de innovación. Esta relación nos permite afianzar nuestra exploración global de *startups*, tener contacto directo con los emprendimientos y tecnologías nacientes de mayor impacto en Silicon Valley y conocer las mejores prácticas en construcción de productos disruptivos.

➤ Fortalecimos la alianza con **Plug and Play**, una de las aceleradoras de mayor impacto en el ecosistema mundial de innovación.

Nos conectamos con la comunidad universitaria

En el centro de Bogotá, lugar de renovación urbana donde convergen importantes universidades y entidades académicas, lanzamos **Experimenta**, el primer ecosistema en Colombia para conectarnos con la comunidad universitaria, un lugar donde tratar los temas importantes y cotidianos para los universitarios, donde los jóvenes nos ayudan a co-crear soluciones para mejorar sus experiencias digitales. En 2018 se unieron 50 embajadores Experimenta, 165 estudiantes resolvieron un reto de la universidad, realizamos 3 concursos con la comunidad City-U y consolidamos más de 10 alianzas con actores de City-U.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

➤ **Social Skin** premia los proyectos con impacto social que contribuyan a alguno de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas.

Social Skin

En el Grupo Bolívar reconocemos que los estudiantes universitarios tienen en su ADN una gran motivación por cambiar el mundo y la sociedad en temas como equidad, salud, bienestar y educación, así como en asuntos de ciudades sostenibles, transparencia y lucha contra la corrupción. Por esta razón presentamos Social Skin, una iniciativa inspirada en los jóvenes colombianos que constantemente innovan y buscan herramientas y alternativas para construir un país mejor.

Social Skin premia los proyectos con impacto social que contribuyan a alguno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas. En nuestra primera versión cerramos la convocatoria con **más de 700 proyectos inscritos** y la representación de 119 instituciones de educación superior (62% privadas, 38% públicas) de 24 departamentos. Los ganadores recibirán un acompañamiento para escalar los emprendimientos, visibilizarlos y fortalecerlos en los niveles técnico, empresarial y financiero.



Premio de Innovación Familia Bolívar

No solo encaminamos nuestros esfuerzos para convertirnos en un referente de innovación a nivel mundial, sino que continuamos fortaleciendo la destreza de innovación al interior de nuestras compañías, ofreciendo herramientas y mecanismos que incentivan y mantienen una cultura innovadora en nuestros funcionarios; prueba de ello fue la masiva participación en el **Premio de Innovación 2018**, en el que contamos con más de **400 postulaciones de proyectos**.



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 verá reflejado en la disminución de costos y tiempo.



Nuestros productos digitales

La vinculación de clientes a través de productos digitales pasó del 41% al 76% en 2018, principalmente gracias a la **Cuenta Móvil**. Con 8 meses en el mercado, Cuenta Móvil participó en el año 2018 en el 50% de las aperturas de cuentas en el Banco; a su vez, el 65% de las cuentas móviles fueron vendidas por la fuerza comercial de la red de oficinas bajo el "Modelo Asistido Comercial". En total se abrieron **280 mil cuentas móviles**, con un saldo de **\$140 mil millones**.

Crédito Móvil ha potencializado la estrategia de consumo, generando **17 veces más desembolsos** en comparación con el proceso tradicional, que representan el 74% de los créditos otorgados por el Banco para libre inversión. Este impacto se debe en buena medida a la fuerza comercial de la red de oficinas del Banco, que asistió el 62% de las operaciones de Crédito Móvil. De junio a diciembre de 2018 el producto generó **más de 85 mil créditos por \$545 mil millones**.

Los dos productos móviles generaron significativas eficiencias en la disminución del costo unitario de apertura: 85% para Crédito Móvil y 90% para Cuenta Móvil. Estos grandes hitos fueron reconocidos con el **Premio de Innovación del Grupo Bolívar** por su impacto social, económico y ambiental en la categoría "Oferta de valor a nuestros clientes".

Adelanto de Nómina

Agregamos a nuestro portafolio de productos para empleados en Colombia el Adelanto de Nómina, un práctico cupo de crédito rotativo que permite a nuestros clientes con cuenta de nómina solicitar un avance de su salario. Adelanto de Nómina puede ser usado a través de nuestros canales Davivienda.com y el App Davivienda Móvil, y el saldo será debitado automáticamente de su próximo abono de nómina. En tan solo 3 meses, **uno de cada dos clientes** que recibieron la oferta la aceptaron.

Estos hitos digitales permitieron que el **74% de los créditos de libre inversión** fueran otorgados a través del celular; asimismo, representó el 50% de las nuevas cuentas. De esta manera avanzamos en el desarrollo de la Banca Móvil que garantizará a nuestros clientes realizar todas sus operaciones desde el celular y fortalecerá nuestras estrategias de incorporación de nuevos clientes.

Apalancados en la venta de productos desde los canales digitales, logramos que los clientes que los utilizan pasaran del 63,4% en 2017 al 70,4% en 2018. Para ellos, el canal digital de preferencia para sus transacciones fue el **App Davivienda Móvil, con un 75%**.

➤ **Crédito Móvil y Cuenta Móvil** fueron reconocidos con el **Premio de Innovación del Grupo Bolívar** por su impacto social, económico y ambiental.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Cientes, incluyendo DaviPlata

	2017	2018	Crecimiento
Vigentes	8.169.663	9.006.333	10,2%
Digitales	5.182.370	6.338.567	22,3%
Preferencia de uso de canal			
Web	333.097	320.488	-3,8%
App	315.819	602.771	90,9%
App y web	247.220	333.260	34,8%

Costa Rica



En 2018 implementamos herramientas digitales que permitieron ahorro en tiempo de procesamiento y costos, como capacitaciones por videoconferencia, automatización de descargas y certificación de cuentas.

El Salvador



Entre las innovaciones tecnológicas implementadas están: DaviPlata, la cuenta de ahorro 100% digital (primera institución financiera salvadoreña en contar con una cuenta de este tipo), la línea electrónica de crédito rotativo para capital de trabajo de las pymes, la solicitud de Seguro de Vida Verde y DaviAuto a través de conexión personal, y "Espacio TEC", certamen de emprendimiento tecnológico con el fin de abrir oportunidades para el desarrollo de proyectos y potenciar los emprendimientos locales de tecnología.

Honduras



Principales innovaciones digitales:

- Retiro sin tarjeta.
- Tarjeta de crédito asistida. Se implementó en junio de 2018, y en el primer mes logró que las ventas de tarjeta subieran de 500 mensuales a 1.200.

Actualmente se coloca el 90% del producto a través de este nuevo canal de venta, reduciendo de manera importante los procesos y tiempos de colocación.

- Cuenta de ahorro asistida. Se implementó en diciembre de 2018 y redujo los tiempos de apertura de 18 minutos a 5. No requiere impresión en papel, ya que todos los documentos son almacenados digitalmente y la comunicación con el cliente se realiza vía correo electrónico.
- Seguro asistido. En las pruebas de implementación se certificó una reducción del tiempo de proceso de 7 minutos a 2.
- Actualización digital de datos.

Panamá



Las innovaciones digitales se centraron en mejorar la eficiencia interna para dar respuestas de crédito más ágiles, específicamente en banca personal. Adicionalmente, estamos trabajando en el proyecto de tarjeta de crédito digital.

➤ En 2018, el **74%** de los créditos de libre inversión fueron otorgados a través del celular.

➤ En apenas 8 meses, **Cuenta Móvil** participó en el **50%** de las aperturas de cuentas en el Banco.

DESAFÍOS Y METAS

- Para 2019 continuaremos fortaleciendo la transformación digital con el lanzamiento de un completo portafolio de productos digitales.
- Proyectamos que Cuenta Móvil triplique su participación en el saldo de cuentas de ahorro tradicionales y de nómina del Banco, llegando al 9% y convirtiéndose en la principal herramienta de transacción y vinculación de nuestros clientes.
- Con Crédito Móvil buscamos incrementar un 70% su participación en el saldo de créditos fijos de consumo otorgados por el Banco, pasando del 15% al 25%.

Relación con nuestros clientes

➤ Somos el **número uno** en satisfacción general entre los 10 principales bancos del país.

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

Actualmente somos el número uno en satisfacción general entre los 10 principales bancos del país y durante los últimos cuatro años hemos estado dentro del ranking de los mejores tres Bancos.

De acuerdo con el último estudio de Satisfacción Sectorial Bancario realizado por Customer Index Value en 2018, los clientes nos calificaron con 83,9 sobre 100, incrementando en 3,9 puntos su grado de satisfacción con respecto al año anterior. Adicionalmente, obtuvimos el liderazgo en atención y solución de quejas y reclamos, logrando una calificación de 80,7 sobre 100 por parte de los clientes, superando el promedio del sector (65,6 sobre 100) en 15 puntos.

	2015	2016	2017	2018
Nota satisfacción	78	79,9	80	83,9
Nota sector	75,9	78,1	77,9	82,5

DESAFÍOS Y METAS

- Mantener el liderazgo, creciendo en satisfacción para aumentar la diferencia con respecto a los bancos y el sector.
- Continuar el programa de ser un banco con servicios incluyentes, poniendo a disposición más cajeros automáticos accesibles a todos.
- Construir un modelo de servicio digital.



5

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

Creamos **relaciones de largo plazo con nuestros proveedores**, generando un compromiso de cooperación fundamental para crecer de manera sostenible. Tenemos un gran compromiso de reconocer y fortalecer la transparencia de nuestro actuar; por eso invitamos a nuestros aliados a trabajar juntos en la estrategia **“Negocios 10: en nuestra manos está hacer un mundo mejor”**, basando nuestra gestión en los principios y valores que hacen parte de nuestra cultura.

Nuestros proveedores

➤ En 2018 realizamos pagos a 5.236 proveedores por \$1,1 billones.

Realizamos pagos a 5.236 proveedores, que representan una disminución del 7% con respecto al año anterior; el 99% de ellos correspondió a proveedores locales, es decir, con representación legal en Colombia, y el 1% a extranjeros.

Pagos a proveedores

Total pagos	5.159 operaciones	\$1,09 billones
Pagos al exterior mediante giros	77 giros, el 1,49%	\$90.260 millones, el 8,26%

El 92% de los pagos a proveedores se hizo a empresas locales.

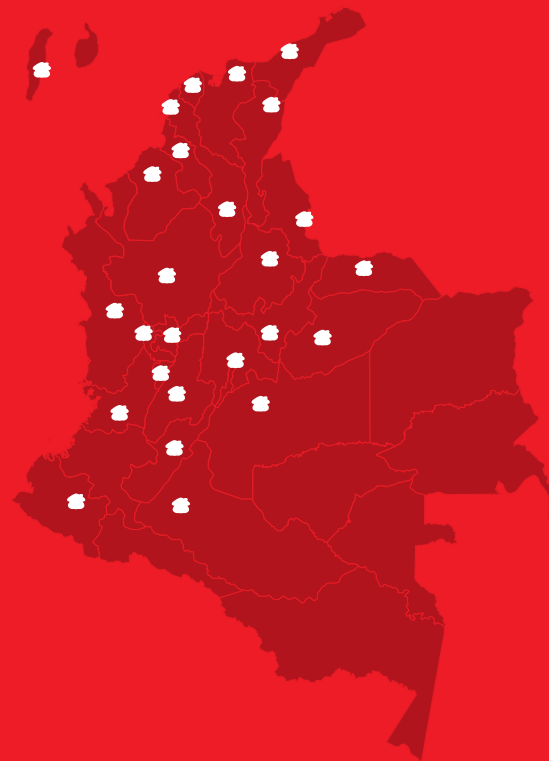
GESTIÓN DESDE EL FRENTE ADMINISTRATIVO

Durante 2018 transformamos la gestión de la cadena de abastecimiento en un proceso digital, integrando virtualmente todas las actividades con proveedores y contribuyendo a la transparencia, eficiencia, trazabilidad y control.

Con la contratación de una póliza de grandes beneficiarios —con ventajas significativas para ambas partes, proveedores y Banco— logramos la alineación de los intereses de cada uno en términos de salvaguardar a las compañías en caso de presentarse un siniestro.

Como parte de la transformación digital implementamos la firma electrónica para la legalización de contratos con proveedores, reduciendo los tiempos de construcción y aprobación de contratos, el consumo de papel, el manejo de múltiples archivos y los trámites notariales.

PROVEEDORES 2018



Departamento	Cantidad	Participación
Bogotá	2.217	42,3%
Antioquia	592	11,3%
Valle del Cauca	470	9,0%
Santander	236	4,5%
Atlántico	217	4,1%
Tolima	128	2,4%
Risaralda	127	2,4%
Caldas	122	2,3%
Bolívar	118	2,2%
Norte de Santander	118	2,2%
Cundinamarca	114	2,2%
Huila	104	2,0%
Nariño	84	1,6%
Meta	74	1,4%
Quindío	73	1,4%

Departamento	Cantidad	Participación
Boyacá	69	1,3%
Magdalena	54	1,0%
Cesar	52	1,0%
Sucre	43	0,8%
Córdoba	40	0,8%
Cauca	36	0,7%
Casanare	20	0,4%
San Andrés	17	0,3%
La Guajira	14	0,2%
Arauca	11	0,2%
Caquetá	8	0,1%
Chocó	1	0,02%
Extranjero	77	1,5%
Total	5.236	100,0%

➤ En 2018 hicimos compras sostenibles por \$22,8 mil millones.

TRANSPARENCIA CON NUESTROS PROVEEDORES

Para avanzar en la transformación digital y en el compromiso de transparencia, cambiamos nuestro *site* de proveedores para que, de forma sencilla, amigable y confiable, todos nuestros aliados puedan conocer las políticas y procedimientos asociados a la gestión de la cadena de abastecimiento.

Este canal también nos permite entender sus expectativas e inquietudes, ofreciendo información relevante en los temas de interés mutuo.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Mejoramos el esquema de evaluación de desempeño de proveedores incluyendo criterios de cumplimiento, gestión de riesgos y calidad del bien o servicio contratado. El promedio de calificación de desempeño para los proveedores evaluados fue 4,4/5,0, lo que refleja el compromiso y sinergia entre ambas partes.

COMPRAS SOSTENIBLES

Seguimos fortaleciendo las capacidades de nuestros proveedores para hacer frente a las exigencias de la cadena de suministro con buenas prácticas ambientales y sociales en la adquisición de bienes y servicios.

Al cierre de 2018 hicimos compras sostenibles por **\$22,8 mil millones**, así:

- Equipos de cómputo con etiqueta de eficiencia energética por \$6,1 mil millones.

- Contratación de servicios de papelería por \$14,7 mil millones.
- Prestación del servicio de cafetería con la instalación de máquinas de café por \$1,9 mil millones.

En la instalación de las máquinas de café, priorizamos que el proveedor tuviera la integración vertical en toda la cadena desde el cultivo con productores que se encuentran en zonas de posconflicto, ayudando así a la sustitución de cultivos ilícitos y apoyando la labor de los caficultores colombianos. Con la instalación de estos equipos redujimos el consumo de energía: las máquinas utilizan el 12% de la energía que requiere el sistema tradicional de grecas; en la preparación de cada bebida se emplean los insumos exactos, sin desperdicio, y se entregan vasos biodegradables.

CAPACITACIÓN Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Continuamos el programa Tejedoras de Servicio a través del cual se capacitaron 954 personas responsables del aseo y la cafetería del Banco, abordando temas de servicio al cliente, confidencialidad, trabajo en equipo y pausas activas. Realizamos nuestro evento de clausura de año con la participación de 368 personas, donde hicimos un merecido reconociendo a su labor.

En el marco de "Negocios 10: en nuestras manos está hacer un mundo mejor", realizamos encuestas con el propósito de que nuestros proveedores nos retroalimentarán en aquellos aspectos a mejorar o potencializar.

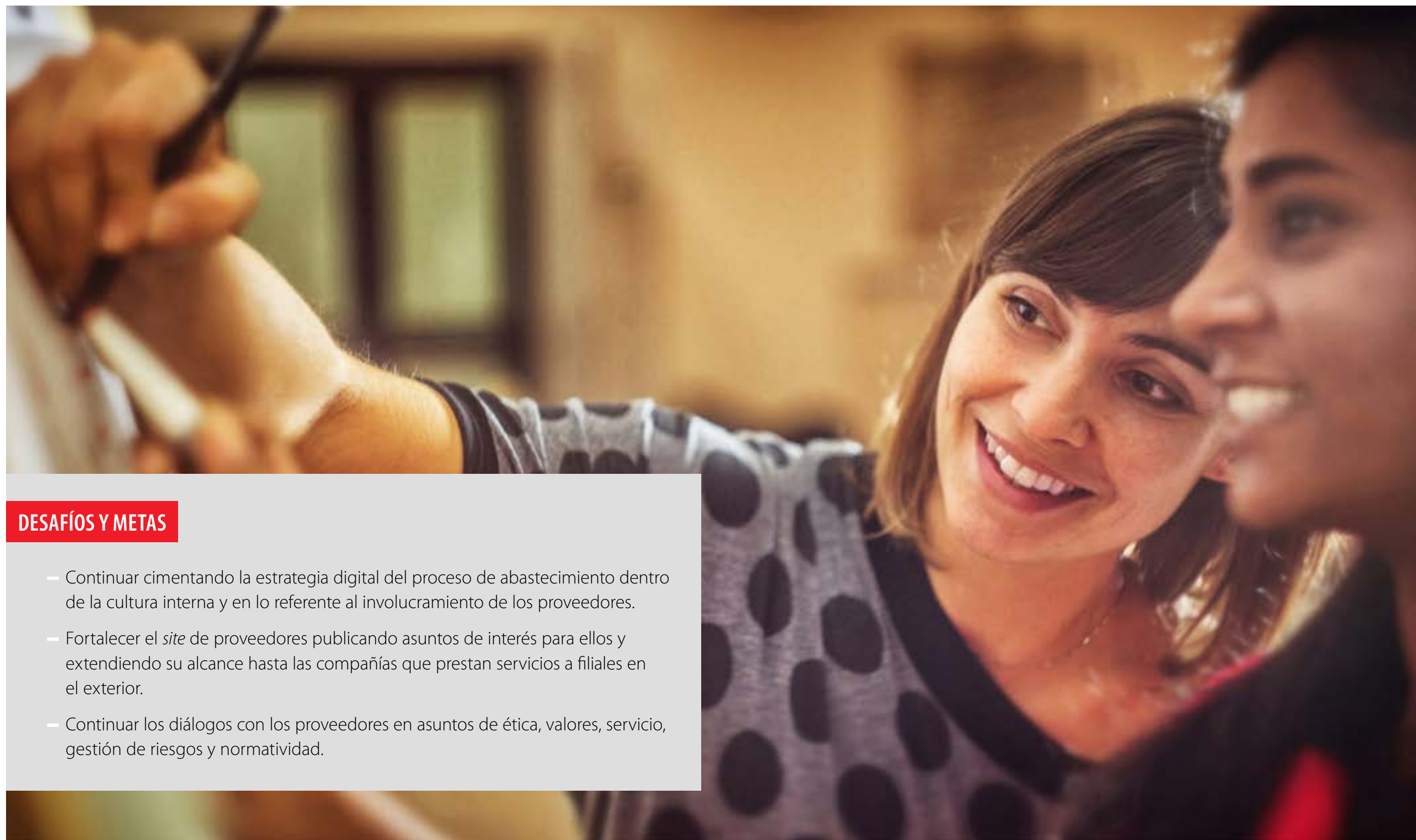
➤ En Davivienda preferimos la calidad: el promedio de calificación de desempeño de nuestros proveedores en 2018 fue **4,4/5,0**.



Administración de riesgos en la cadena de abastecimiento

Continuamos el acompañamiento a nuestros proveedores para fortalecer la identificación, valoración, control y monitoreo de los riesgos, el desarrollo empresarial y el cumplimiento de estándares, generando nuevas oportunidades para su negocio. Durante 2018 capacitamos a 71 representantes de los proveedores estratégicos en temas relacionados con la sostenibilidad ambiental, como la implementación de empresas B, la medición de huella de carbono, proyectos de energías renovables y eficiencia energética, que tuvieron gran aceptación.

En el ámbito de gobierno corporativo y gestión de riesgos, capacitamos a estas empresas en asuntos referentes a ciberseguridad, continuidad del negocio ante el escenario de sismo en Bogotá y pólizas de seguros. De las compañías, 60 fueron diagnosticadas y asesoradas mediante visitas en el sitio realizadas por funcionarios de las áreas de riesgo. En las visitas se revisaron aspectos de riesgo operativo, seguridad de la información, seguridad física, continuidad del negocio, riesgo tecnológico y/o riesgo transaccional, de acuerdo con los servicios a cargo de cada proveedor. Asimismo, mantuvimos el análisis de los riesgos inherentes a la legalización de los negocios más importantes con proveedores estratégicos para la entidad.



DESAFÍOS Y METAS

- Continuar cimentando la estrategia digital del proceso de abastecimiento dentro de la cultura interna y en lo referente al involucramiento de los proveedores.
- Fortalecer el *site* de proveedores publicando asuntos de interés para ellos y extendiendo su alcance hasta las compañías que prestan servicios a filiales en el exterior.
- Continuar los diálogos con los proveedores en asuntos de ética, valores, servicio, gestión de riesgos y normatividad.



6

ACTUAMOS PARA PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE

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.

Ámbito ambiental

➤ Identificamos y mitigamos el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos y sectores sensibles.

De acuerdo con nuestra política ambiental, referentes y compromisos externos, 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 ejes transversales.

Gestión de cambio climático

La gestión del cambio climático como asunto transversal se apoya en la ejecución de las líneas de acción de la estrategia ambiental, de la siguiente forma:

Gestión directa

- Medición y reporte de la huella de carbono del Banco, uso de energías renovables, programa de eficiencia energética.

Gestión indirecta

- Inclusión de variables para el análisis del riesgo de cambio climático en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.
- Financiación de mitigación y adaptación del cambio climático.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS



COLOMBIA

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

La metodología SARAS establece políticas de alcance en cuanto a montos y plazos, actividades sensibles y normatividad local. Está alineada con los estándares, normas de desempeño y lista de exclusión de la International Finance Corporation (IFC) y evalúa los siguientes aspectos, incluidos cambio climático y derechos humanos:



Cumplimiento de la legislación local aplicable



Trabajo y condiciones laborales



Evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales



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



Pueblos indígenas



Adaptación y mitigación del cambio climático



Conservación de la biodiversidad y manejo sostenible de los recursos naturales vivos

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, evaluación de 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 durante la vigencia del crédito con el Banco.

Mediante el SARAS evaluamos nuevos proyectos en los sectores de construcción de vivienda y edificios corporativos (89%), generación y distribución de energía (5%), industrial y agroindustrial (4%) y extracción de materiales e infraestructura (2%). Para el plan de construcción de las autopistas de cuarta generación (4G), la evaluación contempla los elementos del referente metodológico Principios del Ecuador, incluyendo la debida diligencia por parte de un asesor independiente.

En 2018 realizamos la evaluación SARAS para los proyectos de construcción sostenible financiados con los recursos de la emisión de bonos verdes y el cumplimiento de los criterios de elegibilidad requeridos por el Green Bonds Principles, los cuales fueron certificados por la firma de auditoría Ernst & Young. Asimismo, dimos alcance en prueba piloto a operaciones de crédito y leasing.

NUESTRA META

- Evaluar el 100% de los créditos corporativos, constructor y empresarial que cumplan con los criterios del SARAS para los años 2019, 2020 y 2021

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Riesgo de cambio climático

A través del SARAS evaluamos el riesgo de cambio climático para proyectos y actividades financiadas por el Banco según políticas de alcance. Este sistema hace parte del marco de gestión de riesgos de la organización.

Con el fin de fortalecer nuestra respuesta, en 2018 participamos en el proyecto piloto de Capital Natural realizado por Natural Capital Finance Alliance (NCFA), alianza de la UNEP FI y Global Canopy Programme (GCP) y financiado por la Embajada de Suiza.

El piloto nos permitió analizar las dependencias de servicios ecosistémicos de actividades financiadas y las situaciones climáticas existentes en las regiones donde se ubican, considerando temperaturas, precipitaciones, calidad del suelo y el agua, entre otras. La ejecución del piloto incluyó el conocimiento y uso de la herramienta **Encore**, que permite evaluar aspectos como probabilidad de afectaciones en los contextos geográficos y mapas de variabilidad climática de autoridades en Colombia, como el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam).

Los resultados evidenciaron que diversos aspectos de riesgos relacionados al capital natural ya son considerados en los procesos del Banco y nos permitirán integrar en la gestión la solución Encore y datos que fortalecen la identificación de riesgos de cambio climático.

Nuevas evaluaciones SARAS a solicitudes de crédito 2018

(Montos en miles de millones de pesos)

Categoría SARAS	Número	Monto solicitado
Categoría A	41	1.443
Constructor	25	495
Corporativo	12	790
Empresarial	3	141
Leasing	1	18
Categoría B	190	4.125
Constructor	171	3.275
Corporativo	14	803
Empresarial	4	40
Leasing	1	8
Categoría C	-	-
Total	231	5.568 USD 1.713 millones*

* TRM a 31 de diciembre 2018: \$3.250 por dólar.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

Aplicación del SARAS
(Montos en miles de millones de pesos)

Segmento de crédito	Número	Monto solicitud
Corporativo	26	1.592
Constructor	196	3.770
Empresarial	7	180
Leasing	2	26
Total	231	5.568

Monitoreos SARAS
Seguimientos o revisiones periódicas créditos vigentes

Segmento de crédito	Cantidad
Corporativo	92
Constructor	626
Empresarial	10
Total	728

Tabla evaluaciones SARAS Colombia acumulada
(Montos en miles de millones de pesos)

Categoría SARAS	2015		2016		2017		2018	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
A	98	1.592	147	3.550	110	2.848	41	1.443
B	100	2.150	122	2.474	138	2.663	190	4.125
C	2	49	-	-	-	-	-	-
Total	200	3.790	269	6.024	248	5.511	231	5.568

SARAS Proveedores

Como parte de la metodología de Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, que nos permite mantener alineada nuestra estrategia en la cadena de suministro, aplicamos la evaluación SARAS a los proveedores del Banco determinados como estratégicos.

Como resultado, se evidencia el compromiso de nuestros proveedores con el cumplimiento de las normas ambientales y sociales relacionadas, la gestión adecuada para la mitigación de posibles impactos ambientales y sociales, y la implementación de buenas prácticas para el uso de los recursos.



La aplicación de este sistema nos ha permitido promover en nuestros proveedores la importancia de medir y reportar su huella de carbono e identificar acciones que permitan la mitigación y adaptación al cambio climático.

En 2018 capacitamos a nuestros proveedores en el alcance de la iniciativa de Empresas B, para incorporar en la estrategia de negocio los asuntos ambientales y sociales.

NUESTRA META

- Evaluar en SARAS el 100% de los proveedores en Colombia definidos como estratégicos para los años 2019, 2020 y 2021

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Inversión sostenible



Nuestra evaluación y asignación de límites de inversión en emisores de los sectores financiero y real, tanto locales como internacionales, involucra aspectos cuantitativos y cualitativos; estos últimos incorporan temas ambientales, de cambio climático, laborales, de derechos humanos y sostenibilidad que se evalúan mediante un modelo de calificación de inversión sostenible, que a su vez incluye elementos de la metodología SARAS, además de la lista de exclusión de la IFC, Environmental and Social Assessment Tool (ESAT) de la misma institución y Principios de Inversión Responsable (PRI), entre otros.

En 2018 realizamos seguimiento y evaluación de 81 emisores del sector financiero local e internacional; como resultado, el 88% de las entidades del sector financiero con las que hemos definido límites de inversión están catalogadas en niveles superiores de implementación de criterios de sostenibilidad. Asimismo, evaluamos 76 empresas emisoras del sector real en las que invertimos a través de bonos ordinarios, encontrando que 84% están en niveles adecuados de sostenibilidad. El modelo se desarrolló en conjunto con el área de Riesgos de Inversiones del Grupo Bolívar. La evaluación se llevó a cabo con base en la información reportada en los informes de gestión

y/o sostenibilidad del año anterior. En 2019 continuaremos con la evaluación de las empresas que conforman nuestro portafolio de inversión, según criterios.

Capacitación y divulgación

Mediante jornadas virtuales y presenciales, en 2018 capacitamos a los funcionarios de las áreas comercial, de crédito, de riesgos y apoyo involucrados en la ejecución de la estrategia ambiental, reforzando políticas y procedimientos, y capacidades para identificar oportunidades de negocios en áreas como energías renovables y construcción sostenible.



Capacitación funcionarios

	Funcionarios
Cursos virtuales estrategia ambiental	995
Procedimientos SARAS, criterios bonos verdes y líneas verdes	80
Total	1.075

Mantenemos nuestra activa participación en los comités y proyectos del Protocolo Verde del gremio bancario, apoyando la promoción y divulgación de buenas prácticas para la aplicación de evaluaciones de riesgos ambientales y sociales en el sector financiero.

FILIALES EN EL EXTERIOR

Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS

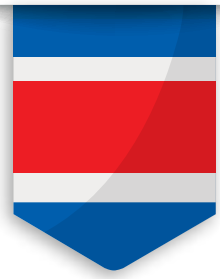
En nuestras filiales de Centroamérica el SARAS se aplica a las solicitudes de crédito de clientes de las bancas empresarial, corporativa y multilateral que pertenecen a los sectores industrial, de construcción, infraestructura y energías renovables, entre otros; el SARAS está acoplado a los procesos de evaluación y otorgamiento de estos créditos, previo cumplimiento de las políticas definidas en cuanto a montos, plazos, actividades sensibles y normatividad local.

La metodología marco para el análisis de riesgos ambientales y sociales está alineada con las normas de desempeño de la 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.

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

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Costa Rica



Considerando la vulnerabilidad de países como Costa Rica ante la posibilidad de desastres naturales y su cercanía a zonas con antecedentes por afectaciones climáticas, en la evaluación de riesgo ambiental y social incorporamos la identificación y clasificación por zonas de riesgo mediante mapas disponibles en las entidades estatales, para proyectos nuevos y actividades agropecuarias a financiar.

En 2018 realizamos 22 nuevas evaluaciones SARAS por **USD 103,4 millones** y 78 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.

Nuevas operaciones de crédito 2018 (En millones de dólares)

Riesgo	Evaluaciones	Monto
Categoría A	5	17.975
Banca empresarial	3	13.975
Banca corporativa	2	4
Categoría B	17	85.431
Banca empresarial	6	7.565
Banca corporativa	11	77.866
Categoría C	-	-
Transacciones evaluadas	22	103.406

Tabla evaluaciones SARAS Costa Rica acumulada

(En miles de millones de dólares)

Riesgo	2015		2016		2017		2018	
	Evaluaciones		Evaluaciones		Evaluaciones		Evaluaciones	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
Categoría A	21	245,6	30	386,2	11	95,3	5	18,0
Categoría B	39	179,8	22	126,0	10	80,6	17	85,4
Categoría C	1	3,5	-	-	-	-	-	-
Total	61	429	52	512,1	21	175,8	22	103,4



#LO BUENO SE MULTIPLICA

En Costa Rica impartimos talleres a 38 funcionarios involucrados en la gestión de riesgos ambientales y sociales sobre diferentes aspectos:

- Identificación de riesgos durante las visitas a clientes y documentación pertinente según la actividad del cliente e identificación de oportunidades de negocio en diferentes industrias, actividades y proyectos inmobiliarios.
- Actualidad y futuro de la industria del plástico en el marco de una legislación cambiante y restrictiva al uso de este material a nivel mundial.

El Salvador



Las evaluaciones SARAS se realizaron a proyectos de los sectores de construcción (28%), proyectos de energía (20%), alimentos (24%), químicos (16%) y otros (12%).

En 2018 evaluamos 25 nuevas operaciones de crédito por USD 165 millones. En 3 operaciones por USD 63 millones aplicamos la evaluación con criterios de Principios de Ecuador, considerando el monto de la inversión.

Realizamos 65 visitas a los clientes para conocer nuevos proyectos a financiar y hacer seguimiento a su desempeño ambiental y social. Además, mediante 75 monitoreos hicimos seguimiento a las operaciones evaluadas con anterioridad en SARAS.

El plan de capacitación a nuestros funcionarios en temas ambientales y sociales llegó a 79 funcionarios de las áreas comercial, de crédito, operativa y de apoyo.

En 2019 tenemos la meta de aumentar el número de visitas a clientes y la formación a funcionarios a través de herramientas virtuales.

Nuevas operaciones de crédito 2018

(En millones de dólares)

Riesgo	Evaluaciones	Monto
Categoría A	-	-
Categoría B	12	98
Banca empresarial	4	3
Banca corporativa	3	7
Banca multilatina	5	88
Categoría C	13	67
Banca empresarial	5	10
Banca corporativa	6	40
Banca multilatina	2	17
Transacciones evaluadas	25	165

Evaluaciones SARAS El Salvador acumulada

(En millones de dólares)

Categoría SARAS	2015		2016		2017		2018	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
A	1	20	-	-	-	-	-	-
B	7	57	3	27	7	79	12	98
C	7	10	4	22	7	21	13	67
Total	15	147	7	49	14	100	25	165

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Honduras



Aplicamos el SARAS a solicitudes de crédito a partir de USD 200 mil para los sectores industrial manufacturero en un 50%, construcción en un 30% y actividades relacionadas con almacenamiento de hidrocarburos en el 20%.

En 2018 realizamos 14 nuevas evaluaciones SARAS por **USD 38,4 millones**, y 24 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.

Nuevas operaciones de crédito 2018 (En millones de dólares)

Riesgo	Evaluaciones	Monto
Categoría A	2	6,1
Banca corporativa	2	6,1
Categoría B	12	32,3
Banca empresarial	2	1,3
Banca corporativa	10	31,0
Categoría C	-	-
Transacciones evaluadas	14	38,4

Tabla evaluaciones SARAS Honduras acumulada

(En millones de dólares)

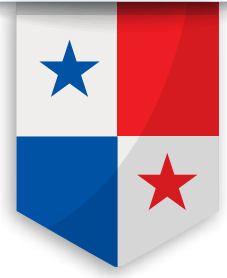
Categoría SARAS	2015		2016		2017		2018	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
A	8	50,17	4	39	2	11,8	2	6,1
B	-	-	6	37	4	19,1	12	32,3
C	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	8	50	10	75,9	6	30,9	14	38,4

Continuamos trabajando con la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (Ahiba) en apoyo a la formulación de la Normativa Ambiental y Social del sector financiero hondureño, mediante la socialización del proceso SARAS Davivienda; asimismo, para conocer los procedimientos de otras instituciones con el fin de recomendar los aspectos básicos que debe contener la propuesta a presentar en el primer semestre de 2019.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

Panamá



Desde hace 2 años estamos robusteciendo la identificación de los proyectos susceptibles a ser evaluados en riesgo ambiental y social en nuestra filial de Panamá, según las políticas definidas en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles. Hemos evaluado principalmente proyectos del sector construcción de edificios para usos como vivienda, oficinas e industrial.

En 2018 aplicamos la evaluación a la solicitud por **USD 5,9 millones** y mantuvimos en monitoreo las operaciones evaluadas con anterioridad.

Nuevas operaciones de crédito 2018 (En millones de dólares)

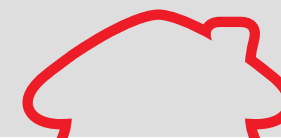
Categoría de riesgo	Número	Monto
A	-	-
B	1	5,9
C	-	-
Banca constructor	1	5,9
Transacciones evaluadas	1	5,9

Evaluaciones SARAS Panamá acumulada (Montos en millones de dólares)

Categoría SARAS	2016		2017		2018	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
A	1	7,7	4	66,6	-	-
B	-	-	1	5	1	5,9
C	-	-	-	-	-	-
Total	1	7,7	5	71,6	1	5,9

NUESTRA META

- Aplicar la evaluación SARAS al 100% de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios.



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.



➤ Sembramos 3 mil árboles nativos que permitirán la captura de 840 Ton CO₂.

El objetivo de nuestra estrategia en ecoeficiencia 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 ecoeficiencia cuentan con una estrategia de divulgación a través de los canales de comunicación interna del Banco que promueven el uso adecuado de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

En 2018 hicimos un reconocimiento a las sucursales que demostraron mayor reducción en el consumo de energía, agua y emisiones de CO₂ por viajes aéreos. Las ganadoras fueron Santander, Bolívar y Córdoba, con ahorros del 15%, 22% y 26%, respectivamente.



Principales hitos 2018

Colombia



- Inversión de \$8.870 millones en tecnologías para lograr mayor eficiencia y ahorro energético e hídrico.
- Inversión de \$471 millones en energías renovables: sistemas solares fotovoltaicos en 3 oficinas, 3 flores Davivienda¹³ ubicadas en lugares turísticos de Valledupar, Santa Marta y Barranquilla, y una turbina eólica en San Andrés; estas tecnologías nos permitirán generar 106 MWh de energía limpia al año. Siembra de 3 mil árboles nativos que permitirán la captura de 840 Ton CO₂.
- Ampliación del Programa de Movilidad a Medellín.

MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO

Implementamos planes para la reducción y compensación de la huella de carbono, contribuyendo así a la mitigación de gases de efecto invernadero (GEI).

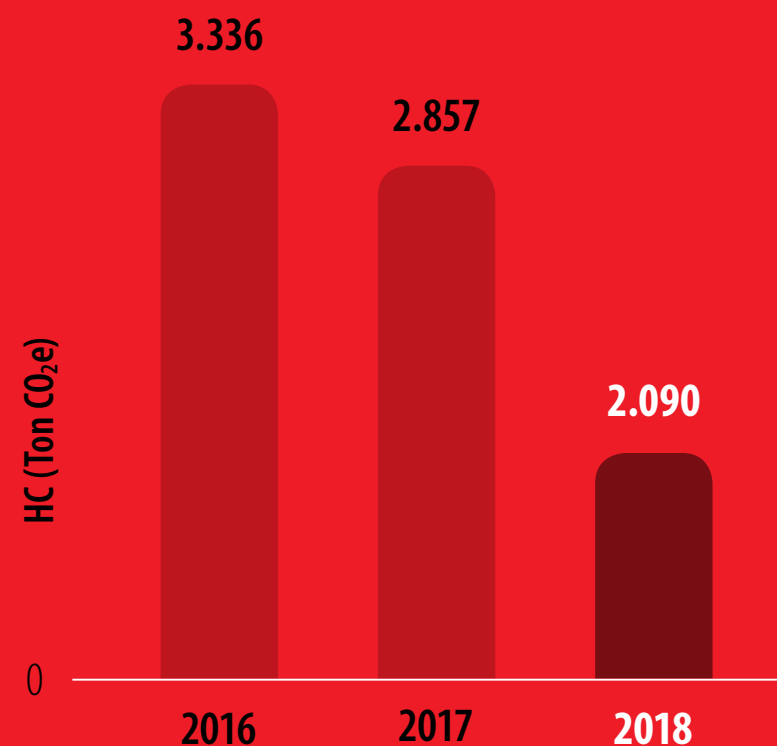
¹³. En 2017 trajimos por primera vez a Colombia la innovadora tecnología Smartflower que hemos llamado "la flor Davivienda" y consiste en un sistema de 12 paneles solares que se abren automáticamente al amanecer y siguen la trayectoria del sol durante el día, convirtiendo la radiación en energía limpia y eficiente.

➤ Invertimos \$8.870 millones en tecnologías para lograr mayor eficiencia y ahorro energético e hídrico.

RESULTADOS PARA CADA ALCANCE

Alcance 1. Huella de carbono por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados y combustibles de plantas eléctricas

Alcance 1. Huella de carbono



Emisión de 2.090 Ton CO₂ por el consumo de combustible de plantas eléctricas y gases refrigerantes de aires acondicionados, equivalente a 0,2 Ton CO₂e/FTE¹⁴ y 9,04 kg CO₂e/m².

Teniendo en cuenta los nuevos esquemas de mantenimiento y la instalación de aires acondicionados más eficientes, pudimos reducir en 27% las emisiones de CO₂e derivadas del alcance 1¹⁴ con respecto al año anterior, lo que representa una diferencia de 767 Ton CO₂e, superando la meta definida.

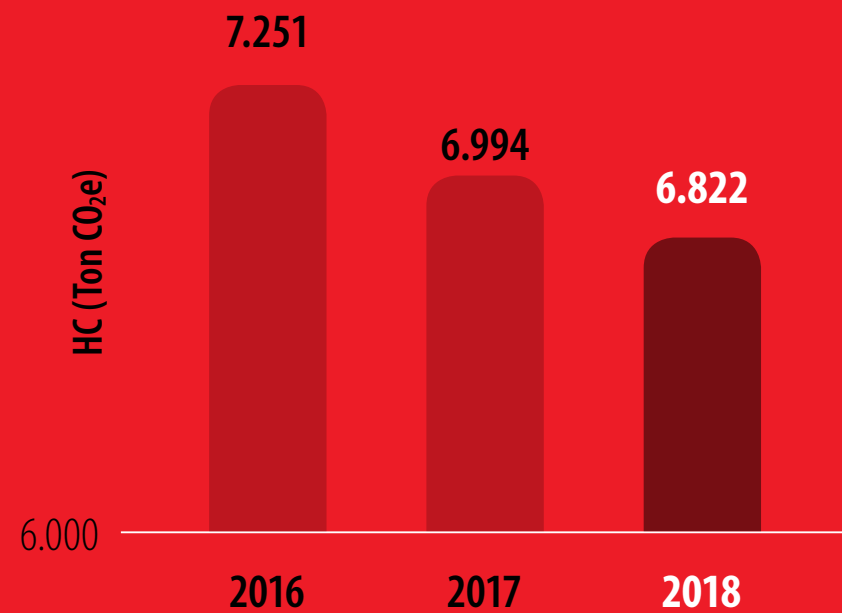
Hemos reducido en total el 62% de las emisiones de alcance 1 con respecto al año base 2014.

¹⁴. Ton CO₂e/FTE: Toneladas equivalentes de dióxido de carbono / full transcritical efficiency. Medida de la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).

➤ Logramos una reducción total del 11%, tanto en las emisiones de CO₂ como en Ton CO₂/FTE con relación a 2017.

Alcance 2. Huella de carbono por consumo de energía eléctrica

Alcance 2. Huella de carbono

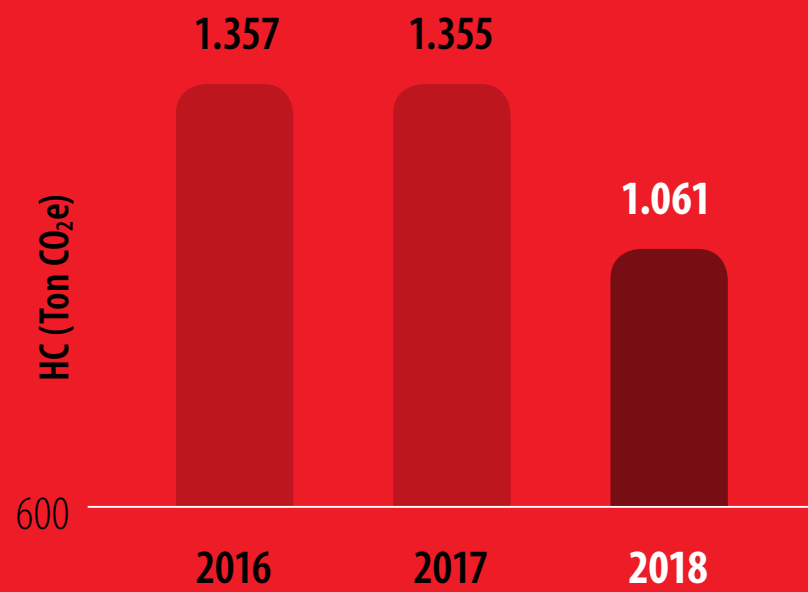


Emisión de 6.822 Ton CO₂e derivadas del consumo de energía eléctrica. Equivalentes a 0,66 Ton CO₂e/FTE y 30 kg CO₂e/m².

Logramos reducir el 2,5% de las emisiones derivadas del consumo energético con respecto a 2017, gracias a la inversión en tecnologías más eficientes y la generación de energía limpia, superando la meta de reducción del consumo energético. La reducción total con respecto al año base (2014) fue del 25%.

Alcance 3. Huella de carbono por consumo de papel y viajes aéreos de funcionarios

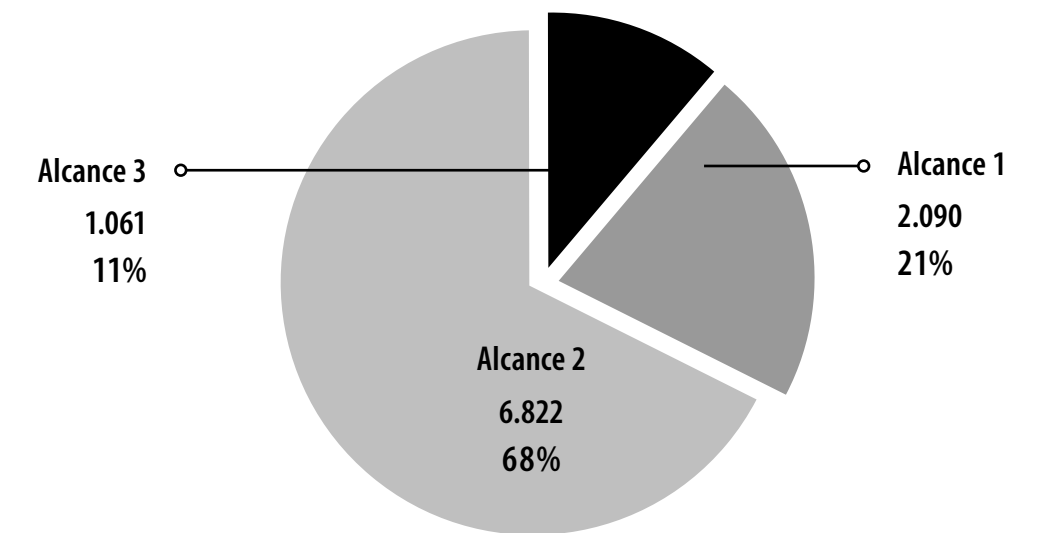
Alcance 3. Huella de carbono



Emisión de 1.061 Ton CO₂e derivadas del consumo de papel y viajes aéreos de funcionarios, que equivalen a 0,1 Ton CO₂e/FTE.

Logramos reducir el 22% de la huella de carbono de alcance 3 gracias a la implementación y fortalecimiento de herramientas digitales. La huella de carbono por viajes aéreos de funcionarios se redujo en 25% con respecto a 2017, y la huella de carbono por consumo de papel se redujo en 1%, que representan una reducción de 21,2% de Ton CO₂e/FTE.

Huella de carbono total



En 2018 nuestra huella de carbono total correspondió a 9.973 Ton CO₂e, que representan 0,97 Ton CO₂/FTE. Logramos una reducción total del 11%, tanto en las emisiones totales de CO₂ como en las Ton CO₂/FTE con relación al año anterior, y del 36% frente al año base 2014. Con relación al año anterior, evitamos la emisión de 1.233 Ton CO₂.

Indicador	2015	2016	2017	2018
Alcance 1	5.019	3.366	2.857	2.090
Alcance 2	8.624	7.251	6.994	6.822
Alcance 3	1.234	1.357	1.355	1.061
Total huella de carbono	14.877	11.974	11.206	9.973
Huella de carbono (Ton CO ₂ /FTE)	1,5	1,2	1,1	1,0
Huella de carbono (Ton CO ₂ /m ²)	0	0	0	0



➤ Sembramos 3 mil árboles nativos en la cuenca del río Prado, que representa la captura de **840 Ton CO₂**, y equivale a compensar el **8,42%** de la huella de carbono total.

Compensación

- En diciembre de 2018 sembramos 3 mil árboles nativos en la cuenca del río Prado, municipio de Dolores (Tolima). Esta acción representa la captura de 840 Ton CO₂, que equivalen a la compensación del 8,42% de la huella de carbono total.
- Mediante la siembra de árboles contribuimos a la regulación del clima, la mitigación de desastres naturales, la conservación de las fuentes hídricas y la conectividad ecológica.



Programa de eficiencia energética

Alineados con los numerales 7 y 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, estamos comprometidos con la optimización de nuestros procesos y la reconversión tecnológica para reducir el consumo de energía. A continuación describimos nuestros logros de 2018 en este aspecto:

- Cambio de iluminación convencional a led en 6 oficinas y 23 áreas administrativas, con inversión de \$621 millones.
- Instalación de aires acondicionados más eficientes en 60 oficinas y otros 73 en áreas administrativas y cajeros, con inversión de \$7.769 millones.
- Inversión de \$428 millones en la renovación de avisos de *Panaflex* por avisos con iluminación led en 83 oficinas y áreas administrativas.

Gracias a estas estrategias disminuimos el consumo energético en 2% con respecto al año anterior y cumplimos la meta con una reducción del 27% del consumo frente al año base 2014, correspondiente al ahorro de 12.610 MWh. La meta para el año 2019 es reducir en un 2% el consumo de energía proveniente de la red.

Indicador energía	2015	2016	2017	2018
MW	43.336	36.393	35.146	34.477
MW/FTE	4,4	3,6	3,4	3,3
MW/m ²	0,1	0,1	0,1	0,1



Uso de energías renovables

Energía solar fotovoltaica

- En 2018 instalamos 3 nuevos sistemas de energía solar fotovoltaica sobre cubierta con una potencia de 38 kWp y una inversión de \$190 millones. Sumando los sistemas fotovoltaicos instalados en 2017, contamos con 7 sistemas y 65 kWp de potencia instalada.
- En 2018 generamos 49 MWh de energía limpia, evitando el consumo de energía proveniente de fuentes no renovables y la emisión de 9,7 Ton CO₂, con un ahorro estimado de \$22 millones.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Generación de energía limpia 2018

(En MWh)

Oficina	Fecha instalación	Energía generada
Centro Norte, Cali	Jun. 2017	9,55
Prado, Barranquilla	Jun. 2017	6,91
Ciudad jardín, Bogotá	Dic. 2017	5,72
Santa Bárbara, Bogotá	Dic. 2017	6,09
San Andrés	Jun. 2018	9,25
Contador, Bogotá	Ago. 2018	4,86
Barrio Restrepo, Bogotá	Ago. 2018	6,60

— En 2018 instalamos 3 nuevas flores Davivienda (Smartflower)¹⁴ en sitios icónicos de diferentes ciudades del país, con el fin de entregar la energía generada a la comunidad para ser usada en la recarga de dispositivos móviles. Esta iniciativa tuvo una inversión de \$225 millones.

.....

¹⁴ En 2017 trajimos por primera vez a Colombia la innovadora tecnología Smartflower que hemos llamado "la flor Davivienda" y consiste en un sistema de 12 paneles solares que se abren automáticamente al amanecer y siguen la trayectoria del sol durante el día, convirtiendo la radiación en energía limpia y eficiente.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Instalaciones de flores Davivienda (Potencia en kWp)

	Fecha instalación	Potencia instalada
Bogotá, Torre Suramericana	Dic. 2017	2,3
Barranquilla, Malecón Puerta de Oro	Dic. 2018	2,3
Santa Marta, Megabiblioteca Distrital	Dic. 2018	2,3
Valledupar, Parque Las Flores	Dic. 2018	2,3
Total potencia instalada		9,2

Energía eólica

En San Andrés instalamos un innovador sistema de generación de energía renovable que consiste en una turbina eólica tipo tulipán, vertical, de 2 ejes, con una inversión de \$55 millones. La turbina tiene 2 kWp de potencia y se estima que al año genere 10 MWh de energía limpia, ayudando a reducir el consumo de energía proveniente de fuentes no renovables, evitando la emisión de 2 Ton CO₂ y generando un ahorro estimado de \$5 millones al año.

En total realizamos una inversión de \$471 millones en 2018 mediante diferentes iniciativas de uso de energías renovables, y en 2019 aumentaremos la cantidad de sistemas fotovoltaicos de generación de energía solar en las instalaciones del Banco. Entre ellos, instalaremos más Flores Davivienda en distintas ciudades del país, beneficiando a la comunidad con energía limpia y gratuita.

Se estima una generación anual a partir de todos los sistemas instalados de 106 MWh de energía limpia.



Programa de eficiencia hídrica



Dispositivo ahorrador de agua para los sanitarios.

Con el fin de reducir el consumo de agua en oficinas, adquirimos 1.300 dispositivos para ahorro de agua en los sanitarios, con inversión de \$52 millones. Estos dispositivos se insertan en los sanitarios de tanque y permiten generar ahorros entre el 20% y el 40% en cada descarga.

En octubre instalamos 596 dispositivos en 224 oficinas de distintas sucursales del país, y entre enero y febrero de 2019 quedarán instalados los 704 dispositivos restantes, estimando un ahorro de 7 mil m³ de agua al año.

El incremento en el consumo de agua está relacionado con el aumento del número de cuentas de acueducto con respecto a las cuentas reportadas en 2017 y la ocurrencia de fugas y daños en plomería.

Consumo de agua

Indicador	2015	2016	2017	2018
m ³	91.944	87.522	105.603	117.075
m ³ /FTE	9,3	8,6	10,2	11,4
m ³ /m ²	0,3	0,3	0,4	0,5

Para 2019 tenemos la meta de obtener ahorros adicionales en los consumos de agua y energía, apoyándonos en consultorías especializadas en administración de servicios públicos.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Gestión de residuos

Reciclaje

Con el fin de garantizar la adecuada separación en la fuente de residuos generados en nuestras oficinas y áreas administrativas, invertimos \$167 millones en la compra de 190 puntos ecológicos.

En 2018 gestionamos 187 toneladas de residuos aprovechables, de los cuales el 95% correspondieron a papel de archivo y el 5% a otros residuos como cartón, plástico, chatarra metálica, papel periódico, vidrio y residuos metálicos provenientes del despiece de luminarias y RAEE. Con ello generamos eficiencias por \$58,8 millones.

Los ingresos obtenidos por la comercialización de reciclaje se destinaron a la siembra de árboles nativos en el departamento del Tolima.

Estas acciones generaron un reconocimiento por nuestra participación en el programa HP Planet Partners de devolución y reciclaje de cartuchos de tóner originales, que a su vez apoya a la Fundación Omacha, dedicada a estudiar, investigar y conservar la fauna y los ecosistemas acuáticos y terrestres en Colombia. Mediante reciclaje de fases múltiples, estos cartuchos son reducidos a materias primas para fabricar nuevos productos. Asimismo, participamos en el Programa de Recolección de Cartuchos Lexmark, que mediante exportación y aprovechamiento del material sigue una política de cero vertederos y cero incineración. En total se realizó la disposición adecuada de 326 cartuchos de tóner.

Finalmente, gestionamos la disposición adecuada de 3,6 toneladas de luminarias, de las cuales el 90% correspondió a chatarra ferrosa aprovechada mediante desarme y fundición, y el restante fue enviado a disposición final.

Residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEE)

Entregamos para disposición final adecuada 2,6 toneladas de RAEE, gestionadas mediante un nuevo esquema en el cual hacemos la entrega sin costo de estos materiales al gestor, quien realiza el despiece y aprovechamiento de componentes para obtener recursos que son destinados a programas de responsabilidad social. Los medios magnéticos se gestionan mediante programas posconsumo.

Se estima que en enero de 2019 se realice la entrega de más de 10 toneladas de RAEE, así como el aprovechamiento de aproximadamente 25 toneladas de materiales que resultan al dar de baja mobiliario, equipos y enseres del Banco.

Generación de residuos 2018

(En toneladas, excepto tóner)

Tipo de residuo	Cantidad
Residuos aprovechables y reciclaje	187,4
Residuos peligrosos (luminarias)	0,4
RAEE	2,6
Tóner (unidades)	326

Disposición de residuos

(En toneladas)

Indicador	2015	2016	2017	2018
Residuos aprovechables (Ton)	227,0	201,6	324,2	187,3
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	23,1	19,7	31,3	18,2
Residuos peligrosos y RAEE	36,6	72,2	44,6	3,0
Residuos peligrosos y RAEE (Kg/FTE)	3,7	7,1	4,3	0,3

Banco sin papel

En 2018 se redujeron las impresiones en 9% con respecto al año anterior, superando la meta del 8%. Considerando estrategias como sustitución de documentos físicos por electrónicos, redefinimos nuestras metas para lograr reducción de impresiones del 10% en 2019, del 15% en 2020 y del 20% en 2021. Promovemos el uso eficiente del papel mediante el seguimiento a indicadores de impresión de archivos por dependencias a nivel nacional, el empleo de buenas prácticas de impresión, el uso de impresoras más eficientes y la digitalización de procesos.

Consumo de papel

Con respecto al año anterior, hemos reducido en 1% el consumo de papel, la cantidad de resmas compradas disminuyó 2,65% y la cantidad de papel usado por funcionario se redujo 0,29% (en kg de papel/FTE).

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Utilizamos papel 100% elaborado con fibra obtenida de bagazo de caña, un subproducto agroindustrial del proceso de producción del azúcar. Es un papel libre de cloro elemental, reciclable y biodegradable en cortos periodos de tiempo, certificado con el Sello Ambiental Colombiano.

Implementamos la firma electrónica para los contratos suscritos en la cadena de abastecimiento, que nos permitirá reducir el uso de aproximadamente 65 mil hojas de papel al año, además de la reducción en el consumo de tinta, el ahorro de tiempo y la reducción de la huella de carbono por menores desplazamientos.

Consumo de papel

Indicador	2015	2016	2017	2018
Consumo papel (Ton)	217,0	196,6	188,3	186,6
Consumo papel (Kg/FTE)	22,0	19,2	18,2	18,1



Construcción sostenible

Conscientes de promover la construcción sostenible y el uso eficiente de los recursos, invertimos más de \$4 mil millones en la construcción de nuestro edificio de innovación **Domo i**, en el cual implementamos diferentes estrategias de construcción sostenible como:

- Cubierta verde.
- Eficiencia hídrica con ahorro estimado del 48%, gracias a la recirculación de agua y la reutilización de aguas lluvias.

- Eficiencia energética estimada del 35% con respecto a la línea base dada por el estándar internacional ASHRAE 90.1-2007.
- Disposición del 80% de los residuos generados en obra a través de buenas prácticas de gestión como el reciclaje y la reutilización.

- Uso de pinturas con bajos contenidos de compuestos orgánicos volátiles.
- Cumplimiento del estándar internacional ASHRAE 62.1-2007 en calidad del aire interior para la totalidad de los espacios.

Metas cuantitativas en ecoeficiencia

	Metas cuantitativas	2019	2020	2021	Año base de la Meta	Año base medición
1	Eficiencia energética (reducción consumo de energía eléctrica)	2%	2%	1%	2018	2014
2	Generación de energía limpia (aumento de kWh/año)	10%	10%	5%	2018	2017
3	Eficiencia hídrica (reducción consumo agua en las instalaciones del Banco)	2%	1%	1%	2018	2018
4	Huella de carbono Alcance 1 (reducción)	2%	1%	1%	2018	2014
5	Huella de carbono Alcance 2 (reducción)	2%	2%	1%	2018	2014
6	Huella de carbono Alcance 3 (reducción)	3%	2%	1%	2018	2014
7	Porcentaje compensación huella de carbono	15%	20%	25%	2018	2017
8	Reducción de impresiones (papel)	10%	15%	20%	2018	2014
9	Gestión de residuos (aumento residuos aprovechables en oficinas y áreas administrativas)	3%	5%	7%	2018	2018



Movilidad

Nuestro aporte a la reducción de la huella de carbono: 11,9 Ton CO₂ no emitido.

Durante 2018 desarrollamos el **programa de movilidad** en Bogotá y ampliamos su cobertura a Medellín. El programa incorpora la iniciativa **Davivienda en Bici**, en la cual implementamos “ecosistemas” que consisten en lugares dotados con duchas, vestieres y *lockers* para los funcionarios que usan las bicicletas. Además ampliamos la flota de bicicletas híbridas (eléctricas) para uso compartido en horarios laborales y no laborales.

El programa ha generado un impacto positivo en bienestar, contribuyendo a los propósitos ambientales de la organización. Al cierre de diciembre habíamos llegado a **638 funcionarios** que usaban nuestro ecosistema, para quienes generamos 5.710 préstamos compartidos. En total recorrieron **86 mil kilómetros** y generaron un ahorro para ellos de \$41 millones en costos de transporte. En lo ambiental, generamos una notable reducción de la huella de carbono equivalente a **11,9 Ton CO₂ no emitido**.

Para 2019 queremos ampliar la cobertura de nuestros ecosistemas a más ciudades donde tenemos presencia, involucrando a funcionarios que cuentan con bicicleta propia y la usan para sus desplazamientos, a quienes podemos ofrecer planes de formación en seguridad vial, al tiempo que hacemos mediciones que nos permitan conocer el impacto ambiental del programa.

➤ **Davivienda en Bici:** 638 funcionarios que usaron el ecosistema en 2018 recorrieron **86 mil kilómetros** y generaron una reducción de la huella de carbono equivalente a **11,9 Ton CO₂**.



#LO BUENO SE MULTIPLICA



FILIALES DEL EXTERIOR

Acorde con los lineamientos y políticas de la estrategia ambiental, nuestras filiales han desarrollado las siguientes acciones en el frente de ecoeficiencia.



Costa Rica

Fuimos galardonados en 2018 con la Bandera Azul Ecológica, obteniendo 13 banderas por nuestra gestión ambiental en sucursales y edificios administrativos.

El programa evalúa las acciones para alcanzar ahorros en el uso de energía, agua, papel, combustible y gases con efecto de calentamiento global, gestión de residuos de forma responsable aplicando la separación desde la fuente y reciclaje, y que la empresa realice compras verdes y promueva actividades de educación y compensación ambiental.

Huella de carbono

En 2018, el total de emisiones fue de 560 Ton CO₂e, que representan una reducción del 12% con respecto a 2017.

Emisiones 2018

(En toneladas equivalentes de dióxido de carbono)

Tipo de emisión	Toneladas CO ₂ e
Alcance 1 (directas)	239
Alcance 2 (indirectas)	266
Alcance 3 (otras indirectas)	55
Total emisiones GEI	560
GEI evitados con respecto a 2017	76

Factor emisión alcance 2: Instituto Meteorológico Nacional, Costa Rica (kg CO₂ e/kWh: 0,0000754)

Eficiencia energética

El consumo de energía total se redujo en 4% con respecto a 2017, debido principalmente a la implementación de iluminación led en 18 sucursales, lo que representa aproximadamente un 70% de sustitución a esta tecnología más eficiente. Asimismo, reemplazamos 5 equipos de aire acondicionado por tecnología más amigable y mantuvimos la ejecución de buenas prácticas por parte de nuestros funcionarios.

> En Costa Rica sembramos 1.200 árboles, 3 veces más que en 2017.

Uso de energías renovables

El 98,56% de la energía utilizada en los edificios de nuestras oficinas en Costa Rica proviene de fuentes de energías renovables de la red nacional, compuesta por energía hidroeléctrica, geotérmica, eólica y solar.

Eficiencia hídrica

Para el ahorro hídrico hemos mantenido comunicaciones para sensibilizar a nuestros funcionarios y hemos implementado dispositivos modernos en los sanitarios. La optimización de la matriz de recolección de datos de consumo evidenció y permitió la reparación de fuga del recurso, generando un ahorro del consumo del 51% frente al año anterior.

Gestión de residuos

Se registraron 5,1 toneladas de material reciclado, 1,3 toneladas más que el año anterior, lo cual muestra mayor cultura en la separación de estos.

Sustitución de materiales: se remplazaron los removedores de plástico usados en las cafeterías por palitos de madera biodegradable, subproducto de la fabricación de tablas. El papel usado en impresión se sustituyó por papel de fibra de caña de azúcar, el cual se certifica libre de tala de árboles, libre de cloro elemental para blanqueamiento y libre de ácido, y cuenta con el Sello Colombiano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Consumo de papel

El consumo de papel mostró una reducción de 5% con respecto a 2017, principalmente por cambios en procesos como la introducción de la firma digital, la sustitución de procesos manuales por electrónicos y el aprovechamiento de la tecnología que permitió incrementar en 8% el envío de estados de cuenta por correo electrónico pasando del 77% al 85% de cobertura.

Movilidad

En movilidad, se implementó la política de teletrabajo. Un día a la semana los colaboradores pueden trabajar desde sus casas. Esta acción generó durante 2018 un ahorro estimado mayor a **19 Ton de CO₂** y el beneficio de 167 colaboradores que redujeron estrés por transitar en las congestionadas vías e incrementaron su productividad.

Como una acción de sensibilización, ofrecimos a nuestros colaboradores la presentación de un conferencista experto en cambio climático, huella de carbono y efecto invernadero. Asimismo, hemos mantenido comunicados internos para inculcar ahorros de electricidad, agua y papel, así como la correcta separación de residuos.

Entre las acciones de compensación sembramos 1.200 árboles, 3 veces más que en 2017, y apoyamos áreas de conservación a través del voluntariado.

Indicadores de ecoeficiencia Costa Rica

(En toneladas equivalentes de dióxido de carbono)

Emisiones	2015	2016	2017	2018
Alcance 1	-	-	377,0	239,3
Alcance 2	-	142,0	204,0	265,8
Alcance 3	-	-	54,7	55,2
Total huella de carbono	-	142,0	635,7	560,3
Energía (MW)	3.794,6	3.722,0	3.663,0	3.525,0
Energía (MW/FTE)	4,1	3,9	3,8	3,7
Energía (MW/m ²)	0,2	0,2	0,2	0,2
Agua m3*	19.112,0	23.765,0	19.458,0	9.406,0
Agua (m ³ /FTE)	38,1	46,3	28,3	9,8
Agua (m ³ /m ²)	2,1	2,5	1,6	0,5
Consumo papel (Ton)	20,8	21,4	23,1	22,0
Consumo papel (Kg/FTE)	22,5	22,6	24,0	22,8
Residuos aprovechables (Ton)	8,1	8,9	3,8	5,1
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	8,7	9,4	3,9	5,3

* Cobertura de medición del 63% de FTE

#LO BUENO SE MULTIPLICA



El Salvador

Hechos relevantes

En 2018 participamos en la cuarta edición de Premio Nacional a la Eficiencia Energética promovido por el Consejo Nacional de Energía, en el cual obtuvimos el primer lugar en la categoría "Instituciones Financieras".

Huella de carbono

Conscientes de la huella ambiental que Davivienda El Salvador genera con su operación, en 2018 seguimos trabajando para reducir el impacto en los diferentes alcances. Partiendo de 2017 como año base para las mediciones, obtuvimos una reducción del 4,75%.

Emisiones GEI en El Salvador 2018
(En toneladas equivalentes de dióxido de carbono)

Tipo de emisión	Toneladas
Alcance 1 (directas)	1.409
Alcance 2 (indirectas)	5.222
Alcance 3 (otras indirectas)	119
Total de emisiones GEI	6.750
GEI evitados con respecto a 2017	336,6

Fuente factor emisión alcance 2: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, El Salvador: (kg CO₂ e/kWh: 0,0006798)

Eficiencia energética

En 2018 continuamos implementando las medidas y proyectos iniciados en los años anteriores, obteniendo una reducción en consumo de energía eléctrica de un 1% con respecto a 2017. El consumo no se redujo en lo esperado debido a la ampliación de instalaciones para áreas operativas.

Acciones y medidas realizadas durante 2018

- Sustitución de luminarias a tecnología led en 5 oficinas de servicio con inversión de USD 11.200.
- Concurso para funcionarios para incentivar el ahorro de energía eléctrica en todas las oficinas del país.
- Contratamos los servicios de Innova para realizar auditoría energética a 2 agencias de mayor consumo de energía; los resultados serían evaluados en enero de 2019.
- Primer puesto en la categoría "Instituciones Financieras" en la cuarta edición de Premio Nacional a la Eficiencia Energética promovido por el Consejo Nacional de Energía.

La meta de reducción del consumo de energía eléctrica para 2019 es del 2%, considerando que continuaremos con los proyectos de estandarización de agencias.

Uso de energías renovables

En 2018 evaluamos propuestas para la instalación de sistema fotovoltaico en una oficina de atención a clientes, considerando

su implementación en 2019; esta se tomará como piloto para dar seguimiento a los resultados y continuar la implementación en otras instalaciones.

Eficiencia hídrica

Continuamos reduciendo el consumo de agua con respecto a los años anteriores, logrando un 4,4% con respecto a 2017. El seguimiento al consumo promovido entre las oficinas de servicio nos ha permitido lograr un 89% del cumplimiento de la meta esperada del 5%.

Gestión de residuos

En 2018 gestionamos 8,2 toneladas de residuos aprovechables, aumentando la cantidad de residuos gestionados en un 14% con respecto al año anterior.

Consumo de papel

En 2018 disminuimos el consumo de papel en un 9% con respecto a 2017, continuando con el objetivo de reducir el consumo total en 15% para 2019 con respecto al consumo base de 2015. Con iniciativas como "Cero papel", revisamos procesos que nos han permitido migrar de la emisión de estados de cuenta en físico a envíos por correo electrónico, así como la digitalización de procesos para el otorgamiento de préstamos.

➤ Nuestra meta es aumentar la cultura del ahorro de recursos en nuestros funcionarios.

Construcción sostenible

En 2018 inscribimos el proyecto de construcción de la oficina de atención al cliente denominado "Zona Rosa" para certificación Leed. Este proyecto se inició con la demolición de construcciones que no se utilizarían en la propiedad, siguiendo los procesos indicados para la obtención de puntos en la certificación. Para el año 2019, se deberá certificar la construcción de Agencia Miralvalle.

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

Indicadores de ecoeficiencia El Salvador (En toneladas equivalentes de dióxido de carbono)

Emisiones	2015	2016	2017	2018
Alcance 1	-	-	1.737	1.409
Alcance 2	5.537	5.441	5.275	5.222
Alcance 3	-	-	74	119
Total huella de carbono	5.537	5.441	7.086	6.750

Emisiones	2015	2016	2017	2018
Energía (MW)	8.145,0	8.003,0	7.759,0	7.681,9
Energía (MW/FTE)	4,5	4,5	4,4	4,4
Energía (MW/m²)	0,3	0,3	0,3	0,3
Agua m³	49.404,3	55.536,0	50.327,0	48.100,0
Agua (m³/FTE)	27,3	31,1	28,4	27,4
Agua (m³/m²)	1,7	1,9	1,7	1,6
Consumo papel (Ton)	69,0	42,1	81,8	74,4
Consumo papel (Kg/FTE)	38,2	23,5	46,1	42,4
Residuos aprovechables Ton	-	5,0	7,2	8,2
Residuos Aprovechables (Kg/FTE)	-	2,8	4,1	4,7



Honduras

Huella de carbono

En 2018 obtuvimos una reducción en nuestra huella de carbono del 22%, debido principalmente a la reducción de emisiones en alcance 1.

Emisiones 2018

(En toneladas equivalentes de dióxido de carbono)

Tipo de emisión	Ton CO ₂ e
Alcance 1 (directas)	443
Alcance 2 (indirectas)	3.166
Alcance 3 (otras Indirectas)	82
Total emisiones GEI (Ton)	3.690
Toneladas de GEI evitados con respecto a 2017	1.044

Factor emisión alcance 2. Fuente: Dirección Nacional de Cambio Climático Secretaría de Energía, Recursos Naturales, Ambiente y Minas, Honduras. (kg CO₂e/kWh: 0,6205)

Eficiencia energética

En 2018, el consumo de energía se mantuvo estable con respecto a 2017.

Eficiencia hídrica

En 2019 realizaremos modificaciones en los edificios del Banco que permitirán generar mediciones del consumo de agua.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Gestión de residuos

En 2018 gestionamos 7,6 toneladas de residuos aprovechables, aumentado en un 15% con respecto al año anterior, a partir del fomento a las actividades de separación de residuos en la fuente por parte de los funcionarios.

El consumo de papel se redujo en 3,4%.

Indicadores de ecoeficiencia Honduras
 (En toneladas CO₂e)

Emisiones	2016	2017	2018
Alcance 1	-	1.517,2	442,5
Alcance 2	2.018,0	3.149,0	3.165,9
Alcance 3	-	68,2	81,8
Total huella de carbono	2.018,0	4.734,4	3.690,2
Energía (MW)	5.500,0	5.075,0	5.102,2
Energía (MW/FTE)	4,3	3,9	4,0
Energía (MW/m ²)	-	0,13	0,13
Consumo papel (Ton)	46,0	45,3	43,7
Consumo papel (Kg/FTE)	35,7	34,8	34,0
Residuos aprovechables (Ton)	3,3	6,6	7,6
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	2,6	5,1	5,9

**Panamá****Hechos relevantes**

- Habilitación y mudanza de las oficinas administrativas y sucursal principal al nuevo edificio P.H. Torre Davivienda en Ciudad de Panamá, generando ahorros en consumo de energía del 15%.
- Cambio y reducción de equipos de impresión.

Huella de carbono

Iniciamos la medición de la huella de carbono para nuestras instalaciones y operación en Panamá. Teniendo en cuenta la información disponible de consumo de energía, calculamos las emisiones de CO₂ generadas en el Alcance 2, encontrando que en 2018 generamos 233 Ton CO₂.

Eficiencia energética

Basados en los planes de ahorro energético a través de las implementaciones técnicas para la reducción del consumo de energía en las distintas sucursales, el traslado a nuevas oficinas administrativas y de

la sucursal principal, controlamos el consumo energético para el periodo 2018, reduciendo el promedio en un 15%, comparando el consumo en nuevas instalaciones frente al tradicional en las antiguas oficinas.

Consumo de papel

En 2018 iniciamos la Campaña de Ahorro de Papel Cambio y realizamos la reducción de equipos de impresión que nos permiten estimar un ahorro del 20% en 2019 y del 30% acumulado para los años 2020 y 2021.

Indicadores de ecoeficiencia Panamá
 (En Ton CO₂e)

Emisiones	2017	2018
Alcance 1	-	-
Alcance 2	217,16	232,79
Alcance 3	-	-
Total huella de carbono	217	233
Energía (MW)	784,0	840,4
Energía (MW/FTE)	4,8	5,2
Energía (MW/m ²)	2,9	1,7

➤ En 2018 iniciamos la Campaña de Ahorro de Papel Cambio. Estimamos un ahorro del 20% en 2019.

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



Nuevos proyectos

En 2018 confirmamos nuestra participación en conjunto con el Grupo Bolívar en el **proyecto piloto de envases y empaques** de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), que se desarrollará en los próximos 2 años y generará un nuevo modelo para la gestión de residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal con un enfoque de economía circular.

Este proyecto traerá beneficios como gestión y aprovechamiento de residuos por tipo de material, creación de nuevas empresas y optimización de las existentes dedicadas a la transformación y

fortalecimiento de cadenas de valor para materiales regulados. La ejecución del proyecto da respuesta empresarial a la regulación del ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a las expectativas de los consumidores y las necesidades de las ciudades, generando nuevos modelos de desarrollo.

Reducción del uso de plástico

En 2018 iniciamos la identificación de elementos usados en el Banco con alto contenido de plástico no biodegradable, a partir de la cual desarrollaremos una estrategia para sustituir este material por componentes biodegradables.

Líneas verdes



Nuestra gestión incluyó el fortalecimiento de mercados a través de diseño y estructuración de modelos financieros, la generación de alianzas estratégicas y el apoyo en diseño y ejecución de políticas más flexibles para la mejora del financiamiento, incentivando a nuestros clientes para trabajar con estándares sostenibles. A través de nuestra fuerza comercial trabajamos en promover negocios verdes con acompañamiento y apoyo en las oportunidades de implementación de soluciones eficientes y sostenibles.

Mediante nuestras líneas de crédito verde con recursos propios y de líneas de redescuento que promueven el desarrollo sostenible, financiamos proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia, desarrollo energético, gestión del agua y saneamiento básico, desembolsando **\$246 Mil Millones** con recursos propios, adicionalmente **\$213 mil millones** en proyectos de construcción sostenible y **\$119 mil Millones** con recursos de redescuento.

Como meta hemos definido incrementar los saldos de cartera hasta del 20% interanual hasta el año 2021.



> Líneas verdes: Financiamos proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia, desarrollo energético, gestión del agua y saneamiento básico.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Mediante leasing verde apoyamos a nuestros clientes para mitigar el impacto ambiental a través de la **Estrategia de Eficiencia Energética y Energías Renovables**, destinada a financiar energía solar fotovoltaica y reposición de transformadores y calderas. Inicialmente nos dirigimos al segmento de pequeñas y medianas empresas y posteriormente ampliamos la oferta para los segmentos empresarial y corporativo, otorgándoles facilidades de financiación con plazos hasta de 10 años y períodos de gracia. Asimismo, los apoyamos en la estructuración financiera de dichos proyectos con el soporte de especialistas, lo que les permitió tener eficiencia en costos, mejorar el flujo de caja y hacer parte del desarrollo sostenible. A través de estas líneas desembolsamos **\$5.116 millones**.

METAS EN LEASING

- Financiar nuevos proyectos de eficiencia energética en pro del desarrollo sostenible.
- Incrementar los desembolsos realizados en proyectos de eficiencia energética y líneas verdes, iniciando con una meta de \$6,1 mil millones para 2019. Para los 2 años siguientes esperamos un crecimiento del 20% anual, que nos permitirá llegar a \$8,8 mil millones desembolsados al finalizar 2021.

Líneas sostenibles vivienda y constructor

Lanzamos líneas verdes destinadas a financiar proyectos sostenibles en el sector vivienda:

- Línea sostenible para crédito constructor: beneficio en tasa de interés y subsidio para certificación de construcción sostenible reconocida.
- Línea sostenible para crédito individual: beneficio en tasa de interés y ampliación de la cobertura del Gobierno en los casos que aplique.

Para fortalecer esta gestión realizamos eventos de lanzamiento de las líneas sostenibles con asistencia de 200 clientes constructor en Bogotá, Medellín, Cali y Regional Costa, y la participación de aliados como la IFC y Camacol.

Financiamos el **primer proyecto certificado Edge para vivienda de interés social** en Colombia, generando conciencia ambiental en los compradores. Este proyecto significa menores costos de servicios públicos y mayor valorización de sus inmuebles, un estilo de vida más comfortable y la protección del medio ambiente.

Financiamos más de **\$324 mil millones** en crédito constructor para proyectos con certificaciones Edge y Leed.

➤ **Financiamos el primer proyecto certificado Edge para vivienda de interés social en Colombia.**



METAS

- Fomentar la construcción sostenible con un portafolio que fomente el uso eficiente de los recursos naturales y reduzca el impacto ambiental.
- Ser rentable y sostenible en los ámbitos económico, ambiental y social, incluyendo a los actores en la cadena de valor del sector.
- Para el año 2019, nuestra meta en colocación de la línea sostenible es de \$250 mil millones.

➤ **Financiamos proyectos con beneficio ambiental por \$907 mil millones, de los cuales \$433 mil millones corresponden a la colocación del bono verde.**

Bono verde



El bono verde emitido por Davivienda por **\$433 mil millones** permitió financiar proyectos de construcción sostenible para vivienda, salud, hoteles, centros comerciales y oficinas en Bogotá, Barranquilla y Cartagena, principalmente; al cierre de 2018 habíamos financiado 13 proyectos que se encontraban construidos o en proceso de diseño y construcción; 8 habían aplicado a la certificación Leed y 5 a la certificación Edge, generando importantes beneficios:

- Reducción del consumo de energía entre el 16 y el 46% con respecto a edificaciones tradicionales.
- Emisiones evitadas de aproximadamente 2.345 Ton CO₂ equivalente.

Cumplimos con la meta de colocación inicial de los recursos del bono verde y en el mes de octubre se realizó el proceso de verificación externa por parte de la firma Ernst & Young. La información relacionada con la gestión del bono verde y la correspondiente verificación acorde a los principios de los bonos verdes ha sido publicada siguiendo los parámetros de la International Capital Market Association (ICMA) y está disponible en la base de información pública de la entidad.

En total, al cierre de 2018 financiamos **proyectos con beneficio ambiental por \$907 mil millones**, de los cuales \$433 mil millones corresponden a la colocación del bono verde.

NUESTRAS METAS

- Mantener el financiamiento de proyectos a través de los recursos del bono verde.
- Aumentar el conocimiento de negocios verdes por parte de nuestra fuerza comercial.

Financiamos eco-vehículos

Alineados con el desarrollo de nuestra estrategia ambiental y de mitigación del cambio climático, la banca personal promueve el crédito **"Eco-Vehículo"** para financiar vehículos híbridos y eléctricos. En 2018 financiamos \$719 millones para la adquisición de 10 vehículos eléctricos e híbridos en Bogotá, Medellín y Cali. En 2019 continuaremos consolidando esta línea de crédito, buscando aumentar su participación en el segmento de vehículos.



➤ **El bono verde por \$433 mil millones nos permitió financiar proyectos de construcción sostenible para vivienda, salud, hoteles, centros comerciales y oficinas en Bogotá, Barranquilla y Cartagena**

#LO BUENO SE MULTIPLICA

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, nuestros pensionados y sus familias.



COSTA RICA

Financiamiento verde



En 2018 desembolsamos USD 26 millones a clientes que han incorporado el cumplimiento de estándares internacionales de gestión ambiental en sus actividades; de estos fondos, USD 18 millones provinieron de Finance in Motion - Eco Business Fund, entidad alemana que promueve el financiamiento de empresas con buen desempeño ambiental. Como beneficio, los clientes son invitados por esta entidad a capacitaciones y talleres en aspectos ambientales. Con respecto al año anterior, aumentamos los desembolsos en USD 5 millones.

Adicionalmente financiamos un proyecto inmobiliario con certificado Leed Silver por USD 8,4 millones para la realización de un condominio residencial de diseño sostenible el que esperamos que se generen ahorros de un 20% en el consumo eléctrico de sus propietarios, y de un 35% en agua potable.

Tenemos como meta mejorar los beneficios para nuestros clientes que usen fondos verdes y aumentar opciones de financiamiento verde con recursos externos.

Programas ambientales



En 2018 llevamos a cabo 2 promociones con la cuenta de ahorro infantil **Suma Sueños** para que nuestros pequeños clientes y sus padres pudieran participar en 2 giras de educación ambiental —Programa Rescate Animal Zooave y Refugio Jardín de la Catarata de la Paz—, promoviendo la protección de la fauna y la flora de estos lugares. Estas campañas permitieron incrementar los saldos en un 134% durante los periodos promocionales.

➤ **17.396 funcionarios comprometidos con multiplicar lo bueno para todos en Colombia y nuestras filiales nacionales e internacionales. 6 de cada 10 son mujeres.**

> Por noveno año apoyamos el Programa de Protección de las Tortugas Marinas en El Salvador.

EL SALVADOR



Financiación con beneficio ambiental

Durante 2018 otorgamos USD 35 millones para proyectos de energía renovable a partir de sistemas fotovoltaicos con una generación de energía eléctrica de 81 mil MWh/año y una reducción estimada de 54 toneladas de emisiones de CO₂.

Seguro de vida verde

Desde 2010 este seguro apoya iniciativas para la protección del medio ambiente; hasta el año 2014 colaboró con la protección de la zona de amortiguación del bosque El Imposible y en 2018 se encontraba apoyando la reforestación, limpieza de playas y lagos, y educación ambiental en diversas zonas del país. El seguro cuenta con más 33 mil asegurados. En 2018 se abrieron 17,3 mil seguros, con los cuales se realizaron 4 jornadas de reforestación en las que se plantaron 2.360 árboles.

Cuentas de ahorro verde

Por noveno año consecutivo y con la apertura de nuevas cuentas — Megahorro, Ahorro Flexible y Dabuenavida— apoyamos el Programa de Protección de las Tortugas Marinas. En 2018, conmemorando el Día Internacional de los Océanos, se inauguró el segundo Corral de Conservación en la Playa El Majahual, en La Libertad, con capacidad para 20 mil huevos de tortuga. Se liberaron 124 mil neonatos y se realizaron 12 jornadas de liberación con funcionarios, familiares, proveedores, ONG aliadas, clientes y la participación de 296 voluntarios, actividad que sirvió para concientizar a 500 invitados.

Programas de limpieza de playas

Durante 2018 realizamos 7 jornadas de limpieza de playas: 5 en Playa San Diego y 2 en Barra de Santiago. Participaron 154 voluntarios del Banco.

Evento Club Sustentable

En julio de 2018, con el acompañamiento de Green Building Council, se realizó la conferencia “Novedades, ventajas y retos de las construcciones sostenibles”, dirigida a empresas que forman parte del Club Sustentable de los sectores comercial, industrial y construcción; el evento tuvo por objetivo enriquecer los programas y prácticas ambientales y sociales de las empresas. Participaron 47 compañías clientes del Banco.

Eventos patrocinados

- “Sostenibilidad y energía: Decisiones del negocio del Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (Cedes).
- Foro Oportunidades de Negocios en Energía 2018, del Centro Nacional de Producción más Limpia.

META

- Participar en 2019 en la quinta edición del Premio de Eficiencia Energética del Consejo Nacional de Energía (CNE).

HONDURAS



Realizamos 2 programas ambientales con una inversión de USD 4.100:

- Por tercer año apoyamos el Programa de Conservación de la Tortuga Golfina mediante la donación de materiales y equipos requeridos por el comité de la comunidad El Venado para desarrollar las actividades de recolección de huevos, anidamiento y liberación de neonatos.

Se recolectaron 13 mil huevos de tortuga entre septiembre y octubre; adicionalmente, en el mes de noviembre cerca de 50 voluntarios participaron en una actividad de liberación de 1.200 neonatos. Nos hemos comprometido a apoyar cada año este programa, considerando que la mayoría de las especies de tortuga están en peligro de extinción.

- Con nuestro programa de mejora en áreas protegidas, nos unimos a los esfuerzos de la Fundación Amigos de la Tigra, en el Parque Nacional la Tigra; esta es la principal fuente de agua para la capital del país, con de más de 24 mil hectáreas ricas en biodiversidad. En 2018 se realizaron actividades de limpieza, mejora y la construcción de un puente en el sendero Jucuará, y se instalaron rótulos interpretativos para la concientización ambiental de visitantes, con el apoyo de los voluntarios de Davivienda.

A través de nuestros programas ambientales incentivamos y concientizamos a niños y adultos hondureños sobre la importancia de los recursos naturales, fauna y flora, para lograr su sostenibilidad.



7 | NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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.

Talento humano

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.

NUESTRA GENTE

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

Nuestros colaboradores 2018

Funcionarios Colombia + filiales nacionales e internacionales*	17.396
Rotación de empleados	6,2%
Tasa de nuevos empleados	5,3%
Ratio de salario	1,30
Colaboradores con contrato a término fijo	1.187

Funcionarios Colombia + filiales nacionales e internacionales*	17.396
Colaboradores con contrato a término indefinido	16.177
Colaboradores con jornada parcial	1.033
Colaboradores con jornada completa	16.353
Colaboradores temporales	32

* Tiene en cuenta todos los tipos de contratos, incluyendo aprendices Sena y temporales.

Colaboradores Davivienda y filiales internacionales 2018

	Mujeres	Hombres	Total	Proporción	
				Mujeres	Hombres
Colombia	8.309	4.835	13.144	63%	37%
Costa Rica	548	443	991	55%	45%
El Salvador	1.049	726	1.775	59%	41%
Honduras	746	538	1.284	58%	42%
Panamá	70	91	161	43%	57%
Miami	30	11	41	73%	27%
Total Davivienda	6.644	10.752	17.396	62%	38%

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Diversidad de género en cargos directivos 2018

	Mujeres	Hombres	Total	Proporción mujeres
Colombia	110	135	245	45%
Costa Rica	16	40	56	29%
El Salvador	28	44	72	39%
Honduras	50	57	107	47%
Panamá	6	8	14	43%
Miami	2	3	5	40%
Total Davivienda	212	287	499	42%

➤ **17.396 funcionarios comprometidos con multiplicar lo bueno para todos en Colombia y nuestras filiales nacionales e internacionales. 6 de cada 10 son mujeres.**

#LO BUENO SE MULTIPLICA

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO



Facilitamos modelos, procesos y herramientas de formación en Davivienda y sus filiales, 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 y laboral.

Sabemos que la base de la competitividad de las organizaciones es el conocimiento. Nuestra cultura de aprendizaje se está transformando a través de un modelo enfocado en experiencias digitales, fortaleciendo

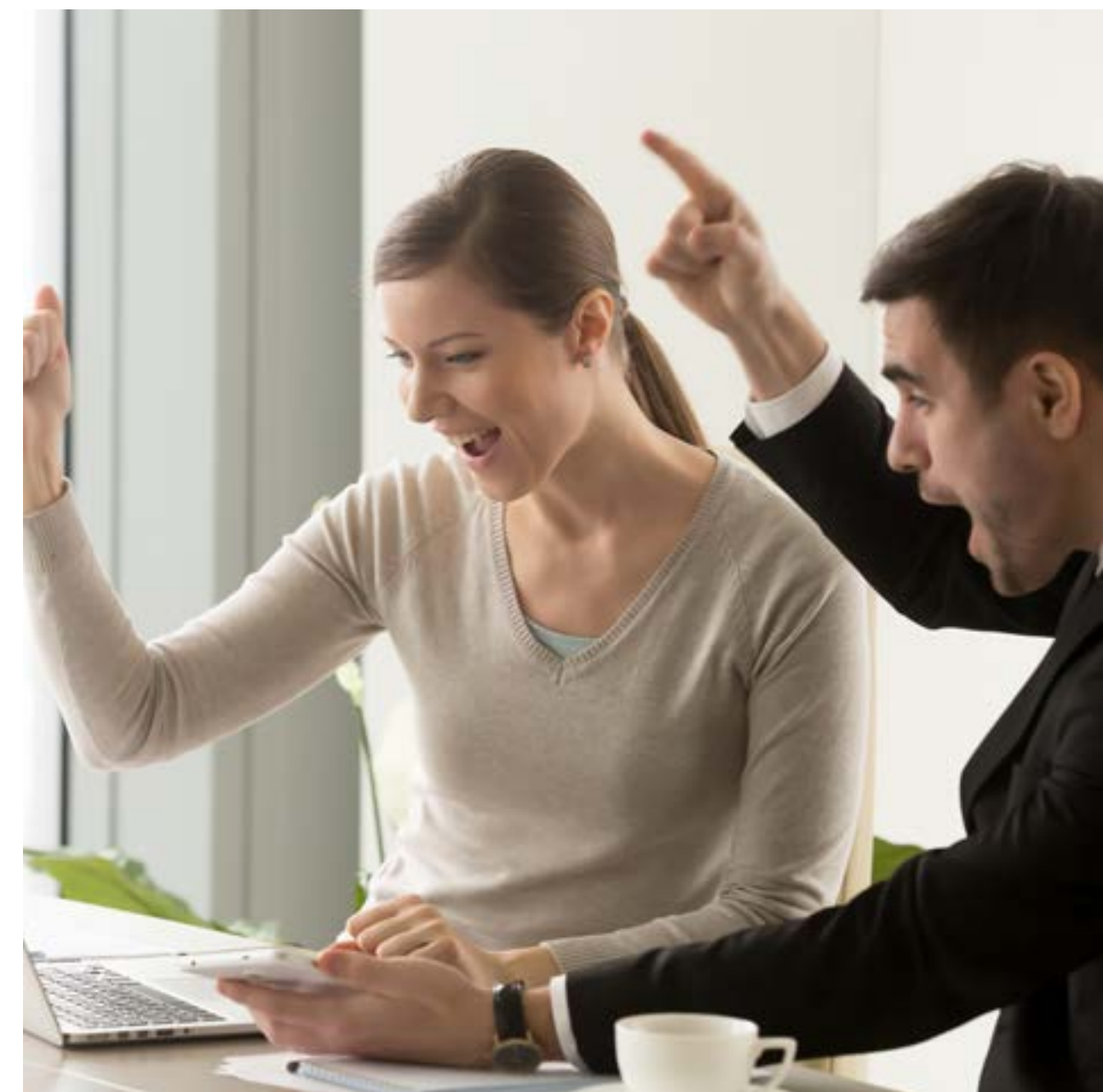
la formación y desarrollo sostenible. El talento humano es nuestro mayor recurso, por eso en 2018 nuestros esfuerzos se encaminaron en los proyectos Avanza, MACI, Facultad Digital y Davivienda Go.

El Programa **Avanza** fortalece las competencias de nuestros funcionarios comerciales y de servicio en el ser, el saber y el hacer. En el saber, a partir de la identificación de brechas de conocimiento, diseñamos a la medida e implementamos el itinerario de aprendizaje digital, así hemos impactado a 3.114 funcionarios, entre directores, informadores y asesores pyme.

El **Modelo de Actuación Comercial Integrado (MACI)** permite estandarizar el actuar comercial en toda la red de oficinas del país para apalancar el cumplimiento de los objetivos estratégicos comerciales a través de los focos de planeación, gestión de clientes y seguimiento a los compromisos comerciales. MACI es operado mediante una herramienta digital.

Desde **Formación** diseñamos un ecosistema de aprendizaje 100% virtual, logrando una transformación significativa en la intensidad del estudio —de 7 días pasamos a 12 horas por funcionario— y en la experiencia netamente digital del usuario, apalancada con un esquema de certificación. El grupo cubierto con esta estrategia se concentró en los segmentos de banca patrimonial, banca empresarial, banca corporativa y en Centroamérica.

Como resultado, logramos la cobertura de 4.845 funcionarios, el **incremento de la productividad en el 15%** (aumento de \$180 mil millones en utilidad), el ahorro de \$823 millones en el presupuesto de formación y la mitigación de la tala de 500 árboles por tratarse de un programa sin papel, 100% digital.



➤ Con el programa **Avanza**, en 2018 fortalecimos las competencias de 3.114 funcionarios comerciales y de servicio **en el ser, el saber y el hacer.**

> En 2018 impartimos 619 mil objetos de aprendizaje digital en Xplor@.

Apalancando nuestro foco estratégico de transformación digital, en 2018 diseñamos e iniciamos la implementación de la **Facultad Digital** que conduce al desarrollo de conocimientos y destrezas analíticas y de data, con base en los programas de las mejores universidades del mundo y a través una experiencia de aprendizaje digital.

Siendo 2018 el inicio de la implementación, tuvimos una cobertura inicial de 84 personas de diferentes áreas del Banco (Dirección de Riesgo, Analítica y líneas de negocio), con una inversión de solo \$40 millones, lo que permitió **un ahorro del 90%** si se compara con cursos presenciales.

Continuando con nuestro foco estratégico de transformación digital, apalancamos el proyecto **“Davivienda Go”** en el pilar Cultura Digital de Aprendizaje, a través de la implementación de nuestra plataforma LMS (Learning Management System) **Xplor@**. Esta innovación tecnológica permite desarrollar y fortalecer las competencias técnicas y blandas de nuestros funcionarios, con base en el modelo de aprendizaje virtual y la experiencia de nuestros estudiantes.

Como resultado significativo **en 2018 impartimos 619 mil objetos de aprendizaje digital en Xplor@** con un cumplimiento académico del 70% por parte de los estudiantes, lo que significa que nuestros funcionarios recibieron en promedio 3 formaciones por mes.

Al cierre de 2018 tuvimos un **ahorro en gastos de viaje de \$3.179 millones**, que significa que 3.974 funcionarios no se trasladaron y realizaron sus procesos de formación en sus lugares de trabajo. Adicionalmente, la contribución al medio ambiente al evitar emisiones de CO₂ que se hubieran originado por traslados entre ciudades fue aproximadamente de **1.255 toneladas**; esto significa que dejamos

de hacer emisiones en un 0,487%, de acuerdo con las emisiones totales del país.

Programas de capacitación

Funcionarios capacitados

Técnica	674
Diplomado Marketing Digital	42
Facultad Digital	84
ADN	77
Diplomado Banca Gobierno	28
Diplomado Herramientas para la adecuada gestión pública territorial	86
Diplomado Diseño, evaluación y financiación de proyectos productivos en el sector agropecuario	40



De mi Oficina al Campo	317
Total	1.348

Funcionarios capacitados en habilidades blandas

Presentaciones efectivas	11
Programa G.R.E.A.T.	50
Servicio	187
Estructuras de pensamiento	23
<i>Design thinking</i>	24

> Valoramos el tiempo. Desde **Formación** diseñamos un ecosistema de **aprendizaje 100% virtual**, de 7 días pasamos a 12 horas por funcionario, incrementando la productividad en un 15%.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Redacción eficaz	12
Conversaciones de alto impacto	88
Proyecto Tattoo	454
Total	849

Seguridad y cumplimiento 2017-2018

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)	12.541
Sistema de Atención al Consumidor (SAC)	9.632
Common reporting standard FATCA - CRS	10.014
Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)	12.501
Sistema de Control Interno (SCI)	12.373
Gestión de Continuidad del Negocio	11.326
Código de Ética - Principios y Valores	13.250
Conocimiento del Cliente	6.003
Seguridad de la Información	7.544

Capacitación y desarrollo

Año	Presencial		Virtual	
	Colaboradores	Horas de formación por empleado	Colaboradores	Horas de formación por empleado
2013	9.436	54	13.754	5,5
2014	7.637	46	14.131	6,5
2015	9.005	31	14.189	5,0
2016	8.559	33	14.921	3,0
2017	7.380	23	15.483	3,5
2018	5.896	46	13.476	26

- Reducción de la participación de los estudiantes formados presencialmente, del 32% en 2017 al 30% en 2018, dado el objetivo de virtualizar las formaciones presenciales.
- No existe una relación directa entre la disminución de los estudiantes presenciales y un incremento de los estudiantes virtuales, dado que los mismos estudiantes presenciales también reciben formación virtual. Este incremento se aprecia en la cantidad de contenidos y las horas que dedican a formación.
- El incremento de horas en 2018 también fue consecuencia de la respuesta de los estudiantes al *boom* digital de la organización con el lanzamiento de Xplor@ y la implementación del proyecto Davivienda Go.



➤ Capacitación 2018:

- **Presencial:** 5.896 colaboradores, 46 horas de formación por empleado.
- **Virtual:** 13.476 colaboradores, 26 horas de formación por empleado.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Capacitación por empleado 2018 (Promedio horas anuales)

Nivel	Cargo	Presencial interno	Virtual
1	Directivos - Directores de área y Gerentes hacia arriba	26	13
2	Funcionarios con personas a cargo Jefes, coordinadores y líderes	30	46
3	Profesionales I, II, III y Especialistas	48	19
4	Cargos básicos	49	28
Total funcionarios		46	26

META

- Entrenamiento 100% virtual, ahorrando \$823 millones en 2019.

Programas de desarrollo

- Realizamos programas de acompañamiento y desarrollo integral de los funcionarios.
- Transformamos las valoraciones para el desarrollo: dejamos de enfocarnos en retroalimentación del pasado por un nuevo modelo que logró conversaciones de alto impacto. Con **“Camino al Éxito”** incrementamos la productividad de la fuerza comercial.
- Acompañamos a los líderes para consolidar la relación con su equipo y fortalecer sus competencias de liderazgo. Desarrollamos talento futuro con jóvenes talento y practicantes.
- Invertimos 23,5 mil horas en conversaciones de valor, permitiendo que el 85% de los funcionarios contaran con planes de desarrollo orientados a gestionar las demandas del futuro, fortaleciendo competencias que contribuyen a los resultados de la organización.

➤ Invertimos 23,5 mil horas en conversaciones de valor, permitiendo que el 85% de nuestros funcionarios contaran con planes de desarrollo.

DESAFÍOS Y METAS

- Seguir transformando la cultura hacia una organización orientada a resultados, con conversaciones de valor y desarrollando el talento como una prioridad.
- Contar con información de calidad sobre los funcionarios, que ayude a tomar decisiones objetivas para el futuro.
- Incrementar las posibilidades de desarrollo y crecimiento para los funcionarios, aumentando el reclutamiento interno vs el externo.
- Generar planes de desarrollo acelerado para individuos específicos de la organización.
- Contar con el diagnóstico del talento a nivel de posiciones de liderazgo al 100%.
- Iniciar el diagnóstico del talento en todos los niveles.
- Contar con el mapa de sucesión de posiciones críticas y de liderazgo ejecutivo al 100%.
- Lograr que el 95% de los funcionarios participen en los procesos de valoración y cuenten con planes de desarrollo.
- Lograr que el 100% de los directores de oficina gestionen a sus funcionarios bajo el nuevo modelo con foco en aumentar sus resultados y productividad.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



a través de jornadas especiales de recreación, actividad con mascotas y show de talentos, entre otros, integrando a funcionarios, familiares y amigos.

Mediante los acuerdos colectivos, continuamos mejorando la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias. En 2018, el 100% de nuestros funcionarios se acogieron.

El Grupo Bolívar tiene a disposición de nuestros funcionarios la Fundación Hogar Infantil Bolívar (Osito Pardo) en la ciudad de Bogotá, esta cuenta con una capacidad para 300 niños en 2 sedes.

➤ En 2018 otorgamos a más de mil funcionarios créditos por \$83 mil millones para cumplir su sueño de tener casa propia. Además, nuestro beneficio en Fondos de Vivienda llegó a 3,6 mil familias.

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

Cada año nos acercamos más a los funcionarios y sus familias para fortalecer su calidad de vida.



Gracias a nuestros beneficios, en 2018 facilitamos a los funcionarios el otorgamiento de más de mil créditos por **\$83 mil millones**, cumpliendo su sueño de tener casa propia. Además, nuestro beneficio en **Fondos de Vivienda** llegó a más de 3,6 mil familias, quienes hoy gozan de esa gran oportunidad.

Promovimos nuestras actividades en deporte y cultura. Gracias a estos espacios, llegamos a más de 13 mil personas entre funcionarios y familiares, a través de las escuelas de formación deportiva, las escuelas de artes y el acceso con beneficios para eventos culturales y torneos deportivos a nivel interno e inter-empresas.

Adicionalmente, generamos espacios importantes como el **Día de la Familia** a nivel país, en el que se beneficiaron más de 7 mil personas

➤ Continuamos mejorando la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias: mediante los acuerdos colectivos, en 2018 el 100% de nuestros funcionarios se acogieron.

➤ Inversión en nuestros funcionarios: \$144 mil millones y 53,9 mil personas beneficiadas.

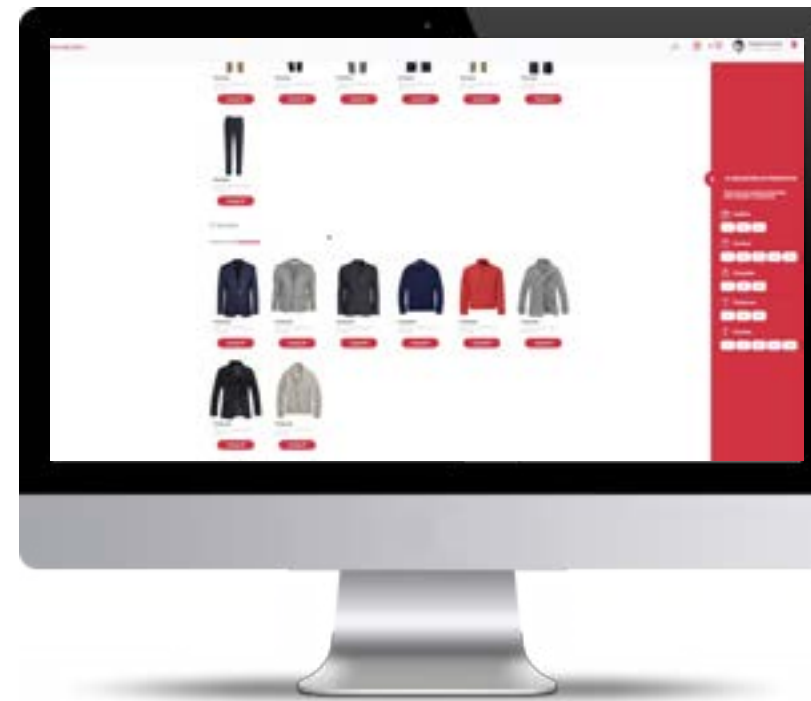
Beneficios para nuestros funcionarios 2018
(Monto en millones de pesos)

	Personas beneficiadas	Monto entregado
Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc).	1.625	7.774
Préstamos de vivienda	3.628	10.410
Póliza de salud	8.571	27.729
Óptico	4.925	1.834
Escrituración	577	1.040
Auxilio aprendices	522	4.745
Uniformes	13.480	18.990
Deporte y cultura	20.971	2.043
Primas extralegales	10.804	27.347
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	9.720	44.198
Total	53.852	144.067

RojoTú

Uno de los beneficios de nuestros funcionarios es la dotación anual de uniformes. Pensando en la diversidad generacional de nuestra organización y el bienestar integral nació la marca "RojoTú" como estilo de vida.

A partir de 2019 RojoTú brindará más libertad en el vestir, con una elección abierta en cuanto a las prendas y llegará **a más de 14 mil funcionarios** con un set de colecciones, ofreciendo la oportunidad en el trabajo de seleccionar el vestuario a su gusto con conceptos modernos, casuales, innovadores y frescos, y ampliando este concepto a otros ámbitos que aportan bienestar.



DESAFÍOS Y METAS

- Con RojoTú, generar impacto en la nueva imagen de la organización, fortaleciendo atributos de la marca a partir de este beneficio para los funcionarios, gracias a estrategias que presenten nuevas colecciones.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

SALUD OCUPACIONAL

Debemos lograr los niveles más altos de bienestar físico, mental y social de nuestros funcionarios, a fin de contribuir a su desarrollo integral y conscientes de la necesidad de prevenir todos los 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.



Generamos un impacto positivo en la salud y la seguridad de nuestros funcionarios a través de la implementación de programas que permitan identificar, prevenir y controlar los factores presentes en el ambiente de trabajo que puedan influir en su desarrollo individual y colectivo. Para lograrlo, en 2018 llevamos a cabo las siguientes actividades:

Medicina preventiva y del trabajo

A lo largo del año realizamos 9.440 exámenes médicos ocupacionales a nivel nacional. Desarrollamos programas de vigilancia epidemiológica que impactan a todos nuestros funcionarios en factores psicosociales, ergonómicos y de conservación auditiva y vocal, a través de actividades que involucran capacitaciones, inspección a puestos de trabajo, seguimiento de condiciones de salud, plan de pausas activas y autocuidado.

Campañas de promoción y prevención en salud

Con el fin de fortalecer el cuidado y mantenimiento de la salud dentro y fuera del trabajo, a lo largo del año y a través de medios de comunicación y redes sociales internas llegamos a cada funcionario con información y actividades de educación y prevención. En 2018 realizamos nuestra jornada anual de vacunación contra la influenza AH1N1 y AH3N2 con una cobertura de 8.018 funcionarios; asimismo realizamos ferias de la salud y chequeos médicos ejecutivos.

Espacios de bienestar

Contamos con espacios especiales que favorecen el bienestar de nuestros funcionarios: gimnasio, consultorio odontológico y centros para la atención de funcionarios y sus familias en medicina general. Durante el año aprovechamos el espacio de los centros médicos para llevar a cabo campañas de autoexamen de seno, planificación familiar, nutrición y dermatología.

Brindamos a nuestras funcionarias madres una licencia remunerada de media jornada durante los 10 días hábiles siguientes a su reincorporación a labores; dentro de esta media jornada está comprendida la hora de lactancia prevista en la ley. Asimismo les ofrecemos salas de lactancia que les permiten tener una experiencia positiva con sus pequeños. Adicionalmente, a los funcionarios beneficiarios del acuerdo colectivo que tienen derecho a licencia de paternidad les damos 2 días hábiles adicionales a los previstos en la ley.

Horarios flexibles

Durante 2018 pusimos en marcha el programa de flexibilidad laboral con el fin de fortalecer el compromiso, promover el balance entre la vida laboral y personal, y contribuir a la productividad mediante la gestión del tiempo. El programa ofrece un modelo de horarios flexibles a los funcionarios de la Dirección General y ha generado un impacto positivo dentro y fuera del trabajo, favoreciendo la movilidad y disminuyendo en un 66% el nivel de estrés.

También hemos mejorado la productividad aumentando el horario de atención a clientes en 18% y logrando una eficiencia del 33% en la ejecución de procesos, con un seguimiento mediante indicadores que garantizan la operación de nuestros equipos de trabajo con horarios diferentes.

➤ Realizamos 9.440 exámenes médicos ocupacionales a nivel nacional.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Programa de seguridad industrial

Para identificar y controlar los factores que pueden influir en el ambiente laboral, cada uno de nuestros 638 centros de trabajo cuenta con una matriz de peligros y un plan de emergencia. En 2018 realizamos capacitaciones a nuestros brigadistas a nivel nacional para la preparación y control de emergencias y logramos la participación de todos nuestros funcionarios ubicados en áreas administrativas a nivel nacional en el Simulacro Nacional de Evacuación.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional 2018

	Resultado
Tasa de enfermedad profesional	0,07
Tasa de accidentes de trabajo	3,69
Severidad por accidentes de trabajo	0,02
Ausentismo total	3

Metas cuantitativas

	2019	2020	2021
Tasa de enfermedad profesional	≤3%	≤3%	≤3%
Tasa de accidentes de trabajo	≤5%	≤5%	≤5%
Tasa de días perdidos	≤3%	≤3%	≤3%



DESAFÍOS Y METAS

- Para la promoción de mejores ambientes laborales, en 2019 realizaremos nuevamente la medición de factores psicosociales intralaborales y extralaborales.
- Sensibilizaremos a nuestros funcionarios y sus familias sobre las respuestas adecuadas ante emergencias, a través de una capacitación en realidad aumentada.
- Nos alinearemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en la prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas.
- Extenderemos la cobertura de buenas prácticas en temas de seguridad y salud a nuestros proveedores.

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



En 2018 DaviPlata siguió consolidándose como un aliado estratégico del Gobierno, las cajas de compensación y las empresas, buscando aumentar la inclusión financiera y la disminución del uso del efectivo en el país, y llegando a **más de 4,7 millones de colombianos** que manejan su dinero a través del celular sin ningún costo.

Continuamos siendo aliados del Gobierno

Este año realizamos **más de 3,7 millones pagos de subsidios** a cerca de 865 mil beneficiarios de los programas **Más Familias en Acción** y **Jóvenes en Acción**. Asimismo trabajamos con diferentes entidades del estado en el pago de los subsidios de transporte de las secretarías de Educación de Bogotá y Chía, los pagos de nómina de los hogares comunitarios, las asociaciones de padres y los operadores de ICBF, y los pagos a las personas que apoyaron la realización del Censo Nacional, alcanzando más 470 mil dispersiones.

En el sector privado continuamos apoyando a **más de 10 mil empresas** en el pago y dispersión de nómina, y a las cajas de compensación en la dispersión de cuotas monetarias a **cerca de 517 mil personas**, logrando un crecimiento del 61% con respecto a 2017 y posicionando a DaviPlata como un producto digital líder, de fácil uso y al alcance de cualquier persona.

Modelo exitoso de ecosistemas de pagos digitales

DaviPlata replicó el modelo exitoso de ecosistema de pagos digitales creado por DaviVienda en Concepción (Antioquia), llevándolo a otras comunidades como entidades educativas, plazas de mercado, parques de entretenimiento y sectores importantes de la economía.

Es así como en 2018 llegamos al ciclo productivo del café, específicamente a 4 corredores cafeteros que abarcan 45 municipios; en este proceso involucramos a todos los actores, desde recolectores, productores, comercializadores y distribuidores hasta las grandes cooperativas, apoyándolos en la adopción de pagos digitales a través de DaviPlata.



➤ DaviPlata amplió los servicios de la "Tecla de la Casita Roja". Ahora sus clientes, además de pasar plata estando en redes sociales, pueden realizar solicitudes de cobro, enviar giros, dividir una cuenta y recargar el celular. La aplicación creció en un 85%, alcanzando cerca de 1,5 millones de clientes.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

> DaviPlata llegó a más de 4,7 millones de colombianos que manejaron su dinero a través del celular sin ningún costo.

Nuestra oferta digital

Como parte de su oferta digital de productos y servicios, y buscando ofrecer nuevas funcionalidades, DaviPlata **se posicionó como un nuevo medio de pago en el mercado**, abriendo la posibilidad a sus clientes de pagar en establecimientos aliados con solo escanear un código QR. DaviPlata permite que sus clientes puedan pasar dinero a otros bancos sin costo, fomentando las transacciones electrónicas interbancarias en el país.

Pioneros en innovación con la “Tecla de la Casita Roja”

Con el fin de ofrecer soluciones innovadoras y ajustadas a las necesidades de sus clientes, DaviPlata amplió los servicios de la **“Tecla de la Casita Roja”**. Ahora sus clientes, además de pasar plata estando en redes sociales, pueden realizar solicitudes de cobro, enviar giros, dividir una cuenta y recargar el celular. Gracias a ello, la aplicación creció en un 85% con respecto a 2017, alcanzando al cierre de 2018 **cerca de 1,5 millones de clientes** que la utilizan a través de este canal, y posicionando a DaviPlata como una plataforma innovadora e incluyente.

Pioneros en inclusión

Con el fin de llevar nuestros productos financieros a todos los segmentos de la población, desde 2016 y en alianza con el ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) permitimos a las personas con discapacidad visual acceder a una solución para manejar su dinero

desde el celular de manera sencilla. DaviPlata es la primera aplicación financiera accesible en Latinoamérica para personas con esta condición. En 2018 continuamos diseñando para DaviPlata nuevas funcionalidades, servicios y productos con lineamientos de accesibilidad para la población con discapacidad visual.

Ahora DaviPlata está en El Salvador

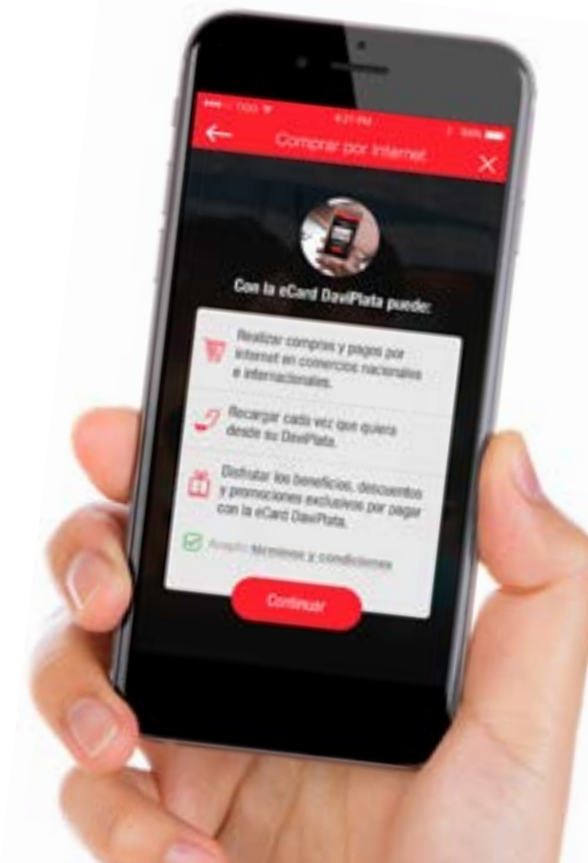
Al final del año expandimos DaviPlata a El Salvador, de la mano de la Ley de Inclusión Financiera que fomenta el uso de depósitos electrónicos y cuentas simplificadas en el país. Con este lanzamiento buscamos facilitar el acceso a los servicios financieros para las personas de la base de la pirámide. A través de esta plataforma 100% digital, nuestros clientes podrán transferir dinero y recibir remesas, recibir sus pagos de nómina, realizar retiros y depósitos en corresponsales bancarios y en cajeros automáticos sin tarjeta, recargar celulares, pagar servicios públicos y comprar en establecimientos.

DESAFÍOS Y METAS

- Posicionar a DaviPlata como una plataforma innovadora de servicios financieros con una mayor oferta de valor para nuestros clientes, promoviendo su aceptación como excelente medio de pago en los diferentes comercios del país.
- Ser el principal aliado de las empresas y las cajas de compensación en el pago de nóminas y cuotas monetarias.

Metas cuantitativas 2019

Cientes	5,4 millones de clientes
Cientes app	2 millones clientes App DaviPlata
Transacciones	69 millones de transacciones
Compras con DaviPlata	Más de 1,2 millones de compras en comercios físicos y/o virtuales



> Más de 3,7 millones pagos de subsidios a 865 mil beneficiarios de los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción.

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.



	Colombia	Honduras, Costa Rica, El Salvador
Registros de portales	14.360	6.738
Cursos de portales terminados	33.928	28.778

Continuamos consolidando la educación financiera para todos a través de diferentes herramientas.



App Haga cuentas



DESAFÍOS Y METAS

Estamos desarrollando una estrategia focalizada y ambiciosa, con buenos resultados y énfasis en la oportunidad de afianzar la educación financiera como un valor agregado a los negocios y a los colombianos en general.

703.728
interacciones

Con las intervenciones de educación financiera durante el año, llegamos a **1,8 millones de impactos** acumulados, con un crecimiento del 72% frente a 2017.

Cursos
62.706

SMS
Daviplata
33.528

Conferencia
47.045

Haga cuentas
39.140



Clientes
177.664



He gastado
281.504

Registros portales
21.098

Seguidores redes sociales
26.517

Cultivarte
14.526

#LO BUENO SE MULTIPLICA

OBJETIVOS

- Construir estrategias diferenciadas para nuestros consumidores financieros y clientes
- Generar valor agregado a la oferta comercial de las líneas de negocio
- Generar estrategias con herramientas que permitan medir los resultados

A través de:

- Rutas de educación financiera para alcanzar metas
- Educación financiera en el App DaviPlata
- Educación financiera para pensionados
- Ampliación de la cobertura de educación financiera a Centroamérica

El año 2019 ofrece grandes retos: esperamos llegar al 36% de nuestros clientes del App Davivienda utilizando la herramienta “He gastado” y alcanzar 810 mil impactos de educación financiera mediante diferentes herramientas.

La educación financiera es un proceso permanente y requiere continuar desarrollando estrategias y herramientas que nos permitan llegar a más segmentos de la población e innovar a través de los avances tecnológicos y pedagógicos para llevarlos a las diferentes iniciativas.

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.**

➤ Con las intervenciones de educación financiera, en el año llegamos a 1,8 millones de impactos acumulados, con un crecimiento del 72% frente a 2017.

DONACIONES

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en 2018 continuamos apoyando diferentes iniciativas con aportes por **\$20,9 mil millones** en Colombia y los países donde tenemos presencia.



Principales donaciones Davivienda y filiales nacionales y extranjeras 2018

(En millones de pesos)

País	Empresa	Monto
Colombia	Banco Davivienda	19.180
	Davivienda Corredores	66
	Fiduciaria Davivienda	43
El Salvador	Banco Davivienda	1.051
	Seguros	6
Costa Rica	Banco Davivienda	148
Honduras	Banco Davivienda	342
	Seguros	89
Panamá	Banco Davivienda	13
Total		20.938

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Colombia



En Colombia destinamos **\$19 mil millones** para donaciones, de los cuales \$10,6 mil millones se dirigieron a la Fundación Bolívar Davivienda para desarrollar sus programas y canalizar recursos que le permitan potenciar proyectos transformadores y de alto impacto, y que generen capacidades sobresalientes en personas, comunidades y organizaciones.

Donaciones Davivienda Colombia 2018
(En millones de pesos)

Fundación Bolívar Davivienda	10.600
Cultivarte	3.000
Fundación Hogar Infantil Bolívar	2.296
Partidos políticos	1.674
Educación - Universidades e instituciones educativas	957
Dividendo por Colombia	264
Otras fundaciones, corporaciones y organizaciones	388
Total	19.180

Costa Rica



Realizamos donaciones por \$148 millones para apoyar organizaciones sociales y ambientales como las Aldeas Infantiles SOS, la Universidad Earth y la Fundación Junior Achievement, así como la organización ambiental Fundación Restauración de la Naturaleza, el centro de rescate animal más grande de Centroamérica; o Zooave, que brinda estándares para identificar santuarios animales y centros de rescate, con quien realizamos un proceso de movilización de recursos de colaboradores, clientes y público a través de la campaña "Marcas Heridas", con el fin de obtener donaciones para equipar el único hospital de vida silvestre en Costa Rica. Esta campaña de donación logró un recaudo de \$112 millones.

El Salvador



Invertimos \$1.057 millones en diversos programas educativos, de capacitación y construcción de paz. En 2018 invertimos en la educación de los niños y jóvenes a través de programas de apadrinamiento escolar con iniciativas educativas, beneficiando a más de 4 mil niños. Capacitamos docentes para el manejo de los conceptos de la educación emocional, en alianza con fundaciones y ONG.

En conjunto con organizaciones aliadas, llevamos a cabo la iniciativa "HackCR3A", que consistió en un *Hackathon* regional para reducir la violencia juvenil mediante el uso de las tecnologías de la información,

➤ En Colombia destinamos **\$19 mil millones** para donaciones, de los cuales **\$10,6 mil millones** se dirigieron a la Fundación Bolívar Davivienda.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

a través de apps en las que aportamos el capital semilla para la propuesta ganadora. De esta manera contribuimos a la prevención de la violencia de los países de la región.

Honduras



En 2018, nuestras principales donaciones por \$431 millones se dirigieron al sector educación y a Cultivarte, nuestro programa bandera de responsabilidad social en Tegucigalpa y Nacaome. También invertimos en brindar oportunidades a jóvenes a través de programas de estudio y trabajo en conjunto con fundaciones. Además continuamos apoyando programas educativos para la primera infancia y 100 funcionarios forman parte del programa de Aportación Vía Nómina, donde los fondos recaudados por \$14 millones se utilizaron en programas educativos para la primera infancia.

Panamá



Realizamos donaciones por \$13 millones, destinados principalmente a promover el desarrollo humano solidario con los más necesitados, como un instrumento para salir de la pobreza social, económica y la delincuencia que amenaza a los adolescentes, a través de programas de formación de padres de familia y programas sociales que apoyan a jóvenes en prevención de la violencia.

OTROS APOYOS CON IMPACTO SOCIAL EN COLOMBIA

Apoyamos causas sociales a nivel regional

Patrocinamos causas sociales por \$247 mil millones para las iniciativas de alcaldías y gobernaciones. Entre las más representativas están:

- **\$40,8 millones** en kits escolares entregados a los niños y niñas menos favorecidos en diferentes regiones del país.
- **\$46,5 millones** en dotación para la Escuela Maternal de la Universidad Pedagógica Nacional.
- **\$130 millones** para el fortalecimiento de la ruta de atención integral en cáncer de mama, incluido el tamizaje oportuno a través de mamografía y dirigido a las mujeres del departamento de Caldas, además de recursos destinados a la adquisición del digitalizador del mamógrafo existente, la impresora y la habilitación y puesta en marcha del proyecto.
- **\$30 millones** para apoyar un evento de la gobernación del Atlántico e implementar estrategias que promuevan la convivencia pacífica a través de espacios de reflexión en torno a las relaciones familiares que contribuyan al buen trato y la prevención y reducción de la violencia intrafamiliar en municipios priorizados por su alta tasa de violencia intrafamiliar.



➤ **Patrocinamos causas sociales por \$247 mil millones para las iniciativas de alcaldías y gobernaciones.**

#LO BUENO SE MULTIPLICA

FUNDACIÓN BOLÍVAR DAVIVIENDA: INVERSIÓN SOCIAL DE ALTO IMPACTO

A través de la Fundación Bolívar Davivienda, el Grupo Bolívar reitera 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



Creemos que la sociedad necesita ciudadanos conscientes y comprometidos con el desarrollo de su región y país; por eso **promovemos la solidaridad, la innovación y participación** de nuestros colaboradores, familiares y pensionados en proyectos sociales pertinentes para el logro de objetivos de desarrollo sostenible, en alianza con organizaciones sociales, empresas y gobiernos.



➤ **Voluntariado Corporativo 2018:**
4.191 personas y 42,6 mil horas donadas,
entre colaboradores, pensionados
y familiares en Colombia y Centroamérica.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Voluntariado Corporativo 2018*

	Voluntarios	Horas donadas
Colombia	4.327	53.479
Honduras	616	5.069
El Salvador	713	4.445
Costa Rica	542	8.250
Panamá	26	109
Total	6.244	71.352

* Incluye colaboradores, pensionados y familiares de Davivienda y sus filiales en Colombia y en Centroamérica.

- Valor horas donadas por voluntarios en Colombia: **\$1.461.832.800**

Logros 2018

- Expandimos nuestra presencia a Panamá.
- Aumentamos en participación de voluntarios con relación al año anterior: 22% en Colombia, 13% en Costa Rica y 10% en El Salvador.
- Incrementamos la participación en horas donadas con relación a 2017: 44% en Costa Rica, 20% en Honduras, 10% El Salvador y 6% Colombia.
- 32% de las horas fueron invertidas en actividades ambientales, 31% en promover buen uso del tiempo libre en niños y jóvenes, 20% inclusión social, 7% mejora de entornos escolares y 7% educación para la paz.

➤ En 2018 movilizamos a **2.321 voluntarios que donaron 24,7 mil horas** a través de nuestros programas de educación financiera, Cultivarte, Aflora, Emprende país, Seguridad vial, Segurópolis, Filarmónica Joven y Enconjunto.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

El programa de Voluntariado Corporativo cuenta con 4 ejes estratégicos en los cuales enfoca sus esfuerzos y con los que se han alineado las empresas del Grupo Bolívar en Colombia y los demás países donde operamos. Estos ejes son: educación, cuidado y preservación del medio ambiente, educación para la paz e inclusión social.

En 2018, movilizamos a 2.321 voluntarios que donaron 24,7 mil horas a través de nuestros programas de educación financiera, Cultivarte, Aflora, Emprende país, Seguridad vial, Segurópolis, Filarmónica Joven y Enconjunto.

Costa Rica

Realizamos actividades educativas y de recreación para los niños de Cultivarte, mejora de infraestructura y limpieza en comunidades y áreas protegidas, reforestación de 800 árboles en el Parque Nacional Juan Castro Blanco y 400 árboles en la Universidad Earth. Al finalizar el año se llevaron a cabo 10 fiestas de Navidad para 857 niños y adultos mayores en condición de vulnerabilidad social, en las que nuestros voluntarios tuvieron la oportunidad de *compartir lo que llevan dentro*.

El Salvador

En 2018 encausamos nuestros esfuerzos hacia actividades de conservación del medio ambiente, logrando ampliar el alcance de nuestro Programa de Conservación de Tortuga Marina a través de la apertura de nuevas cuentas. Asimismo, celebramos el Día Internacional de los Océanos con la inauguración del Segundo Corral de Conservación con capacidad de 20 mil huevos de tortuga. En total liberamos más de 124 mil neonatos, en 12 jornadas. Adicionalmente, realizamos 4 jornadas de reforestación para sembrar dos mil quinientos árboles entre frutales y cafetales.

Honduras

Nuestras principales actividades de voluntariado se enfocaron en los espacios de bienestar Cultivarte, actividades realizadas en alianza con distintas fundaciones. Asimismo, realizamos actividades enfocadas a la preservación de especies con la liberación de mil tortugas golfinas, en donde vinculamos a los hijos de funcionarios en las actividades ambientales para que aprendieran sobre la importancia de las áreas protegidas y tuvieran la oportunidad de liberar tortugas en el sur del país, especie que se encuentra en peligro de extinción.



#LO BUENO SE MULTIPLICA



Cultivarte



Programa liderado por la Fundación Bolívar Davivienda, que proporciona espacios seguros con el fin de desarrollar el potencial de los niños y jóvenes de comunidades vulnerables, a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas que se realizan durante su tiempo libre.

Al ser una alianza público-privada, Cultivarte moviliza recursos, esfuerzos y acciones en favor de los menores. Davivienda se encarga de la gestión de los centros, garantizando su continuidad y convocando cada vez a más niños para mantenerlos en un lugar sano y divertido.

En Cultivarte los niños, algunos de los cuales vienen de un entorno difícil, amplían sus habilidades y valores para la vida; allí realizan actividades divertidas, investigan el universo a través de internet, sueñan en la sala de cine y comparten en armonía con sus pequeños amigos, mientras forjan una nueva comunidad.

Al cierre de 2018 contábamos con **78 sedes**, 73 en Colombia y 5 en Centroamérica, por las que pasaron más de 216 mil niños, de los cuales alrededor de 27 mil asistieron de manera recurrente. Este programa contó con una inversión de **\$9,7 mil millones** para el desarrollo de las futuras generaciones.

➤ En 2018 contábamos con **78 sedes**: 73 en Colombia y 5 en Centroamérica, por las que pasaron **más de 216 mil niños**, con una inversión de **\$9,7 mil millones**.

#LO BUENO SE MULTIPLICA



Logros 2018

- Crecimiento del 55% en el acumulado de niños y jóvenes que asistieron de forma recurrente a Cultivarte (mínimo 4 visitas por mes)
- Apertura de 7 sedes nuevas
- Formación y certificación de los 78 coordinadores de cultivarte en metodologías de estructuras de pensamiento

Cultivarte en nuestras filiales

Costa Rica

Nuestras sedes de Guácimo y Alajuela recibieron en 2018 un promedio mensual de más de 300 niños, quienes encontraron en Cultivarte su lugar preferido. El programa ha permitido observar cambios de comportamiento positivos en muchos de ellos y les ha ayudado a ampliar su visión del mundo, sus valores y habilidades.

El Salvador

Cultivarte benefició a más de 248 niños, niñas y adolescentes, en Santa Tecla. A lo largo del año realizamos 8 talleres lúdicos, además de actividades de baile, arte, robótica, lectura, manualidades, programación de videojuegos y el Club de Tareas. Contamos con una participación de más de 200 voluntarios que aportaron 800 horas al programa.

Honduras

Beneficiamos a 461 niños en 2018 en nuestras sedes de Tegucigalpa y Nacaome. Tuvimos la oportunidad de involucrar a funcionarios de



#LO BUENO SE MULTIPLICA

varias áreas, que mes a mes realizaron distintas actividades basadas en nuestros principios y valores, apoyando el desarrollo de los talleres para los niños. Contamos también con la participación de voluntarios de universidades e instituciones sociales, lo que nos permitió vincularnos con la comunidad para desarrollar las habilidades de los niños.

Inversión social



A través de nuestro programa de Inversión Social, en la Fundación Bolívar Davivienda cofinanciamos proyectos sociales que tengan una problemática identificada y una propuesta de solución pertinente. Generamos capacidades y empoderamos a las comunidades participantes de nuestros procesos para promover la sostenibilidad de nuestras acciones.

Alineados con el **propósito de desarrollar talento para construir país**, enfocamos nuestras acciones en los siguientes ejes:

- Prevención de embarazo adolescente y proyecto de vida en jóvenes
- Fortalecimiento familiar
- Desarrollo económico con enfoque de género y jóvenes
- Donaciones / Grants

En 2018 expandimos nuestra presencia a 50 municipios del país, **beneficiando a más de 10 mil personas**; de esta manera potenciamos proyectos sociales con componentes innovadores, sostenibles y medibles que permitieron incidir positivamente en la resolución de problemas en las comunidades más vulnerables y menos favorecidas.

Asimismo fortalecimos nuestras alianzas con gobernaciones, alcaldías, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y otras entidades territoriales que fueron fundamentales para seguir beneficiando a niños, jóvenes y adultos mayores en Colombia.

Emprende País



En la Fundación Bolívar Davivienda vemos en el **emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento** un instrumento efectivo para promover el desarrollo social y económico del país. Con nuestro programa de emprendimiento generamos competencias en empresarios con altas tasas de crecimiento, apoyados en la experiencia de expertos y altos ejecutivos del Grupo Bolívar, y en una red de empresarios exitosos a nivel nacional, quienes participan como mentores.

Emprende País 2018

	Bogotá	Bucaramanga	Cali
Empresas participantes	20	13	25
Horas de mentoría	101	101	NA

En 2018 iniciamos el programa **Oxelerator Colombia** 2018 en alianza con Oxentia, el CESA y Connect Bogotá Región; es un programa de aceleración de negocios en etapa temprana o fase idea, validada a partir de productos innovadores generados como resultado de investigaciones académicas.

Asimismo realizamos acciones que potencian el financiamiento de los emprendedores y varios eventos liderados por la red de Ángeles Inversionistas.

➤ **Vemos en el emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento un instrumento efectivo para multiplicar el desarrollo social y económico del país.**

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Aflora



Aflora es un programa de la Fundación Bolívar Davivienda que acompaña a las organizaciones sociales en su proceso de maduración a través del **desarrollo de competencias** que les permitan ser sostenibles y tener un mayor impacto en la región donde operan.



➤ **Generamos valor al sector social a través de la información y la gestión del conocimiento**

Nuestro gran reto es promover organizaciones sociales de alto impacto basadas en 3 pilares: **efectividad, sostenibilidad y replicabilidad**.

Aflora - Indicadores generales 2018

Organizaciones inscritas	923
Organizaciones que ascendieron de nivel	15
Organizaciones formalizadas por el programa "Aflora para todos"	4
Organizaciones que firmaron el pacto de transparencia y anticorrupción	135

En 2018 logramos la incorporación de los ciclos de formación virtual con universidades a nivel nacional e internacional, en los siguientes temas:

- Ciclo de negocios sostenibles
- Ciclo de tecnología para organizaciones sociales
- Ciclo de recursos humanos

También gestionamos nuevos beneficios a través de la alianza con **Innpactia**, plataforma virtual donde las organizaciones sociales pueden encontrar posibilidades de financiación para sus proyectos, y trabajamos en el fortalecimiento de la gestión de conocimiento en temas organizacionales a través de espacios como **Encuentro Responsable** y **Escuela de Directores**.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

Filarmónica Joven de Colombia



La Filarmónica Joven de Colombia es un proyecto social que ha potenciado el desarrollo de **más de 450 jóvenes intérpretes** entre los 16 y 24 años de todas las regiones del país. Nuestros músicos han desarrollado su talento en la práctica orquestal de gran formato, alcanzando una calidad artística tal, que ha merecido el reconocimiento de la crítica, la prensa especializada y el público en los Estados Unidos y Europa, como una de las mejores orquestas juveniles de Suramérica.

Indicadores 2018

Jóvenes impactados	138
Aliados	18
Conciertos	17
Público alcanzado en vivo	26.240



UN PROYECTO DE
**Fundación
Bolívar
Davivienda**



➤ La Filarmónica Joven de Colombia es un proyecto social que ha potenciado el desarrollo de **más de 450 jóvenes intérpretes** entre los 16 y 24 años de todas las regiones del país.

#LO BUENO SE MULTIPLICA

Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar

Durante 43 años el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar ha reconocido **los mejores contenidos periodísticos de Colombia** y se ha convertido en un referente de excelencia de la práctica periodística y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia.

En 2018 se recibieron:

- Trabajos periodísticos postulados: 1.231
- Premio a la vida y obra de un periodista: Alberto Donadío Copello
- Premio al periodista del año: Ginna Morelo



➤ El Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar es un **referente de excelencia de la práctica periodística** y un estímulo para este oficio, fundamental para el fortalecimiento de la democracia. En 2018 se postularon **1.231 trabajos**.





8 INFORME DE MATERIALIDAD 2018

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



Durante 2018 llevamos a cabo una revisión de la materialidad teniendo como referencia los aspectos más relevantes y priorizados de **nuestra estrategia de sostenibilidad**. Esta revisión representa un marco de actuación y una guía direccionada al cumplimiento de los compromisos tanto internos como externos, que además nos permite adaptarnos a la evolución constante del sector.

El alcance del ejercicio de materialidad y nuestra estrategia aplican para el Banco, las filiales en Colombia y las filiales en el exterior Honduras, Costa Rica y El Salvador, en todos los asuntos estratégicos reportados.

REVISIÓN DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

1. Etapa de identificación

Tuvimos en cuenta los objetivos estratégicos de la organización, nuestros compromisos internos y externos:

- Pacto Global
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Protocolo Verde
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- Estándar GRI
- Políticas y lineamientos asociados a la estrategia de sostenibilidad

Adicionalmente incluimos los lineamientos y asuntos propuestos por la Guía del Global Reporting Initiative - GRI G4, revisamos el ejercicio de materialidad del sector a cargo de la asociación gremial Asobancaria con el fin de alinearnos a los aspectos estratégicos identificados y revisamos las buenas prácticas de bancos internacionales, especialmente aquellos listados en el DJSI.

De esta forma listamos los temas asociados a cada tipo de referente con el propósito de validar los asuntos que, teniendo en cuenta los anteriores referentes, corresponden al core del negocio y al sector financiero, logrando de esta manera la agrupación de los principales aspectos de gestión.

El resultado del proceso permitió agrupar nuestros asuntos relevantes en 19 temas, entre los que se encuentran:

- Asuntos ambientales
- Gobierno
- Ética y política pública
- Inversión social
- Inclusión y educación financiera
- Gestión de la cadena de valor
- Clientes
- Innovación
- Talento humano

#LO BUENO SE MULTIPLICA

2. Etapa de priorización

Realizamos una evaluación de la importancia de estos asuntos para el desarrollo de la estrategia del Banco y para nuestros grupos de interés. Adicionalmente tuvimos en cuenta el nivel de gestión, con el fin de priorizar los asuntos a manejar en el año.

Para evaluar la importancia y gestión del asunto para el Banco y sus grupos de interés, utilizamos la siguiente medida entre bajo, medio y alto.

Para la priorización tuvimos en cuenta el resultado de referentes, el peso de los temas correspondientes en el ejercicio DJSI y la calificación otorgada por la Alta Gerencia.



3. Etapa de aprobación

Estrategia de sostenibilidad

En 2018 ratificamos nuestro compromiso con la ejecución y gestión de los programas e iniciativas de nuestra estrategia de sostenibilidad, a cargo de la Dirección de Responsabilidad Social y la Oficial ambiental, quienes presentan los resultados de estos avances a la Junta Directiva.



#LO BUENO SE MULTIPLICA

4. Etapa de revisión

Tras la publicación del informe de sostenibilidad, se llevan a cabo la revisión y la gestión de los asuntos materiales con el acompañamiento de un tercero independiente. Este proceso se realiza cada 2 años con el propósito de revisar el contexto en el cual se encuentra la compañía, sus asuntos materiales y, de ser necesario, redireccionar la estrategia de sostenibilidad y la importancia de cada uno de los asuntos que componen la materialidad.

Con base en estos asuntos estratégicos para la organización, llevamos a cabo la priorización y alineación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con nuestros programas e iniciativas sostenibles.





9 MEMORANDO DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

Deloitte.

Memorando de revisión independiente



Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2018 – Davivienda

Memorando de revisión independiente

Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2018

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2018 de Davivienda del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "Estándares GRI".

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado 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 Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Davivienda que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2018 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de Davivienda para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los contenidos 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 y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Davivienda.

Responsabilidades de la Dirección de Davivienda y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2018 de Davivienda, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual 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.
- Hemos realizado 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 Reporte Integrado.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
 Socio

Medellín, marzo 2019

Memorando de revisión independiente

Confirmación de que el Informe de Sostenibilidad 2018 de Davivienda es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

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.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Contenidos GRI e indicadores ¹
Innovación y Transformación digital	Dav1. Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.
Gobierno Corporativo, ética y transparencia	206-1, 405-1.
Negocio	102-43, 102-44, FS7, 201-1 ²
Gestión de riesgos Corporativos	Dav5. Resultados de la gestión de riesgos
Gestión del cliente y servicio	Dav6. Resultados de las encuestas de satisfacción al cliente
Gestión de la cadena de valor	Dav7. Evaluación de proveedores a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y social - SARAS, el cual incorpora criterios ambientales, laborales, derechos humanos y comunidad Dav8. Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento Dav9. Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación Dav12. Programas de capacitación y desarrollo para proveedores
Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	Dav(FS3). Procesos para monitorear la implementación y cumplimiento de los clientes sobre los requerimientos ambientales y sociales incluidos en los acuerdos o transacciones. Dav13. Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.
Eco - eficiencia operacional	302-1,303-1, 305-1, 305-2, 305-3, Dav14. Medición del consumo de papel, Dav15. Cantidad de toneladas de papel Reciclado, Dav16. Iniciativas que promuevan la construcción sostenible
Productos y programas con beneficio ambiental	Dav18. Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo FS8.
Gestión del talento humano	404-1,404-2, 403-2,401-1

¹ El alcance de la verificación de Deloitte corresponde únicamente a las cifras de Colombia.
² La revisión de este indicador se limita a lo correspondiente al balance social

Memorando de revisión independiente

Inclusión Financiera	FS14, FS13, Dav21. Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto
Educación Financiera	Dav22. Cantidad de personas con acceso al programa de educación financiera a toda la población
Inversión social de alto impacto	Dav23. Inversión en desarrollo social Dav24. Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2018 de Davivienda contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, opción Esencial "de conformidad".

Observaciones principales & recomendaciones frente a principios GRI y WBCSD³

Materialidad

Observaciones Generales

Se resalta el compromiso de la compañía con desarrollar una estrategia de sostenibilidad alineada con su direccionamiento estratégico.

Recomendaciones

Deloitte recomienda hacer una actualización a la materialidad actual, haciendo especial énfasis en los indicadores asociados tanto GRI como propios, para asegurar su pertinencia, alcance y gestión. Contar con una materialidad que refleje los temas relevantes para Davivienda y sus grupos de interés, permite capitalizar la sostenibilidad como una postura estratégica del Banco y gestionar y evaluar de manera oportuna el desempeño en estos temas para la toma de decisiones.

Claridad/ Comparabilidad

Observaciones generales

Se identifica una oportunidad de fortalecer la manera en que se está comunicando la información asociada a la materialidad, ya que se evidencian cambios entre un año y otro en los códigos y descripción de los indicadores propios de Davivienda, impidiendo que se pueda hacer una comparabilidad entre la información presentada, generando un riesgo en la interpretación por parte de los lectores.

Recomendaciones

Se sugiere mantener unidad en la manera de presentar la información, pues la comparabilidad es necesaria para evaluar el desempeño por parte de los diferentes grupos de interés tanto de la gestión anual del Banco como en comparación con otras organizaciones del sector.

Así mismo y teniendo en cuenta que Davivienda tiene focos de inclusión dentro de sus asuntos materiales, se recomienda que la información del informe esté

³ Del inglés: "World Business Council for Sustainable Development" (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible).

Memorando de revisión independiente

disponible para todos los grupos de interés, incluidos aquellos con necesidades particulares de accesibilidad, como distintas capacidades, idiomas o tecnologías y/o que se identifiquen diferentes maneras de socializar la gestión en sostenibilidad, de acuerdo a las características particulares de sus grupos de interés.

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 286.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

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

Deloitte se refiere a una o más firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más.

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 286.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro 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.

© 2019. Para información, contacte a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.



10 | INDICADORES
GRI

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas	
Información General									
23/05/2019	Estrategia y análisis	102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	* Mensaje del presidente					
		102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	* Mensaje del presidente					
	Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización que reporta	Banco Davivienda S.A					
		102-2	Principales marcas, productos y/o servicios.	* Hechos Relevantes * Principales Cifras Consolidadas - Pág. 13					
		102-3	Reporte la localización de la casa matriz.	- Bogotá - Colombia Av. El Dorado # 68 C – 61					
		102-4	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe	* Hechos Relevantes * Desempeño de la cartera - Pág.14 * El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Negocios - Pág.33					
		102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	El Banco Davivienda S.A. es una Sociedad Anónima de capital privado					
		102-6	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	* Hechos Relevantes * Desempeño de la cartera - Pág.14 * El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Negocios - Pág.33					
		102-7	Reporte la escala de la organización, incluyendo: número de empleados, número total de operaciones, ventas netas o ingresos, Cantidad de productos o servicios que ofrece.	* Hechos Relevantes * Desempeño de la cartera - Pág.14 * Principales Cifras Consolidadas - Pág.13 * El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Negocios - Pág.33					
		102-8	Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género y región y género	*Nuestro compromiso con la sociedad - Talento Humano - Pág.84					
102-41	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	*El 100% de los empleados de Davivienda, están cubiertos por el Pacto Colectivo							
102-9	Describe la cadena de proveedores de la organización.	*Gestión de la cadena de valor *Nuestros proveedores - Pág.51							

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas	
	Perfil de la organización	102-10	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	No se generaron cambios significativos en la cadena de proveedores de la organización.					
		102-11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	<ul style="list-style-type: none"> * Quiénes somos * Gestión de Riesgos - Pág.23 * Actuamos para proteger el medio ambiente * Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Pág.55 * La implementación de SARAS que aborda el principio de precaución, permite identificar exposiciones a riesgos no exactos. 					
		102-12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	<ul style="list-style-type: none"> * Estrategia de Sostenibilidad - Pág.29 * Nuestro compromiso con la sociedad * Filantropía estratégica - Pág.96 - Donaciones 					
		102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	<ul style="list-style-type: none"> * Estrategia de sostenibilidad * Diálogos con nuestros grupos de Interés - Pág.31 * Asobancaria, ANDI, BVC, AMV, IFC 					
	Identificación de aspectos materiales	102-45	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Teniendo en cuenta que los niveles de gestión en los frentes de sostenibilidad de cada país son diferentes, no se consolidan resultados para la totalidad de los frentes; se presenta la gestión de la estrategia en Colombia y se incluyen los resultados relevantes de las filiales, cuyo alcance se aclara a lo largo del documento.					
		102-46	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	* Informe de Materialidad - Pág.:108					
		102-47	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	* Informe de Materialidad - Pág.:108					
		103-1	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	* Informe de Materialidad - Pág.:108					

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
	Identificación de límites	103-1	Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	* Informe de Materialidad - Pág.:108				
		102-48	Descripción del efecto que puede tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	No se presenta re expresión de información				
		102-49	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	* Se amplió el alcance del reporte, se incluyó información referente a nuestras filiales nacionales y en el exterior, en los ámbitos económicos, ambiental y social .				
	Diálogo con grupos de interés	102-40	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	* Estrategia de Sostenibilidad * Diálogos con nuestros grupos de Interés - Pág.31				
		102-42	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	* La definición de Grupos de Interés se establece en el código de buen gobierno Corporativo, la cual guarda concordancia con la establecida en el Código País de Gobierno Corporativo que define por Grupos de Interés: "Todas aquellas personas que por su vinculación con el emisor de valores, tienen interés en él. Dentro de éstos se cuentan el público en general, accionistas, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, y el supervisor oficial".				
	Diálogo con grupos de interés	102-43	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	* Estrategia de Sostenibilidad * Diálogos con nuestros grupos de Interés - Pág.31				X
		102-44	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	* Estrategia de Sostenibilidad * Diálogos con nuestros grupos de Interés - Pág.31				X

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
	Perfil del reporte	102-50	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	2018				
		102-51	Fecha mas reciente del informe anterior.	2017				
		102-52	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Anual				
		102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	sostenibilidad@davivienda.com				
		102-54	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	*Acerca del Informe - pág.2				
		102-56	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	El reporte ha sido verificado por Deloitte & Touche Ltda. por que para el Banco Davivienda es muy importante la rendición de cuentas bajo criterios de transparencia y confiabilidad, por lo que la verificación nos asegura fiabilidad de los datos				
Gobierno Corporativo		102-18	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	* Quienes somos - Gobierno Corporativo - Pág.19				
		102-20	Reportar si la organización ha seleccionado una posición o posiciones ejecutivas con responsabilidad de temas económicos, ambientales y sociales, y si esta posición reporta directamente a la alta dirección.	La Directora de Responsabilidad social y la Oficial en materia ambiental, son las encargadas de reportar ante la alta gerencia, los temas económicos, ambientales y sociales de la organización.				
Gobierno Corporativo		102-22	Reportar la composición de la alta dirección y su comités: - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	* Quienes somos - Gobierno Corporativo Pág.19	No se reporta miembros ejecutivos y no ejecutivos y competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales			

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
				Composición de la Junta Directiva del Banco Davivienda y sus Filiales				
		102-23	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	- El presidente de la Junta Directiva no ocupa ningún cargo administrativo en la compañía. En el documento denominado Junta Directiva y Comites de apoyo eixste una breve reseña de la hoja de vida del presidente de la Junta Directiva				
				Composición de la Junta Directiva del Banco Davivienda y sus Filiales				
		102-25	Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	*Quienes somos - Gobierno Corporativo - Pág.19 - Manual de Conflictos de interés y uso de información privilegiada: Manual de conflicto de interés				
		102-31	Reportar la frecuencia con la cual el máximo órgano de gobierno revisa impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	* Dos (2) veces en el año				
		102-32	Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	Vicepresidente de cada una de las áreas y Directora de Responsabilidad Social				
	Ética	102-16	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	* Quienes somos *Cultura Organizacional - Pág.17 * Gobierno Corporativo - Pág.19 * Actuamos para proteger el medio ambiente - Pág.54 Las políticas enmarcadas en la estrategia de sostenibilidad se encuentran en la página web del Banco / Información Adicional / Informe de Sostenibilidad, estas son: - Ética y Transparencia - Gobierno Corporativo - Política Tributaria				

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
		102-17	Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	<ul style="list-style-type: none"> * Quiénes somos * Gobierno Corporativo - Pág.19 Contamos con la Línea de Transparencia para todos los funcionarios del Grupo Bolívar. Así mismo, través del presidente del Comité de Convivencia, los empleados presentan reclamos sobre temas de acoso laboral, los cuales son evaluados y analizados por el comité-				
Innovación				Enfoque de Gestión: *Innovación				
Innovación y Transformación digital	-	Dav.1	Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> * El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Innovación y transformación digital - Pág.44 			X	
	-	Dav.2	Nuevos productos y servicios a través de canales digitales	<ul style="list-style-type: none"> * El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Innovación y transformación digital * Nuestros productos digitales - Pág.:47 				
Gobierno Corporativo, ética y transparencia				Enfoque de Gestión: *Gobierno Corporativo				
		Dav.3	Cada cuanto hace seguimiento la Junta Directiva a la estrategia de Sostenibilidad	* Dos (2) veces en el año				
	-	Dav.4	Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> * No se presentaron reclamaciones sobre incumplimiento del Código de Buen Gobierno. * Informe anual de Gobierno corporativo, Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco en la página www.davivienda.com / Relación con inversionistas / Gobierno Corporativo / Informe anual de Gobierno corporativo / Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno Pág.: 5, o a través del siguiente link: Informe Anual de Gobierno Corporativo 				
	Lucha contra la corrupción	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	<ul style="list-style-type: none"> * El Banco Davivienda no reportó casos de corrupción en el 2018 * www.davivienda.com / Información adicional / Informe de Sostenibilidad / Inicio / Políticas enmarcadas en la estrategia de sostenibilidad / Ética y transparencia o consultando el siguiente link: Ética y transparencia 				

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
		206-1	Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal	En el 2018, no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal.			X	
	Contribuciones	415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario	* Nuestro compromiso con la sociedad * Filantropía estratégica - Pág.:96 - Donaciones				
		405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	* Quiénes somos * Gobierno Corporativo - Pág.:19 * Nuestro compromiso con la sociedad * Talento Humano - Pág.:84	La información no se reporta por edad para las personas de los órganos de gobierno ni se cuentan con indicadores de diversidad en el banco ni para colaboradores ni para miembros del órgano de gobierno		X	
Negocio				Enfoque de Gestión: * Nuestros Negocios				
Negocio	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	* Hechos Relevantes * Construimos mejores países para todos - Estado Financiero Social - Pág.:15			X	
	Portafolio de producto	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (microempresas/Pymes/grandes) y el sector	* Hechos Relevantes * Desempeño de la cartera - Pág.:14	No se reporta el porcentaje de la cartera, según la dimensión y el sector			
	Portafolio de producto	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	* El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Negocios - Pág.:34				
Gestión de riesgos corporativos	-	Dav.5	Resultados de la gestión de riesgos	* Quiénes somos * Gestión de Riesgos - Pág.:23			X	
Gestión del cliente y servicio	-	Dav.6	Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	* El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Relación con nuestros clientes - Pág.:49			X	
Proveedores				Enfoque de gestión * Proveedores				
Gestión de la cadena de valor	-	Dav.7	Evaluación de proveedores a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y social - SARAS, el cual incorpora criterios ambientales, laborales, derechos humanos y comunidad.	* Actuamos para proteger el medio ambiente * Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Pág.:55 De acuerdo con la evaluación bajo la metodología del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS a los proveedores críticos del alcance establecido, no se encontraron impactos ambientales, laborales, en derechos humanos, ni en la comunidad, actuales y potenciales significativos.			X	

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
	-	Dav.8	Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento	* Gestión de la cadena de valor * Administración de riesgos en la cadena de abastecimiento - Pág.:53			X	
	-	Dav.9	Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación	* Gestión de la cadena de valor * Nuestros proveedores * Compras sostenibles - Pág.:52			X	
		Dav.12	Programas de capacitación y desarrollo para proveedores	* Gestión de la cadena de valor * Administración de riesgos en la cadena de abastecimiento - Pág.:53			X	
	-	Dav.10	Realización de la evaluación semestral proveedores en criterios como: calidad, cumplimiento y el servicio post venta.	* Gestión de la cadena de valor * Evaluación de desempeño - Pág.:52				
	-	Dav.11	Describir las acciones para mantener informados a los proveedores	* Gestión de la cadena de valor * Nuestros proveedores - Pág.:51				
	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	* Gestión de la cadena de valor * Nuestros proveedores - Pág.:51				
Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)				Enfoque de Gestión: *SARAS				
Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	Portafolio de producto	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	* Actuamos para proteger el medio ambiente * Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Pág.:55 A través del proceso SARAS, el ejecutivo comercial del Banco interactúa con el cliente, solicitándole el diligenciamiento del formulario de información ambiental y social, importancia y relevancia del mismo. Puede ser que durante el proceso de evaluación resulten planes o compromisos que el cliente debe cumplir con rigor de la normatividad ambiental vigente o estándares establecidos en relación con el proceso productivo que se realiza.			X	
			Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	* Actuamos para proteger el medio ambiente * Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Pág.:55 De acuerdo con la periodicidad de cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Autoridad Ambiental en las licencias o permisos ambientales se realiza el monitoreo a los proyectos evaluados en el Sistema SARAS.			X	

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS * Capacitación y divulgación - Pág.:59 				
	Portafolio de producto Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	<p>De acuerdo con el plan de auditoría interna, la revisión del proceso SARAS se encuentra programado para Enero de 2019. Cobertura: todo el sistema / Frecuencia: Según planeación de Auditorías internas</p> <p>En 2018 respondimos la Auditoria al proceso de verificación de proyectos financiados con los recursos de la emisión de bonos verdes en cumplimiento de los principios del Green Bonds Principles, certificado por la firma de auditoría Ernst & Young. Mediante SARAS se verifican los proyectos Bono Verde, Pag.56.</p>			X	
		Dav.13	Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS * Inversión sostenible - Pág.:59 			X	
Eco-eficiencia				Enfoque de Gestión: *Eco-eficiencia				
Eco - eficiencia operacional	-	Dav.14	Medición del consumo de papel	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional - Banco sin Papel - Pág.:71 			X	
	Efluentes y residuos	306-2	Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Gestión de residuos - Pág.:70 * Gestión de residuos (aumento residuos aprovechables en oficinas y áreas administrativas) * Gestión de residuos (disminución de residuos convencionales dispuestos) 				
	-	Dav.15	Cantidad de toneladas de papel Reciclado	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Gestión de residuos - Pág.:70 			X	

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
	Energía	302-1	Consumo de energía en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Programa de eficiencia energética - Pág.:67 Se reporta consumo de energía eléctrica comprada al sistema interconectado de energía. El consumo de combustibles se tiene en cuenta en la medición de la huella de carbono alcance 1, que es el utilizado para plantas eléctricas de respaldo. <ul style="list-style-type: none"> * Energía limpia 	La información se reporta en MWh en cumplimiento con otros referentes como DJSI. No se incluye el consumo de combustible		X	Reducción de consumos de energía eléctrica: 2019: 2% 2020: 2% 2021: 1% Generación de energía limpia (aumento KWh/año): 2019: 10% 2020: 10% 2021: 5% Eficiencia hídrica: 2019: 2% 2020: 1% 2021: 1%
	Agua	303-1	Captación total de agua según la fuente	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Programa de eficiencia hídrica - Pág.:69 El agua es captada de suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados			X	Reducción: 2019: 2% 2020: 1% 2021: 1%
	Emisiones	305-1	Gases efecto invernadero (Alcance 1).	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Huella de carbono - Pág.:65 			X	Reducción: 2019: 2% 2020: 1% 2021: 1%
305-2		Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Huella de carbono - Pág.:65 			X	Reducción: 2019: 2% 2020: 2% 2021: 1%	
305-3		Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Huella de carbono - Pág.: 65 * Reducción de impresiones * Porcentaje de compensación huella de carbono 			X	Reducción: 2019: 3% 2020: 2% 2021: 1% Compensación de huella de carbono: 2019: 15% 2020: 20% 2021: 25% Reducción de impresiones: 2019: 10% 2020: 15% 2021: 20%	
	-	Dav.16	Iniciativas que fomentan la construcción sostenible	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Construcción sostenible - Pág.:71 			X	

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
	-	Dav.17	Iniciativas que promuevan la movilidad	<ul style="list-style-type: none"> * Actuamos para proteger el medio ambiente * Ecoeficiencia operacional * Movilidad - Pág.:72 				
Productos y programas ambientales				Enfoque de gestión: *Productos y programas ambientales				
Productos y programas con beneficio ambiental	Portafolio de producto	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	<ul style="list-style-type: none"> * El negocio como motor de desarrollo y crecimiento * Negocios - Pág.:34 * Productos y programas ambientales - Pág.:78 			X	
	-	Dav.18	Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo	* Productos y programas ambientales - Pág.: 78			X	
Talento Humano				Enfoque de gestión: *Talento Humano				
Gestión del talento humano	Capacitación y formación	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Talento Humano - Capacitación y desarrollo por género - Pág.:87 	La información no se reporta por género		X	
		404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Talento Humano - Capacitación y desarrollo por género - Pág.:87 			X	
	Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> * 16 personas participan en el COPASST Dirección general y Sucursal Bogotá: 8 representantes del empleador y 8 representantes de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. - 164 personas participan en el COPASST Sucursales resto del país de acuerdo al número de funcionarios en cada sucursal. Estos representantes corresponden al 1.46% del total de funcionarios. 				

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
		403-2	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por genero. a. Empleados directos b. contratistas independientes	* Nuestro compromiso con la sociedad * Talento Humano * Salud Ocupacional - Pág.:91	La información no se reporta por género, región y tipo de empelado. Las lesiones estan dadas por caídas, pisadas y choques, no hubo víctimas mortales		X	
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alta riesgo de enfermedad relacionado con su ocupación.	A la fecha no se tiene cuantificado el número de empleados.				
	Clima laboral	Dav.19	Calificación de la encuesta de Clima Organizacional	Durante 2018 no se realizo				
	Evaluación de desempeño	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por genero.	Encuesta Efectiva 85% encuesta no realizada 14% encuesta parcial 1% total general 100%				
	Empleo	401-1	Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	* Nuestro compromiso con la sociedad * Talento humano - Pág.:84			X	
		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	* Nuestro compromiso con la sociedad * Talento humano * Beneficios para los colaboradores - Pág.:89				
		Dav.20	Ratio de Salario de Davivienda respecto al mercado	* Nuestro compromiso con la sociedad * Talento humano - Pág.:84				
Inclusión Financiera				Enfoque de Gestión: *Inclusión Financiera				
Inclusión Financiera	Comunidades locales	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	* Nuestro compromiso con la sociedad * Inclusión financiera * Daviplata - Pág.:93			X	

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 / INDICADORES GRI

Asunto relevante	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	En el Informe de Sostenibilidad 2018 / Respuesta	Omisión	Alcance	Verificación externa	Metas
		FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Inclusión financiera * Daviplata - Pág.:93 <ul style="list-style-type: none"> • Antioquia: 87% • Centro Sur: 81% • Costa: 87% • Eje Cafetero: 96% • Santanderes y Arauca: 90% • Valle y Cauca: 88% • Bogotá Y Cundinamarca: 85% <p><small>*Estos porcentajes se calculan a partir de la presencia que tengan los Puntos DaviPlata Corresponsales Bancarios Davivienda (Red vía Baloto, PuntoRed), Tiendas ara, cajeros automáticos Davivienda, oficinas Davivienda. Se compara con el total de municipio que tiene el país vs. los que tenga presencia los canales antes mencionados</small></p>			X	
		Dav.21	Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Inclusión financiera * Daviplata - Pág.:93 			X	
Educación Financiera				Enfoque de Gestión: *Educación Financiera				
	N/A	Dav.22	Cantidad de interacciones acceso programa educación financiera	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Educación financiera - Pág.:95 			X	
Filantropía estratégica				Enfoque de Gestión: *Filantropía estratégica				
Inversión social de alto impacto	Desempeño Económico	Dav.23	Inversión en desarrollo social	<ul style="list-style-type: none"> * Hechos relevantes * Construimos mejores países para todos - Pág.:8 <ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Filantropía Estratégica * Donaciones - Pág.:96 			X	
	Comunidades locales	413-1	Porcentaje de operaciones que tienen implementados mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> * Estrategia de sostenibilidad * Diálogos con nuestros grupos de Interés - Pág.:31 	No se cuenta con el porcentaje de operaciones. Se espera reportar en próximos informes.			
	-	Dav.24	Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestro compromiso con la sociedad * Filantropía estratégica - Pág.:96 - Donaciones 			X	



www.davivienda.com