



SOSTENIBILIDAD **2015**



**DA VIVIENDA**



GRUPO  
**BOLÍVAR**

\* Concepción, Antioquia. Primer municipio sin efectivo de Colombia.

## ACERCA DE ESTE INFORME

El presente informe representa el sexto reporte de sostenibilidad, el cual da cuenta del desempeño del Banco Davivienda S.A. y sus filiales nacionales e internacionales durante el año 2015, sobre los temas definidos como relevantes en su estrategia 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. En la tabla GRI están referenciados

los indicadores seleccionados por tema y asunto relevante, y el alcance se aclara a lo largo del documento.

Para la elaboración de este informe se han acogido los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, cumpliendo la opción esencial “de conformidad” con la Guía G4, de acuerdo con la información material tanto para la compañía como para sus grupos de interés, y ha sido verificado y validado por la firma de auditoría Deloitte & Touche Ltda.

# CONSTRUIMOS UN MEJOR PAÍS PARA TODOS



## APOYO AL DESARROLLO DEL PAÍS

Invertimos recursos en el progreso de nuestro país, a través de la financiación a diferentes sectores de la economía.

Apoio a pequeños y medianos empresarios

**\*\$3,3**  
billones

Construcción de vivienda

**\*\$3,1**  
billones

Desarrollo del Agro

**\*\$1,7**  
billones

Infraestructura

**\*\$750**  
mil millones

Infraestructura de hospitales y universidades

**\*\$136**  
mil millones

**\$9,0 billones**  
invertidos en el desarrollo del país

\*Desembolsos.

## CONSTRUCCIÓN DE PATRIMONIO

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

Vivienda de interés social

**\*\$804**  
mil millones

Vehículos productivos

**\*\$228**  
mil millones

Adquisición de vivienda para colombianos en el exterior

**\*\$32**  
mil millones

Microfinanzas rurales

**\*\$525**  
millones

Crédito educativo

**\*\$522**  
millones

Más de **\$1 billón** invertido en la construcción de patrimonio

\*Desembolsos.

## LÍNEAS VERDES



Desembolsamos más de **\$250 mil millones** para la generación de proyectos de energía limpia a través de nuestras líneas de crédito verdes.

# CONSTRUIMOS UN MEJOR PAÍS PARA TODOS



## INVERSIÓN SOCIAL

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

Programas y donaciones Fundación Bolívar Davivienda\*

**\$16,7**  
mil millones

Cultivarte

**\$3,6**  
mil millones

Apoyo a iniciativas educativas

**\$2,7**  
mil millones

Apoyo a proyectos de alcaldías y gobernaciones

**\$625**  
millones

Educación financiera

**\$555**  
millones

**\$24 mil millones**  
destinados a inversión social

\* Inversión realizada por el Grupo Bolívar destinada a causas sociales.

## INCLUSIÓN FINANCIERA

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

DaviPlata

**568**  
mil personas

Financiación de vehículo

**4**  
mil personas

Microfinanzas rurales

**250**  
personas

**572 mil**  
nuevos clientes bancarizados

## LÍNEAS VERDES



Desarrollamos líneas para la financiación de proyectos de eficiencia energética, generación de energía hidroeléctrica, eólica, biomásica, fotovoltaica por **US\$126 millones**

# CONTENIDO

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

## LO MÁS DESTACADO 2015

Principales cifras consolidadas  
Cifras de cartera  
Estado financiero social

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Grupos de interés  
Compromisos internos y externos  
Innovación  
Calidad del servicio

## ÁMBITO AMBIENTAL

SARAS  
Ecoeficiencia  
Productos y programas ambientales

## INFORME DE MATERIALIDAD

## HECHOS RELEVANTES

Lo más destacado del 2015  
Premios y reconocimientos

## QUIÉNES SOMOS

Nuestra esencia  
Principios y valores éticos  
Gobierno corporativo  
Ética y transparencia  
Gestión del riesgo  
Política tributaria  
Política ambiental y social

## ÁMBITO ECONÓMICO

Negocios Colombia  
Negocios filiales en el exterior  
Proveedores

## ÁMBITO SOCIAL

Nuestra gente  
Inclusión financiera  
Educación financiera  
Filantropía estratégica

## MEMORANDO DE VERIFICACIÓN



## MENSAJE DEL PRESIDENTE

**En el 2015, seguimos contribuyendo a la construcción del patrimonio de los colombianos y el progreso del país.**

Continuamos consolidando nuestra estrategia de sostenibilidad a través del desarrollo de criterios responsables e inclusivos en el ejercicio de nuestros negocios, la mitigación de impactos ambientales, la adaptación al cambio climático y el fortalecimiento de nuestros programas e iniciativas hacia la comunidad.

Fuimos incluidos por segundo año consecutivo dentro del Índice de Sostenibilidad Dow Jones, en la categoría de mercados emergentes, el más importante índice en la medición del desempeño económico, social y ambiental de las empresas a nivel mundial. Este reconocimiento implica un compromiso para garantizar la continuidad y mejora permanente en la gestión de nuestra estrategia de sostenibilidad, para el beneficio de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas y la comunidad.



**Efraín Forero / Presidente.**



**HECHOS RELEVANTES**





## DJSI

Fuimos ratificados por segundo año consecutivo en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones – DJSI, en la categoría de mercados emergentes, el más importante índice en la medición del desempeño económico, social y ambiental de las empresas a nivel mundial. El DJSI evalúa la gestión sostenible de más de 3.000 empresas de 59 sectores económicos del mundo. En el 2015, únicamente 958 compañías del mundo pertenecemos al Índice, 69 de estas somos bancos.



## VIVIENDA

Promovemos el crecimiento del patrimonio de los colombianos de menores ingresos, es por ello que somos el Banco líder en financiación de vivienda de interés social y el principal aliado del Gobierno Nacional en la financiación de los programas que buscan brindar vivienda a las familias de los sectores menos favorecidos de la población colombiana.



## SECTOR AGROPECUARIO

Focalizamos nuestros esfuerzos en brindar financiamiento a los pequeños productores, de los sectores más alejados de la geografía nacional tradicionalmente excluidos del sistema financiero.



## LÍNEAS VERDES

Continuamos ofreciendo las líneas de crédito ambientales, apoyadas en recursos de descuento de Bancoldex, mediante las cuales desembolsamos más de \$58 mil millones.

En Centro América, desarrollamos líneas para la financiación de proyectos de eficiencia energética, generación de energía hidroeléctrica, eólica, biomásica y fotovoltaica por US\$126 millones.



## CULTIVARTE

Seguimos trabajando por la comunidad a través de “Cultivarte”, programa social que incentiva el buen uso del tiempo libre de niños, niñas y adolescentes a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas que fortalecen valores.

En el 2015 realizamos la apertura de 18 nuevas sedes: la primera en Costa Rica en la ciudad de Guácimo y 17 en Colombia. Actualmente hacemos presencia en 36 municipios de Colombia y las sedes de Tegucigalpa (Honduras) y Guácimo (Costa Rica).

Desde la primera apertura en el 2012 hemos registrado más de 1,1 millones de visitas.



## INCLUSIÓN FINANCIERA

En el 2015, fuimos el principal aliado del Gobierno para pago de subsidios de programas sociales, con millones de dispersiones en ayudas económicas.



## EDUCACIÓN FINANCIERA

El portal Mis Finanzas en Casa durante el 2015 registró más de 220.000 visitas y más de 1,7 millones desde su inicio en el 2013. Igualmente, salió al aire para Honduras, El Salvador y Costa Rica, en el mes de septiembre.

En el mes de junio, lanzamos la aplicación “Haga Cuentas”, que brinda a los colombianos la posibilidad de llevar en su celular un control efectivo sobre su presupuesto, la cual alcanzó un total de 44.451 descargas.



## CDP CARBON DISCLOSURE PROJECT

Fuimos incluidos en el ranking Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) de América Latina, conformado por el top 10 de las mejores empresas de este índice que mide el desempeño ambiental. CDP es una organización internacional, sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es recopilar y proporcionar a los inversionistas el mayor y más completo sistema global de información ambiental para la toma de decisiones.



## PREMIO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Este premio reconoce las acciones ejecutadas en los últimos años, enfocadas a la implementación de medidas de ahorro y eficiencia energética, como son: automatización de equipos de aire acondicionado en oficinas administrativas y sucursales con mayor consumo de energía.

Apoyamos a las familias de los sectores más vulnerables de la población para que cumplan su sueño de adquirir

**vivienda  
por primera  
vez**



# CDP reconoce

la integración de la gestión  
del cambio climático en la  
estrategia de negocio



## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

### DAVIVIENDA, MIEMBRO DEL ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES

Durante el 2015 fuimos incluidos por segundo año consecutivo dentro del Índice de Sostenibilidad Dow Jones en la categoría de mercados emergentes. Este reconocimiento nos compromete a continuar desarrollando nuestra estrategia de sostenibilidad con los más altos estándares. Únicamente 10 compañías colombianas hacemos parte de este Índice.

Fuimos ratificados gracias a la implementación de buenas prácticas que posicionan a nuestra organización como referente para inversionistas a nivel mundial. En lo económico, el índice destaca la solidez financiera de nuestro banco así como las políticas implementadas para gestionar el riesgo. En lo ambiental destaca la transparencia en la divulgación de la información y la integración de la gestión del cambio climático en la estrategia de negocio. En lo social se destacan los resultados positivos que han generado programas sociales de impacto a la comunidad liderados por Davivienda y el permanente relacionamiento con nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas y comunidad en general.



### CDP CARBON DISCLOSURE PROJECT

Por segundo año consecutivo participamos en la encuesta de la organización Carbon Disclosure Project (CDP, por sus siglas en inglés), organización internacional, sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es recopilar y proporcionar a los inversionistas el mayor y más completo sistema global de información ambiental, para la toma de decisiones. El CDP invita a participar a las empresas más reconocidas por criterios económicos, su gestión ambiental y estrategia de cambio climático.

En la edición 2015 de América Latina, hemos sido reconocidos como líderes y fuimos incluidos en el ranking Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) conformado por el top 10 de las mejores empresas en este índice.

Obtuvimos 95 sobre 100, en donde se destacan un alto nivel de transparencia en la divulgación de la información relacionada con emisiones de carbono y la integración de la gestión del cambio climático en la estrategia de negocio, mostrando nuestro compromiso en este aspecto.





## DAVIPLATA

Según informe<sup>1</sup> publicado por Consultative Group to Assist the Poor, se resaltan aspectos como la inclusión financiera de población vulnerable en el país, los retos a los cuales nos hemos enfrentado para poder desarrollar un producto fácil, rápido y seguro para manejar el dinero desde el teléfono celular y hacer transacciones desde cualquier lugar de Colombia.

DaviPlata fue catalogado como uno de los

**mejores sistemas  
de pago de subsidios  
del mundo.**



## GANADOR DE LA CONVOCATORIA MEGAEMPRENDEDORES DE INNPULSA COLOMBIA

Fuimos ganadores de la convocatoria Megaemprendedores de INNPulsa Colombia, iniciativa del Gobierno Nacional, que busca promover capacidades en grandes y medianas empresas que permitan la implementación de nuevos proyectos empresariales de gran dimensión y con alto impacto económico que favorezcan el impulso de nuestro país.

Somos una de las

**12**

empresas ganadoras



## PREMIO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DAVIVIENDA EL SALVADOR

Durante el año 2015 Banco Davivienda El Salvador recibió el Premio Nacional de Eficiencia Energética, en la categoría Mejor Institución Financiera.

El premio reconoció los esfuerzos relacionados con la implementación de medidas de ahorro y eficiencia energética, dentro de las cuales se destacan: automatización de equipos de aire acondicionado en oficinas administrativas y sucursales con mayor consumo de energía y el reemplazo de equipos de aire acondicionado por equipos de mayor eficiencia en su operación. Igualmente, el premio destacó el esfuerzo realizado para motivar inversiones en eficiencia energética en los diferentes sectores productivos del país.



## CIFRAS GENERALES

**EL SALVADOR**  
UTILIDAD  
**US\$23,6**  
millones  
crecimiento del 1%.

**2** Segundo puesto por activos

**COSTA RICA**  
UTILIDAD  
**US\$18,3**  
millones  
crecimiento del 15%.

**6** Sexto puesto por activos

**PANAMÁ**  
UTILIDAD  
**US\$15,1**  
millones  
crecimiento del 14%.

**17** Decimoséptimo puesto por activos

**HONDURAS**  
UTILIDAD  
**US\$12,2**  
millones  
crecimiento del 58%.

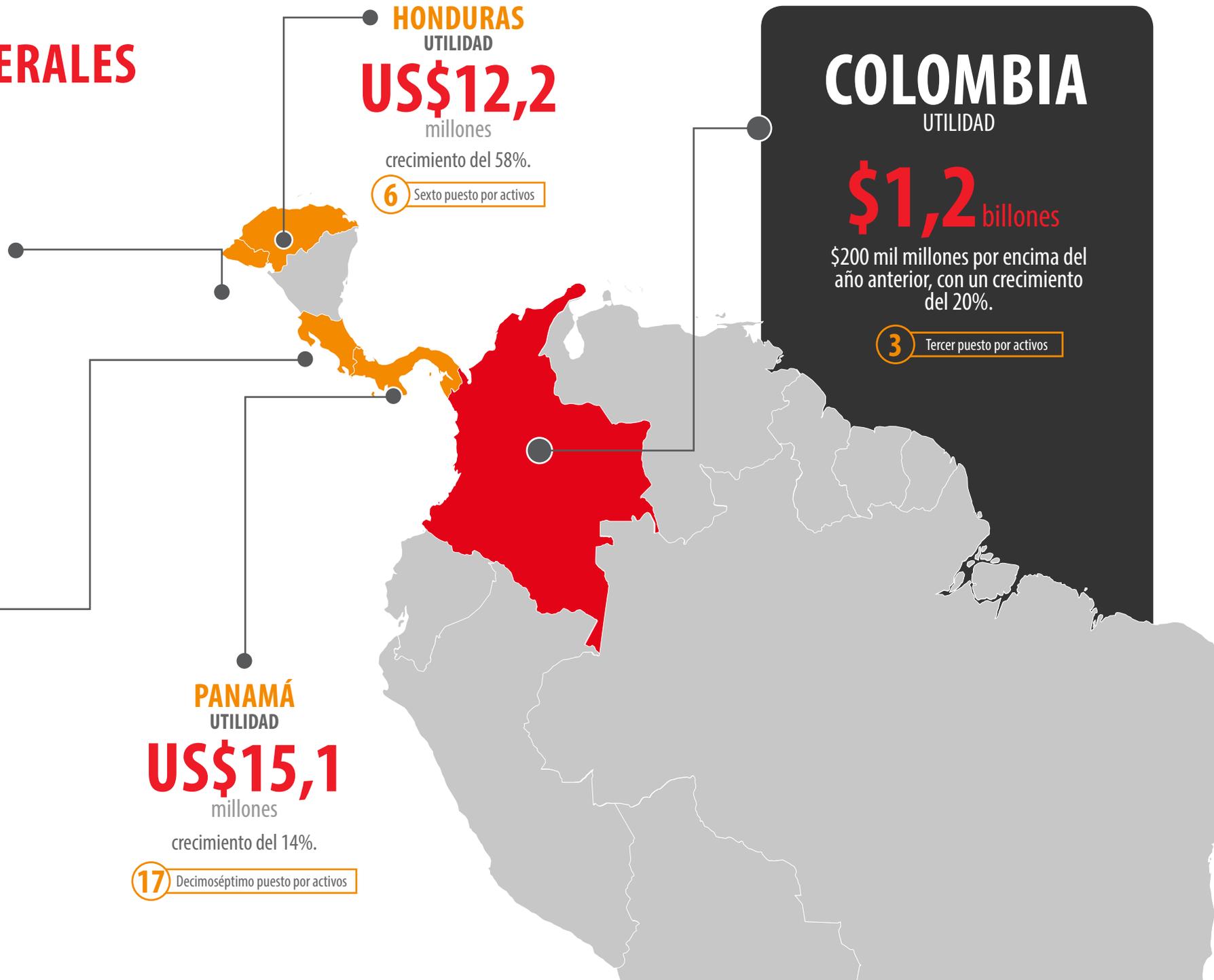
**6** Sexto puesto por activos

**COLOMBIA**  
UTILIDAD

**\$1,2** billones

\$200 mil millones por encima del año anterior, con un crecimiento del 20%.

**3** Tercer puesto por activos



## CIFRAS DE CARTERA

### COLOMBIA

El Banco Davivienda contó con

# 11,6%

de participación de mercado.

Cartera total: **\$48 billones**

Comercial: **51%**

Consumo: **26%**

Vivienda: **22%**

Mayor crecimiento: cartera comercial con **\$25 billones** - crecimiento del **22%**

### HONDURAS

El Banco Davivienda contó con

# 6,77%

de participación de mercado.

Cartera total: **\$746,5 millones**

Comercial: **46%**

Consumo: **26%**

Vivienda: **28%**

Mayor crecimiento: cartera de consumo con **US\$31,1 millones** - crecimiento del **18,7%**

### EL SALVADOR

El Banco Davivienda contó con

# 14,6%

de participación de mercado.

Cartera total: **US\$1.592,2 millones**

Comercial: **44%**

Consumo: **38%**

Vivienda: **18%**

Mayor crecimiento: cartera de consumo con **US\$50,7 millones** - crecimiento del **9,2%**

### PANAMÁ

El Banco Davivienda contó con

# 1,2%

de participación de mercado.

Cartera total: **US\$1.060,6 millones**

Comercial: **94%**

Consumo: **3%**

Vivienda: **2%**

Mayor crecimiento: cartera comercial con **US\$157,9 millones** - crecimiento del **18,9%**

### COSTA RICA

El Banco Davivienda contó con

# 5,3%

de participación de mercado.

Cartera total: **US\$1.439,5 millones**

Comercial: **59%**

Consumo: **15%**

Vivienda: **26%**

Mayor crecimiento: cartera comercial con **US\$228,4 millones** - crecimiento del **36,7%**

Brindamos a la comunidad un  
**adecuado  
manejo de sus  
finanzas**

por medio del primer portal de  
educación financiera, lanzado en  
nuestras filiales en Centro América.

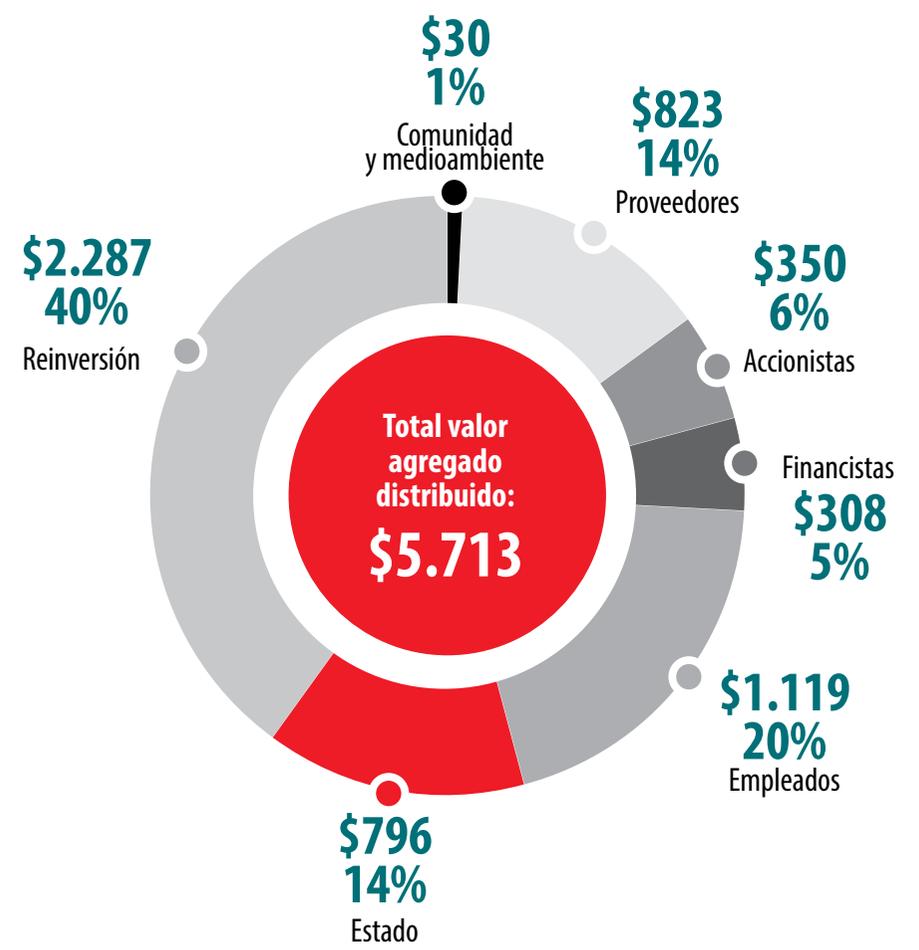
# ESTADO FINANCIERO SOCIAL

(en miles de millones de pesos)

## RIQUEZA 2015

### GENERACIÓN

### DISTRIBUCIÓN





**QUIÉNES SOMOS**

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



# NUESTRA MISIÓN

**Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes.**

Queremos distinguirnos por nuestro compromiso con la sociedad, la calidad de nuestros productos y servicios, y nuestro respeto con el medioambiente.

Durante décadas hemos apoyado el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias y el

desarrollo de las empresas, y financiado proyectos que aportan al país, con un portafolio integral de productos y servicios que atiende necesidades transaccionales, de crédito, ahorro e inversión, con innovación constante y ofertas para cada segmento.

Nuestro desempeño se ve reflejado en la confianza de nuestros clientes, que nos convierten en el tercer banco por activos en Colombia. Contamos con un equipo humano que actúa con disciplina y se caracteriza por sus destrezas en:



Generación de vínculos emocionales y servicio.



Conocimiento de nuestro negocio y nuestros clientes.



Investigación, innovación y tecnología.



Manejo del riesgo.



Sinergia empresarial.

# NUESTRAS FILIALES EN COLOMBIA Y EN EL EXTERIOR





## NUESTRA ESENCIA

Davivienda, como compañía del Grupo Bolívar tiene un **Propósito Superior**, el cual es **enriquecer la vida con integridad**, siendo el eje principal el ser humano, dentro de una cultura organizacional basada en principios y valores, que orientan las acciones y comportamientos de sus colaboradores, teniendo como referente un código de **ética** y un código disciplinario que hace parte del Gobierno Corporativo de Bolívar.

De esta manera, el **Propósito Superior** nos inspira a conocer, aplicar y dar ejemplo sobre los pilares de la cultura organizacional de la Familia Bolívar.



Nuestra concepción del

# ser humano

como fuente inagotable de generación de creatividad, representa el eje central de nuestra cultura

Enriquecemos la vida con

# integridad

# PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Hemos enmarcado nuestros principios y valores en acciones que se relacionan con nuestro Propósito Superior:



## JUSTICIA

Enriquecemos la vida porque nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada persona con responsabilidad, equidad e imparcialidad, y por ofrecer a cada quien un trato acorde con sus méritos y derechos.

Nuestra principal guía es la conciencia y el sentido del deber.



## RESPECTO

Enriquecemos la vida porque respetamos la dignidad humana de nuestros clientes, empleados y de todas las personas con las que interactuamos, así como el entorno y el medioambiente. Resolvemos nuestras diferencias en el marco de nuestros principios y valores.



## LEALTAD

Enriquecemos la vida porque somos fieles a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos.



## HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA

Enriquecemos la vida porque somos honrados, decentes y veraces. Somos coherentes entre lo que decimos, pensamos y hacemos. Nos comportamos con integridad y carácter.



## ECONOMÍA DE MERCADO

Enriquecemos la vida porque apoyamos la iniciativa privada para crear empresa y respaldamos la libertad de elegir. Creemos en un ambiente de libre competencia bajo la supervisión justa del Estado.



## ENTUSIASMO, ALEGRÍA Y BUEN HUMOR

Enriquecemos la vida porque somos positivos, alegres y optimistas, aun 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 las preocupaciones.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Enriquecemos la vida con nuestro liderazgo y compromiso con el bienestar de la comunidad, el fortalecimiento de la democracia y la protección del medioambiente.

## GOBIERNO CORPORATIVO

### POLÍTICA DE 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 está a cargo de los siguientes órganos:

- > La Asamblea General de Accionistas
- > La Junta Directiva
- > El Presidente del Banco
- > Los altos ejecutivos
- > Los demás órganos y/o colaboradores que determine la Asamblea de Accionistas o la Junta Directiva del Banco.

Asimismo, se consideran como otros órganos de Gobierno corporativo los órganos de control, los órganos encargados

#### CONTAMOS CON

Código de buen Gobierno corporativo.

Código de conducta y ética.

Reglamentos de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.

Reglamento de trabajo.

Guía de derechos y obligaciones de los accionistas.

Manual de conflictos de intereses y uso de información privilegiada.

Estos lineamientos constituyen una garantía de rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y facilita un manejo veraz y oportuno de la información.

de resolver conflictos y los órganos de divulgación y cumplimiento de las normas del Gobierno corporativo.

Las principales políticas y procedimientos asociadas con el buen Gobierno corporativo, se encuentran plasmadas en

- > El Código de buen Gobierno corporativo
- > Los reglamentos de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas
- > El Código de Ética

Dichos documentos se encuentran publicados en la página web del Banco. Durante el año 2015 no hubo reclamaciones relacionadas con el Gobierno corporativo.

Durante el 2015 el Banco acogió algunas recomendaciones del

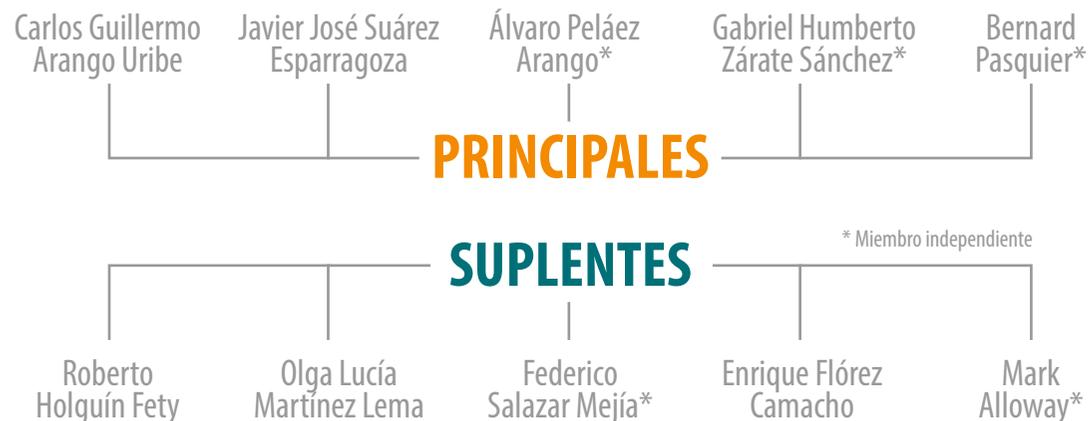
**Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País.**



## JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva y la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo del Banco e intervienen de forma activa en la gestión de este, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, políticas, perfiles y límites, entre otros aspectos. Adicionalmente, la Junta Directiva determina la estrategia y la orientación del Banco, y vigila su puesta en marcha y seguimiento.

En el 2015 se eligió Junta Directiva, para el periodo 2015-2017, en la Asamblea General de Accionistas que se llevó a cabo el 13 de marzo, elección en la que por primera vez se incluyó a una mujer entre los miembros. No obstante lo anterior, en las juntas directivas de algunas de nuestras filiales en el exterior contamos desde el periodo pasado con mujeres miembros de junta, tal es el caso de El Salvador (2 mujeres), Honduras (una mujer) y Panamá (una mujer). Ninguno de los miembros actuales pertenece a minorías.



Los miembros de la Junta Directiva tienen las cualidades personales y profesionales, y cuentan con las competencias especializadas que les permiten tomar decisiones con una visión estratégica del negocio, dentro de criterios objetivos y diferentes puntos de vista.

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.



## COMITÉS

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.



## ÉTICA Y TRANSPARENCIA

### POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Davivienda no tolera en sus colaboradores ningún comportamiento que implique actos de corrupción, en el ejercicio de su cargo o labor. Contamos con normas institucionales, que además de definir buenas prácticas, invitan a todos los colaboradores a desarrollar una conducta transparente en el desarrollo de todos los procesos, productos y servicios, así como en el actuar frente a sus grupos de interés.

Al acoger el estándar internacional del principio de la convergencia, hemos venido estructurando un sistema integral de transparencia, basado en una adecuada y eficiente gestión y tratamiento del riesgo de fraude interno, por ello el sistema de transparencia es un conjunto de ambientes culturales y organizacionales, procesos, normas y acciones encaminadas a controlar, mitigar, prevenir, disuadir, predecir y gestionar los riesgos inherentes al fraude (interno y externo).

Nuestro código de ética representa un compromiso con la ética corporativa de la organización y el Grupo Bolívar. Es un conjunto articulado de buenas prácticas y de conductas esperadas y no deseadas de nuestros colaboradores, en el ejercicio de su cargo o labor.

## GESTIÓN DEL RIESGO

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

El esquema general de riesgos corporativos del Grupo Bolívar y sus empresas, por principio privilegia tener una visión integral de los diferentes riesgos que se asumen en sus negocios, al tiempo que reconoce la especialización como un factor clave en la gestión de los riesgos asumidos. Es un proceso evolutivo que se ha ido construyendo y alimentando con las experiencias de los equipos humanos que han trabajado en el Grupo, tanto en el sector financiero como en el asegurador.

De acuerdo con los lineamientos básicos de seguridad y profesionalismo, las áreas operativas, de riesgo y comerciales del Banco deben estar separadas entre sí y trabajar de acuerdo con la especialidad de funciones (riesgo de crédito, mercado); no obstante, para aprovechar las ventajas de la sinergia con las empresas del Grupo Bolívar, existen programas de apoyo transversales que brindan soporte en el desarrollo de herramientas para gestionar los riesgos de cómo funciona el sistema de administración de riesgo operativo, control interno y fraude, entre otros.

### GESTIÓN DE RIESGO

Incluye todas las dimensiones de la organización

- > ENTIDAD
- > FILIAL
- > UNIDAD DE NEGOCIO
- > DIVISIÓN

**Identifica y Valora** riesgos y oportunidades presentes en la estrategia

**Facilita** la toma de decisiones

Nuestra estructura organizacional responde por las necesidades de desarrollo de los negocios, así como de la gestión de los riesgos de los procesos, en la que contamos con los siguientes órganos de control:

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

**El Comité de Riesgos Corporativos** es el responsable de mantener los niveles generales de riesgo de la organización dentro de los límites establecidos para ejecutar su estrategia, para asegurar que todos los sistemas funcionen de manera integral, competente e independiente.

**La Auditoría interna** efectúa el análisis y seguimiento del sistema de control interno del Banco y realiza análisis de riesgo, para determinar si los procesos, límites y controles están de acuerdo con las políticas y responsabilidades plasmadas en los manuales.

**La Vicepresidencia de Riesgo y Control Financiero y la Vicepresidencia de Riesgo e Inversión de Sociedades** tienen como función principal participar 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 hacer seguimiento a la gestión de los riesgos para Davivienda y sus subsidiarias.

**Los Comités de Riesgos** se encuentran definidos en función de los tipos de riesgos, y tienen como finalidad evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de riesgos implementados por el Banco.



## RIESGOS EMERGENTES

La gestión integral de riesgos comprende una revisión a los procesos de gestión de riesgos y a 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.

Revisamos de manera continua las condiciones en el entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar la estrategia y los objetivos, y aplicamos los ajustes necesarios para adaptarse a las variaciones del negocio.

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



**Ataques cibernéticos**



**Cambios en la regulación**



## Ataques cibernéticos

Encaminados a afectar la disponibilidad de los servicios financieros, o hurtos masivos de información para la materialización de fraude.

Este riesgo puede llegar a tener un impacto económico asociado a la pérdida de confianza de los clientes por la materialización del riesgo reputacional, o impacto económico masivo de información para la materialización de fraudes.

El área de Seguridad de la Información del Banco realiza monitoreo interno de seguimiento para identificar el nivel de cumplimiento y posibles riesgos, ratifica que se continúa dentro del marco regulatorio de manera efectiva e implementa herramientas y metodologías que buscan mitigar el riesgo.

Para mitigar este riesgo, el Banco ha generado y formalizado el modelo de gestión de riesgo de fraude, el cual es transversal a todos los procesos de la Organización, y hace parte del Sistema de Gestión de Riesgo Corporativo. Este sistema es desplegado por un equipo especializado que analiza cada etapa del ciclo de gestión de fraude (prevención, detección, mitigación, análisis, gobierno, investigación, judicialización y disuasión), y genera controles y políticas que protegen a la organización, sus clientes, accionistas y demás interesados. Cada decisión que se toma refleja los niveles de riesgo de la organización, en busca de un equilibrio entre el nivel de fraude a prevenir y el impacto sobre el cliente y el negocio.



## Cambios en la regulación

De preparación y revelación de los Estados Financieros bajo normas internacionales.

Este riesgo puede llegar a tener un impacto, desde el momento de la implementación como en los años siguientes, en el patrimonio y/o nivel de solvencia; además de un impacto por incumplimiento normativo.

Con el fin de cumplir con la revelación de los Estados Financieros bajo normas internacionales, y el liderazgo de la Vicepresidencia Contable y Tributaria, se realizaron capacitaciones, actualizaciones y cambios en la presentación y elaboración de los resultados financieros, se identificaron también las áreas impactadas y se trabajó en sinergia con estas, para culminar

con la aprobación de políticas contables NIIF por parte de la Junta Directiva.

Hemos establecido un plan de trabajo detallado con las tareas, que permitieron cumplir con los tiempos regulatorios y normativos; adicionalmente, se realizó capacitación formal universitaria a colaboradores clave en la generación de Estados Financieros, se consultaron firmas contables y tributarias externas que buscaron solucionar las dudas que se generaron al respecto a todos los niveles de la Organización.

Es así como la Gestión de Riesgos Corporativos es efectiva si puede crear un radar de riesgos adecuado que contemple el futuro y los impactos que tendrá sobre la Organización a todos los niveles.

# POLÍTICA TRIBUTARIA

Consecuente con la responsabilidad como entidad domiciliada y constituida bajo las leyes de Colombia, tenemos como política contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.

La determinación de los impuestos, tasas, sobretasas y contribuciones, se efectúa mediante procedimientos transparentes, claros y precisos, conscientes de que dichos

recursos promoverán el desarrollo amplio y constante del país, su economía y el bienestar de todos los colombianos.

Lo anterior mediante el reconocimiento y pago oportuno de los impuestos contemplados en la legislación vigente, en cumplimiento cabal de las normas establecidas por el Congreso según facultad expresa en el artículo 150 y eventualmente por el Gobierno de la República de acuerdo con el artículo 215, ambos de la Constitución Política de Colombia.



Los colaboradores asignados y sobre los cuales recae la responsabilidad de determinar la cifra de los impuestos, tasas, sobretasas y contribuciones, son amplios conocedores,

especializados en los tributos, responsables e idóneos para el cumplimiento de esta importante labor. Por lo cual, para la selección de los mismos se tienen en cuenta las calidades necesarias, en cumplimiento de nuestro Código de Ética.

## POLÍTICA AMBIENTAL Y SOCIAL

**De acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y nuestra estrategia de sostenibilidad, reconocemos que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y beneficios para la comunidad, nuestros accionistas, colaboradores y clientes.**

En el marco de la estrategia de sostenibilidad del Banco Davivienda, estamos desarrollando planes y programas ambientales en cumplimiento de las directrices establecidas en la Política Ambiental y Social de nuestra organización.

Hemos establecido las siguientes directrices orientadas al conocimiento, valoración, tratamiento y oportunidades de los impactos ambientales y sociales y del cambio climático en nuestra operación, la de nuestros clientes y proveedores:

-  Cumplir las leyes y normas ambientales y sociales aplicables.
-  Buscar el mejoramiento de nuestros procesos de administración de riesgos ambientales y sociales.
-  Brindar apoyo a los proyectos ambientales y sociales que consideramos relevantes, de acuerdo con nuestra estrategia de sostenibilidad.
-  Evaluar y mitigar el impacto negativo al medioambiente y a la sociedad que puedan generar nuestros procesos y proyectos.
-  Promover en nuestros proveedores la gestión de los impactos ambientales y sociales generados por sus procesos, e incluir estos criterios en los procesos de compra de bienes y servicios del Banco.
-  Desarrollar programas de sensibilización y capacitación a nuestros colaboradores, en temas ambientales y sociales.
-  Establecer un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales para los proyectos que financiamos.

Nuestro esfuerzo en materia tributaria está encaminado al aporte constante al país a través del reconocimiento y pago de los impuestos justos y equitativos de manera clara y transparente, de acuerdo con los beneficios económicos obtenidos durante las diferentes vicencias fiscales.

Asimismo, y dada la presencia del Banco en otros países, estas mismas directrices son cumplidas respecto a la normatividad vigente aplicable en cada localidad o país.

Específicamente y para la determinación del Impuesto de Renta, se parte de los estados financieros del Banco preparados de acuerdo con los principios de contabilidad aceptados en Colombia e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera. Las normas tributarias especiales prevalecen sobre las contables.

Como principio contable se ha definido que tanto para la medición inicial como para la posterior, el Banco, por el valor a pagar o recuperar, usará las tasas aplicables; esto significa que en cumplimiento de la norma internacional de impuesto diferido que se reconoce para efectos financieros, se deben aplicar sobre el hecho económico las tasas de impuestos vigentes. Cuando la tasa a la cual se espera revertir el efecto del hecho económico sea conocida, se ajusta a dicha tasa; en caso contrario, el impacto generado será ajustado una vez se genere el cambio normativo.



**ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD**

## **Trabajar en forma sostenible**

significa innovar y asumir nuestra responsabilidad con la consolidación de negocios, la preservación de los recursos naturales y el progreso de la gente.



# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



## Ámbito Ambiental

- Eco - Eficiencia
- Riesgo Ambiental y Social
- Productos y Programas Ambientales

## Ámbito Económico

- Gobierno Corporativo
- Negocio
- Gestión del Riesgo
- Grupos de Interés



Se fundamenta en la  
**generación  
de valor**

a la sociedad mediante acciones que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente correctos y socialmente justos.

## Ámbito Social

- Talento Humano
- Inclusión Financiera
- Educación Financiera
- Filantropía Estratégica





## SOSTENIBILIDAD ES TRABAJAR POR TODO LO QUE HARÁ PARTE DE UN MEJOR FUTURO

En el 2015 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad a través de la gestión de nuestros asuntos relevantes, ratificados durante el 2014, con base en nuestros compromisos internos y externos, las expectativas de nuestros grupos de interés y la evaluación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

Desde el 2013 la Junta Directiva realiza seguimiento semestral a la gestión de nuestra estrategia de sostenibilidad. Los avances de la gestión en el 2015 fueron compartidos

y validados con la Alta Gerencia del Banco y la Junta Directiva de manera permanente, recibiendo de estas respaldo y compromiso. De igual forma, los resultados de la estrategia así como los diferentes programas y actividades que se implementan para su desarrollo, son dados a conocer a los colaboradores de todos los niveles de la Organización a través de los canales institucionales con los que cuenta el Banco.

En el 2015 revaluamos la clasificación de los frentes de trabajo dentro de la estrategia para dar mayor claridad sobre las prioridades en la gestión.



### EN EL ÁMBITO ECONÓMICO

Teniendo en cuenta que la administración del riesgo ha sido fundamental en el desarrollo de nuestro negocio, en el 2015 definimos incluirlo como un capítulo específico.



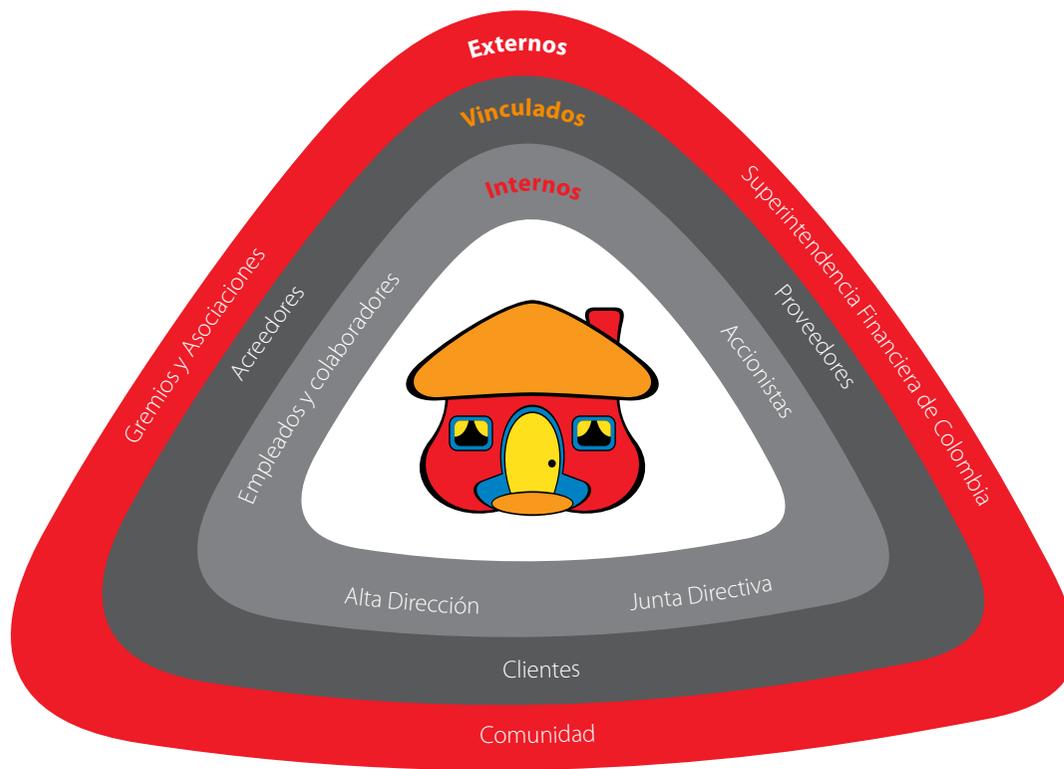
### EN EL ÁMBITO SOCIAL

Teniendo en cuenta la importancia del programa de educación financiera definimos presentarlo como un frente de trabajo específico.

## GRUPOS DE INTERÉS

### NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para nosotros nuestros grupos de interés son importantes en la cadena de valor. Por esta razón, identificamos los actores principales en la operación diaria de nuestro negocio.



### DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

#### CLIENTES

Entendemos la importancia de dialogar de forma permanente con nuestros clientes con el propósito de identificar sus necesidades y ofrecer productos que se adecuen a la realidad de los diferentes sectores productivos.

#### SECTOR AGROPECUARIO

Con el interés de acercarnos a nuestros clientes agropecuarios y conocer de primera mano sus necesidades, en el 2015 realizamos eventos en los cuales abrimos el espacio para que dichos clientes nos compartieran la realidad de su sector productivo y nos manifestaran sus requerimientos en materia de crédito.

Para el segmento de clientes agropecuarios con ventas de \$20 mil millones anuales realizamos mensualmente 5 eventos en los diferentes municipios del país. En estos se organiza un espacio en donde exponemos al cliente interesado los productos agropecuarios que se ofrecen para su actividad productiva. Nuestra fuerza comercial entabla así una conversación basada en la necesidad del cliente y se cierra con una oferta del portafolio agropecuario que más se acomoda a su realidad financiera y técnica. En el 2015 obtuvimos 2.500 registros nuevos, fruto de estas actividades, los cuales han sido contactados posteriormente para gestionar su producto financiero con los documentos adecuados.



## INVERSIONISTAS

Durante el 2015 tuvimos más de 14 eventos de Bancas de Inversión, tanto locales como internacionales, y atendimos más de 120 reuniones con inversionistas. En estas se habla de temas estratégicos del Banco como: resultados económicos por trimestre, calidad de las carteras, expectativas de la economía colombiana y centroamericana y expectativas de crecimiento para los próximos años, entre muchos otros temas.



## GOBIERNO NACIONAL

Conscientes de las necesidades de los sectores más vulnerables de la población colombiana, DaviPlata participó de forma activa en la estructuración de programas liderados por el Gobierno Nacional, que buscan brindar ayudas económicas a los menos favorecidos y apoyar la creación de patrimonio a las personas de bajos ingresos. En el 2015 se llevaron a cabo reuniones periódicas con representantes del Gobierno Nacional en el marco de los programas de pago de subsidios a víctimas, más familias en acción y financiación de vivienda.



## GOBIERNO - COMUNIDAD

A través de DaviPlata, logramos incursionar en una iniciativa innovadora denominada "Municipio sin Efectivo". Esta iniciativa consistió en acompañar a la comunidad del municipio de Concepción, Antioquia, a profundizar su acceso al sistema financiero, a su vez enseñarles los beneficios y ventajas que traen los medios electrónicos en su vida cotidiana aportando a la construcción de una sociedad sin efectivo.

Es así como identificamos los grupos de interés que participarían en la iniciativa, entre los que se encontraban: la Alcaldía municipal y sus entes de gobierno, tenderos, proveedores, entidades financieras y cooperativas, microempresas, iglesia, sectores de salud y educación y habitantes pertenecientes al casco urbano y rural. El relacionamiento con estos grupos se llevó a cabo mediante el trabajo de campo a través de reuniones de socialización, acompañamiento permanente en veredas, eventos masivos y aprovechamiento de los canales de comunicación, como la emisora del pueblo y el perifoneo, en las cuales se dio a conocer el proyecto a los líderes de la comunidad. Todo esto con el fin de ampliar el conocimiento y los beneficios de DaviPlata y la importancia de tener acceso a un producto en el sistema financiero. Para cada grupo de interés, diseñamos y lanzamos estrategias de activación

y utilización, implementamos el programa de educación financiera impactando a la población estudiantil en el colegio del municipio y vinculando los comercios para que logran la realización de sus pagos a proveedores a través de la plataforma, incentivando el uso continuo del producto.

Esta iniciativa hizo posible la construcción de relaciones de confianza con nuestros clientes, fortalecer la alianza con el gobierno y los entes privados, estrechar nuestros lazos de diálogo y comunicación, entender las necesidades de cada grupo de interés diferenciado y, de esta forma, continuar trabajando en pro de construir productos y servicios que nos permitan consolidarnos como un banco líder en inclusión financiera.

Durante el 2015 tuvimos más de

# 14 eventos

de Bancas de inversión, tanto locales como internacionales, y atendimos más de 120 reuniones con inversionistas.



## PROVEEDORES

Con el propósito de ayudar a nuestros proveedores en su crecimiento permanente y acompañarlos en el proceso de ser empresas comprometidas con la sostenibilidad, durante el 2015 realizamos encuentros de capacitación y desarrollo, en temas como Responsabilidad Social Empresarial, Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, Riesgo Ambiental y Social, seminarios de servicio, entre otros.



## EMPLEADOS

Se llevó a cabo la conformación de un equipo de líderes y gestores, compuesto por ejecutivos seleccionados y colaboradores elegidos por votación en toda Colombia, con el propósito de llevar a cabo la negociación de los beneficios y auxilios que conforman nuestro Pacto Colectivo. El resultado de este proceso dio lugar a una mejora en los beneficios contenidos en nuestro pacto colectivo para el periodo 2016 - 2018. Los diálogos se llevaron a cabo a través de reuniones presenciales y la difusión de los beneficios a través de jornadas de capacitación y charlas explicativas en las diferentes sucursales.



## CULTIVARTE

Mantuvimos el diálogo permanente con la comunidad a través de Cultivate, nuestro programa social que busca enseñar a niños y adolescentes de distintos municipios del país a manejar de forma apropiada su tiempo libre. Con el propósito de adecuar los programas que se ofrecen en los diferentes centros a las necesidades de la población, participamos de forma activa en las mesas de infancia, interactuamos con docentes de las instituciones educativas usuarias del programa y con los padres de los niños asistentes.



## PROTOCOLO VERDE ASOBANCARIA

En el 2015, ejercimos la presidencia del Protocolo Verde de la Asociación Bancaria de Colombia - Asobancaria, participando activamente en las mesas de trabajo establecidas para el desarrollo de herramientas de beneficio común, como Innovación financiera sostenible, guía para la implementación de análisis de riesgos ambientales y sociales, estándar para la medición de huella de carbono en el sector financiero, capacitación y toma de conciencia por parte de los colaboradores de las entidades.

## COMPROMISOS INTERNOS Y EXTERNOS

### ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES (DJSI)

Es uno de los índices mundiales más importantes en temas de sostenibilidad, y recoge las principales expectativas de los grupos de interés en los diferentes sectores de la economía.

Desde el 2013 definimos este índice como rector para nuestra estrategia de sostenibilidad, y desarrollamos, de manera ordenada, diferentes programas y actividades que nos

garantizan ser una empresa socialmente responsable. Hacer parte del DJSI nos permite medirnos con las mejores empresas en este campo y compartir las mejores prácticas en el mundo, lo que se traduce en acciones que generan desarrollo y bienestar a la comunidad y, en general, a nuestros grupos de interés, en el marco de la misión del Grupo Bolívar.

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

### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS



En el 2007 el Grupo Bolívar y sus empresas firmaron su adhesión a este pacto, la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo.

Este hecho compromete al Grupo Bolívar a alinear sus estrategias y operaciones con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y con los 10 principios universalmente aceptados, que se reúnen en cuatro áreas:



**Derechos humanos**



**Normas laborales**



**Medioambiente**



**Lucha contra la corrupción**



## PROTOCOLO VERDE

En el 2012 adherimos a este acuerdo voluntario suscrito entre el sector financiero colombiano y el Gobierno Nacional, con el objeto de considerar la inclusión de lineamientos de desarrollo sostenible en el sector financiero y trabajar por la preservación del ambiente y el uso sostenible de los recursos naturales.



**PROTOCOLO VERDE**

Una solución en el presente. Un compromiso de la banca y el gobierno con el futuro.

# INNOVACIÓN

**Seguimos adelante con nuestra estrategia de innovación, que desde hace 7 años se ha convertido en parte fundamental del desarrollo de una disciplina de trabajo colaborativo dentro de la Organización.**

Somos una Organización que piensa y vive la innovación, destreza corporativa que nos mantiene a la vanguardia de prácticas mundiales y genera un alto compromiso en nuestra gestión frente a los diferentes grupos de interés en la consecución permanente de nuevos desafíos.



## Desarrollo de la destreza de innovación

En el 2015 apoyamos con 96 sesiones de innovación los proyectos incrementales y estratégicos de Davivienda y el Grupo Bolívar.

Logramos reentrenar en metodologías de innovación a 110 colaboradores de Davivienda Costa Rica, Honduras, El Salvador, Panamá y Miami. De igual forma, 15 líderes del área de Proyectos se entrenaron en herramientas de innovación, que apoyan y son complementarias al trabajo con las metodologías de proyectos. Realizamos maratones en las 7 regionales de Davivienda Colombia, donde apoyamos el desarrollo de planes de acción y entrenamos en metodologías de innovación a más de 150 colaboradores seleccionados por los gerentes de sucursales, para la transformación de procesos y solución de problemas.

## Programa de Emprendimiento Corporativo

Davivienda fue seleccionada, entre más de 60 empresas postuladas, como una de las 12 compañías líderes emprendedoras en el desarrollo y ejecución del programa de Emprendimiento Corporativo de INNpuls Colombia.

Por medio de este programa, Davivienda se beneficiará de una consultoría experta y especializada en emprendimiento corporativo, a partir del método Aprender – Haciendo, con el que experimentará un ejercicio real para la identificación de su estrategia de emprendimiento corporativo, ruta de acción y estructuración e implementación de un piloto de una manifestación de emprendimiento corporativo, el cual se llevará a cabo en el 2016.

Entre nuestras metas se encuentran: consolidar nuestro modelo de Innovación Disruptiva, conocer e implementar nuevas metodologías que dinamicen y permitan la implementación de proyectos disruptivos y el diseño e implementación del Centro de Innovación del Grupo Bolívar.

## Premio de Innovación Familia Bolívar

En su sexta versión del Premio de Innovación Familia Bolívar, fueron reconocidos todos aquellos dueños y equipos de trabajo que implementaron proyectos innovadores en las empresas del Grupo Bolívar. Este año se postularon 106 logros de innovación, de los cuales 10 resultaron ganadores dentro del Top i por parte del jurado evaluador externo, 8 de Davivienda Colombia, 1 de Davivienda Honduras y 1 de Davivienda Costa Rica. Este reconocimiento se convierte en un gran estímulo para aquellos colaboradores que permanentemente trabajan por hacer las cosas diferentes y generar grandes cambios.

Los jurados evaluadores externos convocados son personas con gran conocimiento en innovación, lideran y promueven este trabajo en sus organizaciones; ellos fueron: Carlos Castañeda, director Wayra Colombia; Mauricio Salazar, organizador Ted Bogotá; Miguel Caballero, presidente ejecutivo; Daniel Quintero Calle, director general INNpuls; Marco Sermoneta, embajador de Israel en Colombia; Nurit Shalev, socia y vicepresidenta de Empoderamiento y Desarrollo SIT; Henry Bradford, rector del CESA, y Mario Chamorro, presidente para Latinoamérica SOMA Messenger.

## ✓ CALIDAD DEL SERVICIO

Trabajamos en la satisfacción permanente de nuestros clientes, creando experiencias positivas y construyendo relaciones de aprecio, respeto y lealtad.

### ✓ EL SERVICIO ES NUESTRA ESENCIA

Nuestro objetivo es lograr la satisfacción, lealtad y reconocimiento de nuestros clientes como el Banco líder en servicio, por ello trabajamos para que vivan experiencias sencillas, confiables y amigables.

Nuestros clientes nos calificaron  
con un servicio de

**81,5 / 100**

De acuerdo con el estudio *Customer Index Value*, logramos un reconocimiento importante por parte de nuestros clientes, los cuales nos calificaron como el segundo mejor banco del sector, destacando los servicios ofrecidos en la página web, la información a través de mensajes de texto y el apoyo para el manejo de ahorros e inversiones.

Adicionalmente, gracias al compromiso de todos nuestros colaboradores, continuamos con la certificación ISO 9001 por parte de SGS.



**Nuestro reto**

**SER EL BANCO  
LÍDER EN  
SERVICIO**



**ÁMBITO ECONÓMICO**

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



## FRENTES DE LA ESTRATEGIA



Gobierno corporativo  
Nuestros negocios  
Gestión del riesgo  
Proveedores

Al cierre del 2015, nuestra cartera presentó un crecimiento del

# 18,3%

con respecto al año inmediatamente anterior.

El 51% de la cartera total corresponde a la Banca Comercial y el 49% restante a la Banca de Personas (consumo 26% y vivienda 23%).

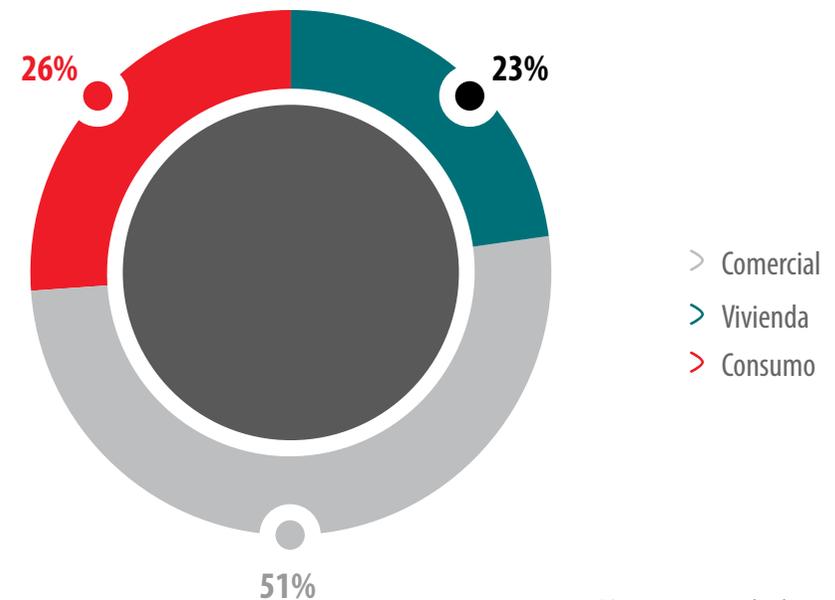


## NEGOCIOS COLOMBIA

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



### COMPOSICIÓN DE CARTERA A 31 DIC. DEL 2015



\* La cartera comercial incluye microcrédito.

## REAFIRMAMOS NUESTRO COMPROMISO CON EL CRECIMIENTO DEL PATRIMONIO DE LOS COLOMBIANOS

Promovemos el crecimiento del patrimonio de los colombianos de menores ingresos, es por ello que somos el Banco líder en financiación de vivienda de interés social y el principal aliado del Gobierno Nacional en la financiación de los programas que buscan brindar vivienda a las familias de los sectores menos favorecidos de la población colombiana.



En el año 2015 continuamos siendo el Banco líder en financiación de vivienda en el país.

Con desembolsos por  
**\$3,5**  
billones

Saldo de cartera  
(propia y titularizada)  
**\$12,7**  
billones<sup>2</sup>

Estos excelentes resultados se han logrado por la participación y apoyo en los diferentes programas de vivienda del Gobierno Nacional, que ofrecen la posibilidad de adquirir vivienda a las familias de los sectores más vulnerables de la población colombiana; vale la pena resaltar nuestro liderazgo en desembolsos en Frech<sup>3</sup> II VIP<sup>4</sup> 52% y 3.332 clientes beneficiados, Frech II VIS<sup>5</sup> 37% y 8.690 clientes beneficiados, Casa Ahorro 63% y 2.666 clientes beneficiados y Mi Casa Ya 50% con 281 clientes beneficiados.

De esta forma,  
beneficiamos a más de  
**14.000**  
familias  
otorgando financiación para la  
adquisición de vivienda dentro de los  
programas del Gobierno.

<sup>2</sup> Saldo de cartera titularizada a diciembre de 2015 por \$1,8 billones. Fuente: Titularizadora Colombiana.

<sup>3</sup> Frech: Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria. Es un beneficio ofrecido por el Gobierno Nacional y administrado por el Banco de la República, que facilita la financiación de vivienda de interés social nueva para áreas urbanas, cubriendo un porcentaje de la tasa de interés pactada para su crédito.

<sup>4</sup> VIP: Vivienda de Interés Social Prioritario: aquella vivienda de interés social cuyo valor máximo es de setenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMLM).

<sup>5</sup> VIS: Vivienda de Interés Social: aquella que reúne los elementos que aseguran su habitabilidad, estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción cuyo valor máximo es de ciento treinta y cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes (135 SMLM).

## CARTERA DE VIVIENDA



En cartera de vivienda propia y titularizada se tuvo un crecimiento del 15% en relación con el año anterior. Para el 2015 fuimos líderes en desembolsos de vivienda VIS y *Leasing Habitacional*, con una participación en el mercado del 38% y 51%, respectivamente.

Total  
Cartera

**\$3,5**  
billones



VIS  
Hipotecario

**\$804,6**  
mil millones



*Leasing*  
Habitacional

**\$1,7**  
billones



Mayor a VIS  
Hipotecario

**\$991**  
mil millones



## CRÉDITO CONSTRUCTOR



Para el logro de estos resultados se debe resaltar nuestra excelente relación comercial y confianza con los mejores constructores del país y la participación en los proyectos de los Programas del Gobierno Mi Casa Ya, Casa Ahorro y 100 Mil Viviendas.

Desembolsos

**\$3,1**  
billones



Saldo de cartera

**\$2,9**  
billones



Crecimiento

**34%**



Participación

**31%**





## IMPULSAMOS EL CRECIMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO

Estamos convencidos de que el crecimiento del sector agropecuario jalona el desarrollo de las regiones y mejora la calidad de vida en las zonas rurales de nuestro país.

Facilitamos recursos para la producción de bienes agropecuarios, su transformación y/o comercialización y servicios de apoyo. Nuestra cartera agropecuaria obtuvo un crecimiento del 9,5%, al pasar de \$1,6 billones en el 2014 a \$1,7 billones en el 2015; registramos desembolsos por \$1,2 billones.

Fortalecimos la cadena agroindustrial con la financiación de recursos por \$547 mil millones para proyectos de corto y largo plazo en condiciones de tasa y plazo más favorables, 41% más que en diciembre del 2014.

Apoyamos el sector primario con colocaciones dirigidas a medianos y pequeños productores por \$307 mil millones, principalmente en actividades de ganado, café, palma y arroz. En total hemos logrado impactar a 12.133 productores agropecuarios.

Estructuramos un modelo de atención diferencial con el que llevamos cultura del ahorro, educación financiera y soluciones de crédito a pequeños productores tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

Con el apoyo de la banca de las oportunidades, implementamos en 4 oficinas rurales del país el modelo de Microfinanzas Rurales con metodología grupal, en el cual se conforman grupos de servicios financieros con las comunidades de las veredas más alejadas de los municipios, en los que se promueve, mediante reuniones presenciales y mensuales, el hábito del ahorro y la educación financiera, además de brindar la posibilidad de acceder a líneas de crédito a los pequeños productores que hayan demostrado su compromiso con el ahorro programado.

Los miembros de los grupos son invitados a ahorrar a través de DaviPlata y capacitados en educación financiera con herramientas creadas a la medida de sus necesidades, las cuales son identificadas dentro de un proceso de diálogo comunitario. Aquellos que durante 3 meses cumplan su propósito de ahorro, pueden acceder a líneas de crédito que contribuyan con el crecimiento de sus cultivos.

## Buscamos acercarnos

a los pequeños productores, ubicados en los sectores más alejados de la geografía nacional, tradicionalmente excluidos del sistema financiero, con un portafolio que incentiva la cultura del ahorro y la educación financiera.



Con el propósito de brindar la mejor atención, creamos una fuerza comercial especializada que se encarga de visitar a los pequeños productores directamente en sus veredas y fincas, lo que garantiza un acompañamiento permanente durante el proceso, desde la etapa de ahorro hasta la aprobación del crédito, cuando sea requerido. Nuestra fuerza comercial genera relaciones de confianza con la comunidad a través de líderes reconocidos, quienes nos ayudan en el proceso de convocatoria y consolidación de los grupos de ahorro.



## RETOS 2016 DAVIPLATA

Se espera replicar el modelo en 4 oficinas rurales adicionales, vincular a 2.500 microempresarios del campo en los grupos de servicios financieros y desembolsar 1.500 operaciones de microcrédito por valor de \$3 mil millones.

De esta manera, contribuimos de forma efectiva en el proceso de inclusión financiera en la base de la pirámide y aportamos a la construcción de paz en los territorios más alejados, haciendo cada vez más productivo al sector agropecuario, que jalonará el crecimiento de nuestro país durante el posconflicto.





## APOYAMOS A LOS EMPRESARIOS TRANSPORTADORES EN LA CONSOLIDACIÓN DE SUS NEGOCIOS

Durante el 2015 acompañamos a los transportadores de vehículos tipo taxi, en el proceso de renovación o ampliación de sus flotas, contribuyendo con la consolidación de su negocio y el bienestar de su núcleo familiar. Nos consolidamos como la entidad líder en la financiación de vehículos taxi, al promover la inclusión al Sistema Financiero de este gremio, en el que tradicionalmente cerca del 50% acuden a entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera, para la financiación de sus vehículos, y pagan intereses por encima de la tasa de usura.

En las 4 ciudades principales del país (Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla) otorgamos créditos a taxistas para financiar el vehículo y el cupo, y entregamos una oferta que les permita seguir creciendo en su negocio y aumentar su patrimonio. En el 2015 crecimos 40% en la colocación de este tipo de créditos frente al 2014, al alcanzar desembolsos por \$128 mil millones, y llegar a 3.973 clientes con un portafolio de \$224 mil millones.



Impulsamos la financiación de vehículos para transporte de pasajeros, con un crecimiento del

# 20%

frente al 2014, y apoyamos en el 2015 a 601 transportadores en su negocio.



En el segmento de buses urbanos participamos en la renovación de vehículos en el marco de iniciativas de entidades gubernamentales, como el Proyecto de Reorganización del Transporte Público de Medellín, el cual busca optimizar la movilidad, racionalizar el número de vehículos y obtener beneficios ambientales.



En este proyecto hemos otorgado créditos a transportadores para la renovación de vehículos por

# \$10.600

millones

De esta forma, alcanzamos el liderazgo en el mercado en número de unidades financiadas de vehículos de pasajeros. Cerramos el año con

# 1.569

clientes

que han depositado su confianza en nosotros para seguir impulsando su negocio de transporte.

## Facilitamos el acceso

al sistema financiero para los pequeños emprendedores que buscan adquirir su vehículo tipo taxi con créditos justos diseñados a su medida.



Apoyamos el desarrollo de proyectos de infraestructura por un total de

**\$750 mil millones**

para aeropuertos, puertos y autopistas



## FINANCIAMOS LA CONSTRUCCIÓN DE UN PAÍS MÁS MODERNO Y COMPETITIVO

En el año 2015 promovimos inversiones y proyectos de gran impacto económico, ambiental y social para Colombia, en el sector de infraestructura, generando mayor competitividad, conectividad y mejoras en la calidad de vida.

### Aeropuertos, puertos y autopistas

Apoyamos el desarrollo de proyectos de infraestructura por un total de \$750 mil millones, entre los que se destaca la financiación de autopistas, puertos y aeropuertos. Uno de los principales proyectos se enfocó en el mantenimiento y operación de la Autopista del Café (Manizales, Pereira y Armenia), construcción de la Ruta del Sol sector 2, que consiste en construir doble calzada de 97 km entre La Mata y San Alberto (Cesar) con inversiones que ascienden a los \$363 mil millones de pesos; se financiaron \$76 mil millones a la Sociedad Portuaria de Buenaventura y se resaltó la contribución en el plan de inversión en la concesión vial Coviande-Villavicencio donde se desembolsaron alrededor de \$31 mil millones para adelanto de 12,5 kilómetros del corredor vial.

### Infraestructura social

Desembolsamos \$136 mil millones en Infraestructura Social y de Salud, destacando inversiones en los hospitales, clínicas y centros de salud más importantes del país, contribuyendo al fortalecimiento de la infraestructura asistencial, con el propósito de lograr mayor cobertura, brindar servicios de salud asequibles y de calidad, para toda la población colombiana.

Sabemos que invertir en educación es un elemento clave para mejorar la calidad de vida de las personas, el bienestar de la sociedad y garantizar profesionales preparados para los retos del mañana; por esta razón, durante el 2015, apoyamos al sector educativo a través de la financiación de \$51 mil millones destinados a infraestructura de universidades y corporaciones educativas colombianas.

## FINANCIAMOS SECTORES DE LA ECONOMÍA QUE IMPULSEN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL PAÍS

En cuanto al crecimiento de la Banca Pyme y Empresarial, se destaca como elemento clave el apoyo a los principales sectores de la economía, como la Industria Manufacturera, Agricultura, Construcción y Comercio, sectores donde más se evidenció un crecimiento importante en generación de empleo.

### PYMES

**\$3,3**

billones desembolsados

**23%**

crecimiento anual

**21.187**

clientes beneficiados



## ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN



En el año 2015 en Davivienda trabajamos comprometidamente por la educación y el futuro de los colombianos. Es por esto, que nuestro Crédito Educativo se ha convertido en un aliado estratégico para que nuestros clientes puedan estudiar lo que siempre han deseado, brindándoles oportunidades de cumplir sus metas personales y profesionales a corto, mediano y largo plazo.



Pensando en los beneficiarios de Colfuturo, realizamos una alianza estratégica con esta entidad la cual financia posgrados a los estudiantes en el exterior, creando la línea de: **Crédito Educativo Colfuturo Davivienda**, con el cual los estudiantes podrán convertir la deuda que tienen en dólares por una en pesos en condiciones muy favorables.

### EL RESULTADO

de nuestro compromiso y de las acciones realizadas en el 2015 con el Crédito Educativo, se reflejan en un crecimiento en desembolsos del 245% en comparación con el año anterior, al pasar de desembolsar \$152 millones en el 2014 a

**\$522**  
millones

**207%**  
crecimiento anual



## COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

Seguimos acompañando a nuestros compatriotas en el exterior en la construcción de patrimonio en Colombia. A través de nuestro Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional aprobamos cerca de \$32 mil millones para que más colombianos en el exterior cumplan el sueño de tener vivienda propia y mejorar la calidad de vida de sus familiares. Asimismo, en remesas familiares creamos nuevas alianzas comerciales y fortalecimos las actuales

con el objetivo de ofrecer mayor cobertura y mejor servicio en el exterior, para que los colombianos que están lejos y se esfuerzan día a día por construir su futuro, puedan enviar el dinero que destinan para atender las necesidades de sus familias; realizamos cerca de 2 millones de operaciones pagadas a más de 380 mil personas en Colombia a través de nuestra amplia red de oficinas, abonos a cuenta de ahorro y DaviPlata.

Aprobamos cerca de

**\$32**  
mil millones

en Crédito Hipotecario y *Leasing*  
Habitacional.

Impactamos más de

**380**  
mil personas



## NEGOCIOS FILIALES EN EL EXTERIOR

### 1 Costa Rica

Seguimos comprometidos con la financiación de proyectos amigables con el medioambiente. En el 2015, **desarrollamos la primera línea de crédito verde** para el financiamiento de empresas que posean una certificación ambiental reconocida internacionalmente. La línea cuenta con un monto de **US\$15 millones** y fue otorgada por la entidad alemana Finance in Motion, con fondos otorgados por el Gobierno alemán.

Finance in Motion realizó una capacitación para ejecutivos de crédito, riesgo, mercadeo y finanzas sobre las ventajas comerciales y financieras que obtienen las empresas que cuentan con estas certificaciones.

Al cierre del año 2015, 4 empresas clientes del Banco han sido seleccionadas para disponer de estos fondos, los cuales se otorgan a tasas de interés preferenciales formalizando créditos por más de **US\$6 millones**.

Adicionalmente, se cuenta con la aprobación de una línea de crédito por **US\$45 millones** con el Banco Interamericano de Desarrollo, para el financiamiento de proyectos energéticos e iniciativas de eficiencia energética.

### 2 El Salvador

Davivienda Salvadoreño, S.A., en el segmento de empresas ha generado una política de Financiamiento para Energías Renovables, la cual facilita el crecimiento de la cartera en este sector. Durante el 2015 se aprobó la exposición de **US\$66 millones**. Los créditos están dirigidos a la generación de energía hidroeléctrica, eólica, biomásica y fotovoltaica, para proyectos a desarrollarse en El Salvador y Guatemala. Dada la naturaleza de los proyectos, el desarrollo de los mismos ha contribuido al medioambiente, al ser generador de energía limpia y reducir las emisiones contaminantes (carbono).

Igualmente se han generado beneficios estratégicos, ya que se reduce la dependencia de los derivados del petróleo del sector eléctrico, y consecuentemente contribuyen a la diversificación de la matriz energética del país.

Durante el 2015 Davivienda apoyó a clientes del sector construcción, al rendir fianzas para el desarrollo de infraestructura pública, principalmente carreteras, por **US\$14 millones**.





## PROVEEDORES

Construir alianzas con nuestros proveedores basados en principios de colaboración y cooperación es fundamental para que nuestra organización crezca de forma sostenible.

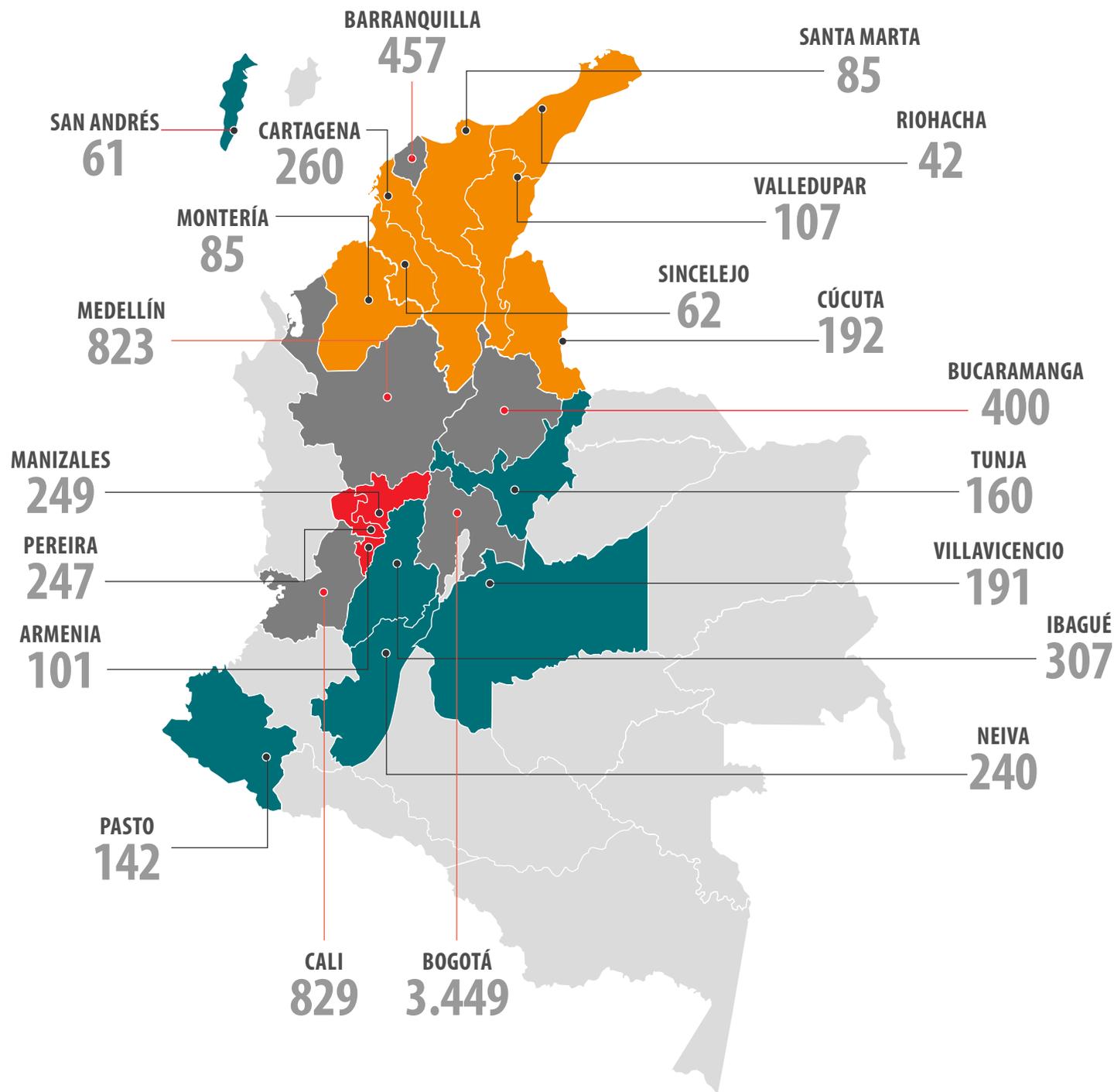
Establecer relaciones de largo plazo, apoyar sus procesos y trabajar en conjunto para la mitigación de riesgos aumenta la capacidad de gestión de nuestros proveedores.



### NÚMERO DE PROVEEDORES

**TOTAL**  
nacional

**8.489**





## COMPRAS SOSTENIBLES

En cumplimiento de los objetivos definidos en la política de compras sostenibles, el Banco desarrolló durante el año 2015 un piloto con sus proveedores críticos estratégicos con el fin de evaluar, calificar y destacar las mejores prácticas ambientales y sociales acogidas en los productos y servicios ofrecidos al Banco, alineado con los criterios del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social, SARAS.

De los proveedores analizados se pudo determinar que el 83% cumplen con los criterios establecidos para calificarse como compra sostenible o candidato a compra sostenible, destacando prácticas como certificaciones, reconocimientos, gestiones con alto impacto social con empleados y comunidad, entre otros. Estos proveedores desarrollan actividades como cobranza, canje, transporte de valores, tecnología, producción de tarjetas, comunicaciones, entre otros.



## GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Durante el 2015 continuamos con el desarrollo de la metodología de Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, desde las perspectivas económica, ambiental y social, y se mantuvo el enfoque de análisis transversal de los proveedores críticos estratégicos, con el fin de fortalecer en conjunto con ellos controles y gestionar planes de mejoramiento que nos garanticen una adecuada mitigación de las exposiciones.

Como resultado hemos obtenido reducciones en eventos de riesgo materializados, pérdidas económicas, reputacionales y un menor índice de fraudes. Las diferentes acciones desarrolladas nos permiten profundizar el conocimiento de nuestros proveedores y contribuir con su desarrollo. Durante este año se gestionaron 57 proveedores críticos estratégicos.



Para el 2015, se evaluaron y monitorearon a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS, 48 proveedores críticos estratégicos; al final del año ingresaron a la mencionada categoría 9 proveedores más, que serán evaluados en el primer semestre del 2016. Como resultado, se evidenciaron aspectos positivos como el compromiso con el cumplimiento de las normas ambientales y sociales vigentes y la gestión adecuada en la mitigación de los riesgos identificados.

Adicionalmente, se evaluaron con el mencionado sistema 29 proveedores pertenecientes al proceso de adecuaciones físicas y los participantes del programa "Red de Suministro Responsable"<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Para conocer más sobre este programa, consulte Red de Suministro Responsable.



## ALINEACIÓN CON POLÍTICAS DEL BANCO

Las relaciones del Banco con sus proveedores están guiadas por los principios, los valores, la ética, la buena fe, las buenas costumbres, la ley y los mandatos e instrucciones de los entes de control y vigilancia.

De esta forma el Banco desarrolla negocios con proveedores que entienden dichos postulados y que alinean su comportamiento social y empresarial con los mismos.

Como parte de la socialización de nuestros lineamientos a los proveedores críticos y estratégicos, durante el tercer evento de capacitación en gestión de riesgos a proveedores, se dieron a conocer las políticas de gestión de proveedores; igualmente, mantenemos actualizada información clave en el site de proveedores de nuestro sitio web, para que los actuales y futuros aliados conozcan los principios, valores, cultura corporativa, políticas, criterios de vinculación, selección, adjudicación y contratación, con el propósito de lograr el crecimiento conjunto a través de acciones transparentes.



## EVALUACIÓN

Como parte del proceso de mejoramiento, el Banco continúa realizando una evaluación semestral a los proveedores, enfocada en calificar su desempeño en cuanto a la atención, calidad, disponibilidad, oportunidad y servicio posventa de los productos y bienes contratados.

Adicionalmente, incorporamos una política que restringe la adjudicación de contratos a proveedores que hayan tenido una

nota inferior a 4 sobre 5. Para el período de gestión correspondiente al primer semestre del 2015, el 84% de los proveedores evaluados obtuvieron un promedio de calificación de 4,5, nota superior a la mínima definida. En relación con el 16% de proveedores restante, se han realizado planes de acción en procura de normalizar los aspectos a que haya lugar.



## PROGRAMAS DE DESARROLLO

Capacitamos a nuestros proveedores con programas de desarrollo a la medida de sus necesidades, segmentándolos de acuerdo con el tipo de servicio que prestan a nuestro Banco y buscando generar crecimiento personal en sus colaboradores. En el 2015 adelantamos 3 programas de capacitación dirigidos a diferentes tipos de proveedores, con temas específicos relacionados con su labor.

### Red de suministro responsable

En el 2015 formalizamos un convenio marco de cooperación con la Universidad Externado de Colombia, para la ejecución del programa “Red de Suministro Responsable”, que cuenta con el apoyo de la Red Local del Pacto Global de las Naciones Unidas y que tiene como propósito fundamental fomentar el desarrollo inclusivo en Colombia para fortalecer y mejorar la gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas. A través de esta iniciativa, los proveedores acceden a una asesoría con estudiantes de los programas de especialización y maestría en responsabilidad social de la Universidad Externado.

Durante el segundo semestre se desarrolló con éxito el módulo “Primeros Pasos en Responsabilidad Social Empresarial”, que incluye un diagnóstico de desempeño en los ámbitos económico, ambiental, laboral, derechos humanos, comunidad, transparencia y consumidores e identifica algunas oportunidades de mejora. Dicho diagnóstico tiene por objetivo hacer un balance del estado de la empresa en temas de sostenibilidad y generar planes de mejora.

### Gestión de riesgos

También se destaca la realización del tercer evento de capacitación en gestión de riesgos, dirigido a los proveedores críticos y estratégicos, que generó conocimiento útil para el logro de los retos planteados para el 2016. Este espacio permitió profundizar en diversos tópicos de interés, como:

- > Código de ética
- > Política de proveedores
- > Gestión estratégica de riesgos
- > Ataques informáticos
- > Modelo de protección de amenazas avanzadas
- > Estrategia de sostenibilidad
- > Protocolo verde
- > Energías renovables
- > Gestión de crisis para la continuidad del negocio
- > Importancia de las pólizas de seguro
- > Modelo de gestión de riesgo de fraude interno
- > Riesgo de atención al consumidor financiero

Además, el Banco brinda asesoría a los proveedores en gestión de riesgos para la mitigación de los principales factores de exposición, al compartir los lineamientos internos, políticas, marco normativo y mejores prácticas relacionadas con dichos temas.

## Tejedoras de Servicio y Comandos de Excelencia

Igualmente desarrollamos el programa Tejedoras de Servicio y Comandos de Excelencia, dirigido a los colaboradores de 20 proveedores que prestan el servicio de vigilancia, aseo y cafetería, con el propósito de contribuir con su crecimiento personal; algunos de los temas cubiertos fueron:

Educación financiera

Inteligencia emocional

Actitud de servicio

Liderazgo

Conciencia ambiental

Responsabilidad social

Motivación

Cultura organizacional  
del Banco

Más de  
**1.700**  
colaboradores  
capacitados



## TRANSPARENCIA CON NUESTROS PROVEEDORES

El Banco mantiene actualizada información clave en el *site* de proveedores de nuestro sitio web, para que los actuales y futuros aliados conozcan los principios, valores, cultura corporativa, políticas, criterios de vinculación, selección, adjudicación y contratación, con el propósito de lograr el crecimiento conjunto a través de acciones transparentes.

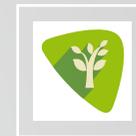




**ÁMBITO AMBIENTAL**

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

✓  
**FRENTES  
DE LA ESTRATEGIA**



**SARAS**  
Ecoeficiencia  
Productos  
y programas ambientales

De acuerdo con su política ambiental, referentes y compromisos externos, actualmente el Banco Davivienda desarrolla su estrategia ambiental a través de las siguientes líneas de acción: Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), Ecoeficiencia y Productos y Programas Ambientales, considerando la capacitación y divulgación como un eje transversal.



## SARAS

El Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social se encuentra implementado como un sistema de riesgo alineado con los procesos de evaluación de crédito corporativo, constructor, empresarial y de evaluación de proveedores críticos y estratégicos que cumplen con las políticas definidas en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles.

La metodología marco para el análisis de riesgos ambientales y sociales se encuentra alineada con los estándares y normas de desempeño de la International Finance Corporation (IFC) y evalúa los siguientes aspectos:

### Evaluación y manejo de riesgos e impactos ambientales y sociales



Trabajo y condiciones laborales



Salud y seguridad de la comunidad



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



Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación



Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario



Pueblos indígenas



Patrimonio cultural



Promoción de buenas prácticas



Adaptación y mitigación del cambio climático



Programas de educación y renta para la comunidad



Certificaciones y reconocimientos ambientales y/o sociales



Cumplimiento de la legislación relacionada

En el 2015 hemos evaluado 200 operaciones de crédito de los segmentos Corporativo, Constructor y Empresarial por un monto total de

**\$3,8**  
billones

**30% más**

en número de operaciones evaluadas respecto al año 2014

Evaluaciones SARAS por categoría de riesgo ambiental y social	2014		2015	
	Cantidad	Monto en millones de pesos	Cantidad	Monto en millones de pesos
<b>Categoría A</b>	<b>74</b>	<b>1.801.665</b>	<b>98</b>	<b>1.591.963</b>
Crédito Corporativo	8	581.719	8	481.150
Crédito Constructor	59	1.171.226	81	1.038.409
Crédito Empresarial	7	48.720	9	72.404
<b>Categoría B</b>	<b>80</b>	<b>1.987.907</b>	<b>100</b>	<b>2.149.800</b>
Crédito Corporativo	7	616.700	16	877.207
Crédito Constructor	56	1.275.350	62	1.154.176
Crédito Empresarial	17	95.857	22	118.417
<b>Categoría C</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>48.710</b>
Crédito Corporativo	-	-	1	40.000
Crédito Constructor	-	-	-	-
Crédito Empresarial	-	-	1	8.710
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>3.789.572</b>	<b>200</b>	<b>3.790.473</b>
Transacciones aprobadas	154	3.789.572	200	3.790.473

Evaluaciones SARAS por segmento de crédito	2014		2015	
	Cantidad	Monto en millones de pesos	Cantidad	Monto en millones de pesos
Crédito Corporativo	15	1.198.419	25	1.398.357
Crédito Constructor	115	2.446.576	143	2.192.585
Crédito Empresarial	24	144.577	32	199.531
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>3.789.572</b>	<b>200</b>	<b>3.790.473</b>

## Capacitación y divulgación SARAS

En el 2015 fueron capacitados en aspectos ambientales y de cambio climático 326 colaboradores involucrados en la ejecución de la estrategia ambiental de las áreas comerciales, de crédito, riesgos y servicios administrativos.

### Inversión sostenible

Como parte del crecimiento de la evaluación de aspectos ambientales y sociales, a partir de la metodología SARAS generamos un modelo de calificación de inversión sostenible, considerando aspectos ambientales, laborales, de derechos humanos y sostenibilidad, entre otros, aplicado a la evaluación de cupos de inversión del Banco en emisores del sector financiero local e internacional. Al cierre del 2015 evaluamos 74 emisores del sector financiero local e internacional y obtuvimos como resultado que el 77% de las entidades evaluadas se encuentran en niveles medio y alto de implementación de criterios de sostenibilidad en sus organizaciones.

# 77%

de las entidades emisoras con las que el Banco ha definido cupos de inversión, cuentan con un **buen desempeño** en criterios de sostenibilidad.



## ECOEficiENCIA

**Buscamos promover e implementar buenas prácticas que impulsen el consumo sostenible de los recursos naturales, reduzcan costos operacionales y optimicen procesos.**

La estrategia ambiental en el frente Ecoeficiencia, tiene como objetivo alcanzar un uso eficaz de los recursos naturales y contribuir a la mitigación del cambio climático, mediante la ejecución de programas e iniciativas que integran la creación de una cultura de eficiencia y el uso de soluciones técnicas y tecnológicas dentro de la organización.

Durante el 2015 continuamos con la medición de nuestra huella de carbono con el objetivo de generar planes para su disminución. Igualmente, trabajamos en la generación de una cultura de eficiencia en el uso de energía, agua, papel, viajes aéreos y gestión de los residuos, con la divulgación de campañas de sensibilización a través de los medios internos de comunicación del Banco.

Se creó el indicador verde, que mide el aporte de ahorro de las sucursales y sus oficinas, en cuanto a su consumo de energía, papel por impresiones y emisiones de CO<sub>2</sub> por viajes aéreos.

Encaminamos nuestros esfuerzos en generar y consolidar una

# cultura de ahorro y eficiencia

en el uso de los recursos.



## MEDICIÓN Y REPORTE DE HUELLA DE CARBONO

Contribuimos a la mitigación de emisiones de GEI<sup>7</sup> mediante la medición y reporte de la huella de carbono y la creación de planes para su disminución, los cuales generaron en el 2015 reducciones del 11% en alcance 1 y 7% en alcance 2 en TonCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> frente a la medición del 2014.



### Huella de carbono 2015 sedes administrativas y oficinas de servicio en Colombia

Descripción	2014			2015			2015/2014
	Ton CO <sub>2</sub>	%	Ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	Ton CO <sub>2</sub>	%	Ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	Variación Ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>
Alcance 1 Consumo de gases refrigerantes para aire acondicionado y combustibles	5.463	35%	0,0183	5.019	34%	0,0164	-11%
Alcance 2 Consumo energético	9.041	58%	0,0304	8.624	58%	0,0282	-7%
Alcance 3 Viajes aéreos	1.067	7%	0,0036	1.234	8%	0,0040	13%
<b>Total huella de carbono</b>	<b>15.571</b>	<b>100%</b>		<b>14.877</b>	<b>100%</b>		

Factor de emisión consumo de energía en el 2015: 0,199 kg CO<sub>2</sub>/kWh Fuente: Calculadora huella de carbono UPME Unidad de Planeación Minero Energética.

[http://www.upme.gov.co/Calculadora\\_Emissiones/aplicacion/calculadora.html](http://www.upme.gov.co/Calculadora_Emissiones/aplicacion/calculadora.html).

Factor de emisión consumo de energía en el 2014: 0,192 kg CO<sub>2</sub>/kWh Fuente: XM 2013.

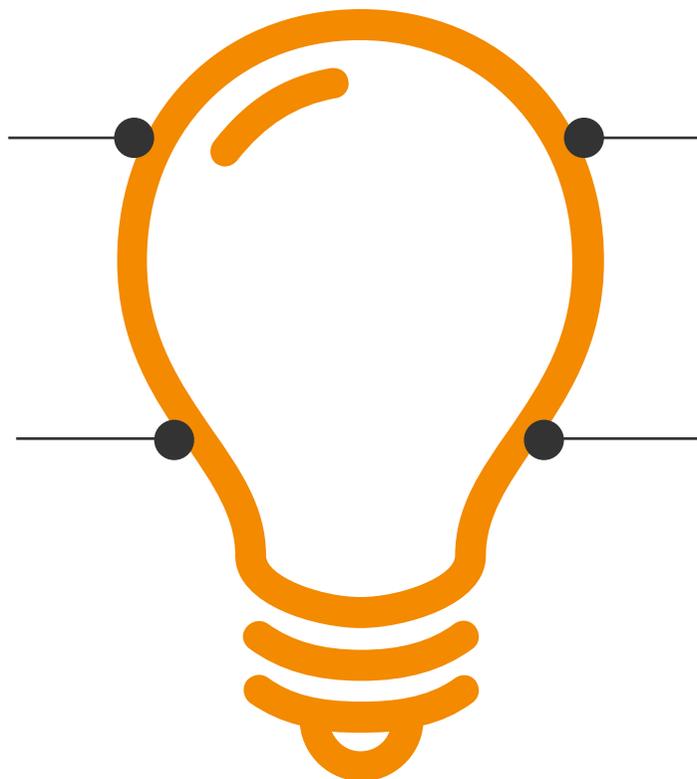


## CONSUMO DE ENERGÍA

La ejecución del proyecto de eficiencia energética contribuyó a la reducción del consumo de energía eléctrica y de la huella de carbono de nuestra organización. En este marco se ejecutaron las siguientes acciones:

Instalación de temporizadores de apagado de muros de luz y avisos de marca en todas las oficinas de atención al público del ámbito nacional y el cambio a iluminación LED en **134 avisos de marca**.

Se efectuó el cambio de aires acondicionados en 29 oficinas, y 530 m<sup>2</sup> de sedes administrativas, que se estima generará un ahorro de **10% del consumo energético inicial del inmueble**.



Nos encontramos en la fase de pruebas de un **software** para el apagado automático de equipos de cómputo al final de la jornada laboral.

Finalización de una consultoría en **eficiencia energética** cuyos resultados permitirán priorizar las implementaciones técnicas en el 2016.

Al cierre del 2015 **se invirtieron \$2.620 millones** en la ejecución de las estrategias del proyecto de eficiencia energética y se generó una reducción en el consumo energético del 10% kWh/m<sup>2</sup> respecto al año anterior. El consumo de energía en las instalaciones del Banco a nivel nacional correspondió a **43.336 MW**.

La meta consiste en reducir el consumo de energía eléctrica en 15% kWh/m<sup>2</sup> para el año 2017 respecto al consumo del 2014, distribuido en las siguientes metas anuales: 2015: 8%; 2016: 4%, y 2017: 3%.

Adicionalmente, al cierre del 2015 iniciamos la evaluación de la implementación de soluciones para el uso y aprovechamiento de energía solar fotovoltaica en las instalaciones físicas del Banco.



## PROTECCIÓN DEL RECURSO FORESTAL

### Gestión de residuos y reciclaje

En el 2015 se consolidó el plan integral de gestión de residuos, que establece los principios y procedimientos para el manejo de residuos no peligrosos y peligrosos, el proceso de reciclaje a nivel nacional, y la disposición final adecuada de los residuos peligrosos y RAEE<sup>8</sup> provenientes de las actividades del Banco.

Logramos disposición final adecuada de 1,9 toneladas de residuos peligrosos (luminarias y cartuchos de impresión) y 34,6 toneladas de RAEE. Reciclamos 227 toneladas a partir de la depuración del archivo inactivo y separación de residuos aprovechables; hemos generado ahorros en el proceso de gestión documental a nivel nacional, por valor de \$78 millones.



### Banco sin papel

Con el fin de proteger el recurso forestal, se promueve el uso eficiente del papel en las actividades del Banco; las principales acciones son:



Bloqueo a la impresión de archivos de Power Point, y estandarización de impresión a "doble cara".



Control mensual a través de indicadores de impresiones, orientados a revisar y mejorar desempeños, para sucursales y áreas administrativas.



Reducción del 11% en las impresiones a nivel nacional; este indicador se calcula al comparar igual número de impresoras en el 2015 respecto del 2014.



## RECURSO HÍDRICO

Con el objetivo de promover el uso eficiente del recurso hídrico, hemos realizado campañas de sensibilización hacia los colaboradores y sus familias; nos encontramos evaluando alternativas para el uso de dispositivos con tecnologías ahorradoras de agua en obras nuevas o remodelaciones de nuestras instalaciones. En el 2016, promocionaremos hacia los colaboradores de nuestras sedes administrativas en Bogotá, el uso del lavado ecológico de vehículos.



## CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

En el 2015, se realizó la instalación de iluminación tipo LED y sistemas de aires acondicionados más eficientes con criterios bioclimáticos, en 11 nuevas oficinas; en sedes administrativas se instaló iluminación LED en 350 m<sup>2</sup>, control y automatización de la iluminación en 1.350 m<sup>2</sup>, equipos de aire acondicionado con mayor eficiencia en 1.470 m<sup>2</sup>. En total la inversión fue de \$1.244 millones.

Los criterios bioclimáticos incluyen el uso de cubiertas aislantes para reducir el requerimiento de toneladas de refrigeración, aprovechamiento de aire exterior para ventilación y control de encendido de aires acondicionados de acuerdo con la temperatura, aportando a la reducción del consumo de energía.

Como meta para el 2016, a partir del uso de criterios de construcción sostenible en las adecuaciones de infraestructura para nuevas oficinas de servicio y sedes administrativas, reduciremos el consumo de energía en 6% y el consumo de agua en 3,3%; asimismo, se certificará la disposición final de residuos de obra en escombreras certificadas, en los proyectos que apliquen.



## MOVILIDAD\*

Continuamos involucrando a más colaboradores dentro del plan de Movilidad Sostenible, con el fin de motivar el uso de medios de transporte alternativos en sus traslados, desde y hacia la oficina, promoviendo así el uso de taxi compartido Travel Club (antes Taxi Polling) y el uso de la bicicleta. Para el 2016 evaluaremos herramientas disponibles para la promoción de la movilidad sostenible en la ciudad de Bogotá, y contribuiremos a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> por los viajes que realizan los empleados; asimismo, continuaremos siendo parte de la Red Empresarial PEMS - Planes Empresariales de Movilidad Sostenible.

Durante el 2015 se realizaron 725 viajes que movilizaron a 2.011 colaboradores en taxi compartido.

\* Aplica únicamente para la ciudad de Bogotá.



## PRODUCTOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES



### LÍNEAS VERDES

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

Ofrecemos líneas de crédito verdes, en busca de otorgar financiación, tanto con recursos propios como con líneas de redescuento, a nuestros clientes de las bancas corporativa, empresarial y PYME que implementen proyectos de: producción más limpia, eficiencia energética, energías renovables e infraestructura sostenible, que permitan prevenir, manejar y/o mitigar los impactos ambientales y la adaptación al cambio climático.

Con el fin de incentivar las colocaciones verdes, en el 2015 se realizaron capacitaciones y talleres dinámicos a los colaboradores de la fuerza comercial, preparándolos para brindar como valor agregado a nuestros clientes estas iniciativas encaminadas al desarrollo sostenible de Colombia. En el 2015 canalizamos cerca de \$250.433 millones a través de nuestras líneas de crédito, con recursos propios, para producción más limpia, eficiencia energética y energías renovables;

de otro lado, continuamos ofreciendo las líneas de crédito ambientales, apoyadas en recursos de redescuento de Bancoldex, mediante las cuales desembolsamos \$58 mil millones.

Adicionalmente, con el propósito de fomentar el uso de energías renovables, apoyar los objetivos nacionales de desarrollo del país y en concordancia con su estrategia ambiental y de cambio climático, en Davivienda hemos iniciado el relacionamiento con los proveedores de soluciones de energía solar fotovoltaica, para difundir estas soluciones hacia nuestra fuerza comercial y de crédito y así promover el desarrollo de estos proyectos por parte de nuestros clientes.

De otro lado, alineados con el desarrollo de nuestra estrategia ambiental y de cambio climático y nuestro portafolio de productos y servicios, hemos iniciado la evaluación de estrategias que promuevan la financiación de bienes que generen beneficios ambientales para nuestros clientes de la Banca Personal.



**\$250  
mil millones**

fueron desembolsados con recursos propios a través de nuestras líneas de crédito verdes en Colombia.



## PROGRAMAS AMBIENTALES

### Huertas urbanas

Desarrollamos programas ambientales con el objetivo de sensibilizar y capacitar a grupos de colaboradores a través de la práctica. En el primer trimestre del 2015 desarrollamos el proyecto Huertas Urbanas, un programa educativo teórico-práctico, para sensibilizar a colaboradores del Banco y a sus familias, al promover el contacto con la naturaleza a través del desarrollo y mantenimiento de la huerta, y la revisión de conceptos de sostenibilidad, cambio climático, seguridad alimentaria, bienestar y salud.



## DESEMPEÑO AMBIENTAL DE NUESTRAS FILIALES EN EL EXTERIOR



### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

A partir de la homologación del SARAS entre Davivienda Colombia, El Salvador, Costa Rica y Honduras, en el 2015 se terminaron de documentar las políticas y procedimientos del sistema, aplicables a las solicitudes de crédito de clientes de Banca Empresas de acuerdo con los filtros establecidos en cada país; de esta forma se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto al número de créditos evaluados bajo el sistema SARAS en cada país:

Créditos evaluados con SARAS	2015	
	Número	Monto millones de dólares
El Salvador	15	147
Honduras	8	50
Costa Rica	61	429
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>626</b>



## ECOEficiencia

Continuamos con la implementación y seguimiento de buenas prácticas enfocadas en el uso eficiente de los recursos en nuestras filiales en Centro América:

### Davivienda Salvadoreño

Durante el año 2015, recibió el Premio Nacional de Eficiencia Energética, en la categoría Mejor Institución Financiera, el cual reconoce las acciones ejecutadas en los últimos años, enfocadas a la implementación de medidas de ahorro y eficiencia energética, como son: automatización de equipos de aire acondicionado en oficinas centrales y sucursales con mayor consumo de energía, como también el reemplazo de equipos de aire acondicionado por unos equipos de mayor eficiencia en su operación. Asimismo, reconoce el esfuerzo realizado para motivar inversiones en eficiencia energética en los diferentes sectores productivos del país.

Igualmente, manejamos los residuos eléctricos y electrónicos en busca de alternativas de reúso y reciclaje; entregamos para reutilización los equipos y materiales en escuelas e institutos técnicos.



El Banco entregó más de

# 650

equipos de oficina

Se lanzó la iniciativa

## Menos papel más futuro

que busca reducir el consumo de papel en nuestras oficinas. La meta planteada para el 2019 es de 15% sobre el consumo actual, equivalente a 28.760 resmas.

Se formaron

# 28

colaboradores dentro del programa "eco-guías", el cual promueve y facilita las iniciativas de ecoeficiencia a nivel interno.

### Davivienda Costa Rica

Mediante campañas y herramientas de sensibilización a los colaboradores, se promovió el uso eficiente de los recursos agua, energía, papel y la adecuada gestión de residuos.

Se reciclaron 8.075 toneladas de residuos ordinarios, de las cuales 3,8 toneladas, correspondientes a residuos eléctricos y electrónicos, fueron entregadas a una empresa especializada que garantiza una disposición final de estos elementos amigable con el medioambiente.

Con el fin de promover la construcción sostenible, los edificios principales cuentan con diseños orientados a disminuir el consumo de agua y energía a partir del aprovechamiento de iluminación natural, mecanismos de aireación, horarios de apagado y encendido, aire acondicionado controlado y tecnologías eficientes en lavamanos y sanitarios.

Se logró un ahorro del

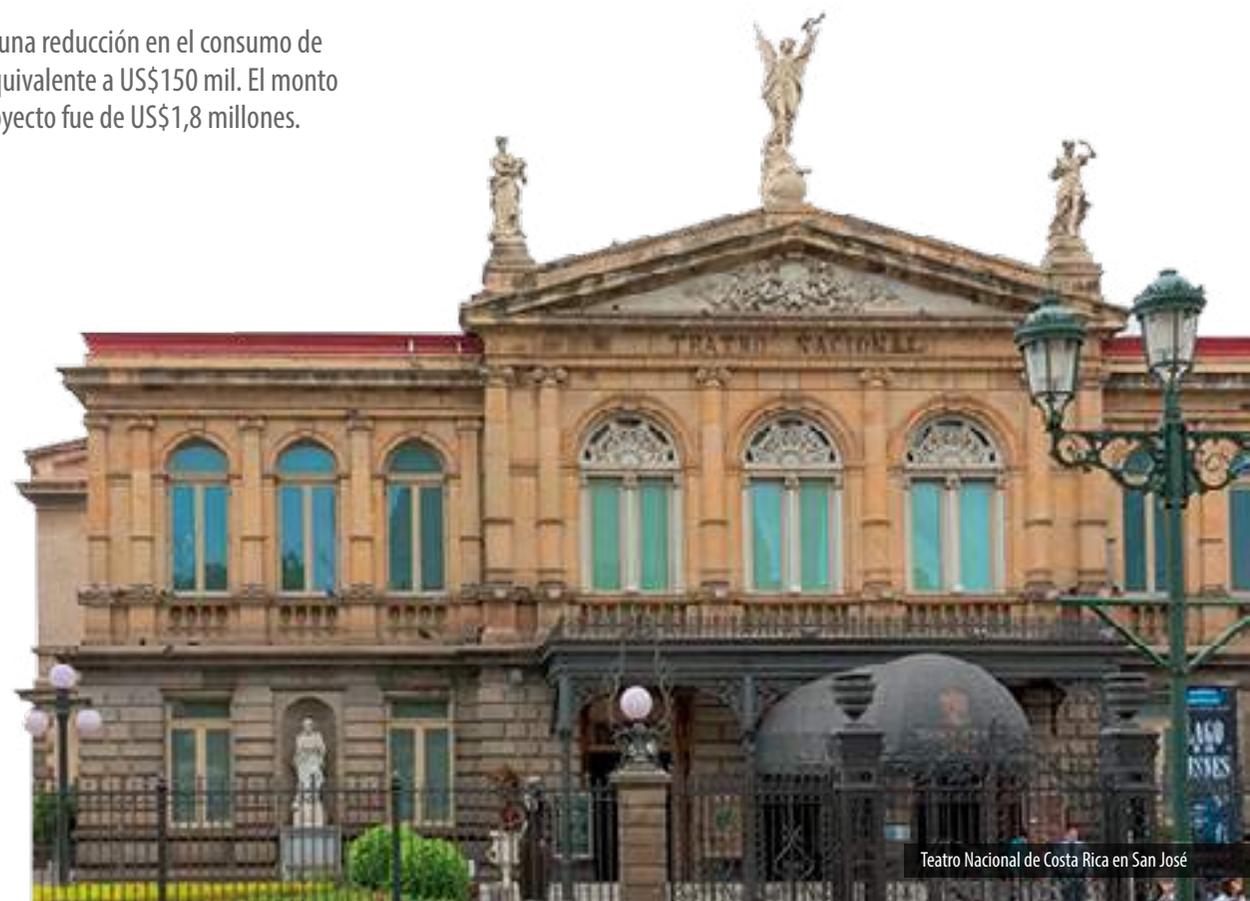
**5% en el consumo de papel**

respecto al 2014, a través de la implementación dúplex y la realización de un concurso interno para promover cambios en los procesos de las diferentes áreas que disminuyeran el consumo de papel.

### Davivienda Honduras

En julio del 2015 culminamos el proyecto de Eficiencia Energética en San Pedro Sula, a través del cual se integró la operación de tres edificios en un único edificio corporativo, el cual se adecuó con equipos de aire acondicionado de alta eficiencia y luminarias LED.

Este proyecto logró una reducción en el consumo de energía del 55%, equivalente a US\$150 mil. El monto de ejecución del proyecto fue de US\$1,8 millones.



Teatro Nacional de Costa Rica en San José



**META 2016**

Trabajaremos en la alineación de los procedimientos para la medición de la huella de carbono, e indicadores que promuevan el uso eficiente de los recursos agua, energía, papel y gestión de residuos.

## PRODUCTOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

### Davivienda Salvadoreño

Junto a la Fundación Zoológica de El Salvador, por sexto año consecutivo realizamos el convenio para ejecutar el Programa de Conservación de las tortugas marinas en las costas salvadoreñas, iniciativa ligada a la “Cuenta de Ahorro Programada DaBuenaVida”, donde los clientes contribuyen, a través de la apertura de su cuenta y los incrementos mensuales programados, a la conservación de esta especie.

Asimismo, para nuestros clientes de banca personal ofrecemos el Seguro de Vida Verde, que apoya la educación ambiental, reforestación y ornamentación en El Salvador; actualmente este seguro posee más de 35.000 pólizas. Con el propósito de contribuir al crecimiento de nuestros clientes en materia de sostenibilidad, en el 2015 se capacitaron **70 empresas con disponibilidad de financiamiento sujeto al cumplimiento de las políticas de crédito, dentro del programa “Club de empresas sustentables”,** a través del cual se abordaron temáticas de eficiencia energética e innovación en químicos y materias primas. Lo anterior nos permite crear una red para que nuestros clientes compartan ideas, conocimientos y experiencias exitosas mediante el acceso gratuito a seminarios y conferencias.

### Davivienda Honduras

Iniciamos el trabajo con la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) con la formación del Comité de Sostenibilidad, con el fin de crear un protocolo verde que inicialmente desarrolle una regulación que estandarice el Manejo de Riesgos Ambientales y Sociales desde las carteras crediticias de las Instituciones Financieras Hondureñas. Por otro lado, durante el 2015 continuamos apoyando la conservación de la tortuga golfina, especie que se encuentra en peligro de extinción, a través del programa de liberación de tortugas con el cual soltamos **8.000 neonatos en las costas hondureñas**, contribuyendo de forma efectiva al mantenimiento de los ecosistemas costeros mediante la conservación de especies amenazadas.

### Davivienda Costa Rica

Realizamos actividades de promoción para la protección del agua, ecología y biodiversidad dirigidas a familias clientes del Banco vinculadas a través de la cuenta de ahorro infantil “Suma Sueños”. Estas promociones incrementaron la apertura de cuentas de ahorro en un 116%. En el 2015, fomentamos la financiación de proyectos con beneficio ambiental, mediante la aprobación de las siguientes líneas de crédito:



#### Líneas de crédito verde

con apoyo de la entidad alemana Finance in Motion para el financiamiento de empresas, que cuenten con una certificación ambiental reconocida internacionalmente.



#### Línea de crédito con recursos

del Banco Interamericano de Desarrollo para el financiamiento de proyectos energéticos e iniciativas de eficiencia energética.



**ÁMBITO SOCIAL**

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



## FRENTES DE LA ESTRATEGIA



**Nuestra gente**

**Inclusión financiera**

**Filantropía estratégica**

**Educación financiera**



## NUESTRA GENTE

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

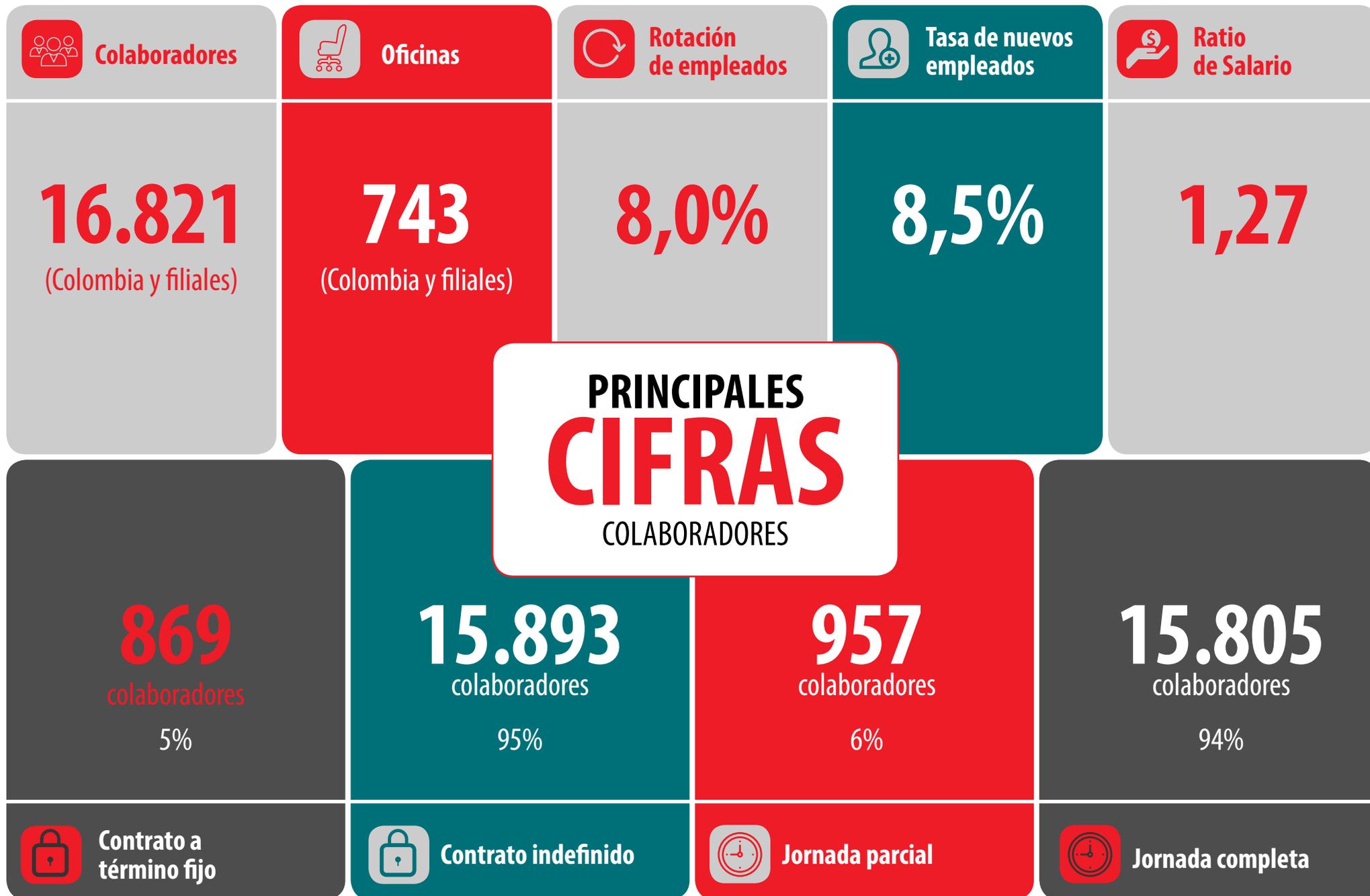
Por eso desarrollamos programas que fortalezcan sus habilidades, especialmente de liderazgo, garantizamos su seguridad en el trabajo y diseñamos beneficios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

En el 2015 invertimos

**\$1,1**  
billones

en nuestros colaboradores y sus familias.





### EL SALVADOR

 <b>1.118 &gt; 60%</b>	<b>34 &gt; 46%</b>
 <b>734 &gt; 40%</b>	<b>40 &gt; 54%</b>
<b>TOTAL</b>	
<b>1.852</b>	<b>74</b>

### HONDURAS

 <b>738 &gt; 57%</b>	<b>62 &gt; 51%</b>
 <b>522 &gt; 43%</b>	<b>60 &gt; 49%</b>
<b>TOTAL</b>	
<b>1.290</b>	<b>122</b>

### MIAMI

 <b>27 &gt; 61%</b>	<b>2 &gt; 40%</b>
 <b>17 &gt; 39%</b>	<b>3 &gt; 60%</b>
<b>TOTAL</b>	
<b>44</b>	<b>5</b>

### PANAMÁ

 <b>65 &gt; 46%</b>	<b>4 &gt; 44%</b>
 <b>75 &gt; 54%</b>	<b>5 &gt; 56%</b>
<b>TOTAL</b>	
<b>140</b>	<b>9</b>

### COSTA RICA

 <b>477 &gt; 53%</b>	<b>22 &gt; 40%</b>
 <b>429 &gt; 47%</b>	<b>33 &gt; 60%</b>
<b>TOTAL</b>	
<b>906</b>	<b>55</b>

### COLOMBIA

 <b>7.924 &gt; 63%</b>	<b>107 &gt; 48%</b>
 <b>4.650 &gt; 37%</b>	<b>117 &gt; 52%</b>
<b>TOTAL</b>	
<b>12.574</b>	<b>224</b>



#### COLABORADORES POR RANGO DE EDAD

MENOR DE 18 AÑOS	0%
ENTRE 18 Y 25 AÑOS	20%
ENTRE 26 Y 35 AÑOS	41%
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	26%
MAYOR DE 45 AÑOS	13%

 **Colaboradores por diversidad de género**

	TOTAL	
<b>10.349</b>		<b>6.427</b>
<b>62%</b>		<b>38%</b>

 **Cargos directivos por diversidad de género**

	TOTAL	
<b>231</b>		<b>258</b>
<b>47%</b>		<b>53%</b>

## ✓ CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Habilitamos y certificamos a nuestros colaboradores para brindar excelente servicio al cliente, mediante la formación permanente desde el inicio de su vida laboral en nuestra Organización; contamos con programas de inducción, formación al cargo, actualización permanente y desarrollo de habilidades.

Nuestros programas se encuentran alineados con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de nuestra organización y orientados al desarrollo personal y profesional.

### Formación de líderes

Creemos que los líderes deben ser la fuerza inspiradora que lleve a nuestra Organización a trascender en el tiempo. Nuestra comprensión del ser humano como fuente inagotable de creatividad nos impulsa a invertir de forma decidida en la formación de nuestros líderes para que sean ellos quienes marquen la senda que debemos recorrer para alcanzar nuestro propósito superior de enriquecer la vida con integridad.

Es por ello que contamos con programas diseñados especialmente para nuestros líderes, con enfoques diferenciales para la alta gerencia, la gerencia media y las diferentes fuerzas comerciales.



**Alta Gerencia** Los líderes, desde gerentes hasta vicepresidentes, culminaron la primera etapa del programa Gerentes de clase mundial, donde se fortalecieron las tres funciones específicas del líder: gestionar talento, modelar cultura y movilizar estrategia.

**Gerencia Media** Dimos continuidad al programa “Arte de dirigir”, donde fortalecimos habilidades gerenciales y de liderazgo y ejecutamos los diplomados Gerencia bancaria y Liderazgo comercial asertivo y se fortalecieron las habilidades gerenciales orientadas al éxito de la labor comercial y desarrollo de los colaboradores.



## FUERZA COMERCIAL

### Academia de Negocios

#### Facultad del segmento de empresas

Orientada a la especialización de nuestros colaboradores en el tema de empresas, preparando equipos de trabajo de alto desempeño y contribuyendo al desarrollo de estos.

# 252

personas entre cargos  
gerenciales, ejecutivos  
y asesores

# 255

horas de  
formación

# \$1,100

millones invertidos

#### Facultad de inversión

Dirigida a la fuerza comercial que atiende el segmento Premium Plus, que forma especialistas en inversión, que asesoren y generen relaciones comerciales de largo plazo con nuestros clientes.

# 64

ejecutivos

# 210

horas de capacitación

# \$700

millones invertidos

### Otros programas de capacitación

Igualmente capacitamos a nuestros colaboradores a través de diferentes programas que buscan fortalecer sus competencias y habilidades para garantizar el mejor desempeño en sus funciones.

#### Capacitación y desarrollo mujeres

Capacitación y desarrollo	2012		2013		2014		2015	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Horas de formación presencial	65	56	56	51	47	44	32	30
Número de colaboradores que participaron, presencial	5.959	3.106	6.113	3.323	5.059	2.578	5.892	3.113
Horas de formación virtual	5	4	6	5	7	6	5	5
Número de colaboradores que participaron, virtual	8.345	4.770	8.766	4.988	8.942	5.189	8.973	5.216

#### Capacitación colaboradores ética y conducta

Cantidad de colaboradores capacitados	2012	2013	2014	2015
Código de ética (aplica para Anticorrupción)	10.764	738	1354	1526
Prevención del lavado de activos	11.253	10.553	11.928	12.134

Se capacitaron más de

# 14.000

colaboradores

en temas relacionados con las funciones de su cargo, y más de

# 13.000

en código de ética y prevención del lavado de activos.

## VENTAS

**275**  
colaboradores

**\$745**  
millones

**1.440**  
horas

## DIPLOMADO ARTE DE DIRIGIR

**211**  
colaboradores

**\$1.050**  
millones

**1.281**  
horas

**DIPLOMADOS  
INSTITUCIONALES**

con una inversión cercana a

**\$2.199**

**millones**

en capacitación a

**647 LÍDERES**

**87**  
colaboradores

**\$185**  
millones

**348**  
horas

**74**  
colaboradores

**\$219**  
millones

**232**  
horas

## DIPLOMADO GESTIÓN FINANCIERA

## DIPLOMADO GERENCIA BANCARIA

## ✓ EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Evaluamos de forma constante el desempeño de nuestros colaboradores con el propósito de acompañar su proceso de crecimiento profesional y alinear el ejercicio diario de sus funciones con los objetivos estratégicos de la Organización.

De acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño del 2014, durante el 2015 se acompañó a 170 líderes, tanto de Dirección General como de sucursales, en la formación y construcción del Plan de Trabajo Individual – PTI, y se generaron 1.200 planes.

Se realizó acompañamiento a 183 colaboradores en el establecimiento de planes de acción para el cierre de brechas en desempeño, y a otros 200 en la elaboración de planes de mejora, a los cuales se les llevó a cabo un proceso de seguimiento en compañía de sus jefes inmediatos.

Se realizaron ruedas de talento en tres áreas clave de la Organización, con el fin de identificar el talento indispensable para asegurar el logro de objetivos y la sostenibilidad de determinados negocios.

En desarrollo de equipos se intervinieron tres áreas y 620 personas con el fin de alinear los equipos de trabajo con sus líderes, y el propósito estratégico del área.

En el 2016 se va a ejecutar el proceso completo de evaluación de desempeño y se iniciará con la alineación de objetivos, su divulgación, la valoración jefe-colaborador y la construcción del plan de trabajo individual - PTI en todos los niveles de la Organización.

# 1.200

**planes de mejoramiento**

Realizados para cerrar brechas de desempeño



## BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

El bienestar de nuestros colaboradores es fundamental para la Organización; es por ello que contamos con diversos beneficios contenidos en el pacto colectivo que, de forma trianual, diseñan un grupo representativo de nuestros colaboradores en conjunto con las directivas del Banco en el marco de un proceso democrático y transparente.

En el mes de abril del 2015 se realizó el proceso de renovación del Pacto Colectivo, con una encuesta dirigida a todos los colaboradores donde se evaluaron, desde su percepción, los beneficios otorgados en los últimos 3 años.

Con los resultados obtenidos, se realizó la conformación de un equipo amplio para acordar los nuevos beneficios del pacto, el cual estuvo encabezado por la Presidencia e incluyó un grupo de ejecutivos y colaboradores elegidos por sus compañeros a través de un proceso de votación en todo el país. Una vez se finalizó el acuerdo, se realizó la jornada para la adhesión de los colaboradores al pacto por 3 años más, hasta el 2018, donde se presentaron las mejoras en los beneficios vigentes y novedades, como la prima de antigüedad, nuevos valores en la Póliza de Salud y Plan Complementario de Pensión, entre otros.

### Plan complementario de pensión

**362**  
beneficiarios

### Prima extralegal por antigüedad

**879**  
beneficiarios  
\$1.669 millones

### Beneficios para los colaboradores 2015

(En millones de pesos)

	Monto entregado	Personas que obtuvieron el beneficio
Auxilio de alimentos	\$7.649	3.168
Auxilio o bonificación extralegal por vacaciones	\$9.613	9.520
Deporte y cultura	\$1.067	15.961
Auxilio funerario (beneficio del Fondo de Empleados)	\$102	175

### Beneficios que hacen parte del Pacto Colectivo

Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.)	\$6.142	2.080
Préstamo de vivienda	\$72.789	1.100
Póliza de salud	\$14.237	6.203
Óptico	\$891	3.955
Escrituración	\$1.082	650
Auxilio aprendices	\$3.882	531
Uniformes	\$16.983	13.878
Primas extralegales	\$21.099	10.545
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	\$30.885	8.806



## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Establecimos como políticas el compromiso para lograr y mantener los niveles más altos de bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores, con el fin de lograr su desarrollo integral, conscientes de la necesidad de prevenir todos aquellos aspectos que en el ambiente laboral puedan generar efectos perjudiciales; esto mediante la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; para ello cumplimos los siguientes objetivos dentro de nuestra gestión:



Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.



Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en la empresa.



Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.



## Indicadores de seguridad y salud ocupacional 2015

Tasa de enfermedad profesional <sup>9</sup>	0,10
Tasa de accidentes de trabajo <sup>10</sup>	1,56
Tasa de días perdidos <sup>11</sup>	0,01

## Iniciativas de promoción de la salud y seguridad en el trabajo 2015

### Prevención de cáncer de cuello uterino

Citologías	457
------------	-----

### Chequeos médicos a ejecutivos

Cantidad	62
----------	----

### Brigadistas

Capacitaciones	1.640
----------------	-------

Inversión	147.037
-----------	---------

### Feria de la Salud

Número de pruebas	17.497
-------------------	--------

Inversión (en miles de millones de pesos)	280.212
---	---------

<sup>9</sup> La tasa de enfermedad profesional se define como el número de casos nuevos de una enfermedad en una población, y se expresa en porcentaje.

<sup>10</sup> La tasa de accidentes de trabajo se entiende como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante mil horas hombre trabajadas en un periodo.

<sup>11</sup> La tasa de días perdidos se define como el número de días perdidos por cada mil horas de trabajo.



## CLIMA ORGANIZACIONAL

Conocer la percepción de nuestros colaboradores en materia de clima laboral, es un aspecto clave en nuestra Organización. Por esta razón, realizamos un estudio del clima organizacional cada 2 años a través de evaluaciones que nos permiten identificar y mejorar las áreas con bajos resultados. En el 2015, los colaboradores encuestados consideraron que el clima organizacional era favorable para el desarrollo de sus actividades, con un resultado de satisfacción del 76%.

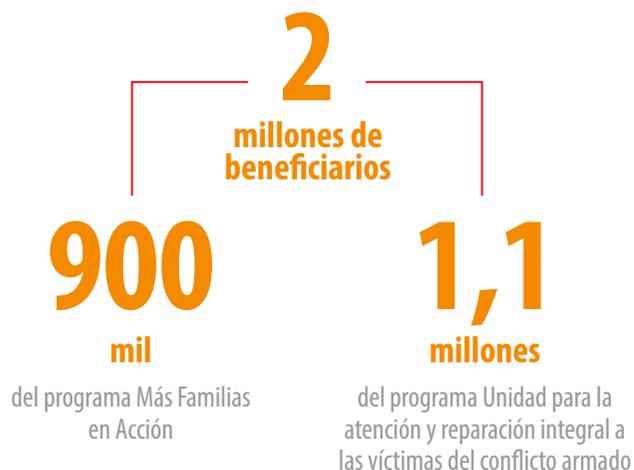
## INCLUSIÓN FINANCIERA

El depósito electrónico del Banco Davivienda "DaviPlata" ha contribuido de forma considerable a la inclusión financiera de la base de la pirámide en Colombia.

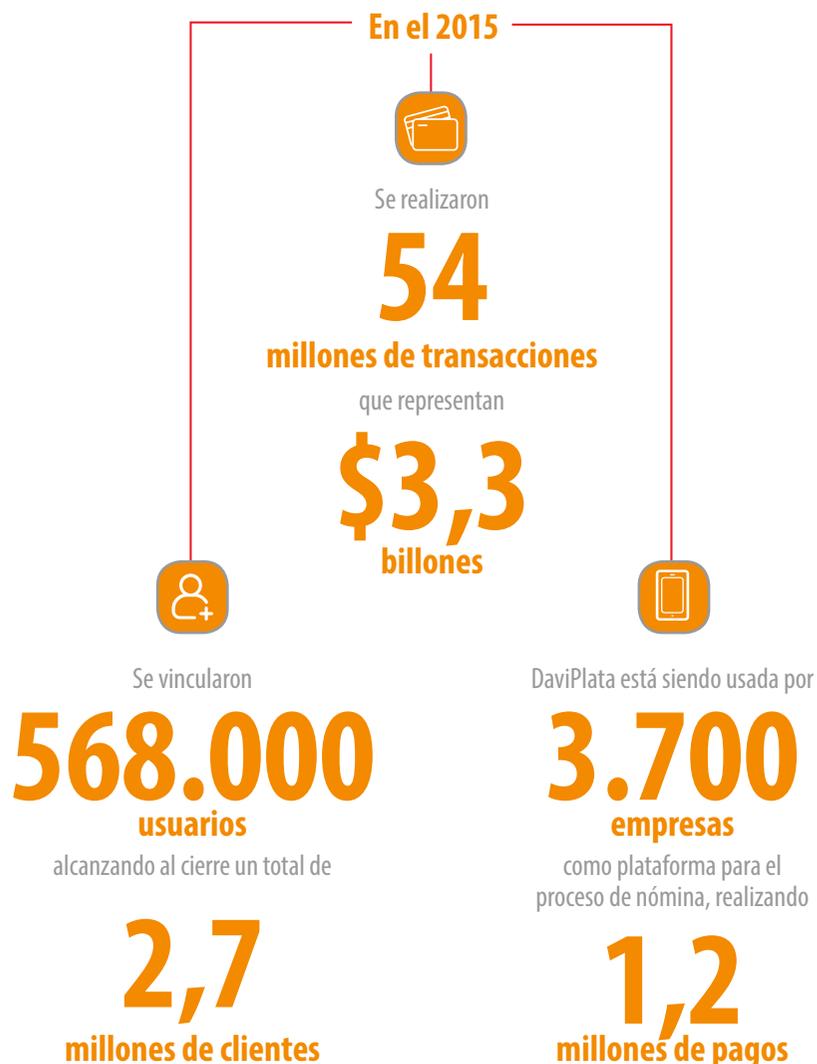
A la fecha DaviPlata ofrece cobertura en 849 municipios de Colombia, abarcando el 75% del territorio, con 3.258 corresponsales bancarios y más de 1.700 cajeros automáticos para depósito o retiro de efectivo de DaviPlata.

Se implementó una nueva opción de giro al DaviPlata a través de una innovación que permite el depósito en efectivo en cajeros automáticos, brindando otra opción a nuestros clientes para el envío de giros a DaviPlata.

En alianza con el Gobierno Nacional se pagaron subsidios a

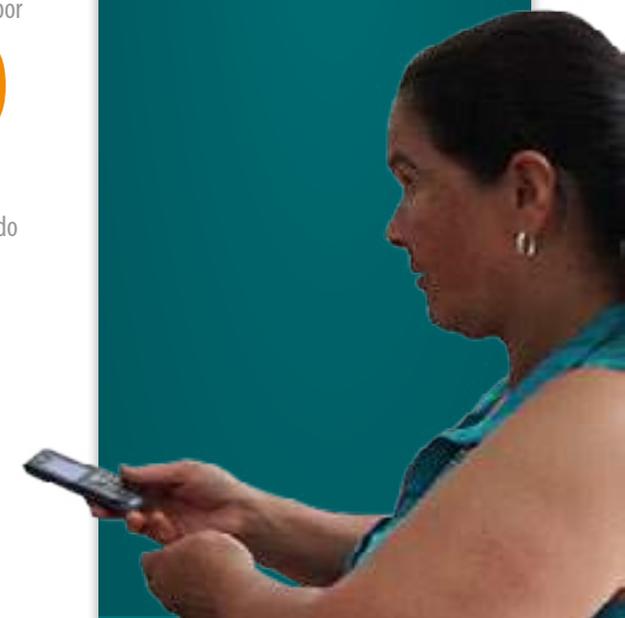


DaviPlata incursiona como medio de pago del servicio público de taxis y en la venta de microseguros de vida a través de mensajería de texto bidireccional para la oferta y la aceptación del cliente.



## Contribuimos a la inclusión financiera

en la base de la pirámide a través de "DaviPlata", herramienta fácil, ágil y sin costo que facilita el acceso a transacciones financieras a través del teléfono celular.



Índice de bancarización

# 40,1%

2014

# 60%

2015

Pagos electrónicos comercios

# 3,7%

2014

# 89%

2015



## DAVIPLATA, UNO DE LOS MEJORES SISTEMAS DE PAGO DE SUBSIDIOS DEL MUNDO

Finalmente, DaviPlata ha sido reconocido como uno de los mejores sistemas de pago de subsidios del mundo, de acuerdo con CGAP – Consultative Group to Assist the Poor (Banco Mundial). Esta distinción resalta aspectos

como la inclusión financiera de población vulnerable en el país y los retos a los cuales se ha enfrentado el Banco para poder desarrollar un producto fácil, rápido y seguro.



## MUNICIPIO SIN EFECTIVO

Con el apoyo de la Asociación Bancaria de Colombia -Asobancaria- y la Banca de las Oportunidades, se materializó el proyecto denominado “Primer Municipio Sin Efectivo” en Concepción, un pueblo de 4.500 habitantes ubicado en el departamento de Antioquia; esta iniciativa tenía como objetivo la creación de una sociedad sin efectivo integrando los diferentes actores del ecosistema, como otros monederos electrónicos, corresponsales bancarios, pequeños comercios y supermercados, cooperativas, empresas, colegios, centros religiosos, entidades financieras y gobierno local, con la activa participación del Gobierno colombiano (Dirección Nacional de Planeación, Superintendencia Financiera, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Industria y Comercio, Findeter y Gobernación de Antioquia). El porcentaje de personas bancarizadas pasó de cerca del 40,1% en Concepción, en junio del 2014, a un poco más del 70% en junio del 2015, y el porcentaje de comercios que aceptaban pagos electrónicos en junio del 2014 en Concepción era

de 3,7%, mientras que después del municipio sin efectivo el 89% de los comercios aceptaban pagos electrónicos.

Este municipio fue pionero en el uso del cajero automático habilitado para hacer giros nacionales a DaviPlata usando solamente el documento de identificación. Como servicio complementario este cajero ofrece a los usuarios DaviPlata WiFi para navegar en internet, usar redes sociales y descargar la aplicación “Haga Cuentas”, herramienta que apoya la educación financiera y facilita a los colombianos el manejo de su presupuesto y finanzas personales de manera sencilla.

Más de 100 medios de comunicación en Colombia, además de importantes cadenas internacionales como *CNN en español*, *El País de España*, *BBC Mundo* del Reino Unido, *La Opinión* de Estados Unidos, *IL Journal* de Italia, *World Crunch* de Francia, entre otros, reconocieron la iniciativa como innovadora y un aporte importante en el proceso de construcción de sociedades sin efectivo.



## RETOS 2016 DAVIPLATA

Se fomentarán programas de microahorro entre nuestros clientes y se darán a conocer las múltiples ventajas que ofrece el ahorro en el producto en términos de seguridad, facilidad y agilidad.

Para lograr una inclusión financiera integral de las personas que tienen su primer contacto con el sistema financiero a través de DaviPlata, esperamos ofrecer un portafolio integral de productos de inclusión financiera a los clientes. En tal sentido, nos hemos trazado la meta de ofrecer una variada oferta de microseguros que se adapten a las necesidades y expectativas de los clientes de la base de la pirámide.



## EDUCACIÓN FINANCIERA

### Mis Finanzas en Casa

Este programa ha sido desarrollado con el fin de mejorar la confianza de los clientes en el sistema financiero y en el Banco, al permitir que se tomen mejores decisiones de ahorro, crédito, inversión y consumo, de acuerdo con las necesidades, expectativas y perfil de riesgo de cada cliente. Ha sido diseñado adecuándose a cada uno de los segmentos definidos por el Banco, teniendo en cuenta las experiencias, contenidos y funcionalidad apropiados para cada uno.

### Herramientas

Al cierre del 2015 contamos con tres herramientas masivas, con lo que se aumentó la cobertura en educación financiera; se trata de las Conferencias Mis Finanzas en Casa, el portal [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com) y la más reciente, la 'app' Haga Cuentas, aplicación de presupuesto, gratuita y en español, que fue lanzada en el mes de junio y que brinda a los colombianos la oportunidad de llevar en su celular su presupuesto. La 'app' está diseñada con presupuestos precargados de acuerdo con el ciclo de vida, empleados, independientes, estudiantes o pensionados, y con la posibilidad de presupuestar los diferentes eventos que requieren organización del dinero. En 6 meses se realizaron más de 42.000 descargas.

Las conferencias llegaron a 45.477 empleados de las empresas Convenio Libranza en el 2015, incluyendo a 1.926 miembros de las Fuerzas Militares. Algunas de estas importantes empresas eligieron esta herramienta como parte de su plan de capacitación en diferentes sedes del ámbito nacional. Los colaboradores asistentes a las conferencias solicitadas por sus empresas recibieron adicionalmente las cartillas Mis Finanzas en Casa para conocer mucho más sobre el adecuado manejo del dinero en

Durante el año 2015 Mis Finanzas en Casa continuó trabajando de la mano de las Líneas de Negocio para conectar la educación financiera con las necesidades de cada una de estas y generar valor agregado a los clientes. Se dio inicio a estrategias virtuales, como la de Banca Patrimonial, que permitirá a los clientes una mayor comprensión de los productos y servicios de Inversiones, Mercado de Valores y Fondos de Pensiones Voluntarias.

compañía de su familia, con contenidos especiales para niños y jóvenes. En total se han impactado 130.890 empleados de las empresas con convenio de libranza, desde el año 2012. Las conferencias también cuentan con una versión adaptada que es facilitada por voluntarios del Grupo Bolívar formados especialmente para compartir con las organizaciones sociales vinculadas con la Fundación Bolívar Davivienda, beneficiando en el 2015 a 5.855 personas y a 9.670 desde que empezó esta iniciativa.

El portal [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com), dirigido a los colombianos en general, lanzó en el mes de febrero Aventuras en Familia, un espectacular recurso a través del cual padres e hijos pueden fortalecer las habilidades y conocimientos necesarios para tener una vida financiera sana, a través del juego y de la lectura. El portal reporta 1,7 millones de visitas, 90.261 registros y 157.852 desde el inicio de su ejecución.

Internamente, se realizaron acciones enfocadas a sensibilizar a los colaboradores de Davivienda en educación financiera.



El portal cierra el año con

**227.000**  
visitas

**8.838**  
registros

**23.882**  
cursos terminados

**1,7**  
millones de visitas al  
portal desde su inicio



## COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

# 28.825

clientes de remesas beneficiados

A través de mecanismos digitales, invitándolos a fortalecer el hábito del ahorro, la elaboración de presupuestos, el logro de sus metas y la construcción de patrimonio.



## IMPUESTOS

Se realizó un acompañamiento constante para la definición de acciones y contenidos que promuevan una sana cultura tributaria.

# 13

contenidos publicados

en el *site* Tributario Davivienda, Mis Finanzas en Casa e Intranet.



## LÍNEAS DE NEGOCIO DE VIVIENDA Y VEHÍCULO

Continuaron fortaleciéndose a través de las acciones que iniciaron en el año 2014, en que se acompañó a los clientes en momentos de verdad del ciclo de vida del producto con contenidos especializados que le generan valor al patrimonio adquirido.

# Lanzamos la aplicación

de educación financiera 'Haga Cuentas', una herramienta para que nuestros clientes realicen presupuestos de forma gratuita y mejoren así sus finanzas personales.



## FILIALES EN EL EXTERIOR

El 2015 ha sido un año clave para Mis Finanzas en Casa en Centro América. En septiembre salió al aire el portal Mis Finanzas en Casa para Honduras, El Salvador y Costa Rica. Este lanzamiento es fruto de un constante trabajo en equipo, que permitió desarrollar un portal específico con 6 cursos adaptados de acuerdo con las necesidades y cultura de cada uno de estos países.

## DAVIPLATA

DaviPlata promovió durante el 2015 la educación financiera a través de una fuerte campaña en redes sociales, donde se enfatizó en temas como el ahorro y la elaboración de presupuestos. Igualmente, Mis Finanzas en Casa acompañó el proceso de lanzamiento del Primer Municipio Sin Efectivo de Colombia. Las familias pudieron navegar en el portal [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com) a través de la sección Aventuras en Familia. Padres e hijos aprendieron juntos sobre valores y el adecuado manejo del dinero, en la Casa de la Cultura, y a través

## CULTIVARTE

El componente de educación financiera en Cultivarte tuvo un año lleno de oportunidades. En el mes de marzo se celebró el Global Money Week a través de actividades lúdicas, a las cuales asistieron 8.742 niños, niñas y jóvenes. Este año se celebró el concurso de ensayo "Ahorra hoy, protege el mañana", en el cual participaron 32 jóvenes estudiantes de grados décimo y once de instituciones educativas usuarias de Cultivarte. Se premiaron los tres mejores textos, cuyos extractos fueron publicados en [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com). En el mes de octubre se conmemoró el Mes Universal del Ahorro, y se logró que 4.739

**8.742**  
niños beneficiados  
en el Global Money Week

**4.739**  
beneficiarios  
del mes universal del ahorro



de este proceso muchos de los padres se acercaron por primera vez a la tecnología y crearon sus propios correos electrónicos, navegaron en Internet y aprendieron en línea, en compañía de sus pequeños. De igual forma, los estudiantes de los grados 5° y 11° de la Institución Educativa Presbítero Libardo Aguirre, ampliaron y fortalecieron sus conocimientos sobre finanzas a través de la sección infantil Monetarium y la certificación que se obtiene al realizar los 11 cursos para adultos que se encuentran en nuestro portal de educación financiera Mis Finanzas en Casa.



beneficiarios de Cultivarte reflexionaron sobre la importancia del ahorro a través de cuentos, visitas web y material impreso.

A partir del segundo semestre se pusieron a disposición de 21 de las instituciones educativas asistentes a Cultivarte, las Jornadas de Educación Financiera, las cuales son sesiones de aprendizaje vivencial y práctico sobre temas de educación financiera tan relevantes como el sistema financiero, el Ahorro, Presupuesto y Dinero, y se llegó a 4.969 beneficiarios. Estas sesiones son acompañadas de un material didáctico exclusivo, y guiadas por facilitadores preparados especialmente para ello.

Brindamos a la población  
herramientas para un

## adecuado manejo de sus finanzas

por medio del primer portal de  
educación financiera, lanzado en  
nuestras filiales en Centro América.



# FILANTROPÍA ESTRATÉGICA

## CULTIVARTE

Continuamos trabajando por el bienestar de la comunidad a través de Cultivarte, nuestro programa social bandera, que tiene por objetivo enseñar a niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años, a manejar de manera adecuada su tiempo libre a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas que fortalezcan sus valores. El programa es posible gracias a alianzas público-privadas a través de las cuales se crean 4 espacios:



### Presencia de Cultivarte 2015

**Nuestra primera sede en Costa Rica, en la ciudad de Guácimo**, fue construida en alianza con la Alcaldía municipal y el Gobierno Nacional. Con una inversión superior a los US\$300 mil, se recuperó para la comunidad

una construcción emblemática que había sido destruida por un incendio y sus zonas aledañas, las cuales se habían convertido en foco de delincuencia y problemática sociales. Nuestra sede impactará a más de 12.000 niños de la región.

**38**  
sedes en operación  
a diciembre del 2015

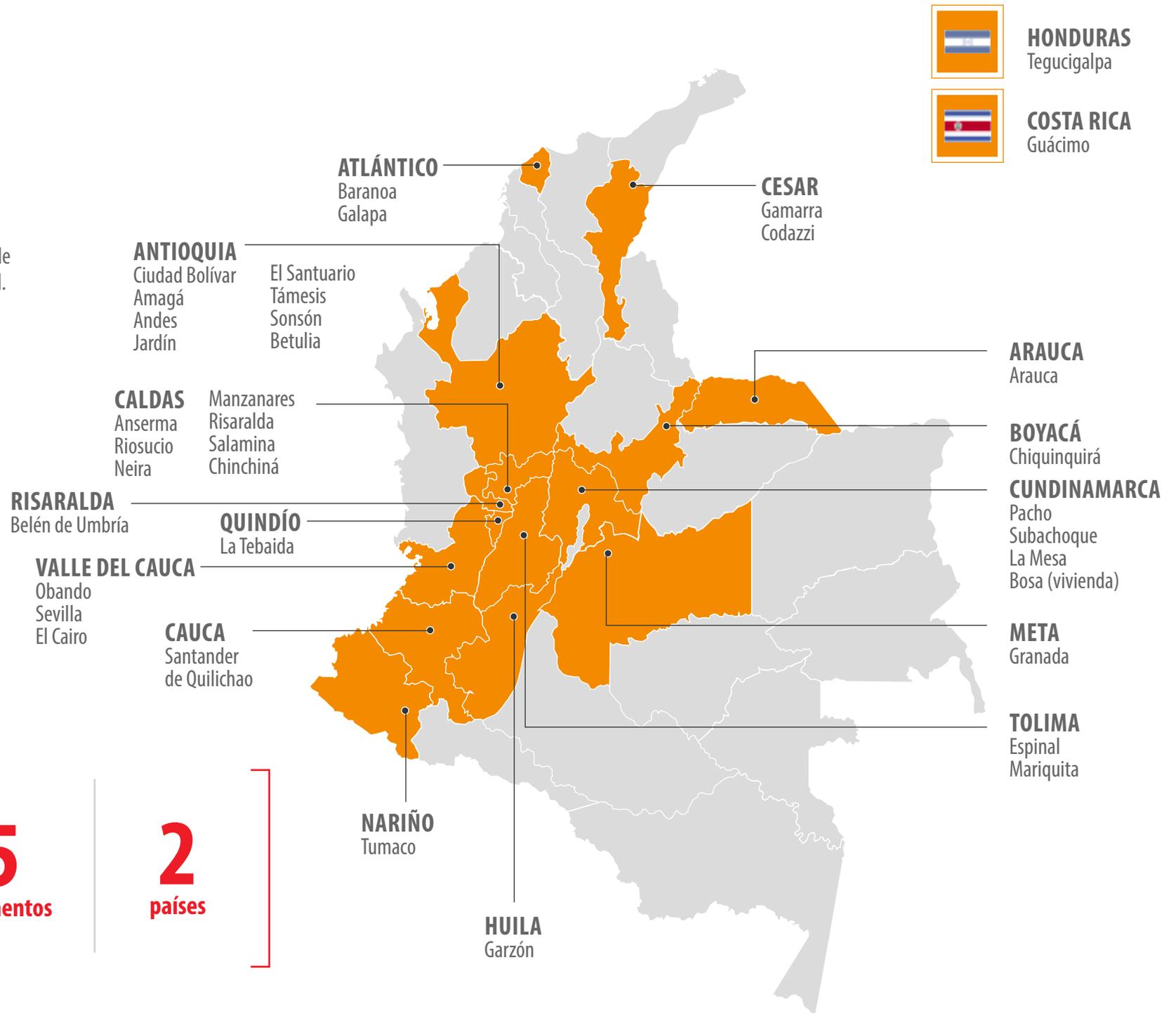
**36**  
municipios  
de Colombia

**1**  
en  
Honduras

**1**  
en  
Costa Rica

## Cultivarte Proyectos de vivienda

Trabajamos en sinergia con Constructora Bolívar para la apertura, en octubre del 2015, de la primera sede de Cultivarte ubicada dentro de un proyecto perteneciente al programa de vivienda de interés prioritario, del Gobierno Nacional. Dicho proyecto, ubicado en la localidad de Bosa en Bogotá, fue desarrollado por Constructora Bolívar y consta de 2.300 viviendas en las que habitan más de 3.000 niños que se han beneficiado del programa en su unidad residencial.



**38**  
sedes

**15**  
departamentos

**2**  
países



## PRINCIPALES CIFRAS



# 52.447

niños impactados

## 5.940

personas impactadas  
a través de procesos  
lúdicos

## 23.167

a través  
de ludoteca viajera

## 1 millón

de visitas desde  
el inicio del programa

# 19.219

niños impactados con actividades  
de educación financiera

Más de **69 mil personas** impactadas desde el inicio  
del programa en el 2012

### Cultivarte Tegucigalpa, Honduras

En nuestra sede de Cultivarte Tegucigalpa, inaugurada en el 2014, trabajamos en la consolidación de diferentes programas que beneficiaron a más de 1.000 niños hondureños, quienes tuvieron la oportunidad de aprovechar su tiempo libre en actividades lúdicas y culturales y de aproximación a la ciencia.





## PRINCIPALES DONACIONES

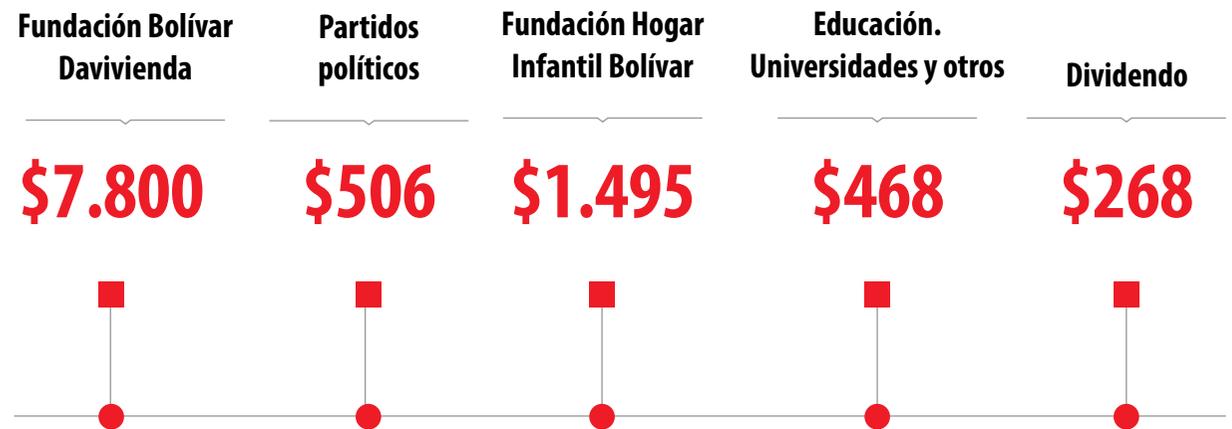
### Colombia

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en el 2015 continuamos apoyando diferentes iniciativas, con aportes por **\$10.537 millones**, de los cuales \$7.800 millones se destinaron a la Fundación Bolívar Davivienda (FBD) para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto, que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones. Durante el año también alentamos a nuestros colaboradores para participar, mediante donaciones y voluntariado, en iniciativas sociales.

### Filiales en el exterior

A través de nuestras filiales en el exterior, fueron destinados \$948 millones para programas de inversión en la comunidad, principalmente en educación y cuidado y preservación del medioambiente.

### Principales donaciones en Colombia



**TOTAL**  
**\$10.537**

### Principales donaciones por país, 2015

País	Monto
Colombia	\$10.537
Panamá	\$37
El Salvador	\$574
Honduras	\$230
Costa Rica	\$108
<b>Total</b>	<b>\$11.485</b>

Cifras en millones de pesos.



## OTROS APOYOS DE IMPACTO SOCIAL EN COLOMBIA

### Comprometidos con la educación de calidad



### **Creemos en el deporte como fuente de bienestar social**

Financiamos un evento deportivo del Distrito de Barranquilla para el desarrollo del II Torneo Internacional La Liga Promises – Barranquilla, en el que participaron equipos de la Liga española y colombiana en categoría sub 12, cuyos integrantes eran niños de escasos recursos. El objetivo del evento fue resaltar las nuevas promesas de este deporte invitando a los jóvenes a practicarlo, como un incentivo para fortalecer valores como el juego limpio, solidaridad, trabajo en equipo y conductas respetuosas.

### **Patrocinamos causas sociales a nivel regional**

Apoyamos otras causas sociales por un valor de \$375 millones en las regiones del Cauca, Huila, Norte de Santander, Santander y Tolima, destacándose la donación de \$251 millones para la entrega de kits de aseo, mercados familiares y kits maternos, entregados por la Gobernación del Norte de Santander a la población menos favorecida.



# FUNDACIÓN BOLÍVAR DAVIVIENDA

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Fomentamos la solidaridad, el compromiso social, la innovación y la participación de nuestros colaboradores en iniciativas y proyectos sociales que aportan al desarrollo sostenible de las regiones y al fortalecimiento del sector social y las comunidades, mediante alianzas con organizaciones de los sectores público y privado.

Fundación  
Bolívar  
Davivienda



### Colombia

Durante el 2015 dimos un impulso importante al voluntariado basado en conocimientos y habilidades, dentro de proyectos sociales del Grupo Bolívar. De esta manera buscamos generar impacto en las comunidades y lograr:

De igual manera trabajamos de la mano con Cultivarte, con el propósito de contribuir al buen uso del tiempo libre de niños,

niñas y adolescentes al desarrollar programas de promoción de valores y promoción de lectura en las diferentes sedes.

Continuamos con las actividades puntuales, llevadas a cabo en diferentes ciudades del país, como mejoras locativas, jornadas ambientales, construcción de viviendas de emergencia y entrega de VIPAS, entre otras.

Trabajamos de la mano de

**21** líderes regionales

quienes apoyan la planeación y ejecución de actividades en las diferentes ciudades del país.



Mejorar el manejo de las finanzas en el hogar y construir el patrimonio familiar.



Promover el derecho a la vida a través del adecuado comportamiento en las vías, tanto en niños como en adultos, con el fin de disminuir el riesgo de accidentes de tránsito.



Acelerar emprendimientos de alto impacto.



## FILIALES EN EL EXTERIOR

El Voluntariado corporativo en nuestras filiales en el exterior es estratégico, debido a que procura realizar actividades que generen valor en las comunidades donde operamos, tanto en el área ambiental como social, y procura que estas actividades sensibilicen a nuestros colaboradores y generen en ellos un sentimiento de orgullo y pertenencia, al fomentar la solidaridad y el compromiso social hacia las comunidades donde estamos presentes.

### Costa Rica

Durante el 2015 contamos con la participación activa de nuestros colaboradores, sus familiares, amigos y nuestros proveedores, y desarrollamos y apoyamos actividades como:



Programa de emprendimiento en jóvenes



Mejoramiento de infraestructura de una comunidad



Mejoras locativas en parques nacionales y áreas protegidas



Siembra de árboles y apoyo a un programa de conservación de tortugas marinas

**34**  
jornadas de voluntariado

**376**  
colaboradores

**6.287**  
horas donadas

91 familiares y proveedores que donaron

**1.105**  
horas

## Honduras

En Honduras vinculamos a nuestros colaboradores a ser voluntarios en las actividades diarias realizadas. Desarrollamos 30 jornadas de voluntariado, y se beneficiaron más de 10 mil personas a través de actividades, como por ejemplo: voluntariado en Cultivarte, entregas de zapatos, útiles escolares, celebraciones, mejoras de infraestructura en orfanatos, participación en terapias para jóvenes con lesión cerebral y liberación de tortugas golfinas, con lo que se alcanzó una participación de 720 voluntarios y 3.600 horas de voluntariado, en beneficio de la sociedad y el medioambiente.

También transmitimos conocimiento a nuestros voluntarios, con el apoyo de United Way, al realizar 3 talleres sobre los siguientes temas:



Primeros auxilios



Lectura de cuentos



Juegos infantiles

**30**

jornadas de voluntariado

**3.600**

horas

**720**

voluntarios

## El Salvador

En El Salvador encauzamos los esfuerzos hacia el desarrollo de comunidades, conservación del medioambiente, servicio social y educación, a través de 42 jornadas de voluntariado. Durante el 2015 logramos sumar 725 voluntarios, entre directivos, colaboradores, familiares de los colaboradores e invitados, y se logró una participación activa representada en 4.557 horas de impacto positivo en la comunidad. Lo anterior nos permitió un crecimiento del 76% en las horas de voluntariado corporativo, con lo que se dobló el número de actividades realizadas, y un incremento del 35% en el número de voluntarios involucrados respecto al 2014.

A través del voluntariado corporativo se realizó la reconstrucción de nuestro nido de tortugas marinas, actividades de reforestación y huertos escolares en varios

puntos del país, apoyo al Fondo Ambiental a través del programa de Guardianes Ambientales, con el fin de crear conciencia ambiental. Igualmente, se realizaron campañas de limpieza del lago de Coatepeque y la campaña de reforestación del parque Walter T. Deininger.

Adicional a esto, nos sumamos por primera vez a TECHO, durante dos largas jornadas de 10 horas; 21 voluntarios Davivienda apoyaron la construcción de casas progresivas para una comunidad de escasos recursos.

**42**

jornadas de voluntariado

**4.557**

horas

**725**

voluntarios

## Voluntariado 2015

	Costa Rica	El Salvador	Honduras	Colombia
Jornadas de voluntariado	34	42	33	225
Número de voluntarios	376	641	720	1.543
Horas de voluntariado	6.287	4.557	4.320	14.056

TOTAL  
DAVIVIENDA

**334** **3.280** **29.220**

TOTAL  
GRUPO\*

**402** **4.472** **40.915**

\*Incluye: Colombia, Centro América y toda las compañías

## Proyectos voluntariado Grupo Bolívar 2015

	2014		2015	
	Voluntarios	Horas	Voluntarios Davivienda	Horas Davivienda
Educación Financiera	67	355	196	1.158
Seguridad Vial	24	31	30	114
Aflora	49	266	3	22
Emprende País	78	663	63	148
Total	218	1.315	292	1.442



## INVERSIÓN SOCIAL DE ALTO IMPACTO

La Fundación Bolívar Davivienda busca apoyar proyectos sociales sostenibles con metodologías innovadoras que aporten a la superación de la pobreza, y la disminución de brechas sociales; de igual manera, busca cofinanciar y ser parte activa de proyectos encaminados a la protección de los niños, niñas y adolescentes, en alianza con organizaciones sociales idóneas para la operación. Para tal fin trabajamos en los siguientes proyectos sociales:

 Promoción de derechos para niños, niñas y adolescentes, contemplados dentro de la Ley de infancia y adolescencia

 Promoción de los derechos sexuales y reproductivos con miras a prevenir embarazos en adolescentes

 Yoga para la reconciliación

 Tumaco protector de la niñez

 Promoción de derechos de niños, niñas y adolescentes en la región de Montes de María

 Alcaldías comprometidas con la protección de la infancia y la adolescencia

 Becas crédito por la excelencia académica

## EMPRENDE PAÍS

El emprendimiento constituye un importante instrumento para generar desarrollo social y económico en el país. El programa Emprende País se constituye en una apuesta a largo plazo para generar soluciones definitivas y sostenibles a la pobreza, mediante la generación de empleo y el desarrollo económico; a su vez, con el paso del tiempo se ha convertido en un programa referente en el ecosistema empresarial nacional.

Este año renovamos el modelo operativo del programa con la idea de ofrecer una oferta única en el ecosistema, un programa pragmático y del cual los emprendedores puedan obtener el mayor valor posible.

Iniciamos operaciones en Cali al apoyar el proyecto “Valle Impacta”, en alianza con la Cámara de Comercio de la ciudad.

## AFLORA

Es una ruta de desarrollo de competencias que permite llevar a las organizaciones sociales a un nivel de maduración, en donde su capacidad de gestión es suficiente para ser sostenibles y de alto impacto en el área donde operan. Aflora cuenta con una plataforma virtual educativa para todos los beneficiarios del programa. Esta herramienta permite hacer un mejor seguimiento a las organizaciones y realizar cursos virtuales, lo cual le posibilita tener mayor alcance al programa y brindar una formación básica disponible en cualquier momento.

Participaron

**84**  
mentores

| Pensionados

Presidentes

Vicepresidentes

Directores y gerentes

Jefes

**95**  
emprendedores beneficiados

La clasificación de las organizaciones se realiza en 4 niveles: formalización, despegue, crecimiento y maduración, dependiendo del diagnóstico realizado con The McKinsey Capacity Assessment Grid, herramienta diseñada para ayudar a las organizaciones sociales a medir su capacidad organizacional.

**9**  
ciudades de Colombia

**62**  
organizaciones



## FILARMÓNICA JOVEN DE COLOMBIA

Más que una orquesta, la Filarmónica Joven de Colombia es una herramienta que potencia el desarrollo del talento juvenil colombiano, a través del contacto con repertorios, directores, solistas, maestros y grandes escenarios de talla mundial.

Durante el 2015 realizamos distintas producciones audiovisuales, que se transmitieron a través de TV, *Streaming* y registro interno. Hemos tenido un alcance hacia 27 países y 9,3 millones de abonados.

**120**  
artistas

**25**  
conciertos

**17**  
ciudades

**20 mil**  
asistentes



## PREMIO NACIONAL DE PERIODISMO

El Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar, durante 40 años ha reconocido a los mejores periodistas del país, constituyéndose en un referente de excelencia de la práctica periodística y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia.





# INFORME DE MATERIALIDAD

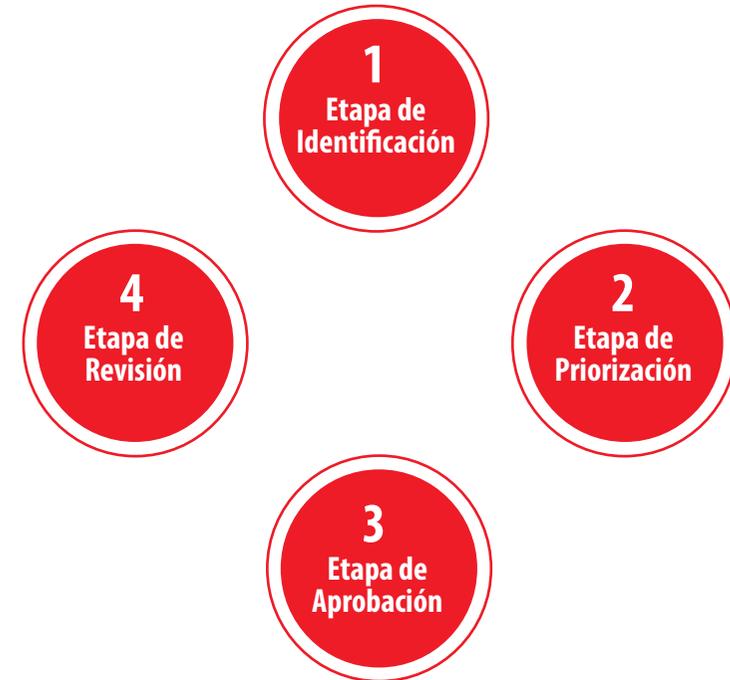
En el 2015 nos acogimos al análisis de materialidad que llevamos a cabo durante el 2014, enfocado en la verificación de nuestros asuntos relevantes, los cuales se habían definido en el 2013. El análisis realizado representa un marco de actuación y una guía direccionada a satisfacer los compromisos, tanto internos como externos, que además nos permite adaptarnos a la evolución constante del sector.

El alcance del ejercicio de materialidad aplica para el Banco y filiales en Colombia. No obstante, se avanzó en la alineación de la estrategia de sostenibilidad con nuestras filiales en el exterior:

**Honduras, El Salvador y Costa Rica<sup>12</sup> y, adicionalmente, en nuestros filiales nacionales: Davivienda Corredores y Fiduciaria Davivienda.**

## Definición de los asuntos relevantes

La definición de los asuntos materiales para el 2014 se llevó a cabo en cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:



## ETAPA DE IDENTIFICACIÓN

Se llevaron a cabo ejercicios en grupos de trabajo con la alta gerencia, para identificar los asuntos materiales, teniendo en cuenta los identificados en el 2013, nuestros compromisos internos y externos: Pacto Global, Protocolo Verde, Dow Jones Sustainability Index y la Política Ambiental y Social del Banco (ver Anexo 1). Además, tuvimos en cuenta los lineamientos y asuntos propuestos por la Guía del Global Reporting Initiative - GRI G4 y analizamos buenas prácticas de bancos, especialmente aquellos listados en el DJSI.



## ETAPA DE PRIORIZACIÓN

Se llevó a cabo una evaluación de la importancia de estos asuntos para el desarrollo de la estrategia del Banco y para nuestros grupos de interés. Adicionalmente, se tuvo en cuenta el nivel de gestión, con el fin de priorizar los asuntos para gestionar en el 2015. Para evaluar la importancia y gestión del asunto para el Banco y sus grupos de interés, se utilizó la siguiente medida entre bajo y muy alto, en la cual muy alto representa mayor importancia. El resultado del proceso ratificó 36 de los 37 asuntos con los

que se contaba en el 2013. Al obtener una baja calificación en la matriz, Teletrabajo fue excluido de los asuntos relevantes, para un total de 36 asuntos materiales.

Asuntos como la política de Gobierno corporativo, manejo del riesgo, generación de valor económico y gestión de impuestos, cobraron mayor relevancia debido a que son actividades que se encuentran directamente relacionadas con el *core* del negocio. Por otro lado, aumentaron de importancia y nivel de gestión los asuntos ambientales, y los temas sociales continúan manteniendo su nivel de importancia.

<sup>12</sup> Para los países de Centro América: Honduras, El Salvador y Costa Rica, se reportaron los asuntos materiales que mostraron un avance en la gestión y aquellos que fueron alineados durante el 2014, en concordancia con la estrategia de sostenibilidad de Colombia. Los asuntos materiales que mostraron mayores avances fueron los del ámbito ambiental: ecoeficiencia, productos y programas, y se llevó a cabo la alineación con el SARAS. Educación financiera y Filantropía estratégica con la apertura de Cultivarte en Honduras.



## ETAPA DE APROBACIÓN

Estrategia de sostenibilidad

Los resultados de este proceso fueron compartidos y validados con la Alta Gerencia del Banco. Asimismo, se ratificó el compromiso de seguimiento a la gestión de estos programas y se definieron como garantes de la ejecución de dicha estrategia la Dirección de Responsabilidad Social y el oficial ambiental, quienes presentarán semestralmente los resultados a la Junta Directiva.



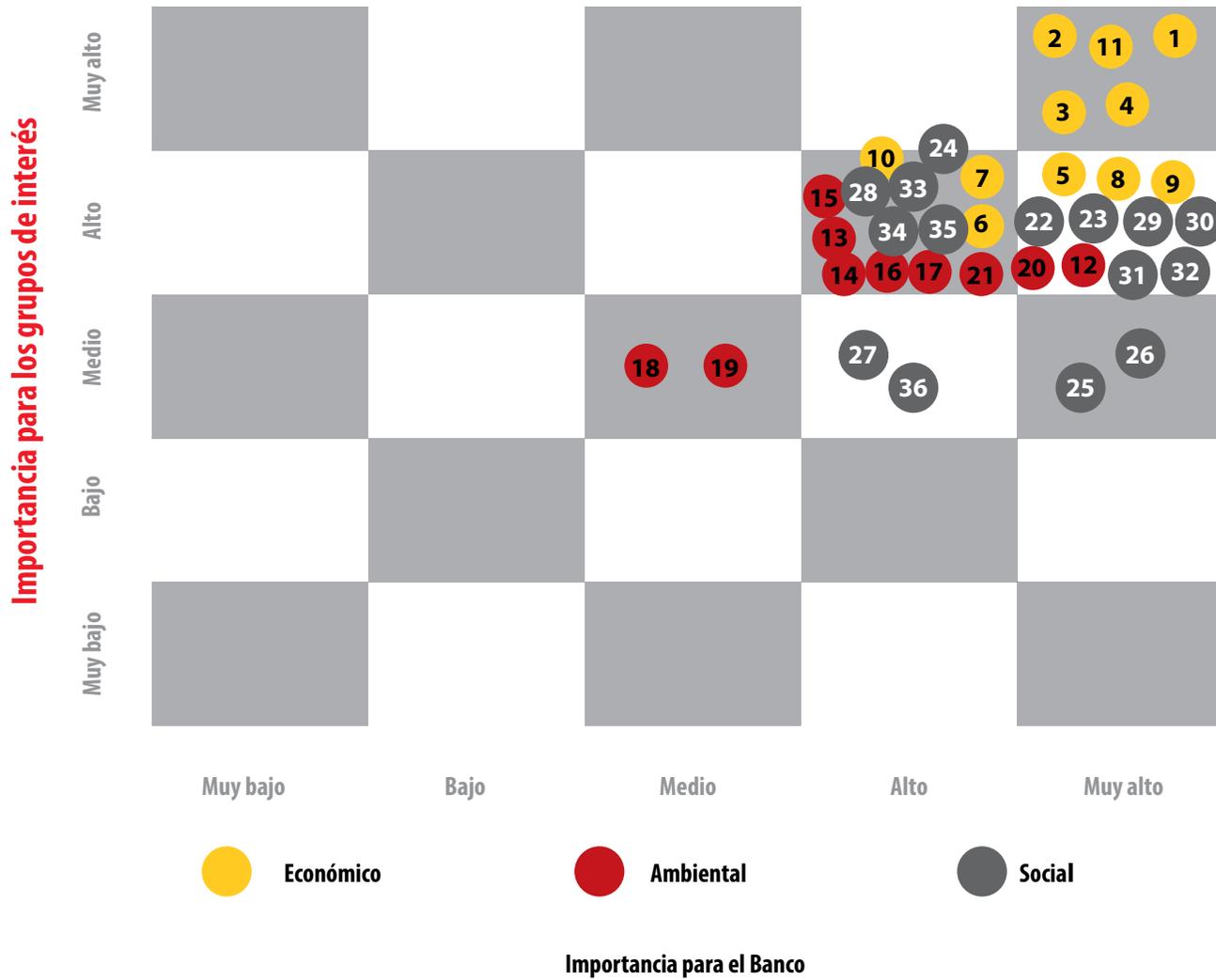
## ETAPA DE REVISIÓN

Estrategia de sostenibilidad

Tras la publicación del informe de sostenibilidad, se lleva a cabo, con el acompañamiento de Deloitte, la revisión de los asuntos materiales y su respectiva gestión. Este proceso se realiza cada dos años, con el propósito de revisar el contexto en el cual se encuentra la compañía, y 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.



# MATRIZ DE MATERIALIDAD



# ASUNTOS MATERIALES 2015

Ámbito	Tema	Asunto	Alcance	Grupos de interés que impacta	Objetivo de Desarrollo Sostenible	
Económico	Gobierno corporativo	1	Promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas	Colombia y filiales nacionales e internacionales	Todos	Objetivo # 5 Igualdad de género
		2	Involucramiento de la Junta Directiva con la estrategia de Sostenibilidad	Colombia y filiales internacionales		Objetivo # 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
	Negocio	3	Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas	Colombia y filiales internacionales	Todos	Objetivo # 8 Trabajo decente y crecimiento económico
		4	Manejo del riesgo	Colombia y filiales internacionales		
	Proveedores	5	Gestionar de manera adecuada los riesgos en la cadena de valor	Colombia	Proveedores	Objetivo # 8 Trabajo decente y crecimiento económico  Objetivo # 12 Producción y consumo responsables
		6	Incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación	Colombia		
		7	Identificar la alineación de los proveedores con las políticas establecidas por la organización	Colombia		
		8	Apoyar el desarrollo de nuestros proveedores	Colombia		
		9	Transparencia con nuestros proveedores	Colombia		
	Innovación	10	Desarrollar destrezas de innovación en nuestros colaboradores	Colombia	Empleados, Alta Dirección, clientes	Objetivo # 9 Industria, innovación e infraestructura
		11	Desarrollo y mejora de productos, procesos y servicios a través de procesos de innovación	Colombia		

Ámbito	Tema	Asunto	Alcance	Grupos de interés que impacta	Objetivo de Desarrollo Sostenible	
Ambiental	SARAS	12	Evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta el cambio climático	Colombia y filiales internacionales	Cientes, Junta Directiva, accionistas e inversionistas, acreedores (IFC), gremios	Objetivo # 7
	Eco - eficiencia	13	Gestionar el consumo y protección del recurso hídrico	Colombia y filiales internacionales	Proveedores, empleados, gremios	Energía asequible y no contaminante
		14	Promover la protección al recurso forestal			Objetivo # 11
		15	Monitorear y reducir el consumo de energía			Ciudades y comunidades sostenibles
		16	Gestión de residuos y reciclaje			Objetivo # 13
		17	Medir la huella de carbono en la organización			Acción por el clima
		18	Construcción sostenible en oficinas del Banco			Objetivo # 14
		19	Movilidad			Vida submarina
	Productos y programas ambientales	20	Mejorar continuamente la cartera de productos y servicios bancarios, buscando generar mayor beneficio social y ambiental	Colombia y filiales internacionales	Cientes, acreedores (IFC), gremios	Objetivo # 15
		21	Apoyar programas ambientales a través de nuestros productos y servicios	Colombia y filiales internacionales	Cientes, comunidad, gremios	Vida de ecosistemas terrestres
Social	Talento humano	22	Apoyar el desarrollo y formación a empleados	Colombia	Empleados, Alta Dirección, Junta Directiva	Objetivo # 3
		23	Formación de líderes			Salud y bienestar
		24	Fortalecer la calidad de vida de los colaboradores y sus familias			Objetivo # 5
		25	Garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional			Igualdad de género
		26	Conocer la percepción que tienen los empleados de las características de su entorno laboral			Objetivo # 8
					Objetivo # 10	
					Reducción de las desigualdades	

Ámbito	Tema	Asunto	Alcance	Grupos de interés que impacta	Objetivo de Desarrollo Sostenible	
Social	Talento humano	27	Evaluar el desempeño de nuestros empleados	Colombia	Empleados, Alta Dirección, Junta Directiva	Objetivo # 3 Salud y bienestar
		28	Plan de carrera de los empleados			Objetivo # 5 Igualdad de género
		29	Compensación competitiva con respecto al mercado			Objetivo # 8 Trabajo decente y crecimiento económico
	Inclusión financiera	30	Ofrecer productos y servicios a la base de la pirámide	Colombia	Clientes, comunidad	Objetivo # 1 Fin de la pobreza
		31	Aumentar la cobertura de nuestros productos y servicios para la base de la pirámide			
		32	Mejorar el servicio de los productos para la base de la pirámide			
	Educación financiera	33	Diseño de estrategias de Educación financiera para todas las líneas de negocio y Centro América.	Colombia	Clientes, comunidad, gremios	Objetivo # 10 Reducción de las desigualdades
		34	Implementación de las herramientas de Mis Finanzas en Casa en forma masiva para aumentar la cobertura de Educación financiera			Objetivo # 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
	Filantropía estratégica	35	Hacer inversión en la comunidad para lograr transformaciones sociales	Colombia y filiales internacionales	Comunidad y empleados	Objetivo # 17 Alianzas para lograr los objetivos
		36	Realizar actividades de Voluntariado corporativo			



#### Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2015 Davivienda S.A.

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

#### 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 Accountants (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 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestra que se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de Davivienda para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.
- Análisis de como a partir del ejercicio de materialidad se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del informe, de acuerdo a lo sugerido por la metodología GRI G4.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas con base en la selección de muestras y la revisión de evidencias de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores 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.

**Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la metodología GRI G4 en su versión "Esencial" o "Core".**

#### Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4: los indicadores G4-1 a G4-34, y G4-56 fueron reportados. La compañía también reportó los siguientes indicadores adicionales G4-36, G4-38, G4-39, G4-41, G4-47, G4-48 y G4-58 que son adicionales a los que exige la opción esencial.

#### Aspectos específicos

Revisamos el enfoque de gestión y confirmamos que se reportaron los indicadores GRI y propios de Davivienda, asociados a los asuntos materiales y aspectos GRI identificados (ver Anexo 1).

Deloitte & Touche Ltda.  
Edificio Caracol  
Calle 100 No. 81 A-88 Bogotá D.C.  
C.A. 001  
Tel: 57 (0)1 224 2000  
Fax: 57 (0)1 224 2000  
www.deloitte.com.co

Nº. 1 (0)1 224 2000  
Fax: 57 (0)1 224 2000  
www.deloitte.com.co

#### Responsabilidades de la Dirección de Davivienda y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2015, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual implica la responsabilidad de definir, adoptar 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 los normas de independencia regidas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.  
Jorge Enrique Moreno D.  
Banco

Bogotá, Marzo 2016

Deloitte miembro de  
Deloitte Touche Tohmatsu

#### Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

#### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Davivienda nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren:

- Realizar una actualización de los asuntos relevantes que tengan en cuenta la situación del negocio y las perspectivas futuras del mismo. Especialmente alinear la gestión de sostenibilidad a iniciativas internacionales de referencia como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y lo acordado en París en la Conferencia de las Partes (COP21).
- Continuar con el proceso de homologación de información con las filiales de Davivienda en Centroamérica, con el fin de aumentar la calidad y cobertura de información que reportan.
- Realizar un monitoreo periódico de los avances en la gestión de los asuntos materiales, lo cual hará más eficiente el proceso de reporte al cierre del año.

#### ANEXO 1

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio
Promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas	Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.
Involucramiento de la Junta directiva con la estrategia de Sostenibilidad	Involucramiento de la Junta directiva con la estrategia de Sostenibilidad
Generar valor económico, social y ambiental para beneficio de la comunidad, de nuestros accionistas, colaboradores y clientes.	Cantidad de desembolsos o cartera a través de productos que promuevan impactos positivos ambientales y sociales
Manejo de riesgo	Resultados de la gestión de riesgos
Gestionar de manera adecuada los riesgos en la cadena de valor	Evaluación de Proveedores por parte del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social-SARAS G4-EN33 G4-LA15 G4-HR11 G4-SO10
Incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación	Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación
Identificar la alineación de los proveedores con las políticas establecidas por la organización	Realización de la evaluación semestral proveedores en criterios como: calidad, cumplimiento y el servicio post venta.
Apoyar el desarrollo de nuestros proveedores	Programas de capacitación y desarrollo para proveedores

Transparencia con nuestros proveedores	Describir las acciones para mantener informados a los proveedores
Desarrollar destrezas de innovación en nuestros colaboradores	Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.
Desarrollo y mejora de productos, proceso y servicios a través de procesos de innovación	Cantidad de Logros de Davivienda y Filiales que se presentaron para el Premio de Innovación Familia Bolívar
Evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta impactos del cambio climático	G4-FS9
Gestionar el consumo y protección del recurso hídrico	G4-EN8
Promover la protección del recurso forestal	Ahorro por reducciones del consumo de papel y suministros de papelería
Monitorear y reducir el consumo de Energía	G4-EN3
Gestión de residuos y reciclaje	G4-EN23
Medir Huella de Carbono en la Organización	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17
Construcción sostenible en oficinas del banco	Iniciativas que fomentan la construcción sostenible
Movilidad	Iniciativas que promuevan la movilidad
Mejorar continuamente la cartera de productos y servicios bancarios buscando generar mayor beneficio social y ambiental	G4-FS8
Apoyar programas ambientales a través de nuestros productos	Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo
Apoyar el desarrollo y formación a empleados	G4-LA9
Formación de líderes	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten el liderazgo
Fortalecer la calidad de vida de los empleados y sus familias	G4-LA2
Garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional	G4-LA6
Conocer la percepción que tienen los empleados de las características de su entorno laboral	Calificación de la encuesta de Clima Organizacional
Compensación competitiva con respecto al mercado	Raño de Salario de Davivienda respecto al mercado
Aumentar la cobertura de nuestros productos y servicios para la base de la pirámide	G4-FS13 G4-FS14
Mejorar el servicio de los productos para la base de la pirámide	Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto
Diseñar estrategias de educación financiera para todas las líneas de negocio y Centroamérica.	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
Implementar masivamente las herramientas de Mis Finanzas en Casa para aumentar la cobertura de la educación financiera.	G4-FS16
Hacer inversión en la comunidad para lograr transformaciones sociales	G4-SO1
Realizar actividades de Voluntariado Corporativo	Número de jornadas de voluntariado, número de voluntarios y horas hombre voluntariado

## ANEXO 2

### Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias.

Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes. Aproximadamente 210 000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

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.

Para más información comuníquese con:

**Dirección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas**

*aturriago@davivienda.com*

Teléfono (+571) 330 0000 ext. 55503

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



**DAVIVIENDA**

[www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)