



# *Lo bueno se multiplica*

## INFORME ANUAL 2019

**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA  
Y EL PRESIDENTE A LA ASAMBLEA  
GENERAL DE ACCIONISTAS





# Lo bueno se multiplica

*En Davivienda existimos para enriquecer la vida con integridad.*



*Trabajamos día a día para encontrar la manera de generar prosperidad, bienestar y alegría en las personas.*

*La transformación digital nos permite innovar para entregar a nuestros clientes una experiencia más cercana y agradable, haciendo su vida más fácil y generando impacto positivo en la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.*

*Ser protagonista en cada uno de nuestros negocios **es crear valor compartido** utilizando toda nuestra capacidad, recursos y talento para contribuir al progreso social, al éxito económico y a la conservación del planeta que habitamos.*



## ACERCA DE ESTE INFORME

Hemos reunido en un solo documento los resultados de nuestra gestión en los ámbitos económico, social y ambiental, es decir, lo que en años anteriores llamábamos Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad, con el fin de compartir nuestros resultados de una forma más sencilla, confiable y amigable, y en línea con las mejores prácticas a nivel mundial.

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, e incluye nuestras operaciones en Colombia y Centroamérica.

El documento se ha elaborado de conformidad con la opción “Esencial” de los Estándares GRI, de acuerdo con la información material tanto para el Banco como para sus grupos de interés. El informe fue verificado por un tercero que revisó la adaptación de los contenidos al estándar para la elaboración de las memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative. Asimismo, mantenemos nuestro compromiso con la sostenibilidad al continuar nuestra adhesión voluntaria al Pacto Global, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) y nuestra participación en marcos referentes como el Protocolo Verde, el Proyecto de Divulgación de Huella de Carbono (CDP) y el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI).

El informe cuenta con 5 capítulos en los que resaltamos lo más importantes de nuestra gestión. En primer lugar, la carta de nuestro Presidente, que resume los hechos más relevantes para la organización en el año 2019. El primer capítulo describe brevemente nuestra estrategia. En el siguiente se consignan los principales resultados de nuestra gestión en los ámbitos económico, ambiental y social. Enseguida se explican los habilitadores de nuestra actividad, como el talento humano, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo. En el cuarto capítulo hacemos un resumen del entorno económico de los países donde operamos y en el último presentamos nuestros resultados financieros. Incluimos, además, una serie de anexos que hacen parte integral del informe.



# BANCO DAVIVIENDA S.A.

INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL PRESIDENTE  
A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

## INFORME ANUAL 2019 / CONTENIDO

<i>NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR</i>	4	
<i>CARTA DEL PRESIDENTE</i>	6	
<i>NUESTRA ESTRATEGIA</i>	12	
	20	Principales cifras
	22	Innovación
	24	Transformación digital
<i>RESULTADOS DE NUESTRA GESTIÓN</i>	26	Banca Personas
	33	Banca Empresas
	40	Banca Patrimonial
	42	Banca Internacional
	44	Gestión sostenible
	78	Talento humano
<i>NUESTROS HABILITADORES</i>	85	Gestión corporativa de riesgos
	92	Gobierno corporativo y estructura
	104	Entorno macro y sistema financiero Colombia
<i>ENTORNO MACROECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO</i>	113	Entorno macroeconómico y sistema financiero Centroamérica
	127	Calificaciones de la deuda soberana
	129	Informe financiero consolidado
<i>DAVIVIENDA - RESULTADOS FINANCIEROS</i>	135	Resultados de la operación por segmentos y perspectivas
	139	Informe financiero individual
	147	Estado financiero social
	149	Anexo 1 Memorando de Revisión Independiente
	152	Anexo 2 Informe de materialidad 2019
	155	Anexo 3 Tabla GRI
<i>ANEXOS</i>	163	Anexo 4 Transacciones con partes relacionadas, significativas y hechos posteriores
	164	Anexo 5 Aspectos financieros
	169	Anexo 6A Estados financieros consolidados
	183	Anexo 6B Estados financieros separados
	198	Anexo 7 Certificación y responsabilidad de la información financiera



## NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR

### ***Enriquecer la vida con integridad***

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



### ***Cultura organizacional***

Nuestra cultura nos ha permitido apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia. Es una cultura que une a todas las compañías del Grupo Bolívar.

### ***Nuestra Misión***

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



## Principios y valores

Compartimos y promovemos los principios y valores del Grupo Bolívar, y nos enorgullece resaltar los que son la base de nuestra cultura organizacional:

**Respeto, equidad, honestidad, disciplina, entusiasmo, alegría y buen humor.**

## Modelo de gestión

Buscamos generar experiencias **sencillas, confiables y amigables** a nuestros clientes. Para lograrlo contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.



## VALOR COMPARTIDO

**Alineamos nuestros programas y proyectos desde el valor compartido<sup>1</sup>, abordando problemáticas sociales y ambientales a partir de nuestro modelo de negocio.**

1. Valor compartido: "Son las prácticas que mejoran la competitividad de una empresa, a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social". Creating Shared Value, Harvard Business Review. Enero-febrero 2011.





Nuestra dinámica de cambio nos permitió entregar a los clientes **una experiencia más cercana y agradable, haciendo su vida más fácil.**

## ■ CARTA DEL PRESIDENTE

En 2019 nos esforzamos por ser un banco aún más sencillo, amigable y confiable, acercando los beneficios de la innovación y la transformación digital a nuestros clientes.

Nos encontramos en una dinámica mundial retadora: de acuerdo con el Banco Mundial, en 2019 se registró un crecimiento global de 2,4 %, el más bajo desde la crisis financiera internacional de 2009. Las principales causas de este bajo resultado fueron el enfrentamiento comercial entre los Estados Unidos y China, la desaceleración de las economías de estos dos países, la indecisión sobre el Brexit y las situaciones de estrés en algunas economías de América Latina. No obstante, en medio de la complejidad de este entorno, la economía colombiana creció el 3,3 %, acelerándose con respecto a 2018.

Por otra parte, la velocidad de la digitalización siguió impactando el panorama de los negocios al cambiar el comportamiento de los consumidores, exigiendo a las empresas creatividad, inversión y una gran capacidad de adaptación.

Por ello continuamos dedicando esfuerzos para aprovechar las oportunidades del entorno, cultivando una extraordinaria dinámica de cambio que en 2019 nos permitió entregar a nuestros clientes una experiencia con el Banco más cercana y agradable, haciendo su vida más fácil.

Me complace informar que nuestros resultados en 2019 fueron realmente gratos: generamos una **utilidad neta consolidada de COP 1,48 billones<sup>2</sup>**, que representa un aumento de 6,1 % frente a 2018 y un retorno sobre el patrimonio promedio<sup>3</sup> de 12,4 %. Asimismo, nuestra cartera bruta consolidada tuvo un crecimiento anual del 10,9 %, impulsada principalmente por el desempeño de la cartera de consumo, con un incremento de 29,1 %.

Nos seguimos posicionando como un **banco multilatin**, ganando participación con las diferentes filiales. En Colombia aumentamos

2. COP = Pesos colombianos. La tasa representativa de mercado promedio para 2019 fue de COP 3.281,317 por 1 dólar de los Estados Unidos (USD).

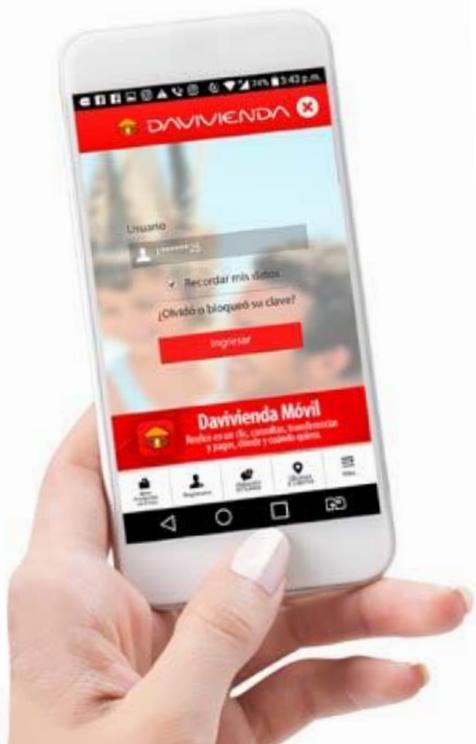
3. ROE de los últimos 12 meses.



nuestra participación de mercado en cerca de 0,6 % y seguimos siendo el segundo banco en términos de cartera, con una cuota del 15,6 %<sup>4</sup> y un crecimiento anual de 11,9 %. Asimismo, la cartera bruta de nuestra operación en Centroamérica tuvo un comportamiento positivo, aumentando 6,3 % en términos anuales en dólares, en mayor medida por la banca Personas que creció el 8,6 %.

En 2019 avanzamos en la consolidación de nuestra oferta digital: ahora nuestros clientes tienen la posibilidad de adquirir desde su celular, en menos de 5 minutos, productos de cada una de las familias de servicios financieros: crédito, ahorro, inversión y seguros, sin necesidad de papeles ni tener que desplazarse a una oficina; así, la adopción de estos canales ha aumentado de tal manera, **que el 74 % de nuestros clientes del Banco ya son digitales**<sup>5</sup>.

Avanzamos en la consolidación de la oferta digital. **El 74 % de nuestros clientes ya son digitales.**



Generamos una utilidad neta consolidada de **COP 1,48 billones.**

Continuamos ampliando nuestra capacidad de llegar a más personas a través de **DaviPlata**, que en 2019 superó los 6,1 millones de clientes. Con esta plataforma estamos desarrollando la habilidad de conectarnos a otros ecosistemas, participando en sinergias con aliados y alcanzando otros segmentos. Nuestra alianza con la Super App Rappi ha sido fundamental para incrementar estos aprendizajes, gracias a los cuales estamos potenciando los pagos digitales en Colombia, reduciendo los costos transaccionales, simplificando la vida de las personas y fortaleciendo el crecimiento de los comercios.

Estamos convencidos de que estos logros no serían posibles sin la transformación de nuestra organización. Por eso, durante 2019 continuamos inculcando entre nuestros colaboradores el uso de herramientas digitales que nos permiten optimizar procesos, generar una cultura más colaborativa y, sobre todo, potenciar la innovación.

Muestra de esto es que fuimos reconocidos por Google como **Modelo Disruptivo de Transformación Interna** y radicamos 2 solicitudes de registro de patentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Además, respaldamos las iniciativas de innovación propuestas por nuestros colaboradores a través del Premio de Innovación Grupo Bolívar, que cumplió su décima versión.

Ahora bien, estas iniciativas en innovación deben estar acompañadas de una gestión de negocio que nos permita ser sostenibles en el largo plazo y agregar valor a todos nuestros grupos de interés.

4. Cifras de participación a diciembre de 2019. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

5. Clientes digitales: clientes vigentes que se vincularon o transan a través de canales virtuales (web o app).





Fuimos reconocidos como uno de los bancos más sostenibles del mundo y nos ubicamos dentro del 15 % de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad.

MEMBER OF

**Dow Jones  
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

En este sentido, contamos con una estructura de gobierno orientada al logro de los objetivos estratégicos sobre una base de gestión, administración y control de riesgos que soporte el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de oportunidades. Para lograrlo, velamos por tener el capital adecuado para soportar nuestro negocio, cuidamos la relación entre el riesgo y la rentabilidad, preservamos la liquidez y el acceso a diversas fuentes de fondeo y nos preocupamos por mantener la confianza de nuestros grupos de interés.

Gracias a esto y a nuestras acciones en la gestión de la sostenibilidad, fuimos reconocidos como **uno de los 35 bancos más sostenibles del mundo**, al ser incluidos por sexto año consecutivo en la categoría Mercados Emergentes del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), y nos ubicamos dentro del 15 % de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad, al hacer parte del Anuario de RobecoSAM por tercer año. Estos reconocimientos se deben a nuestro esfuerzo constante por integrar a nuestras líneas de negocio los criterios ASG (ambiental, social y gobierno corporativo), así como a la identificación de los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

Conscientes de la importancia que tiene para nosotros participar en la financiación de proyectos sostenibles, en diciembre de 2019 adquirimos un crédito de USD 335 millones con la IFC<sup>6</sup> para apoyar el emprendimiento femenino, proyectos de construcción sostenible y viviendas de interés social. Estos recursos, además, entraron a robustecer nuestros niveles de capital.

6. International Financial Corporation, institución del Banco Mundial presente en 184 países.



Entendemos el rol que juegan las micro, pequeñas y medianas empresas en el tejido empresarial de los países donde operamos. Por eso, tenemos la meta de estar cada vez más cerca de ellas, ofreciéndoles productos y servicios especializados que nos permitan acompañarlas en las diferentes etapas de sus negocios. En el caso de Colombia, las iniciativas que desarrollamos nos permitieron atender a más de 70 mil pymes y aumentar nuestra cartera en más del 15% en el último año.

Esta gestión se complementa con la generación de empleos de calidad en los países donde tenemos presencia. Conscientes de los desafíos que implica contar con el mejor talento para esta era digital, continuamos aportando al desarrollo de nuestros colaboradores a través de programas de formación: en 2019 invertimos cerca de COP 7 mil millones en estos procesos. Estamos convencidos de que estas iniciativas contribuyen al crecimiento integral de las personas y afianzan su compromiso con nuestro Propósito Superior, construyendo un mundo donde el desarrollo sostenible sea para todos.

Tenemos desafíos importantes en este entorno competitivo. Por eso seguiremos trabajando en la innovación y en la transformación de nuestro talento humano, nuestros canales y la organización en general.

Seguiremos trabajando  
**en la innovación y en  
la transformación** de  
nuestro talento humano,  
nuestros canales y la  
organización.

Estaremos cada vez  
más cerca de las pymes,  
ofreciéndoles productos  
y servicios especializados  
que nos permitan  
**acompañarlas en las  
diferentes etapas de  
sus negocios.**

Seguiremos consolidando nuestro avance en las plataformas digitales, ofreciéndolas en la banca Personas, la banca Pyme y la banca Patrimonial, mejorando nuestra participación de mercado en Colombia y en Centroamérica.

Una vez más, agradezco a cada una de las personas del equipo Davivienda por el esfuerzo realizado durante este año, pues continuaron dando lo mejor de sí para entregar una gran experiencia de servicio y multiplicar las buenas acciones.

Continuaremos trabajando en estrategias de valor compartido que nos permitan mantenernos posicionados como líderes, cada vez más comprometidos con nuestros clientes, nuestras comunidades, nuestra gente, accionistas y aliados, entregándoles mucho más de lo que recibimos de ellos.

**Efraín Forero Fonseca**

Presidente Banco Davivienda S.A.



## Premios, reconocimientos y certificaciones

### EN COLOMBIA

- Hicimos parte del **Índice de Sostenibilidad Dow Jones** por sexto año consecutivo y fuimos incluidos en el Anuario de Sostenibilidad de RobecoSAM.
- En Silicon Valley, **Plug and Play Tech Center** nos reconoció como la empresa más activa en su ecosistema *fintech*<sup>7</sup> por nuestro compromiso en el relacionamiento y trabajo con distintas *startups* a través del ecosistema Plug and Play.
- Fuimos invitados a Google Cloud Next'19, donde obtuvimos un reconocimiento especial como **Modelo Disruptivo de Transformación Interna**.
- Fuimos seleccionados por Fintech Americas dentro de **los 25 bancos más innovadores de América Latina** por nuestra "Tecla de la Casita Roja".
- Participamos en la **hackaton MinTIC** para prototipar 2 soluciones en los sectores salud y educación, donde obtuvimos el primer y el tercer puesto.
- Wells Fargo nos otorgó el premio al **Primer Banco en Suramérica** por nuestra excelencia operativa en procesamiento de Swift.
- El FIP Festival (Festival internacional de marketing, nuevas técnicas de comunicación, innovación y eventos) nos reconoció como **la marca del año en Colombia**. Fuimos la marca más premiada: 4 categorías y 2 segmentos.
- Recibimos **mención especial en Gestión Sostenible** por la funcionalidad "He Gastado" del App Davivienda, por parte de la Asobancaria durante la convención bancaria de 2019.
- Fuimos reconocidos por parte de Asobancaria con el **premio Dimensión Económica** por nuestro programa Compras Inteligentes, en el que generamos procesos más eficientes, transparentes y digitales.



Fuimos invitados a Google Cloud Next'19, donde obtuvimos un reconocimiento especial como **Modelo Disruptivo de Transformación Interna**.

7. Fintech (*finance technology*), término utilizado para denominar a las empresas que ofrecen productos y servicios financieros usando tecnologías de la información y comunicación.



## EN EL SALVADOR

- **Global Climate Partnership Award 2019**, otorgado por Global Climate Partnership Fund (GCPF), que reconoce a las instituciones financieras que más destacan con acciones y proyectos o en créditos verdes.
- Premio **La Huella RSE en categoría Medio Ambiente**, que reconoce los mejores proyectos de responsabilidad social empresarial de las compañías salvadoreñas, otorgado por el Grupo Cerca con la Fundación Empresarial para la Acción Social (Fundemas).
- Reconocimiento por **el apoyo en 10 años al programa de conservación de tortugas marinas** en Playa San Diego, otorgado por la Asociación para la Conservación de Tortugas Marinas Playa San Diego.
- **Estatuilla de reconocimiento** por nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y nuestra contribución al desarrollo integral de la sociedad salvadoreña, por el Centro Nacional de Producción más Limpia.
- **Estatuilla de reconocimiento** por el apoyo y búsqueda de la sostenibilidad en El Salvador a través de nuestra estrategia de RSE, a cargo del Fondo Ambiental de El Salvador (Fonaes).
- Obtuvimos el **diploma de reconocimiento** por contribuir a la construcción de una ciudad sustentable, por parte del Consejo de Alcaldías y la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.



## EN HONDURAS

- **Reconocimiento de Fundación Abrigo**, por la campaña de recolección de ropa donada por nuestros funcionarios, la donación económica para compra de alimentos para los beneficiarios de la fundación y la gestión de actividades de voluntariado.

## EN COSTA RICA

- El Programa Bandera Azul Ecológica nos otorgó **15 banderas azules** por nuestra buena gestión ambiental en 13 oficinas y 2 edificios administrativos.





1

■ NUESTRA  
ESTRATEGIA

En Davivienda nos esforzamos por hacer realidad el Propósito Superior que compartimos como parte del Grupo Bolívar, "Enriquecer la vida con Integridad". Esto lo logramos al vivir en una cultura basada en nuestros principios y valores organizacionales: **respeto, equidad, honestidad, disciplina, entusiasmo, alegría y buen humor**, que nos permiten apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

Adicionalmente, formulamos y ejecutamos la estrategia alineada al **modelo de gestión** que adoptamos como grupo empresarial, con el que buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes. Para ello contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la **innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia** entre compañías.

Nuestros objetivos estratégicos son los fines que pretendemos alcanzar, con los cuales generaremos un mayor valor a nuestros grupos de interés. Por eso hemos definido los siguientes objetivos:

Contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la **innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia** entre compañías.

## Objetivos estratégicos corporativos

- **Gestión sostenible:** Logramos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente más allá de nuestra operación en los países donde tenemos presencia.
- **Gestión multilatina:** Actuamos como un solo banco, identificando las mejores prácticas y adaptándonos a cada mercado en los países donde tenemos presencia.
- **Gestión digital:** Somos una organización digital desde nuestra esencia, somos innovadores, ágiles y flexibles para hacerles la vida más fácil a nuestros clientes.
- **Gestión del talento:** Consolidamos el mejor equipo humano y fortalecemos sus destrezas para alcanzar los resultados que nos proponemos.
- **Gestión de riesgo:** Todos gestionamos el riesgo, nos anticipamos a las nuevas oportunidades y las aprovechamos, haciendo posible el crecimiento y la sostenibilidad de los negocios.
- **Efectividad y eficiencia:** Cumplimos lo que nos proponemos, innovamos y optimizamos los procesos para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo.

## Objetivos estratégicos de negocio

- **Ser líder en banca Personas:** Lo lograremos siendo una organización digital desde su esencia que, al ser innovadora, ágil y flexible, hace más fácil la vida de sus clientes.
- **Ser protagonista en banca Empresas:** Nos enfocaremos en fortalecer nuestra oferta para el segmento pyme.
- **Ser el referente de la banca Patrimonial:** Nos convertiremos en la primera opción de nuestros clientes para el manejo de su patrimonio y sus necesidades financieras en el exterior.



## Estrategia de sostenibilidad

En Davivienda logramos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente más allá de nuestra operación, generando beneficio mutuo y confianza a nuestros grupos de interés en los países donde tenemos presencia. La gestión sostenible hace parte de nuestros objetivos estratégicos corporativos, con los cuales generamos mayor valor a las personas, las empresas, las comunidades y el medio ambiente, enmarcados en el cumplimiento de nuestro Propósito Superior.

Integramos criterios de gobierno corporativo, sociales y ambientales en nuestras líneas de negocio, movilizándolo así el desarrollo y crecimiento de nuestra gestión multilatina. De esta manera trabajamos garantizando la permanencia del Banco en el largo plazo. Nuestra estrategia de sostenibilidad nos permite mirar hacia el futuro, identificando las oportunidades y gestionando los riesgos.

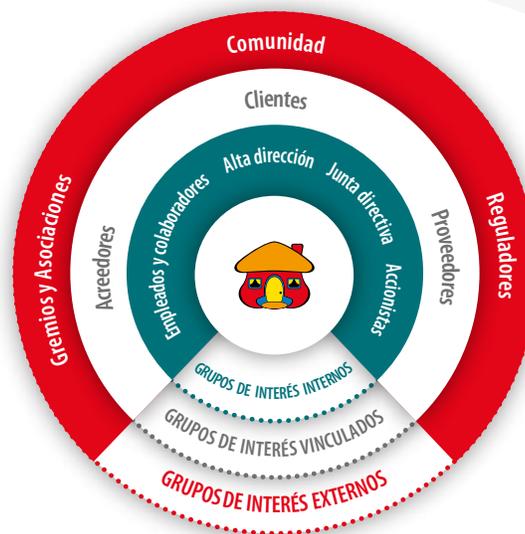
La gestión de la estrategia nos permite cumplir con los siguientes compromisos:



La gestión sostenible hace **parte de nuestros objetivos estratégicos**, con los cuales generamos mayor valor a las personas, las empresas, las comunidades y el medio ambiente.



## Diálogo con nuestros grupos de interés



Tipo	Grupo	Canales	Temas relevantes 2019
EXTERNOS	Gremios y asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comités</li> <li>Eventos</li> <li>Foros</li> <li>Medios de comunicación masiva</li> </ul>	Participamos de manera activa en diferentes gremios y asociaciones, como Asobancaria, Andi, Camacol y Anda, buscando mantener un diálogo activo con sus miembros y participando en diferentes programas. Se destaca, entre otros, nuestro trabajo con la Andi, al vincularnos al proyecto de Envases y Empaques, en el que trabajamos junto a otras grandes empresas del país para desarrollar un nuevo modelo de gestión de residuos con un enfoque de economía circular.
	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociales</li> <li>Páginas corporativas</li> <li>Domo i</li> <li>Eventos</li> <li>Voluntariado</li> <li>Medios de comunicación masiva</li> </ul>	Participamos con los estudiantes, medios, academia y gobiernos en iniciativas como los premios Social Skin y el observatorio del Domo i; generamos amplia interacción con la academia, estudiantes y aliados, entre otros. Tuvimos conversaciones con los gobiernos locales y ministerios para ampliar nuestra participación en proyectos y alianzas en conjunto.
	Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Conversaciones uno a uno</li> </ul>	Tuvimos contacto permanente con los entes reguladores para cumplir la normatividad y aportar a los estándares de regulación del sector.
VINCULADOS	Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados financieros trimestrales y anuales</li> <li>Informe anual</li> <li>Teleconferencias trimestrales de resultados</li> <li>Sitio web para inversionistas.</li> </ul>	Entregamos información confiable, precisa y oportuna a nuestros tenedores de bonos y prestamistas a través de la Oficina de Atención a Inversionistas y de los canales acordados en los diferentes contratos. Además nos comunicamos a través de los canales oficiales definidos con las autoridades de impuestos.



Tipo	Grupo	Canales	Temas relevantes 2019
VINCULADOS	Clientes	Oficinas Chat Call center Correos Mensajes de texto Redes sociales Línea de atención	Contamos con una red canales virtuales y presenciales para tener contacto con nuestros clientes, y monitoreamos nuestro servicio a través de un comité interdisciplinario. De acuerdo con el último Estudio de Satisfacción Sectorial Bancario (2019), los clientes nos calificaron con 80,5 / 100 puntos, superando el promedio del sector (77,1 / 100) en 3 puntos.
	Proveedores	Site de proveedores Supervisores de contratos Correo electrónico Líneas de transparencia Inspecciones <i>in situ</i> Evento anual de capacitación y acompañamiento	Como parte importante de nuestro negocio, nos preocupamos por el desarrollo de nuestros proveedores, haciendo una evaluación integral y responsable de los servicios a prestar. En 2019 lanzamos el site de proveedores, alineado con la ética y valores del Grupo Bolívar, esquemas de negociación, contratación y programas de aut Capacitación. En esta misma línea, los supervisores de contrato pasaron a ser actores fundamentales en el acompañamiento a los proveedores, con feedback de mejora continua de sus procesos internos.
INTERNOS	Empleados y colaboradores	Workplace Informador Express Plataformas de formación Valoración de desarrollo Conversaciones Uno a Uno Encuesta de clima organizacional Línea de transparencia	Más allá de los canales virtuales, la cultura organizacional promueve una interacción activa, responsable y ética entre nuestros funcionarios. La encuesta de clima fue un gran insumo para este diálogo transparente, así como la valoración del desarrollo, 2 herramientas que nos permiten estar alineados con el desarrollo de nuestros funcionarios.
	Alta Dirección	Comités de gobierno Reuniones estratégicas Convención Conversaciones Uno a Uno Canales internos digitales	A través de los mecanismos establecidos, hacemos seguimiento de la estrategia de manera continua y oportuna para tomar decisiones oportunas y redirigir las acciones que guían el futuro del Banco.
	Junta Directiva	Reuniones de Junta Informes	La alta gerencia propone las acciones que pone a consideración de la Junta Directiva para fortalecer la competitividad estratégica frente al sector.
	Accionistas	Asamblea General de Accionistas Estados Financieros trimestrales y anuales Informe anual Teleconferencias trimestrales de resultados Sitio web para inversionistas	A través de la Oficina de Atención a Inversionistas, nuestro principal objetivo es generar valor a este grupo de interés mediante la entrega de información confiable, precisa y oportuna, que facilite el análisis integral de los resultados del negocio y sus decisiones de inversión. Además, participamos en conferencias de comisionistas de bolsa nacionales e internacionales, foros especializados de la industria financiera y en reuniones individuales con analistas e inversionistas, con el propósito de ampliar el conocimiento del Banco y resolver inquietudes sobre el desempeño financiero y la estrategia de negocio.



Los temas materiales nos permiten **comunicarnos asertivamente con nuestros grupos de interés** sobre los aspectos en los que generamos mayor impacto.

## Resumen de materialidad

El diagnóstico y revisión del análisis de materialidad nos permite identificar las contribuciones, tanto positivas como negativas, al desarrollo sostenible del Banco. En consecuencia, los temas materiales nos permiten comunicarnos asertiva y transparentemente con nuestros grupos de interés sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales en los que generamos mayor impacto.

Este ejercicio nos ha permitido enfocar nuestra estrategia y los objetivos del negocio hacia los temas de mayor impacto, mientras fomentamos un diálogo constante con los grupos de interés para identificar sus expectativas y las mejores prácticas para abordar los riesgos y las oportunidades.

*Para más información ver Anexo 2. Informe de materialidad 2019*

*Este espacio es un lugar de encuentro de nuestros grupos de interés.*





# DAVIVIENDA

## ■ RESULTADOS DE NUESTRA GESTIÓN

# Lo bueno se multiplica

*La innovación y la transformación digital son fundamentales para la buena gestión de nuestro negocio y nos permiten multiplicar lo bueno para crear valor compartido:*

*En el año 2019, **11,9 millones** de clientes de 6 países confiaron el manejo de su dinero a Davivienda, administramos depósitos por COP 75,6 billones, llevamos bienestar a más de **17 mil familias de nuestros colaboradores**, multiplicamos nuestra capacidad con el aporte de cerca de 5.500 proveedores, contribuimos con COP 443 mil millones en impuestos, entregamos más de COP 27 mil millones en donaciones y Cultivarte, y fuimos reconocidos como uno de los bancos más sostenibles del mundo.*

*Como resultado, nuestros activos, la cartera bruta, los depósitos y el patrimonio se incrementaron en más del 10% en el año, generamos para nuestros accionistas COP 1,48 billones de utilidad neta consolidada y nuestras acciones preferenciales se valorizaron considerablemente, el 48,7 %.*

*Estamos convencidos de que **lo bueno se multiplica**.*



# PRINCIPALES CIFRAS 2019

## CIFRAS CONSOLIDADAS

(En COP billones, excepto variación)

	2018	2019	VARIACIÓN
Activos	110,7	122,2	10,4 %
Cartera bruta	87,8	97,4	10,9 %
Provisiones	3,7	4,1	11,7 %
Depósitos	67,2	75,6	12,5 %
Patrimonio	11,4	12,7	10,9 %
Utilidades	1,40	1,48	6,1 %
Solvencia	11,93 %	11,61 %	-0,32 %
Tier I	7,98 %	7,99 %	0,01 %

### Clientes (en millones)



Banco Davivienda y filiales nacionales	10,78
Filiales Internacionales	1,16
<b>Total</b>	<b>11,94</b>

### Oficinas



Banco Davivienda y filiales nacionales	537
Filiales Internacionales	144
<b>Total</b>	<b>681</b>

### Cajeros automáticos



Banco Davivienda y filiales nacionales	2.186
Filiales Internacionales	495
<b>Total</b>	<b>2.681</b>



## CIFRAS SEPARADAS

(En COP billones, excepto variación)

	2018	2019	VARIACIÓN
Activos	86,0	94,9	10,3 %
Cartera bruta	68,1	76,1	11,8 %
Provisiones	3,7	4,4	20,2 %
Depósitos	50,9	56,7	11,4 %
Patrimonio	10,3	11,5	10,8 %
Utilidades	1,19	1,32	10,9 %
Solvencia	15,10 %	14,57 %	-0,53 %
Tier I	9,63 %	9,56 %	-0,07 %

### Cientes (en millones)



2018	9,19
2019	10,72

### Oficinas



2018	571
2019	529

### Cajeros automáticos



2018	2.127
2019	2.186

## CALIFICACIONES

	INTERNACIONALES			NACIONALES	
	S&P	FITCH	MOODY'S	FITCH	BRC
Calificaciones largo plazo	BBB-	BBB	Baa2	AAA	AAA
Calificaciones corto plazo	A-3	F3		F1+	BCR+1
PERSPECTIVA	Estable	Negativa	Negativa	Estable	



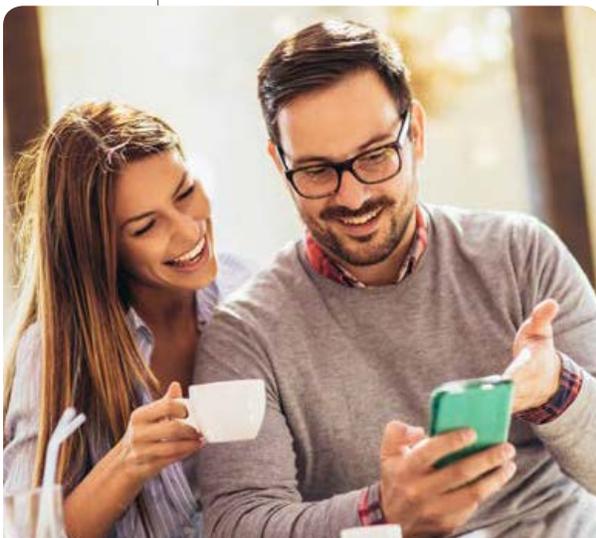
# Innovación y transformación digital

*...es que todos nuestros clientes, como Sonia, dispongan de productos de crédito, ahorro, inversión y seguros 100 % digitales, en minutos y al alcance de su celular.*



**Ser un banco innovador**

*mediante la transformación de nuestros procesos, productos, canales y talentos hacia el mundo digital*



*...es que nuestros colaboradores sigan avanzando en el uso de herramientas digitales como G Suite, que optimizan procesos en una cultura colaborativa.*



## Innovación



### Davivienda, el banco más activo en el ecosistema *fintech* entre más de 65 entidades financieras de 28 países.

La innovación es un **pilar fundamental para la gestión de nuestro negocio**; por eso trabajamos para fortalecer esta destreza en todos los niveles de la organización, a través de diferentes iniciativas alineadas con el modelo de innovación del Grupo Bolívar.

Continuamos realizando investigaciones a través del **Observatorio de Innovación del Grupo Bolívar**, donde hemos hecho importantes hallazgos que nos permiten seguir ampliando nuestras oportunidades de negocio con el apoyo de aliados. También estamos satisfechos de los frutos de nuestra estrategia de propiedad intelectual, gracias a la cual en 2019 radicamos 2 solicitudes de registro de patentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

Seguimos promoviendo la cultura de innovación en nuestros colaboradores a través de diferentes iniciativas: en la décima versión del **Premio de Innovación Grupo Bolívar** Davivienda participó con 292 de las 434 postulaciones totales. Este Premio reconoce a los equipos que plantean iniciativas innovadoras que permitan transformar las tareas diarias en procedimientos más sencillos, confiables y amigables, generando eficiencia y aprendizajes para la organización y mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Es grato resaltar que hemos recibido un reconocimiento de talla internacional por parte de **Plug and Play**, una de las aceleradoras de mayor impacto en el ecosistema mundial de innovación, quien nos calificó como el **banco más activo en el ecosistema *fintech*** entre más de 65 entidades financieras de 28 países, como BNP Paribas, Deutsche Bank, US Bank, Citizens Bank e ING.



En 2019 radicamos **2 solicitudes de registro de patentes** ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.



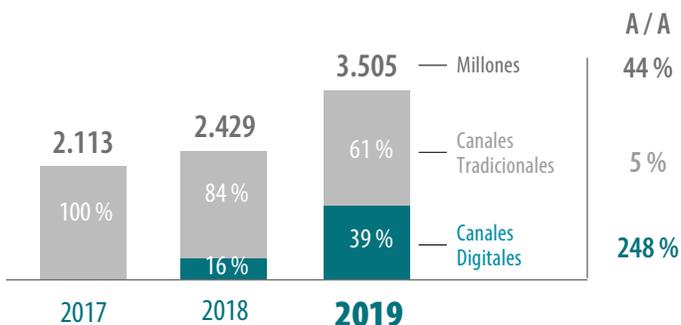
## Transformación digital

Continuamos avanzando en nuestra agenda de transformación digital que, además de enfocarse en nuestros canales, productos y servicios, también ha rendido frutos con nuestros colaboradores y procesos. Estamos adoptando tecnologías que nos permiten contar con mayor escalabilidad para desarrollar procesos y ser más eficientes en tiempos y costos. Así, hemos implementado soluciones de negocio, de servicio al cliente y de soporte a la gestión administrativa.

En cuanto a soluciones de negocio, en 2019 seguimos afianzando nuestra oferta a través de canales virtuales, contando con al menos **un producto 100 % digital en cada uno de los servicios financieros**: crédito, captación, seguros y fondos de inversión. Como resultado, cerca de 4 de cada 10 ventas que realizamos en Colombia durante el año fueron a través de canales virtuales y, del total de transacciones monetarias, 3 de cada 10 se hicieron por estos medios, un 5 % más que las registradas en 2017.

Contamos con al menos **un producto 100 % digital** en cada uno de los servicios financieros.

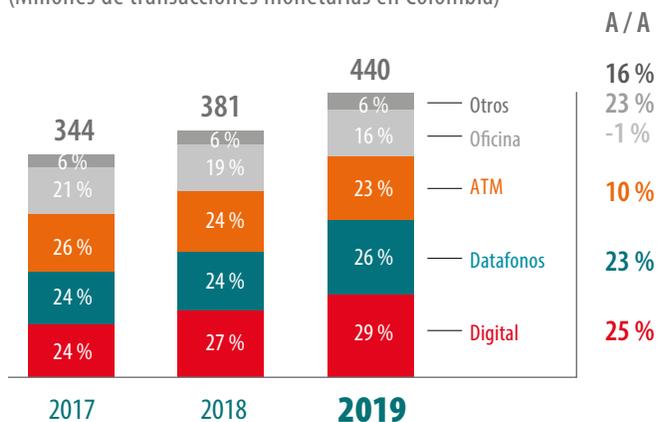
### VENTA DE PRODUCTOS EN COLOMBIA

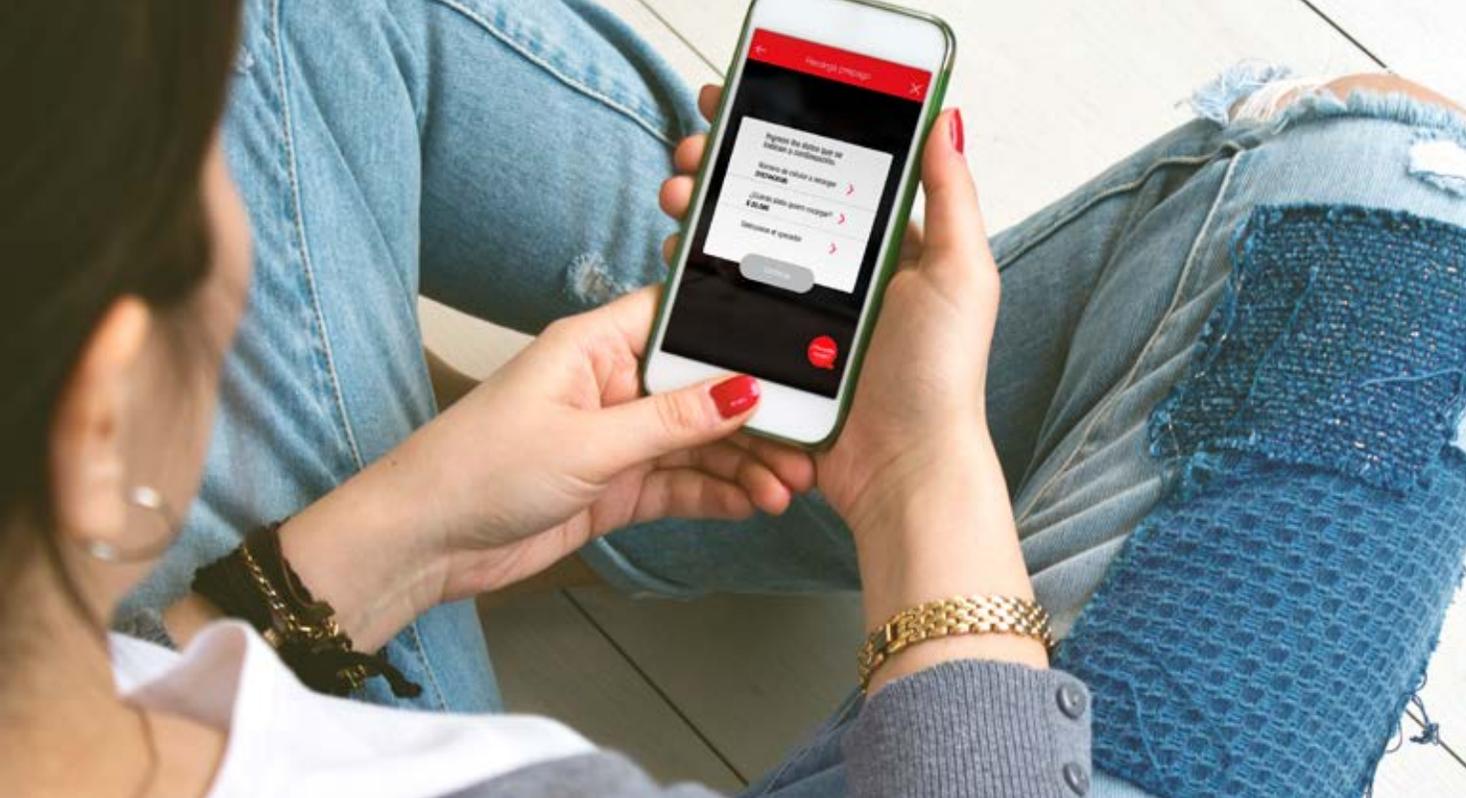


Cerca de **4 de cada 10** ventas se realizaron a través de nuestros canales digitales.

### COMPOSICIÓN TRANSACCIONAL

(Millones de transacciones monetarias en Colombia)





## Suite

Con las herramientas de la G Suite de Google **transformamos más de 740 procesos** y aumentamos la productividad comercial en 15 %.

En referencia a clientes digitales, hemos logrado avances en toda nuestra operación. En Colombia, nuestros clientes digitales aumentaron a una tasa del 30 % en el último año, con una participación del 78 % sobre el total de clientes. En Centroamérica, la participación alcanzó el 36 %, con un incremento anual del 24 %.

En cuanto a iniciativas de servicio, estamos transformando la manera en que interactuamos con nuestros clientes, mejorando la atención inmediata en nuestros canales de servicio y logrando un significativo aumento del 20 % al 75 % de soluciones en la línea de quejas y reclamos.

Hoy en día, las herramientas digitales son indispensables para optimizar procesos y costos; en 2019, más de 17 mil funcionarios en 6 países y 4 filiales de Davivienda adoptaron las herramientas de la **G Suite** de Google, transformando más de 740 procesos y generando un ahorro en gastos operativos de más de COP 21 mil millones. Además, aumentamos la productividad comercial en 15 % y 3 de cada 10 logros que postulamos al Premio de Innovación Grupo Bolívar estuvieron basados en herramientas digitales.

Con estos resultados, fuimos reconocidos por Google como **Modelo Disruptivo de Transformación Interna**, Wells Fargo nos otorgó el premio al **Primer Banco en Suramérica** por su excelencia operativa en procesamiento de Swift, y en Colombia obtuvimos el primer y el tercer puesto en la *hackaton* del MinTIC, prototipando soluciones.



# Banca Personas

...es que más personas puedan acceder a nuevas experiencias para comprar y manejar su dinero fácilmente a través de RappiPay, o tener una tarjeta virtual para acceder a las tiendas virtuales, o adquirir un microseguro para su mascota.



...es facilitar la vida de personas como Catalina, que puede pedir un Crédito Móvil de libre inversión para pagar su curso sin filas, sin papeles y con desembolso en menos de 5 minutos.



## Ser líder en banca Personas

estando presente en los momentos clave de la vida de nuestros clientes para ayudarlos a cumplir sus metas

...es lograr que más familias cumplan su sueño de casa propia en proyectos de vivienda de interés social, como los González en la urbanización Cielos, en Cali.



...es que más municipios, como Usiacurí (Atlántico), adopten DaviPlata como medio de pago; y que sus artesanas, como Jeimy, vendan sus productos sin necesidad de recibir efectivo.



En Davivienda nos esforzamos por estar presentes en los momentos clave de la vida de nuestros clientes para ayudarles a cumplir sus metas. Por eso, continuamos complementando nuestra oferta con productos que responden a las tendencias digitales del entorno, logrando entregar más facilidades y experiencias a nuestros clientes.

El saldo consolidado de la banca Personas (consumo y vivienda) cerró en COP 52 billones, con un crecimiento anual de 20,3 %, representando el 53 % del total de la cartera bruta consolidada. El portafolio de consumo es el de mayor saldo con COP 28,8 billones, creciendo 29,1% anual. El portafolio de vivienda cerró con un saldo de COP 23,2 billones y un crecimiento del 10,9 % anual. En Colombia la Banca Personas<sup>8</sup> cerró con un saldo de COP 42,6 billones, presentando un crecimiento anual del 23,0 %. Por su parte, en nuestras filiales internacionales<sup>9</sup>, la Banca de Personas cerró con un saldo de USD 2.387 millones, presentando un crecimiento anual de 7,0 %.

A continuación, lo más destacado de los segmentos de consumo, vivienda y DaviPlata.

## CONSUMO

Estamos muy orgullosos de los resultados obtenidos en el portafolio de consumo en Colombia, que alcanzó un saldo de COP 23,7 billones<sup>8</sup> y un crecimiento del 34 % anual. Nuestra participación de mercado en este segmento creció 2,07 %, pasando del 13,2 % en diciembre 2018 al 15,3 % en diciembre 2019. Este crecimiento estuvo apoyado por la analítica, la transformación digital, la focalización de nuestra fuerza comercial y las alianzas que hemos construido para entregar financiamiento a través de canales tradicionales y del mundo digital.

Nos esforzamos por estar presentes en los momentos clave de la vida de nuestros clientes para ayudarles a cumplir sus metas.

## COP 52 billones

Saldo consolidado de los segmentos consumo y vivienda en 2019.

8. Cifras separadas de la operación de Colombia.

9. Cifras en contabilidad local homologada.



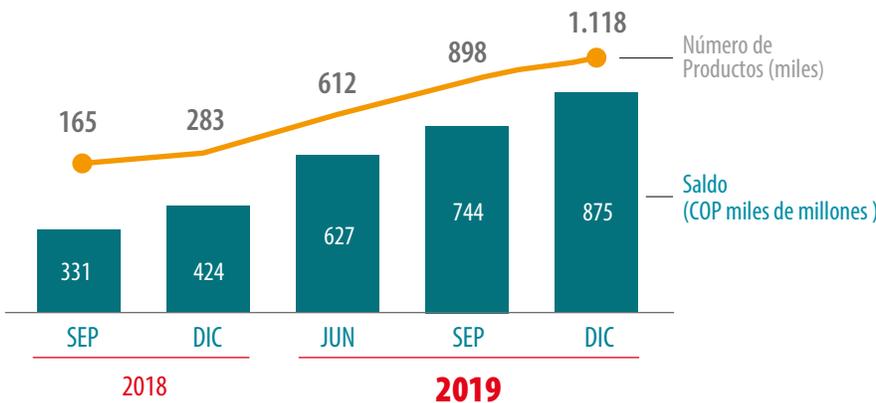
## La Cuenta Móvil, nuestra cuenta de ahorro digital, representó **el 90 % de las nuevas cuentas de ahorro de la banca Personas** en 2019.

Con nuestros más de 30 aliados ubicados en más de 500 tiendas, al cierre de 2019 duplicamos nuestra cobertura en Colombia y aumentamos la colocación de productos, especialmente digitales, paralela a la operación de las oficinas.

Por otro lado, seguimos consolidando nuestro proceso de transformación digital desde la banca Personas:

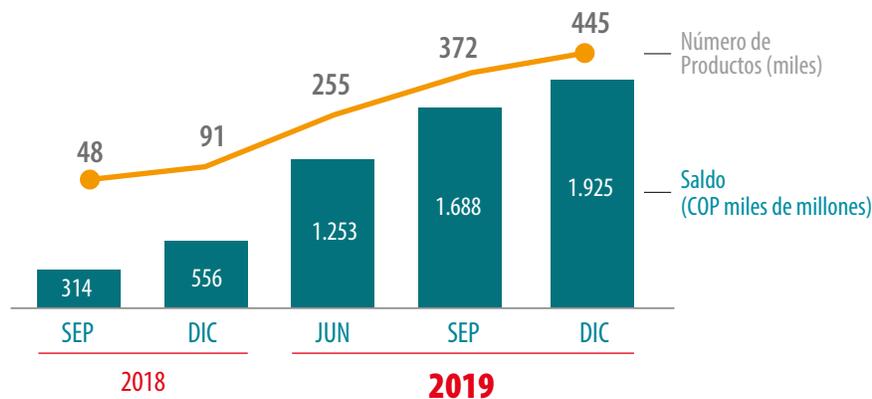
La **Cuenta Móvil**, nuestra cuenta de ahorro digital, representó el 90 % de las nuevas cuentas de ahorro de la banca Personas en 2019, aumentando así las aperturas promedio mensuales en un 60 % con respecto al año anterior y contribuyendo a la vinculación de nuevos clientes a través del celular, quienes representaron el 80 % de las aperturas totales del año. Además, gracias a nuestras inversiones en seguridad y particularmente en ciberseguridad, implementamos la autenticación biométrica al momento de abrir el producto, mitigando el riesgo de fraude. Al cierre del año, este producto digital superó el millón de cuentas vigentes y más de COP 520 mil millones en saldo.

El **Crédito Móvil de libre inversión**, que ya cumplió un año como nuestro primer producto de crédito 100 % digital, cerró 2019 con un saldo cercano a COP 1,4 billones y una participación del 6 % en el total de la cartera de consumo en Colombia.



### TOTAL CAPTACIÓN COLOMBIA

Cuentas de ahorro digitales y CDAT



### TOTAL CRÉDITO COLOMBIA

Crédito Móvil, Tarjeta de Crédito Móvil, Libranza Móvil y Adelanto de Nómina



Otro exitoso producto lanzado en 2018 que continuó su consolidación durante 2019 es el **Adelanto de Nómina**, un cupo rotativo de crédito que les permite a nuestros clientes adelantar una fracción de su próxima nómina para usar en canales digitales y disponer de recursos para atender sus necesidades de corto plazo. Al cierre de 2019, el Adelanto de Nómina estaba activo en 3 de cada 10 cuentas de nómina vigentes.

En febrero de 2019 lanzamos **Libranza Móvil**, experiencia 100 % digital dirigida a empleados de las empresas con quienes tenemos convenio de libranza, que permite la aprobación de un crédito de libre inversión hasta por COP 80 millones en 5 minutos y el desembolso inmediato, previa autorización del empleador. En 2019 desembolsamos 25 mil créditos de Libranza Móvil por COP 308 mil millones, que representaron la cuarta parte de los desembolsos de los créditos de libranza de libre inversión.

En 2019 lanzamos  
**Libranza Móvil,**  
experiencia 100 %  
digital a través de la  
cual desembolsamos  
25 mil créditos.



Con la transformación digital no solo hemos beneficiado a millones de clientes con una oferta enriquecida de productos, sino que también hemos generado eficiencia en nuestra operación. En particular, el costo de apertura digital se ha reducido cerca del 90 % frente a la manera tradicional, demostrando que los productos móviles continúan apalancando el crecimiento de Davivienda.

De acuerdo con nuestro compromiso ambiental, en la banca personal promovemos el crédito "Eco-Vehículo" para financiar vehículos particulares eléctricos e híbridos, con saldo al cierre del año de \$15 mil millones.

En nuestras filiales internacionales el portafolio de consumo cerró con un saldo de USD 1.111 millones y un crecimiento de 7 %; El Salvador y Honduras aportaron en mayor medida a este crecimiento, principalmente por los segmentos de tarjetas de crédito y libranza.

En tarjetas de crédito tuvimos un crecimiento anual del 18 %, para cerrar con un saldo de USD 329 millones, por encima del crecimiento del mercado. En este segmento, el proceso de venta digital ha tomado fuerza como parte de nuestra estrategia de transformación digital, con un 20 % del total de las aprobaciones.



## VIVIENDA

Seguimos siendo el banco **líder en financiación de vivienda en Colombia**: al cierre de 2019 alcanzamos un saldo de cartera propia de COP 18,8 billones, 11,4 % superior al reportado en 2018. Con una participación del 24,9 %<sup>10</sup> en el sistema, estamos ayudando a más de 38 mil hogares a construir su patrimonio.

Somos el **banco líder** en financiación de vivienda en Colombia, con una **participación del 24,9 %** en el sistema.

## Vivienda VIS<sup>11</sup>



El valor de esta cartera se ubicó en COP 5,7 billones al cierre de 2019, con un crecimiento anual de 6,9 %. A lo largo del año participamos activamente en los programas sociales de vivienda del Gobierno, apoyando el sueño de obtener casa propia a cerca de 18 mil hogares en el rango VIS, con un monto desembolsado de COP 966 mil millones. Además, seguimos siendo la entidad líder en desembolsos de vivienda del programa **Mi Casa Ya - Cobertura** a la tasa de interés (Frech II<sup>12</sup>), con el 29 % de participación, y obtuvimos una importante participación del 22 % en el programa **Mi Casa Ya - Cuota Inicial**.

## Leasing habitacional

El segmento de leasing habitacional, que ofrece una alternativa para financiar la compra de vivienda distinta de la tradicional, tuvo un crecimiento anual del 16,0 %, alcanzando un saldo de COP 10,1 billones. Los desembolsos que realizamos durante el año por COP 2,8 billones beneficiaron a casi 12.700 hogares en el cumplimiento de sus metas de adquirir vivienda.

## Vivienda mayor a VIS

En este segmento el saldo totalizó COP 3,2 billones al cierre de 2019. En comparación con el año anterior, que cerró en COP 3,0 billones, logramos un crecimiento del 5,4 %. Durante el año realizamos desembolsos por aproximadamente COP 1,4 billones, acompañando cada vez a más hogares en su proyecto de vivienda propia.

En nuestras filiales internacionales el portafolio de vivienda cerró con un saldo de USD 1.276 millones y un crecimiento del 7,9 %; El Salvador y Panamá aportaron en mayor medida a este crecimiento.

10. Cifras de participaciones a diciembre de 2019. Incluye cartera titularizada. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

11. VIS: Vivienda de interés social. En Colombia, son viviendas nuevas urbanas cuyo valor no exceda los 135 smmlv (salarios mínimos mensuales legales vigentes, equivalentes a COP 111.795.660 en 2019).

12. Frech: Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria, programa de ayuda ofrecido por el Gobierno y administrado por el Banco de la República, que facilita la financiación de vivienda de interés social nueva en áreas urbanas, cubriendo un porcentaje de la tasa de interés pactada para el crédito.



## DAVIPLATA



DaviPlata es la solución que puso los servicios financieros en Colombia al alcance de todos, a través del celular. En 2019 DaviPlata continuó siendo la billetera digital más grande e innovadora en el país, conectando a más de 6,1 millones de colombianos con una oferta de valor disponible desde cualquier celular, sin costo.

Con DaviPlata tenemos la capacidad de conectarnos a diferentes ecosistemas para potenciar nuestras estrategias y las de nuestros aliados. En mayo de 2019 anunciamos nuestra alianza **RappiPay Daviendra**, a través de la cual integramos en una sola plataforma soluciones de domicilio, comercio electrónico y manejo de dinero.

Esta alianza es un modelo innovador que potencia los pagos digitales en Colombia, disminuye los costos transaccionales y de acceso, reduce el uso del efectivo y fortalece el crecimiento de los comercios, empresas y emprendedores. De esta manera, seguimos trabajando en la consolidación de pagos mediante códigos QR, que en 2019 superaron significativamente en cantidad y valor al total de transacciones realizadas a través de DaviPlata durante el año anterior. Estamos comprometidos en entregar experiencias sencillas, amigables y confiables a nuestros clientes, simplificándoles la vida para que puedan invertir su tiempo de la mejor manera.



Nos unimos con Rappi para **integrar en una sola plataforma** soluciones de domicilio, comercio electrónico y manejo del dinero.



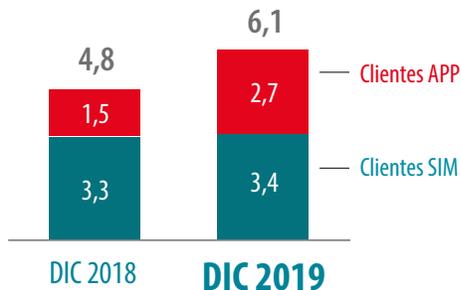
DaviPlata es la billetera digital más grande e innovadora del país, conectando a más de **6,1 millones de colombianos**.

Buscando mejorar el acceso de los colombianos a los medios de pago digitales, DaviPlata lanzó en 2019 la **primera tarjeta virtual gratuita del país**, que les permite acceder al comercio virtual nacional e internacional. Esta iniciativa ya ha beneficiado a más de 400 mil clientes, de los cuales cerca de la mitad no contaba con un medio de pago para realizar compras de este tipo.

Seguimos complementando nuestra oferta de servicios financieros con facilidades de ahorro y seguros en DaviPlata; en 2019 desarrollamos la funcionalidad de **Bolsillos**, que les permite a nuestros clientes ahorrar formalmente para sus propósitos. DaviPlata también cuenta ahora con una oferta de microseguros para adquirir seguros de vida, mascota y bicicleta a un bajo costo, sin documentos adicionales ni requisitos de asegurabilidad.



## EVOLUCIÓN CLIENTES DAVIPLATA



Gracias a estas iniciativas incluyentes, la adopción de nuestra aplicación aumentó un 94 % con respecto a 2018: al cierre del año, cerca de 2,8 millones de clientes usaban DaviPlata a través de este canal.

Continuamos siendo aliados del Gobierno colombiano y de las empresas. A través de DaviPlata, en 2019 realizamos más de 488 mil pagos de subsidios a cerca de 203 mil beneficiarios del programa Jóvenes en Acción y apoyamos a más de 15 mil empresas en el pago y dispersión de nómina a cerca de 630 mil empleados.

Seguimos consolidándonos como una **herramienta de inclusión financiera** para los colombianos a través del desarrollo de **Ecosistemas Davivienda**, con los que buscamos potenciar financieramente a las comunidades promoviendo medios de pago digitales diferentes al efectivo en los establecimientos y comercios, que les permiten atender nuevos mercados y aumentar sus ventas. Un ejemplo es el Ecosistema Davivienda en Usiacurí (Atlántico), donde apoyamos su proceso de certificación como Distrito Turístico Sostenible otorgado por el ministerio de Comercio, Industria y Turismo, logrando que el 4 de cada 5 comercios aceptaran medios de pago digitales.



Los Ecosistemas Davivienda se han replicado en centros de entretenimiento, instituciones educativas, ciclos productivos y en proyectos de vivienda o de la Constructora Bolívar, alcanzando presencia en 11 departamentos de Colombia y transando más de COP 86 mil millones en medios diferentes al efectivo.



### DaviPlata El Salvador

Nos esforzamos por identificar las mejores prácticas en los países donde operamos y por transferir estos conocimientos a todos nuestros negocios. Es así como facilitamos el acceso a servicios financieros de forma rápida y segura a través de DaviPlata El Salvador. Desde 2018, la innovación del App DaviPlata trajo consigo la primera cuenta 100 % digital, el retiro sin tarjeta y la navegación gratis, permitiendo a nuestros clientes realizar transacciones financieras sin consumir sus datos.

Durante 2019 DaviPlata facilitó sus servicios financieros a más de 31 mil personas, entre beneficiarios de remesas familiares, jóvenes, universitarios, estudiantes, empleados del sector privado y otros, que realizaron alrededor de 160 mil transacciones por más de USD 14,6 millones.



# Banca Empresas

...es que pymes, como Amarzonas que renovó el alumbrado público de Florencia (Caquetá), accedan a oportunidades de crecimiento a través de Líneas Verdes.



...es apoyar más proyectos que aportan bienestar a los municipios, como el que lidera Corpocaldas en Manizales, realizando obras de infraestructura para mitigar el riesgo ambiental de la región e impulsar su progreso.



**Ser protagonista en banca Empresas**

acompañando a negocios de todas las escalas en cada una de sus etapas de desarrollo



...es que más familias del campo tengan fácil acceso a productos financieros para capital de trabajo, como los Rojas, que pudieron cosechar su cultivo de arroz.

...es apoyar más y mejores proyectos de construcción de vivienda, como Avatar, que cuentan con certificación ambiental LEED y generan menos impacto al medio ambiente y ahorro a sus futuros moradores.



## A nuestros clientes de la banca Empresas les financiamos proyectos con **beneficio ambiental y de mitigación y adaptación al cambio climático.**

Apoyamos a los países donde tenemos presencia aportando financiación para sus empresas y proyectos. La cartera consolidada de esta banca cerró con un saldo de COP 45,4 billones y un crecimiento anual del 1,8 %, representando el 47 % del total de nuestra cartera bruta.

En Colombia la banca Empresas<sup>13</sup> cerró con un saldo de COP 33,6 billones y un crecimiento anual del 0,3 %. Al mes de diciembre de 2019, nuestra participación de mercado era del 12,7%. En nuestras filiales internacionales<sup>14</sup>, la banca Empresas cerró con un saldo de USD 3.675 millones y un crecimiento anual del 3 %.

En Colombia seguimos siendo un aliado del Gobierno en iniciativas que aportan a la calidad de vida mediante el mejoramiento de la infraestructura de alcantarillado, el tratamiento de aguas residuales, el mantenimiento y construcción de vías, programas de gestión de riesgo ambiental, proyectos de generación de energía renovable y modernización de sistemas de transmisión de energía, entre otras iniciativas.

A nuestros clientes de la banca Empresas les financiamos proyectos con beneficio ambiental y de mitigación y adaptación al cambio climático, que al cierre de 2019 ascendieron a COP 1,35 billones en saldos de cartera, de los cuales el 32 % corresponden a la colocación de recursos del Bono Verde, emisión realizada en 2017 con plazo de 10 años por COP 433 mil millones.

### **SEGMENTO CORPORATIVO Y EMPRESARIAL**

Nuestra cartera corporativa y empresarial en Colombia cerró 2019 con un saldo de COP 21,1 billones, disminuyendo 3,1 % con respecto a 2018. En nuestra operación internacional este segmento creció el 8,7 %, con una destacada dinámica de El Salvador y Costa Rica.

### **Infraestructura**

También apoyamos el desarrollo de los países donde tenemos operaciones, financiando grandes proyectos de infraestructura. En Colombia participamos en proyectos relevantes del sector energético, como las iniciativas de generación y transmisión de energía convencional, y en construcción de vías, particularmente proyectos 4G y alianzas público privadas.

En los próximos años nos enfocaremos también en proyectos de energías renovables no convencionales.

13. Cifras separadas de la operación de Colombia.

14. Cifras en contabilidad local homologada.



## SEGMENTO CONSTRUCTOR

En 2019 continuamos nuestro liderazgo en el segmento Constructor en Colombia. En saldos de cartera cerramos con COP 4,6 billones, que representan una reducción del 6 % con referencia al año anterior. En desembolsos alcanzamos cerca de COP 3,2 billones, de los cuales una tercera parte correspondió a proyectos de vivienda de interés social.

Asimismo, ratificamos nuestro compromiso con la financiación de proyectos sostenibles que iniciamos con la emisión del Bono Verde, promoviendo entre nuestros constructores los proyectos con certificación ambiental como LEED<sup>15</sup> y EDGE<sup>16</sup>, financiación que asciende a COP 476 mil millones.

En 2019 se certificó el primer proyecto EDGE financiado por Davivienda con acompañamiento de la IFC, con el cual esperamos aportar viviendas verdes a más familias colombianas, optimizando el uso de nuestros recursos naturales con edificaciones que minimicen el impacto ambiental.

Continuamos realizando esfuerzos y reforzando políticas, procedimientos y capacidades para identificar oportunidades de negocio y seguir ofreciendo productos bancarios y financieros destinados a la construcción sostenible.



### Algunos proyectos de vivienda y otras edificaciones financiados por Davivienda en Colombia, 2019

#### Cielos / VIS

Constructora Bolívar Cali S.A.  
CALI

#### Caoba Parques de Bogotá / VIS

Constructora Bolívar S.A.  
BOGOTÁ



Una tercera parte de nuestros desembolsos para construcción en 2019 correspondieron a **proyectos de vivienda de interés social**.

15. LEED® (Leadership in Energy & Environmental Design) es una certificación de construcciones ambientalmente sostenibles creada por el Consejo Estadounidense de Construcción Sustentable.

16. EDGE® (Excellent in Design for Greater Efficiencies) es una aplicación de software, una norma y un sistema de certificación internacional de construcción sustentable creada por la International Finance Corporation (IFC), organismo del Banco Mundial.





**Granate / VIS**

Constructora Meléndez S.A.  
CALI



**Santa María de los Cerros / Vivienda**

Escalar Gerencia Inmobiliaria S.A.S  
BOGOTÁ

**Avatar / Vivienda**

Promotora Apotema S.A.  
BOGOTÁ





**Duville / Vivienda**  
Arquitectura y Concreto S.A.  
MEDELLÍN

**Tenerife Alejandría / Vivienda**  
Constructora Bolívar S.A.  
BOGOTÁ



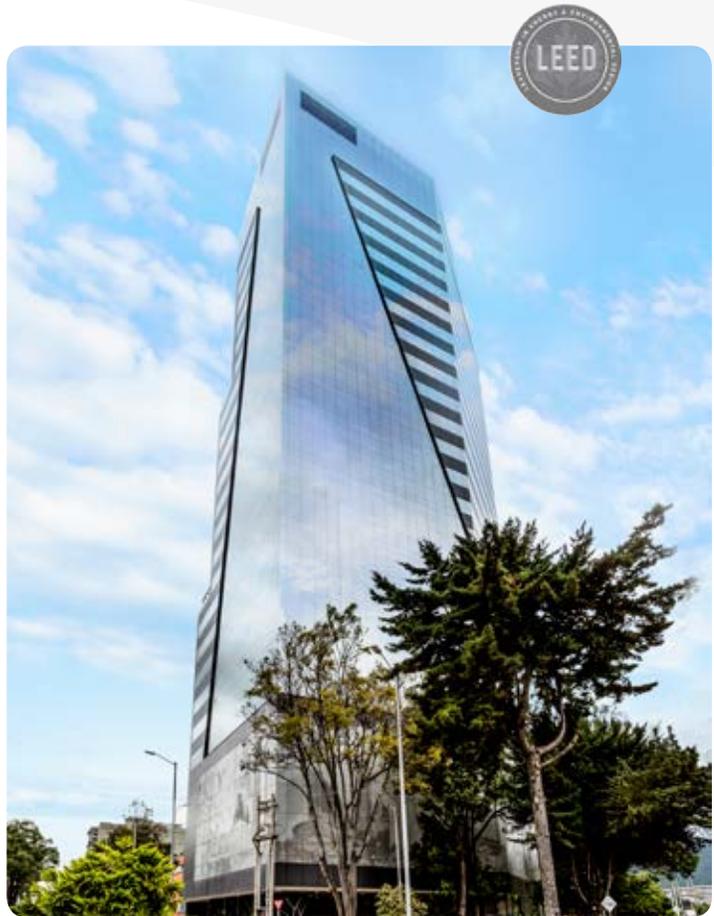
**Zima 26 / Vivienda**  
Constructora Zima S.A.S.  
BOGOTÁ



En 2019 se certificó el **primer proyecto EDGE** financiado por Davivienda con acompañamiento de la IFC.



En 2019 **continuamos nuestro liderazgo** en el segmento Constructor en Colombia. En saldos de cartera cerramos con COP 4,6 billones.



**Los Corales Apartasuites / Diferente de vivienda**  
Construinvertir S.A.S.  
ARMENIA



**Torre Sigma / Oficinas**  
IC Constructora S.A.S. y  
Construcciones Lambda S.A. / BOGOTÁ



## SEGMENTO PYME

Finalizamos el año con una cartera de COP 7,9 billones y un crecimiento de 15,6 % en Colombia. En línea con nuestro compromiso frente al emprendimiento nacional y al desarrollo de las pymes, atendimos a más de 70 mil pequeñas y medianas empresas.

Queremos acompañar a los empresarios de todas las escalas en cada una de las etapas del ciclo de vida de sus empresas; por eso, en 2019 continuamos diseñando programas, alianzas, servicios y productos de financiación especializados para ellos.

Con **ePayco**, pasarela que acepta diferentes medios de pago aliados, apoyamos a las pymes que necesitan vender o cobrar a través de internet. Así garantizamos el traspaso efectivo de recursos en línea de forma rápida, segura y sin complicaciones, al tiempo que promovemos que los negocios crezcan, vendan más y reciban mayores beneficios.

Este año realizamos la primera **Feria Pyme Davivienda**, diseñada para que nuestros clientes accedan a productos con beneficios exclusivos y servicios complementarios atractivos. Adicionalmente, lanzamos **PY-MAS**, un portal de contenido y herramientas gratuitas para que nuestros clientes puedan usar los beneficios de la transformación digital a favor de sus negocios.

**15,6 %**, crecimiento de la cartera del segmento Pyme en Colombia en 2019.



## AGRO



Continuamos fomentando el crecimiento del sector agropecuario en Colombia; como resultado, obtuvimos un crecimiento de cartera del 11,6 %.

En 2019 participamos en las ferias Agroexpo y Expo Especiales, donde atendimos las necesidades de crédito de los sectores agropecuario y agroindustrial, desembolsando cerca de COP 57 mil millones.

Asimismo, apoyamos al ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con cerca de COP 2,1 mil millones en la iniciativa **Coseche y venta a la fija**, para promover la comercialización de los productos agropecuarios a nivel nacional.

Durante 2019 consolidamos las **Cadenas Productivas de Valor**, de la mano de la iniciativa de finanzas rurales de la USAID<sup>17</sup>. A través de este programa establecimos alianzas a nivel nacional con cooperativas de caficultores y almacenes de insumos para incentivar el uso de herramientas digitales en el sector agropecuario. Como resultado, llegamos a más de mil nuevos clientes a través de nuestras tarjetas Agropecuaria y Cafetera, ofreciéndoles alrededor de COP 16 mil millones en cupos de crédito y promoviendo la reducción del uso de efectivo en las zonas rurales.

17. USAID: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.



# Banca Patrimonial

*...es que más personas, como Roberto, incrementen su patrimonio ahorrando en nuestro Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo.*



*...es lograr que más mujeres, como Mariana, gestionen sus ahorros y sus inversiones de manera digital.*



## Ser el referente de banca Patrimonial

*comprometiéndonos con lograr que más familias inviertan a favor de su bienestar y construyan su patrimonio*

*...Y que más familias, como los Palacio, cumplan sus metas invirtiendo en fondos confiables y seguros.*



## En Fondos de Inversión Colectiva **ganamos más de 80 puntos básicos** en participación de mercado.

Este fue un excelente año para nuestros clientes de banca Patrimonial, como lo demuestra el crecimiento de los saldos administrados por nuestras filiales Davivienda Corredores y Fiduciaria Davivienda, que aumentaron 15,7 % con respecto a 2018, lo que nos permitió cerrar el año con más de 300 mil clientes y COP 61,7 billones administrados a través de diferentes productos de inversión y negocios fiduciarios.

Los **Fondos de Inversión Colectiva (FIC)** continúan siendo uno de los vehículos de inversión preferidos por los colombianos. Con nuestra amplia oferta de estos fondos hemos respondido a nuestros clientes con los mejores productos, acordes con su perfil de riesgo y horizonte de inversión.

En 2019 ganamos 83 puntos básicos de participación de mercado, pasando de 11,8 % en 2018 a 12,6 % en 2019. Nuestros fondos a la vista **Interés** y **Superior** crecieron en más de COP 990 mil millones y creamos el **Fondo Renta Fija Largo Plazo**, que alcanzó COP 408 mil millones. Adicionalmente, el **Fondo Inmobiliario** administrado por Davivienda Corredores alcanzó COP 643 mil millones en su tercera salida al mercado, ocupando el tercer lugar por volumen administrado de este tipo de fondos en Colombia.

Para nosotros es muy significativo **acompañar a los colombianos en la construcción de su patrimonio** y en la preparación para su etapa de retiro con productos rentables y sostenibles en el tiempo. Se destaca particularmente nuestro **Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo**, que en 2019 registró un crecimiento récord en 25 años, alcanzando una participación de mercado de 7,8 %, superior en 36 puntos básicos a la del año anterior. Por su parte, los multiporfolios diversificados de Dafuturo recogieron el buen desempeño que tuvieron durante el año los mercados de acciones locales e internacionales, la renta fija y el dólar.

En Davivienda también estamos comprometidos con lograr que **más personas inviertan a favor de su bienestar y prosperidad**. Por ello lanzamos la apertura 100 % virtual del Fondo Superior y de Dafuturo en el App Davivienda. Gracias a esta funcionalidad, les concedimos por primera vez a nuestros clientes el acceso a estos productos bajo la modalidad de autogestión; la acogida fue inmediata, tanto que al final de 2019 el 40 % de las aperturas mensuales se dio a través de esta plataforma.

De cara al futuro, queremos seguir acercando más clientes al ahorro y la inversión responsable. Por otro lado, continuamos comprometidos con que nuestros clientes puedan seguir aprovechando las ventajas de la digitalización, gracias a nuestras ofertas de productos y servicios móviles.



# Banca Internacional

En nuestras operaciones de Centroamérica, nuestros resultados también fueron positivos. Hoy en día la cartera de nuestra operación representa el 20% de la cartera consolidada. Esto nos ha permitido diversificar la operación y convertirnos en un Banco regional capaz de atender las necesidades de nuestros clientes.

Los activos de esta banca registraron un crecimiento anual del 8,7 %, mientras la cartera bruta se incrementó en 6,4 %. Este resultado radica en el desempeño de nuestra cartera comercial que se incrementó en 4,7 % anual, presentando El Salvador y Panamá los mayores crecimientos, dada la dinámica en el segmento corporativo en ambos países.



Nuestra operación internacional presentó una utilidad acumulada de **USD 73,4 millones** al cierre de 2019.

En la cartera de consumo El Salvador y Honduras mostraron un mayor dinamismo, principalmente en tarjetas de crédito y libranza. Como resultado, este segmento tuvo un incremento del 9,3 % con respecto al año anterior.

En cuanto al portafolio de vivienda, Panamá y El Salvador lideraron su crecimiento, que se ubicó en 7,9 % para la cartera en dólares de toda la operación centroamericana.

Nuestra operación internacional presentó una utilidad acumulada de USD 73,4<sup>18</sup> millones al cierre de 2019.

Nuestro compromiso con el financiamiento de proyectos sostenibles trasciende fronteras. En Centroamérica contamos con líneas de financiación sostenible y ofrecemos productos y servicios financieros que facilitan a nuestros clientes el acceso a recursos específicos que promueven el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En Costa Rica colocamos USD 70 millones en proyectos de construcción sostenible certificada (EDGE o LEED) para empresas que cuentan con un certificado o sello de sostenibilidad reconocido. Así mismo, recibimos un préstamo de la IFC por USD 60 millones para financiar proyectos sostenibles.

En El Salvador otorgamos USD 30,7 millones para proyectos de sistemas fotovoltaicos y eólicos.

18. Incluye homogeneizaciones y eliminaciones.



En línea con nuestros objetivos estratégicos, en la gestión multilatina estamos haciendo un esfuerzo para actuar como un solo banco, identificando las mejores prácticas y adaptándonos a las condiciones de cada mercado en los países donde tenemos presencia. En este sentido, hemos avanzado en la alineación de políticas, procesos, controles y plataformas en diferentes frentes, como gestión de riesgos, talento humano, auditoría, cumplimiento y servicio al cliente. Para ello hemos adoptado las mejores prácticas de la matriz y sus filiales, construyendo un modelo integral de gestión con capacidad de adaptarse a la operación de cada país.

En nuestra gestión multilatina tuvimos importantes logros en 2019:

- **Cumplimento:** Integramos un modelo de gestión de lavado de activos con políticas y lineamientos corporativos, basado en una plataforma tecnológica que permite un manejo centralizado y la implementación de mejores prácticas.
- **Riesgo operativo:** Unificamos los modelos operativos para medir y calibrar los niveles de tolerancia a las pérdidas operativas en cada país. Buscamos unificar los mecanismos para hacer una gestión regional efectiva.
- **Talento humano:** Unificamos políticas, lineamientos y procesos de capacitación y comunicación, apalancados en una plataforma tecnológica regional.
- **Auditoría:** Estructuramos un gobierno centralizado para la planeación y seguimiento de los procesos de revisión y auditoría, con un sistema que permite hacer seguimiento regional de los hallazgos y compromisos identificados.
- **Tecnología:** Unificamos nuestro App a nivel regional y logramos la migración de Costa Rica y Panamá a él, estandarizando las mejores prácticas en la estructuración de procesos digitales y experiencia del cliente en los diferentes canales.



El Salvador y Panamá registraron los mayores crecimientos en **cartera comercial y de vivienda**. En **cartera de consumo**, los mayores aumentos se presentaron en El Salvador y Honduras.



# Gestión sostenible



*...es que más empresas, como Alumetales, participen en Emprende País y fortalezcan sus habilidades como emprendedores, para que progresen sus negocios.*

*...es lograr que personas como Jorge y Ana María, a través de la educación financiera, alcancen sus metas.*



## Afianzar nuestra gestión sostenible

*comprometidos con incentivar y desarrollar modelos de negocio que resuelvan problemáticas sociales y ambientales*

*...es animar a más colaboradores, como Félix, a usar "Davivienda en Bici" para desplazarse de su casa a la oficina y regresar, reduciendo el impacto ambiental y promoviendo la movilidad sostenible.*



*...es asegurar que más mujeres de nuestra organización, como Margarita y Adriana, sean ejemplo y promuevan el liderazgo femenino desde sus cargos directivos.*



En el año 2019 hicimos parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones —por sexto año consecutivo— y fuimos incluidos en el Anuario de Sostenibilidad de RobecoSAM dentro del 15 % de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.

Continuamos trabajando desde el valor compartido en el desarrollo de modelos de negocio que aborden los asuntos ambientales y sociales en nuestras bancas, ampliamos el alcance de la inclusión de los productos y servicios financieros a las personas y fortalecimos la estrategia de educación financiera. Adicionalmente, integramos estos conceptos a la creación de nuevos programas y productos en nuestras bancas y en el trabajo en sinergia con otras compañías del Grupo Bolívar.

Por otra parte, continuamos con nuestro compromiso de evaluar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos en las bancas Corporativa, Empresarial y Constructor.

Nuestros funcionarios y proveedores son parte activa en los programas enfocados a reducir el impacto ambiental, con su participación en programas de formación, comunicación y otros eventos. Evaluamos permanentemente el uso de los recursos en la operación en todos los países donde tenemos presencia.

Nuestra gestión integral del talento humano no solo se basa en la formación y desarrollo de nuestros funcionarios, sino que se extiende a un trabajo en conjunto con sus familias, a quienes involucramos en proyectos con foco social y ambiental. Esto lo hacemos realidad por medio de proyectos propios y acciones en sinergia con la Fundación Bolívar Davivienda.

En 2019, **conectamos el 100 % de las metas de los ODS**, que hemos priorizado, en Colombia y Costa Rica con los resultados de nuestro negocio en los productos y programas existentes.

Nuestra gestión integral del talento humano se extiende a un **trabajo en conjunto con las familias de nuestros funcionarios.**

#### Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

En 2019 conectamos el 100 % de las metas de los ODS, que hemos priorizado, en Colombia y Costa Rica con los resultados de nuestro negocio en los productos y programas existentes. Hoy en día integramos el aporte a los ODS de los nuevos proyectos desde su concepción y hacemos seguimiento trimestral de los avances. Esto nos permite tomar decisiones y evaluar mejores prácticas. En 2020 alinearemos todas las metas de nuestra gestión multilatina.

**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**



## GESTIÓN ECONÓMICA

Encontrar desde el negocio la manera de **crear valor a las personas y al medio ambiente** es el ejercicio que materializamos a través de las bancas Personas, Empresas y Patrimonial, y en nuestra gestión multilatina. Creemos que una parte importante para la creación de valor está en hacer de la innovación, la transformación digital, la inclusión y el bienestar financiero los ejes transversales para acercar a los clientes a nuestros productos.

Resaltamos algunos temas complementarios relevantes desde el ámbito económico:

## Inclusión financiera

Nuestro compromiso con el **acceso de más personas al sistema financiero** es parte fundamental de nuestra estrategia corporativa y es nuestro aporte social a los países donde operamos, actuando desde las diferentes líneas de negocio como DaviPlata, Agro y VIS, con el apoyo de la educación financiera. Así ampliaremos nuestra cobertura a territorios donde tradicionalmente la banca no ha hecho presencia.

## Bienestar financiero

### Gestión de cobranza

Tenemos un objetivo más allá que recaudar dinero: estamos comprometidos con el bienestar financiero de las personas, acompañándolas con el planteamiento de soluciones para el cumplimiento de sus compromisos, preservando la relación con el Banco, su patrimonio y su buen nombre en momentos de dificultad financiera.

Es así como construimos experiencias diferenciales en 3 frentes:



#### NOS AJUSTAMOS A LAS NECESIDADES

Durante 2019 logramos cerca de **150 mil soluciones**, creando productos de acuerdo con la situación que viven nuestros clientes:

- A los que han perdido su empleo, les damos tiempo hasta de 6 meses en espera de que logren uno nuevo.
- A los que han tenido calamidades o imprevistos temporales, les ofrecemos traslado de cuotas o prórrogas intermedias.
- Entendemos que el tiempo es valioso para todos y por ello ofrecemos servicios virtuales y a domicilio.



#### CREAMOS SERVICIOS ESPECIALES

En momentos de dificultad, las personas se preocupan; por ello hemos creado servicios que generan confianza y cercanía.

##### Soluciones a la medida

Mensualmente identificamos a los 400 clientes de mayor saldo en dificultad financiera y construimos para ellos una oferta de acuerdo con su situación. Han sido beneficiadas familias por COP 792 mil millones a través del acompañamiento de nuestros asesores financieros, quienes aportan puntualmente para mejorar su condición.

##### Davivienda en las comunidades

427 familias con saldos por COP 17 mil millones recibieron alternativas de solución con asesoría de nuestros funcionarios, directamente en sus barrios y conjuntos para “romper el hielo” cliente-banco.

##### Unidad de cobro virtual

La inteligencia artificial nos ha permitido predecir el comportamiento de pago de nuestros clientes e identificar a 120 mil de ellos con saldos por COP 4,3 billones, quienes ante su alta probabilidad de no pago les ofrecemos alternativas de solución apoyadas en comunicación virtual e interacción desde cualquier parte del mundo.



#### TRANSFORMAMOS NUESTRA COMUNICACIÓN

¡No solo es importante el contenido! Nuestros clientes exigen un tono más cercano, en el que las conversaciones e interacciones creen valor.

Creamos un recorrido del cliente alrededor de la comunicación, en el que toman relevancia el momento, el canal, el tipo de mensaje y, por supuesto, la solución. Integramos en el mensaje botones de acción para que, junto con la información, podamos llegar directo a lo requerido.



## Servicios especiales para ayudar a nuestros clientes con dificultades



Apoyados en nuestros programas de educación financiera, trabajamos en programas de **educación contextualizada** dirigidos a nuestros clientes de crédito, generando información en tiempo real para brindarles orientación oportuna ante posibles problemas financieros. Este compromiso nos ha permitido hallar soluciones para 212.00 familias por COP 10 billones de saldos mejorados.

### Educación financiera



Ofrecemos herramientas para que las personas manejen su dinero de manera asertiva, con tranquilidad y confianza.

En nuestro compromiso por el bienestar financiero de las personas, en 2019 optimizamos nuestras herramientas virtuales y presenciales a través de contenidos enfocados a las diferentes metas y estilo de vida e involucramos la última tecnología que facilita el aprendizaje en los países donde operamos.

El acceso de más personas al sistema financiero es parte fundamental de nuestra estrategia corporativa y **nuestro aporte social a los países donde operamos.**



**Mis Finanzas**  
para mi negocio



**Mis Finanzas**  
para invertir



Facebook

MisFinanzasenCasa



Twitter

MFinanzasenCasa



Instagram

MisFinanzasenCasa



LinkedIn

MisFinanzasenCasa



**93 mil** beneficiados



En redes sociales



En conferencias

Mis finanzas en casa

Más de **35 mil** cursos online en Salvador, Honduras y Costa Rica

Más de **54 mil** cursos y conferencias



Más de **800** conferencias virtuales y presenciales para empresas

beneficiando con este acompañamiento a Más de

**1,7 millones** de clientes



Continuamos aportando a las comunidades mediante la creación y el fortalecimiento de ecosistemas con DaviPlata; asimismo favorecemos con nuestras herramientas a los niños que asisten a los centros Cultivarte.

### IMPACTO DE NUESTROS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA

	2017	2018	2019	ACUMULADO
Cientes	64.265	50.554	1.776.850	1.891.669
Empresas	876	637	782	2.295
Interacciones	447.138	450.004	4.812.646	5.709.788
Personas	87.748	80.641	70.036	238.425
Sesiones	49.363	33.928	18.212	101.503
Visualizaciones	2.129.215	2.682.870	4.007.490	8.819.575

### IMPACTO DE NUESTROS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN CENTROAMÉRICA 2019

	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	TOTAL
Empresas			25	25
Interacciones			25.629	25.629
Personas	5.346	14.715	3.330	23.391
Sesiones	8.264	27.672		35.936
Visualizaciones	11.656	34.957		46.613
<b>TOTAL</b>	<b>25.266</b>	<b>77.344</b>	<b>28.984</b>	<b>131.594</b>



## GESTIÓN 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.

De acuerdo con nuestra política ambiental, referentes y compromisos externos, desarrollamos nuestra estrategia, incluida la gestión del cambio climático, a través de las siguientes líneas de acción:

- Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)
- Ecoeficiencia
- Productos y programas ambientales, considerando la capacitación y la divulgación como ejes transversales.



### SARAS



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

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

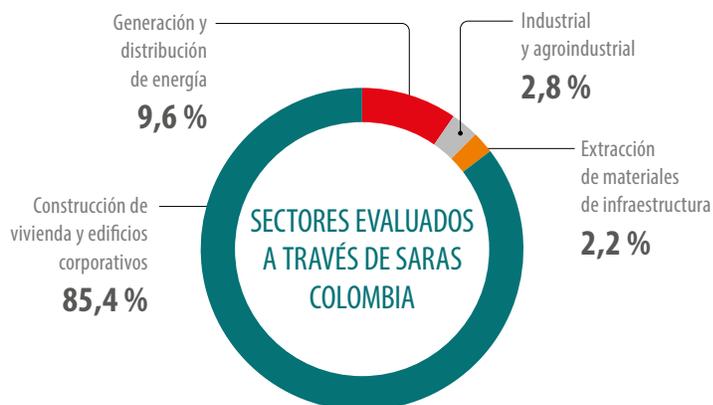
La metodología SARAS establece políticas de alcance en cuanto a montos y plazos, actividades sensibles y normatividad local. Está alineada con los estándares, normas de desempeño y lista de exclusión de la IFC, y considera cambio climático y los derechos humanos como aspectos transversales. De acuerdo con la estructura de algunos proyectos financiados, se incluyen en la evaluación los puntos del estándar "Principios del Ecuador".

En SARAS, la identificación de riesgos de cambio climático considera antecedentes de situaciones climáticas, vulnerabilidad y amenazas por inundación, remoción en masa, sequías, aumento de precipitaciones o cambios graduales en los parámetros climáticos. Hemos incorporado herramientas de consulta geográfica para los análisis.

Para más información del procedimiento de evaluación y el monitoreo visite [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

**La metodología SARAS** está alineada con los estándares y normas de desempeño de la IFC.





## SECTORES EVALUADOS A TRAVÉS DE SARAS COLOMBIA

CATEGORÍA SARAS	CANTIDAD	MONTO SOLICITADO	No. DE MONITOREOS
<b>Categoría A</b>	<b>41</b>	<b>1.756</b>	<b>233</b>
Crédito Corporativo	14	1.135	87
Crédito Constructor	20	399	134
Crédito Empresarial	7	220	12
Crédito Leasing	0	0	0
<b>Categoría B</b>	<b>137</b>	<b>2.900</b>	<b>277</b>
Crédito Corporativo	7	511	45
Crédito Constructor	127	2.377	208
Crédito Empresarial	1	7	24
Crédito Leasing	2	4	0
<b>Categoría C</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>4.656*</b>	<b>510</b>

\* Equivalen a USD 1.421 millones. TRM a 31 de diciembre 2019 = COP 3.277,14

En total se evaluaron en SARAS 178 solicitudes de crédito por COP 4,6 billones, equivalentes a USD 1.421 millones.

## NUEVAS EVALUACIONES SARAS A SOLICITUDES DE CRÉDITO 2019

(En miles de millones de pesos)

Promovemos entre nuestros proveedores la **importancia de medir y reportar su huella de carbono.**



CATEGORÍA SARAS	2018		2019	
	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO
A	41	1.443	41	1.756
B	190	4.125	137	2.900
C	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>5.568</b>	<b>178</b>	<b>4.656</b>

### SARAS Proveedores

La aplicación de este sistema nos ha permitido promover entre nuestros proveedores la importancia de medir y reportar su huella de carbono e identificar acciones que permitan su mitigación y adaptación al cambio climático. En 2019 categorizamos 66 proveedores como críticos: 53 antiguos y 13 nuevos, que corresponden al 80 % y al 20 %, respectivamente.

Este año capacitamos a nuestros proveedores en la iniciativa colectiva de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Andi), que fomenta la gestión de residuos de envases y empaques para implementar acciones de reciclaje, reúso y reducción, además de la promoción de prácticas de eco-diseño.



### EVALUACIONES SARAS COLOMBIA ACUMULADA

(En COP miles de millones)

**Evaluamos 127 empresas emisoras del sector real local e internacional en las que invertimos a través de bonos ordinarios.**

### Inversión sostenible

Derivado de la metodología SARAS establecimos la revisión de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) en la evaluación y asignación de límites de inversión en emisores de los sectores financiero y real, tanto locales como internacionales. El modelo se desarrolló en conjunto con la Vicepresidencia de Riesgos de Inversiones del Grupo Bolívar.

En 2019 hicimos seguimiento y evaluación de 132 emisores del sector financiero local e internacional, creciendo en 63 % el número de emisores evaluados frente al año anterior, por ampliación de alcance. Como resultado, el 65 % de las entidades del sector financiero con las que hemos definido límites de inversión están catalogadas en niveles "Sobresaliente" y "Aceptable" de implementación de criterios de sostenibilidad.

Evaluamos 127 empresas emisoras del sector real local e internacional en las que invertimos a través de bonos ordinarios, creciendo en 67 % el número de empresas evaluadas; encontramos que el 85 % de ellas están en niveles "Sobresaliente" y "Aceptable" de sostenibilidad. En 2020 continuaremos la evaluación de los emisores que estén aprobados para los portafolios y para ser comercializados a clientes; asimismo, desarrollaremos mapas de calor para visualizar el estatus del portafolio según los criterios definidos.

Para más información visite [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



TEMA	FUNCIONARIOS
Capacitaciones virtuales: Estrategia ambiental Davivienda y SARAS	10.788
Capacitaciones presenciales: Refuerzo políticas SARAS, líneas verdes, uso de materiales plásticos	47
Formación de capacidades en energía verde y financiamiento	8
<b>TOTAL COLOMBIA</b>	<b>10.843</b>

### Capacitación y divulgación

Por parte de nuestras filiales en los países centroamericanos participaron 6 funcionarios de la Alta Gerencia en el programa Green Banking (Renac) - Formación de capacidades en energía verde y financiamiento climático.

- **El Salvador:** El plan de capacitación en temas ambientales y sociales llegó a 177 funcionarios de las áreas comercial, de crédito, operativa y de apoyo.
- **Costa Rica:** Funcionarios de las áreas de riesgo participaron en el programa de capacitación de la Superintendencia General de Entidades Financieras en temas relacionados con el cambio climático y el registro del financiamiento verde.

### Centroamérica



#### Costa Rica

En 2019 realizamos 8 nuevas evaluaciones SARAS por USD 58 millones y 92 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.



#### El Salvador

Evaluamos 24 operaciones de crédito por USD 187 millones. En 6 de ellas, por USD 109 millones, aplicamos la evaluación con criterios de Principios de Ecuador, considerando el monto de la inversión. Realizamos 75 visitas a los clientes para conocer su desempeño ambiental y social, y mediante 70 monitoreos hicimos seguimiento a las operaciones evaluadas con anterioridad en SARAS.





## Honduras

Realizamos 13 nuevas evaluaciones SARAS por USD 32,7 millones y 31 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.



## Panamá

Aplicamos la evaluación a una solicitud por USD 1,7 millones y monitoreamos las operaciones evaluadas con anterioridad.



## EVALUACIONES SARAS CENTROAMÉRICA ACUMULADA

(En millones de dólares)

CATEGORÍA SARAS	COSTA RICA				EL SALVADOR				HONDURAS				PANAMÁ			
	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto
A	5	18	2	7	-	-	-	-	2	6	1	2	-	-	1	2
B	17	85	6	51	12	98	13	125	12	32	12	31	1	6	-	-
C	-	-	-	-	13	67	11	62	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>103</b>	<b>8</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>165</b>	<b>24</b>	<b>187</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Nuestra meta:** Aplicar la evaluación SARAS al 100 % de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios.



## Adhesiones en Centroamérica 2019

- **Costa Rica:** Suscribimos un Protocolo Verde entre la Cámara de Bancos y diversas instituciones financieras del país para apoyar el desarrollo sostenible, la mitigación del cambio climático y la preservación del medio ambiente.
- **El Salvador:** Firmamos el Protocolo de Sostenibilidad con 12 bancos miembros de la Asociación Bancaria Salvadoreña (Abansa), como una forma de institucionalizar el apoyo al desarrollo sostenible del país por parte de todos los miembros de la Asociación.
- **Honduras:** Con apoyo de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (Ahiba) participamos en la última etapa de revisión del proyecto de la Normativa Ambiental y social, con el fin que todos los bancos cuenten con un Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social y que el mismo sea regulado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Nuestra meta:

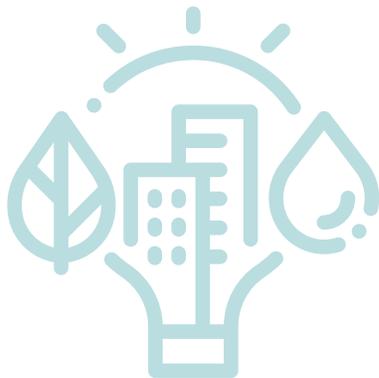
**Aplicar la evaluación SARAS al 100 %** de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios.

## Ecoeficiencia operacional



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

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



### Principales hitos 2019

- Invertimos COP 13,5 mil millones en tecnologías para lograr mayor eficiencia y ahorro energético e hídrico.
- Generamos 150 MWh de energía limpia suministrada por sistemas fotovoltaicos.
- Mediante la gestión integral de residuos, logramos el manejo de 378 toneladas de estos.



## Medición huella de carbono

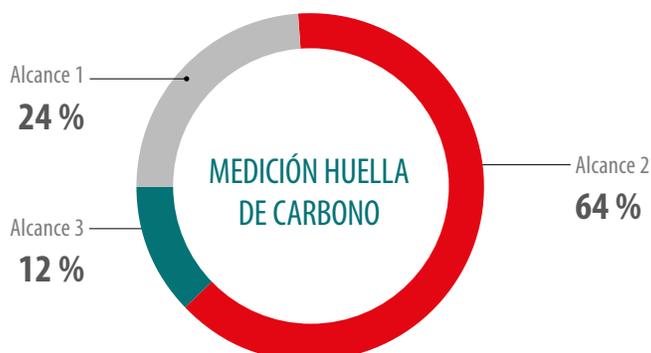


Medimos y reportamos la huella de carbono de nuestra operación en Colombia.

## INDICADORES DE HUELLA DE CARBONO DE NUESTRA OPERACIÓN EN COLOMBIA

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	ACCIONES
<b>Alcance 1</b> Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados y combustibles de plantas eléctricas (Ton CO <sub>2</sub> eq)	3.366	2.857	2.090	<b>2.639</b>	Considerando las mayores temperaturas promedio en Colombia durante 2019, que generaron mayor demanda de aire acondicionado y, por tanto, mayor consumo de gases refrigerantes*, aumentamos en 26 % nuestras emisiones en este alcance frente al año anterior; sin embargo, frente al año base 2014 se dio una reducción del 52 %.
Ton CO <sub>2</sub> eq/FTE	0,33	0,28	0,20	<b>0,26</b>	
Ton CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	0,01	0,01	0,01	<b>0,01</b>	
<b>Alcance 2</b> Emisiones por consumo de energía eléctrica (Ton CO <sub>2</sub> eq)	7.251	6.994	6.822	<b>6.940</b>	Las emisiones de Alcance 2 correspondientes al consumo de energía en la organización aumentaron en 1,73 %, debido principalmente al aumento de la temperatura promedio en el país.
Ton CO <sub>2</sub> eq/FTE	0,71	0,67	0,66	<b>0,68</b>	
Ton CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	0,02	0,02	0,03	<b>0,02</b>	
<b>Alcance 3</b> Emisiones por consumo de resmas de papel y viajes aéreos de funcionarios (Ton CO <sub>2</sub> eq)	1.357	1.355	1.061	<b>1.278</b>	Los viajes aéreos tuvieron un incremento del 25 %, principalmente por motivos de capacitación en destinos internacionales, mientras que las emisiones por consumo de papel se redujeron en 3 %. En general, las emisiones de este alcance aumentaron en 20,4 %.
Ton CO <sub>2</sub> eq/FTE	0,13	0,13	0,10	<b>0,13</b>	
<b>Total huella de carbono</b>	11.974	11.206	9.973	<b>10.857</b>	En 2019 nuestra huella de carbono aumentó en 9 % frente al año anterior; no obstante, el desempeño frente al año base 2014 mostró una reducción del 30 %. Asimismo, con relación al año base, evitamos la emisión de 4.714 Ton CO <sub>2</sub> eq.
Huella de carbono (Ton CO <sub>2</sub> eq/FTE)	1,17	1,08	0,97	<b>1,07</b>	
Huella de carbono (TonCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,04	0,04	0,04	<b>0,04</b>	

\* El refrigerante usado principalmente es el R410, que no agota la capa de ozono (según el Protocolo de Montreal); sin embargo, tiene mayor factor de emisión.



## DISTRIBUCIÓN DE LA MEDICIÓN DE NUESTRA HUELLA DE CARBONO





## CONSUMO DE ENERGÍA

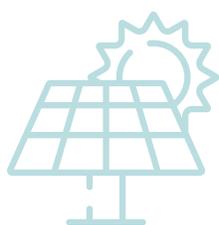
	2016	2017	2018	2019	ACCIONES
MWh	36.393	35.146	34.477	34.874	En 2019 invertimos:
MWh/FTE	3,6	3,4	3,3	3,4	<ul style="list-style-type: none"> <li>COP 9.800 millones en la renovación de equipos de aire acondicionado, más eficientes en el consumo energético y que no agoten la capa de ozono.</li> <li>COP 3.240 millones en el cambio de iluminación a led.</li> </ul>
MWh/m <sup>2</sup>	0,1	0,1	0,1	0,1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperamos lograr un ahorro de 6.757 MWh en el consumo energético, que se traducen en reducción de la huella de carbono en 1.345 Ton CO<sub>2</sub>.</li> </ul>

## Compensación de la huella de carbono

En desarrollo del evento “Siembra para Cosechar” plantamos 6 mil árboles nativos en la vereda Márquez, municipio La Calera (Cundinamarca), con el acompañamiento de 120 funcionarios. Con esta plantación se logra la captura de 1.680 Ton de CO<sub>2</sub>eq y se compensa el 15,5 % de nuestra huella de carbono total. Además, compensamos la huella de carbono del evento (4 ton CO<sub>2</sub>eq), siendo este el primer evento carbono neutral de Davivienda.

## Eficiencia energética

Medimos nuestro consumo de energía e implementamos acciones para hacer eficiente su uso.



## GENERACIÓN DE ENERGÍA SOLAR 2019

	POTENCIA INSTALADA kWp	GENERACIÓN MWh	ACCIONES
Sistemas fotovoltaicos sobre cubierta en 7 de nuestras oficinas.	65	59	Generación de 118 MWh.
7 flores Davivienda* instaladas en diferentes ciudades del país, disponibles para la recarga de dispositivos móviles por parte de la comunidad.	17	32	Instalamos 3 nuevas Flores Davivienda, con una inversión de COP 230 millones.

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



## ENERGÍA EÓLICA

En nuestra oficina de la isla de San Andrés mantenemos un innovador sistema de generación de energía renovable que consiste en una turbina eólica vertical de 2 ejes, tipo tulipán, con una potencia de 2 kWp. La oficina cuenta adicionalmente con un sistema de paneles solares de 11,9 kWp; estas energías limpias han logrado reducir el consumo de energía convencional en 19 %, evitando la emisión de 6 Ton CO<sub>2</sub>eq.

En 2019 firmamos el contrato para aumentar la cantidad de sistemas fotovoltaicos de generación de energía solar en instalaciones del Banco (240 kWp, que se instalarán en el primer semestre de 2020). Asimismo, instalaremos más flores Davivienda en distintas ciudades del país, beneficiando a la comunidad con energía limpia y gratuita.



## Eficiencia hídrica

Medimos nuestro consumo de agua e implementamos acciones para hacer eficiente su uso.

**La implementación de energías limpias en nuestra oficina de la isla de San Andrés ha reducido el consumo de energía convencional en 19 %.**

## CONSUMO DE AGUA



INDICADOR	2016	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
m <sup>3</sup>	88.295	105.603	117.069	<b>111.869</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalamos 1.300 dispositivos de ahorro de agua en sanitarios, reduciendo en 4 % el consumo de agua a nivel nacional. En 2020 instalaremos 1.360 dispositivos más, con una inversión de COP 64,7 millones.</li> <li>• En 2019 realizamos un proyecto piloto de gestión especializada de servicios públicos para reducir el consumo de agua y energía, logrando ahorros de más de COP 4 millones / mes. Con la ampliación de este proyecto a nivel nacional proyectamos ahorros de COP 4.720 millones por reducción de tarifas y de consumo de energía y agua.</li> </ul>
m <sup>3</sup> /FTE	10,7	10,2	11,4	<b>11</b>	
m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	0,3	0,4	0,5	<b>0,4</b>	



## Gestión integral de residuos

### BANCO SIN PAPEL

En 2019 se redujeron las impresiones en 13 % con respecto al año anterior, superando la meta del 10 %. Promovemos el uso eficiente del papel mediante el seguimiento a indicadores de impresión de archivos por dependencias a nivel nacional, el empleo de buenas prácticas de impresión, el uso de impresoras más eficientes y la digitalización de procesos. Nuestras metas futuras corresponden a reducción de impresiones del 15 % en 2020 y del 20 % en 2021.



### CONSUMO DE PAPEL E INSUMOS

- Utilizamos papel 100 % elaborado con fibra obtenida de bagazo de caña, certificado con el Sello Ambiental Colombiano.
- Eliminamos del catálogo de papelería 7 tipos de bolsa plástica, ahorrando al año 5,7 mil bolsas y COP 48 millones.

### CONSUMO DE PAPEL

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
Papel (Toneladas)	197	188	187	180	El último año redujimos en 3,4 % el consumo de resmas de papel, ahorrando 6 toneladas de este insumo, debido a eficiencias y digitalización de procesos.
kg/FTE	19,2	18,2	18,1	17,8	

### RESIDUOS PELIGROSOS, ESPECIALES Y RESIDUOS APROVECHABLES

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
Residuos peligrosos y especiales (Toneladas)	72,2	44,6	3,0	91,7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 179,6 kg de residuos biosanitarios generados en nuestros centros médicos.</li> <li>• 91,6 toneladas de residuos posconsumo provenientes de baterías, luminarias, tóneres y residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEE).</li> </ul>
kg/FTE	7,1	4,3	0,3	9,0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición adecuada de 1.026 cartuchos de tóner mediante el Programa de Recolección de Cartuchos Lexmark (política de cero vertederos y cero incineración).</li> </ul>
Residuos aprovechables (Toneladas)	201,6	324,2	187,3	286,6	Gestionamos 286,6 toneladas, así: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 212,4 toneladas de papel reciclado; 33,0 toneladas de reciclaje y residuos orgánicos (archivo, cartón, periódico, plástico, vidrio, chatarra y borra de café); y 41,3 toneladas de residuos provenientes del despiece y aprovechamiento de RAEE y mobiliario</li> </ul>
kg/FTE	19,7	31,3	18,2	28,3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamos 6,8 toneladas de borra de café provenientes de las máquinas de café, para producción de abono orgánico.</li> <li>• La gestión de archivo inactivo generó ingresos por COP 88,5 millones.</li> </ul>



Premiamos 3 sucursales por el mejor desempeño en el consumo de recursos y gasto administrativo en 2019<sup>19</sup>. Las ganadoras y sus principales logros fueron:

- **Atlántico:** Redujo el 13 % en consumo de agua.
- **Risaralda:** Redujo el 21 % la huella de carbono por viajes aéreos.
- **Nariño:** Obtuvo ahorros por COP 150 millones.

### Construcción sostenible

Obtuvimos la certificación LEED para el edificio de innovación Domo i, gracias a la implementación de estrategias de construcción sostenible como cubierta verde, reutilización de aguas lluvias, equipos hidrosanitarios y eléctricos eficientes, punto **Davivienda en Bici** para la promoción de movilidad sostenible e implementación de manuales de limpieza verde.

En 2019, un grupo de funcionarios responsables de las adecuaciones físicas de las instalaciones del Banco tomó un curso de construcción sostenible, con una duración de 20 horas. El curso les brindó conceptos y estrategias arquitectónicas y técnicas para desarrollar proyectos sostenibles y los actualizó sobre el marco normativo.



### Movilidad

El programa incorpora la iniciativa **Davivienda en Bici**, para la cual tenemos espacios dotados con duchas, vestieres y lockers para los funcionarios que usan este medio de transporte. Además tenemos una flota de bicicletas híbridas (eléctricas) para uso compartido en horarios laborales y no laborales.

El programa ha generado un impacto positivo en bienestar, contribuyendo a los propósitos ambientales de la organización. Al terminar 2019 había 664 funcionarios que usaban nuestro ecosistema y realizaron 19,3 mil viajes, evitando la emisión de 23,8 toneladas de CO<sub>2</sub>. Así mismo, creamos nuevos ecosistemas en Pereira y Bucaramanga.

Proyectamos a 2020 incorporar hasta 3 ciudades para expansión y preparación de nuevas estrategias de movilidad.

### Metas cuantitativas en ecoeficiencia

#### METAS CUANTITATIVAS

(En porcentajes)

TEMA	2020	2021	2022
1. Eficiencia energética (reducción consumo)	1	2	1
2. Generación de energía limpia (aumento de kWh/año)	25	50	25
3. Eficiencia hídrica (reducción consumo)	1	2	1
4. Huella de carbono Alcance 1 (reducción)	1	2	1
5. Huella de carbono Alcance 2 (reducción)	1	2	1
6. Huella de carbono Alcance 3 (reducción)	2	1	1
7. Compensación huella carbono	20	25	30
8. Reducción consumo de papel	3	5	7
9. Gestión de residuos (aumento residuos aprovechables / total residuos)	5	7	10

19. El indicador verde mide la reducción del consumo energético, hídrico, huella de carbono por viajes aéreos y gasto administrativo de las sucursales a nivel nacional. El gasto administrativo incluye gastos de papelería, cafetería, viajes aéreos, caja menor, tarjeta empresarial y servicios públicos.



## Centroamérica

### Indicadores de ecoeficiencia Costa Rica

#### INDICADORES DE ECOEFICIENCIA COSTA RICA

(Emisiones Ton CO<sub>2</sub> equivalente)

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
Alcance 1 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	–	377	239	103	Implementamos mantenimiento preventivo en los aires acondicionados.
Alcance 2 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	142	204	266	255	
Alcance 3 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	–	55	55	59	
Total huella de carbono (Ton CO <sub>2</sub> eq)	142	636	560	416,8	Nuestra huella de carbono se redujo en 26 % con respecto al año anterior. <b>Compensación:</b> Sembramos 700 árboles en Parque Nacional Juan Castro Blanco, sitio de importancia para recarga acuífera.
Energía (MW)	3.722	3.663	3.525	3.378	
Energía (MW/FTE)	3,9	3,8	3,7	3,3	El consumo de energía se redujo en 4 % debido a la implementación de iluminación led y la creación de conciencia en los funcionarios para apagar los equipos de oficina cuando no se estén utilizando.
Energía (MW/m <sup>2</sup> )	0,2	0,2	0,2	0,2	
Agua m <sup>3</sup>	23.765	19.458	9.406	19.582	
Agua (m <sup>3</sup> /FTE)	46,3	28,3	9,8	21,1	Enviamos comunicaciones para sensibilizar a nuestros funcionarios e implementamos dispositivos ahorradores en los baños de todas las instalaciones.
Agua (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	2,5	1,6	0,5	0,6	
Consumo papel (Ton)	21	23	22	20	El consumo de papel se redujo en 9 % con respecto a 2018, debido al establecimiento de restricciones al uso de resmas y la implementación de documentos digitales. Realizamos la campaña "Cero papel" con actividades de sensibilización y llamado a la acción para cambiar procesos, ahorro de papel y retiro de impresoras.
Consumo papel (Kg/FTE)	22,6	24,0	22,8	20,7	
Residuos aprovechables (Ton)	8,9	3,8	5,1	5,3	
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	9,4	3,9	5,3	5,4	Incentivamos la cultura de separación de residuos en la fuente.

#### MOVILIDAD

Mantuvimos la política de teletrabajo un día a la semana. En 2019 aumentó en 8,3 % la población que disfrutó este beneficio, con lo cual evitamos la emisión de 14,8 Ton de CO<sub>2</sub>. Con la aplicación para nuestros funcionarios "Work Ride" (*carpooling*) generamos un ahorro de 44,17 kg/CO<sub>2</sub>. En total se realizaron 14,4 mil km en viajes compartidos. Asimismo, mantuvimos el beneficio de transporte gratuito por medio de autobuses para 100 funcionarios de la sede principal, evitando el uso de vehículos particulares.



## Indicadores de ecoeficiencia El Salvador

## INDICADORES DE ECOEFICIENCIA EL SALVADOR

(Emisiones Ton CO<sub>2</sub> equivalente)

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
Alcance 1 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	–	1.737	1.409	<b>1.286</b>	
Alcance 2 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	5.441	5.275	5.222	<b>5.109</b>	
Alcance 3 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	–	74	119	<b>76</b>	
Total huella de carbono (Ton CO <sub>2</sub> eq)	5.441	7.086	6.750	<b>6.471</b>	Logramos una reducción global del 4 % de emisiones generadas en 2019 al renovar y mantener adecuadamente los equipos y hacer más eficientes los procesos.
Energía (MW)	8.003	7.759	7.682	<b>7.515</b>	
Energía (MW/FTE)	4,5	4,4	4,4	<b>4,2</b>	Obtuvimos una reducción del 2,2 % en el consumo de energía eléctrica al instalar equipos de mayor eficiencia, sustituir luminarias a sistema led y controlar horarios de encendido y apagado.
Energía (MW/m <sup>2</sup> )	0,3	0,3	0,3	<b>0,3</b>	
Agua m <sup>3</sup>	55.536	50.327	48.100	<b>53.091</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuamos la campaña de ahorro de agua en oficinas, premiando las que registraron los mayores ahorros.</li> <li>• Instalamos grifos ahorradores de agua.</li> </ul>
Agua (m <sup>3</sup> /FTE)	31,1	28,4	27,4	<b>29,9</b>	
Agua (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	1,9	1,7	1,6	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevamos a cabo un programa de inspección y arreglo de fugas de agua en servicios sanitarios.</li> </ul>
Consumo papel (Ton)	42	82	74	<b>69</b>	
Consumo papel (Kg/FTE)	23,5	46,1	42,4	<b>38,7</b>	Con la iniciativa "Banco sin papel" disminuimos el consumo en 8 % respecto a 2018. En el día "Cero papel" recogimos archivos en desuso e iniciamos la campaña para reducir impresiones, cambiando a procedimientos digitales.
Residuos aprovechables (Ton)	5,0	7,2	8,2	<b>52,0</b>	
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	2,8	4,1	4,7	<b>29,3</b>	Aumentamos la cantidad de residuos gestionados en más de un 100 % con respecto al año anterior, gracias a las iniciativas de separación y recolección de archivos en desuso propuestas por la campaña "Cero papel".

## USO DE ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES

En 2019 obtuvimos la aprobación para instalar paneles solares en 3 oficinas, en contratación 162,5 kw, con inversión de USD 185 mil, que esperamos tener **en operación en 2020**.



## CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

En 2019 iniciamos la construcción de las oficinas Zona Rosa y Miralvalle; ambos proyectos están siendo certificados LEED y esperamos concluirlos en 2020, con una inversión de USD 1,83 millones. Nuestra meta en las prácticas de ecoeficiencia es aumentar la cultura del ahorro de recursos en nuestros funcionarios y ser una institución referente en la operación sostenible de oficinas.



## Indicadores de ecoeficiencia Honduras

## INDICADORES DE ECOEFICIENCIA HONDURAS

(Emisiones Ton CO<sub>2</sub> equivalente)

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
Alcance 1 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	–	1.517	443	287	
Alcance 2 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	2.018	3.149	3.166	3.168	
Alcance 3 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	–	68	82	82	
Total huella de carbono (Ton CO <sub>2</sub> eq)	2.018	4.734	3.690	3.537	Logramos una reducción global de 4 % de emisiones generadas en 2019 comparado con 2018.
Energía (MW)	5.500	5.075	5.102	5.106	
Energía (MW/FTE)	4,3	3,9	4,0	4,2	El consumo de energía se mantuvo estable con respecto a 2018.
Energía (MW/m <sup>2</sup> )	0,0	0,1	0,1	0,1	
Agua m <sup>3</sup>	–	–	–	162.186	Instalamos medidores de agua, obteniendo en la medición del período julio a diciembre un consumo de 162.193 m <sup>3</sup> de agua.
Agua (m <sup>3</sup> /FTE)	–	–	–	131,8	
Agua (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	–	–	–	4	
Consumo papel (Ton)	46,0	45,3	43,7	37,3	En desarrollo de la campaña “Banco sin papel” lanzamos “Más digital - Papel = Conciencia”. El “Día Cero” recogimos papel y útiles de oficina que donamos a una escuela local. Otras acciones relevantes fueron el nombramiento de ecolíderes, el retiro de impresoras y la optimización de procesos y digitalización para evitar el consumo de 1,9 millones de hojas de papel. En conjunto logramos reducir el consumo de papel en 14,6 % con respecto al año anterior.
Consumo papel (Kg/FTE)	36	35	34	30	
Residuos aprovechables (Ton)	3,3	6,6	7,6	8,7	Gestionamos 8,7 toneladas de residuos aprovechables, aumentando este indicador en 14 % con respecto al año anterior, a partir del fomento a las actividades de separación de residuos en la fuente por parte de nuestros funcionarios.
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	2,6	5,1	5,9	7,1	



## Indicadores de ecoeficiencia Panamá

## INDICADORES DE ECOEFICIENCIA PANAMA

(Emisiones Ton CO<sub>2</sub> equivalente)

INDICADOR	2017	2018	2019	OBSERVACIONES
Alcance 1 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	-	-	94,9	
Alcance 2 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	217,2	232,8	211,7	
Alcance 3 (Ton CO <sub>2</sub> eq)	-	-	1,6	
Total huella de carbono (Ton CO <sub>2</sub> eq)	217,2	232,8	308,2	Aumentamos la cobertura de medición de nuestra huella de carbono de nuestras operaciones.
Energía (MW)	784,0	840,4	764,2	A través de las implementaciones técnicas para reducir el consumo de energía en nuestras sucursales y el traslado a nuevas oficinas administrativas y oficinas de la sucursal principal controlamos el consumo energético para el período 2019, logrando una reducción del 9 % frente al año anterior.
Energía (MW/FTE)	4,8	5,2	6,0	
Energía (MW/m <sup>2</sup> )	2,9	1,7	0,1	
Consumo papel (Ton)	-	-	1,7	
Consumo papel (Kg/FTE)	-	-	10,7	Campaña "Banco sin papel": El desarrollo de la campaña permitió reducir en un 45,2 % del consumo de resmas. Realizamos el día "Cero papel" para retirar 370 elementos de papelería, impresoras y 172 kilos de papel.

## Programas y productos ambientales

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



## Colombia

**Nuevo proyecto: Investigación para reducir el uso de plástico.**

En 2019 iniciamos el análisis y priorización de elementos de plástico usados, y la búsqueda y revisión de alternativas para sustituir este material por componentes biodegradables. Con el apoyo de Estrategias de Innovación y la participación de estudiantes universitarios, llevamos a cabo una actividad de exploración de alternativas de sustitución de materiales.

En 2019 continuamos participando en conjunto con el Grupo Bolívar en las mesas de trabajo del **Proyecto Piloto de Envases y Empaques** de la Asociación Nacional de Industriales (Andi), para desarrollar y generar un nuevo modelo para la gestión de residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, con un enfoque de economía circular.



## Financiamos proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia, infraestructura sostenible y construcción **con certificación LEED o EDGE.**

### Líneas verdes



Para el año 2019 las colocaciones del segmento banca Empresas (Corporativo, Empresarial y Pyme) mediante líneas verdes de crédito se realizaron con recursos propios y recursos de la banca de desarrollo.

- **Recursos propios:** Financiamos proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia e infraestructura sostenible, con saldos de cartera de COP 174 mil millones en estas líneas. Adicionalmente financiamos proyectos de construcción con certificación LEED o EDGE, cuyos saldos de cartera correspondieron a COP 113,6 mil millones.
- **Banca de desarrollo:** Corresponde a las carteras de redescuento (Bancóldex y Findeter), que realizaron la emisión de líneas especiales con tasas atractivas para nuestros clientes, acompañadas de actividades de análisis, divulgación y asesoría para direccionar adecuadamente estos negocios. Findeter lanzó el programa “Reactiva Colombia”, que cubre proyectos de infraestructura social, agua, saneamiento básico, eficiencia energética y energías renovables. Este lanzamiento estuvo acompañado de divulgación a funcionarios de la fuerza comercial de la banca Empresas. Bancóldex mantuvo activa su línea especial de Desarrollo Sostenible y Eficiencia Energética con beneficios en tasa y plazo para nuestros clientes. Los saldos de cartera en estas líneas sumaron COP 597 mil millones.

En los saldos de cartera de estos rubros crecimos 35 % con respecto al año anterior. Como meta nos proponemos un incremento de los saldos de cartera hasta del 20% interanual, hasta el año 2021.

### Leasing Verde

Apoyamos a nuestros clientes a través de la Estrategia de Eficiencia Energética y Energías Renovables, destinada a financiar energía solar fotovoltaica, calderas y reposición de transformadores. Principalmente nos dirigimos al segmento pyme, otorgando facilidades de financiación con plazos hasta de 10 años y períodos de gracia. Asimismo, con el soporte de especialistas apoyamos a los empresarios en la estructuración financiera de dichos proyectos. A través de estas líneas desembolsamos COP 24,4 mil millones en 2019, excediendo las expectativas y superando la meta propuesta para el año en el 400 %. Los saldos de cartera totalizaron COP 27,7 mil millones.

Nuestra meta es facilitar el desarrollo de proyectos sostenibles en los cuales el leasing sea el principal aliado para clientes y proveedores, e incrementar los desembolsos en esta línea a COP 50 mil millones para 2020.

Además, contamos con la línea de financiación de vehículos eléctricos productivos: financiamos COP 8,1 mil millones correspondientes a taxis eléctricos en Medellín y buses eléctricos empresariales, y esperamos continuar apoyando la renovación de vehículos.

Promovemos alianzas con proveedores estratégicos en tecnologías para sistemas fotovoltaicos y adquisición de vehículos eléctricos, generando divulgación, conocimiento de empresas, eficiencias y mayores coberturas en el fomento e implementación de proyectos sostenibles.





En la banca Personas promovemos el **crédito Eco-vehículo** para financiar vehículos particulares eléctricos e híbridos.

## Bono Verde<sup>20</sup>



Al cierre de 2019, el Bono Verde (emisión 2017) había financiado y refinanciado desde su inicio 15 proyectos de vivienda, salud, hoteles, centros comerciales y oficinas en Bogotá, Barranquilla y Cartagena, de nuestros clientes de la banca Constructor y Corporativa. Estos proyectos habían obtenido o se estaban en proceso para obtener la Certificación de Construcción Sostenible LEED o EDGE.

Destacamos los siguientes beneficios:

- Reducción del consumo de energía entre el 16 % y el 46 % con respecto a edificaciones tradicionales.
- Emisiones evitadas de aproximadamente 5.478 Ton CO<sub>2</sub>eq, cada año.

En total, al cierre de 2019 el financiamiento verde representado en el financiamiento de proyectos con beneficio ambiental y de mitigación y adaptación al cambio climático correspondió en saldos de cartera a COP 1,35 billones, de los cuales COP 433 mil millones (el 32 %) correspondieron a la colocación del Bono Verde.

## Eco-vehículo

En la banca Personas promovemos este crédito para financiar vehículos particulares eléctricos e híbridos. En 2019 desembolsamos COP 16.960 millones para financiar 195 unidades, con saldo de COP 15,5 millones al cierre del año. Asimismo, concretamos una alianza con Enel para financiar cargadores y puntos eléctricos en Bogotá y Cundinamarca, que podremos realizar como parte de la financiación de Eco-vehículo.

## Huertas urbanas

Desarrollamos programas ambientales teórico-prácticos mediante el montaje y cuidado de huertas urbanas con el objetivo de sensibilizar y capacitar a nuestros colaboradores, nuestros pensionados y sus familias.

20. El Bono Verde emitido por Davivienda en 2017 con plazo de 10 años por COP 433 mil millones y comprado en su totalidad por la IFC, cumplió en 2018 el proceso de verificación externa por parte de Ernst & Young, siguiendo los parámetros de la International Capital Market Association (ICMA), cuyo detalle se encuentra disponible en la base de información pública de la entidad.



## Centroamérica

### Líneas Verdes



En 2019 consideramos 4 fondos para financiación de Líneas Verdes. Una de ellas mediante recursos provenientes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID); en el año colocamos USD 23 millones para proyectos de construcción sostenible certificada (EDGE o LEED), con ahorro en consumo de recursos estimados en al menos un 20 % y/o reducción de emisiones en igual significancia, inversiones en tecnología ecoeficiente, generación de energía limpia renovable y transporte más limpio. Asimismo, recibimos un préstamo de la IFC por USD 60 millones para financiar proyectos de construcción sostenible certificada, eficiencia energética, energía renovable y agricultura climáticamente inteligente.

Dando continuidad al apoyo de los negocios sostenibles, hemos colocado USD 14 millones en **Eco Business**, iniciativa dirigida a empresas que cuentan con un certificado o sello de sostenibilidad reconocido, considerando temas ambientales y sociales con certificaciones como Fair Trade. Adicionalmente, financiamos con recursos propios 3 proyectos de construcción sostenible, uno con certificado LEED Silver y los otros en proceso de obtener certificación EDGE, con desembolsos totales de USD 32,7 millones.



Durante 2019 aprobamos USD 30,7 millones, de los cuales desembolsamos USD 8 millones para proyectos con beneficio ambiental, con énfasis en energía renovable a partir de sistemas fotovoltaicos y eólico.

### Programas ambientales



**Marchamos verdes:** “Marchamo” se conoce al permiso de circulación que debe tener cualquier vehículo automotor en Costa Rica. En 2019 lanzamos el marchamo verde con el cual hacemos un aporte para compensar los primeros 10 mil kilómetros de rodaje de cada vehículo. En total, aportamos a los primeros 15 mil vehículos hasta de 2.000 c.c., equivalentes a 150 millones de kilómetros de rodaje compensados y una compensación de 20 mil toneladas de carbono, aproximadamente.



**Recibimos un préstamo de la IFC por USD 60 millones** para financiar proyectos de construcción sostenible certificada, eficiencia energética, energía renovable y agricultura climáticamente inteligente.





## EL SALVADOR

**Dabuenavida Seguro de vida verde - Programa de Conservación de Tortuga Marina.** Este programa está ligado a las Cuentas de Ahorro Verde, que permiten a los clientes participar en la conservación de esta especie a través de la apertura de una cuenta de ahorro y los incrementos mensuales programados, así como asistir a jornadas de liberación de neonatos de tortugas marinas, en alianza con la Fundación Zoológica de El Salvador; se liberaron más de 114 mil neonatos en 10 jornadas, con la participación de más de 600 universitarios.

**Seguro de vida verde - Jornadas de reforestación.** Llevamos a cabo jornadas de reforestación en el Zanjón El Chino, en San Francisco Menéndez (Ahuachapán); en el Parque Walter Thilo Deininger, en la Libertad, el Ecoparque El Espino en San Salvador y ahora en el Proyecto de Restauración de Mangle en Barra de Santiago (Ahuachapán). Estas actividades se desarrollaron en alianza con Limpiemos El Salvador, programa ambiental de Fundemas. Entre los principales resultados destacamos:

- 23 mil semillas trasladadas a un proyecto de restauración de Manglar.
- 663 árboles sembrados.
- Participación de 175 voluntarios.



**Programa Gestión Integral de Residuos Sólidos con comunidades.** Tiene por objetivo el fortalecimiento de la cohesión social comunitaria de las comunidades de Los Cóbano (Sonsonate) y Barra de Santiago (Ahuachapán). Realizamos talleres con la participación de 174 habitantes de la comunidad para generar una marca de identidad ambiental para ambas localidades y capacitar sobre gestión de residuos sólidos. Con 10 jornadas de limpieza logramos la recuperación de 2 toneladas de residuos.

**Evento Club Sustentable.** Es una red empresarial para compartir ideas, conocimiento y experiencias en prácticas ambientalmente correctas y financieramente viables. Durante 2019 se realizaron 2 eventos en alianza con Global Climate Partnership Fund (GCPF) y el Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (Cedes): en el mes de abril, con el tema "Gestión del agua y sus beneficios" y la participación de 84 personas; y en noviembre, con el tema "La basura es un error de diseño", bajo las nuevas tendencias de modelos económicos de economía circular y la participación de 56 personas.





## HONDURAS

**Reforestación del Parque Nacional La Tigra.** Fue afectado en 2019 por incendios forestales y la pérdida de 8 hectáreas de bosque. Considerando esta área protegida como de suma importancia para la producción de agua, biodiversidad de fauna y flora, invertimos USD 1,5 millones para sembrar 1.500 árboles, equivalentes a la reforestación de una hectárea de bosque.

**Programa de Conservación de la Tortuga Golfina.** Continuamos apoyando la conservación de esta especie en peligro de extinción. En 2019, el Comité de Conservación de la comunidad El Venado logró la recolección y protección de 101 nidos, evitando la comercialización de la especie. Se logró la liberación de 8.520 tortugas.

## GESTIÓN SOCIAL

Conscientes del compromiso que tenemos en la sociedad, nos enfocamos en movilizar causas que promuevan el progreso de las personas a la par con la conservación del medio ambiente. Apoyamos programas de alto impacto, aportando a la solución de los problemas que enfrentan las comunidades y acercándonos a ellas por medio de la implementación de proyectos propios, y del trabajo en sinergia con la Fundación Bolívar Davivienda.

## Filantropía estratégica

En Davivienda promovemos el desarrollo y la prosperidad de las personas por medio del apoyo a diferentes instituciones, programas e iniciativas propias y externas:

	MONTO
Fundación Bolívar Davivienda	14.240
Fundación Hogar Infantil Bolívar	2.369
Educación, universidades	1.050
Dividendo por Colombia	251
Otros (activos)	699
<b>TOTAL DONACIONES</b>	<b>18.609</b>
Cultivarte	8.652
<b>TOTAL DONACIONES + CULTIVARTE</b>	<b>27.261*</b>

\* Equivalentes a USD 8,32 millones. TRM a 31 de diciembre 2019 = COP 3.277,14

**Apoyamos programas de alto impacto, aportando a la solución de los problemas que enfrentan las comunidades.**



## FILANTROPÍA ESTRATÉGICA 2019

(En COP de pesos)



## DONACIONES POR PAÍSES

PAÍS	MONTO DONADO	COMENTARIOS
Costa Rica	USD 66.810	Adicionalmente hicimos entrega de 360 paquetes escolares en centros educativos con población vulnerable.
El Salvador	USD 207.154	Con colectas solidarias aportamos a Aldeas Infantiles, entre otras entidades, una contribución de USD 10 mil para el sostenimiento de sus programas.
Honduras	USD 104.027	Aportes en educación a través del programa de pos-grados de la Fundación Hondufuturo, y a la Fundación Fondo Unido en programas para la primera infancia.

## Patrocinios

Como una de las entidades más representativas del país, permanentemente destinamos recursos propios, bienes y servicios, o a través del catálogo de patrocinios, para el desarrollo de eventos o la organización de actividades como deportes, cultura, arte, educación, innovación, fundaciones, fiestas regionales, foros, congresos, causas sociales y otras actividades, esperando como contraprestación un beneficio publicitario que contribuya al refuerzo de nuestro valor social y objetivos estratégicos. El patrocinio nos permite generar y afianzar lazos comerciales.

ORIGEN	MONTO	APORTE
Mercadeo	COP 9 mil millones	23 patrocinios en 2019; sobrepasan el 29 % destinado a la relación con alcaldías y gobernaciones y el 20 % invertido en cultura y deporte.
Líneas de negocio	COP 225,3 millones	Kits escolares, programas de educación, salud, inclusión y desarrollo económico

## Fundación Bolívar Davivienda



# Fundación Bolívar Davivienda

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

Para conocer más sobre la gestión de la Fundación, el reporte de sostenibilidad 2019 está disponible en:

<https://www.fundacionbolivardavivienda.org/sostenibilidad/>



Voluntariado  
Familia Bolívar

UN PROGRAMA DE:  
**Fundación  
Bolívar  
Davivienda**

### Voluntariado Familia Bolívar

Creemos que la sociedad necesita ciudadanos conscientes y comprometidos con el desarrollo de su región y su país; por eso en Davivienda promovemos la solidaridad, la innovación y la participación de nuestros colaboradores, familiares y pensionados en proyectos sociales para el logro de objetivos de desarrollo sostenible, en alianza con organizaciones sociales, empresas y gobiernos. Más información sobre este programa en: <https://www.fundacionbolivardavivienda.org/programas/voluntariado-familia-bolivar/>

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2019\*

	VOLUNTARIOS	HORAS DONADAS
Colombia	5.668	43.173
Costa Rica	548	7.274
El Salvador	327	2.618
Honduras	420	4.140
Panamá	73	1.194
<b>TOTAL</b>	<b>7.036</b>	<b>58.399</b>

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

## DISTRIBUCIÓN DE HORAS DONADAS 2019

Temas ambientales	22.200
Temas de convivencia y paz	7.100
Educación	13.702
Inclusión social y económica	26.376
<b>TOTAL</b>	<b>69.378</b>



### Principales logros 2019:

- Innovamos la oferta de voluntariado con nuevos proyectos y aliados, como las herramientas de programación.
- En relación con 2018, aumentamos la participación de voluntarios en 47 % y la participación en horas donadas en 15 %.





## Costa Rica

### Principales logros 2019:

- 410 colaboradores, que representan el 43 % de la planilla, en compañía de 162 familiares y amigos, participaron en nuestras jornadas.
- Sembramos 700 árboles en el Parque Nacional Juan Castro Blanco.
- Recolectamos 1,8 toneladas de residuos en la Isla San Lucas y la playa Bajamar en Puntarenas.
- Reunimos 2,4 toneladas de tapas plásticas y las enviamos al programa de playas accesibles de la Fundación Pro Parques.
- Mejoramos la infraestructura de 4 áreas protegidas.
- Impactamos positivamente a más de 300 niños con actividades de educación financiera a través de Cultivarte.



## El Salvador

### En 2019 recibimos 2 reconocimientos:

- Huella RSE en categoría ambiental.
- De la Asociación para la Conservación de Tortugas Marinas Playa San Diego (Acotomsad), por contribuir a la conservación de esta especie. En 10 años hemos liberado más de 1,12 millones de tortugas.

### Principales logros 2019:

- 10 mil semillas dispersadas para la restauración del manglar en el país.
- 1,92 toneladas de residuos sólidos recolectados por estudiantes de 6 universidades.
- 7 jornadas realizadas en el segundo año de Best Buddies.



## Honduras

### Principales logros 2019:

- La siembra de 1.500 árboles, con una inversión de USD 1,5 millones, con destino a la reforestación del Parque Nacional La Tigra, afectado por incendios.
- La recolección de 101 nidos de tortuga golfina, para evitar su comercialización.
- La liberación de 8.520 tortugas en el tiempo de veda, con la participación de 90 voluntarios.





## Cultivarte

**Fundación Cultiva el Arte y la Cultura.** Este programa proporciona espacios seguros para desarrollar el potencial de los niños y los jóvenes de poblaciones vulnerables, a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas que realizan en su tiempo libre.



En 2019, 224 mil niños y niñas y jóvenes fueron beneficiados por Cultivarte. Terminamos el año 2019 con 87 sedes y presencia en 21 municipios de Colombia y los 4 países centroamericanos donde tenemos actividad.

### Principales logros 2019

- 10 aperturas de Cultivarte; entre ellas, la primera sede en Panamá.
- 5 nuevos contenidos efectivos aplicables en todas las sedes.
- Realización de un plan de mentorías para fortalecer la gestión de nuestros coordinadores.



## EN COLOMBIA

- Realizamos nuestro primer concurso de cuentos Cultivarte; los niños de 72 municipios postularon 457 historias.
- Inauguramos nuestro primer **Cultivarte Familia**, cuyo propósito es, además de propiciar espacios seguros de formación para niños y niñas (5 a 12 años) y jóvenes (13 a 17 años), ampliamos nuestra oferta a los adultos con focos estratégicos hacia la empleabilidad, el emprendimiento, la educación financiera y habilidades para el siglo XXI. Cultivarte Familia abrió sus puertas, en el corregimiento de Villagorgona, municipio de Candelaria (Valle del Cauca). En estos meses hemos desarrollado alianzas que nos han permitido contar con la asistencia de más de 6 mil niños, niñas, jóvenes y adultos de toda la comunidad, que recibieron más de 850 horas de formación gratuita y participaron en cerca de 20 programas. Con el enfoque de valor compartido, este Cultivarte Familia fue realizado en sinergia entre la Constructora Bolívar, desde su área de Capital Social, Davivienda con su programa de educación financiera y la Fundación Cultiva el Arte y la Cultura, para brindar oportunidades integrales a familias que accedieron al proyecto de vivienda de interés social (VIS) desarrollado por la Constructora, aportando con esta unión al fortalecimiento de las comunidades que allí habitan.

## EN COSTA RICA

- 25 aliados institucionales nos apoyaron con actividades, charlas, acompañamientos en procesos y mejoramiento de contenidos.

## EN EL SALVADOR

- Llevamos a cabo el primer curso de vacaciones Cultivarte, de 6 salidas con 15 voluntarios cada uno y 60 niños beneficiados.

## EN HONDURAS

- Más de 150 funcionarios compartieron su conocimiento profesional y acompañaron a los niños en las actividades diarias, generando en ellos un incentivo de transformación de vida.

## Inversión Social

UN PROGRAMA DE

# Fundación Bolívar Davivienda

### Inversión Social

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

[www.fundacionbolivardavivienda.org/inversion-social/org/inversion-social/](http://www.fundacionbolivardavivienda.org/inversion-social/org/inversion-social/)

	2018	2019
Personas beneficiadas	8.956	17.033
Regiones impactadas	12	16
Proyectos apoyados	17	25

En 2019 la Fundación continuó apoyando procesos de desarrollo económico en zonas rurales apartadas del territorio colombiano, con el ánimo de generar oportunidades que permitieran mejorar las condiciones de vida de sus habitantes, como generación de ingresos, mejoras en el hábitat y fortalecimiento de habilidades blandas.



## Aflora

UN PROGRAMA DE  
**Fundación  
Bolívar  
Davivienda**

### Aflora

Programa de la Fundación Bolívar Davivienda que busca acompañar a las organizaciones sociales en su proceso de maduración mediante el desarrollo de competencias que les permitan ser sostenibles y tener un mayor impacto donde operan. Generamos valor al sector social a través de la información y la gestión del conocimiento y nuestro reto es promover organizaciones sociales de alto impacto con base en 3 pilares: efectividad, sostenibilidad y replicabilidad. Más información sobre Aflora en: <https://www.fundacionbolivardavivienda.org/aflora/>

### AFLORA / INDICADORES GENERALES 2019

Organizaciones inscritas en Aflora	2.562
Organizaciones que ascendieron de nivel	28
Horas de capacitación impartidas	4.675



### Principales logros 2019:

- En el año 2019 incrementamos a 19 mil horas y logramos que 158 personas se certificaran en los ciclos de formación.
- Consolidamos una alianza con la Cámara de Comercio para realizar 5 foros en el año sobre temas de gestión para organizaciones sociales.

### Emprende País

En la Fundación Bolívar Davivienda vemos en el emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento un instrumento efectivo para promover el desarrollo social y económico en el país. Con nuestro programa de emprendimiento generamos competencias en empresarios con altas tasas de crecimiento, apoyados en la experiencia y conocimiento de expertos y altos ejecutivos del Grupo Bolívar, y una red de empresarios exitosos a nivel nacional, quienes participan como mentores. Más información sobre este programa en: <https://www.fundacionbolivardavivienda.org/programas/emprende-pais/>

## Emprende País

UN PROGRAMA DE  
**Fundación  
Bolívar  
Davivienda**



## EMPRENDE PAÍS 2019

	BOGOTÁ	BUCARAMANGA	CALI
Empresas participantes	22	15	15
Horas de mentoría	100	100	N/A

### Principales logros 2019:

- 55 talleres presenciales y 230 horas de formación.
- Apoyamos Social Skin, Oxelerator y prácticas profesionales del MBA de Thunderbird a través de mentorías para los participantes.
- El 95 % de las empresas consideran que los talleres fueron esenciales para tomar decisiones asertivas y el 100 % de las empresas recomiendan el programa.

### Filarmónica Joven de Colombia

Esta iniciativa es un proyecto social que ha potenciado el desarrollo de más de 450 jóvenes intérpretes entre los 16 y 24 años de todas las regiones del país. Nuestros músicos han desarrollado su talento en la práctica orquestal de gran formato, alcanzando una excelencia artística que ha merecido el reconocimiento de la crítica, la prensa especializada y el público en los Estados Unidos y Europa, como una de las mejores orquestas juveniles de Suramérica. Más información sobre este programa en: <https://www.fundacionbolivardavivienda.org/programas/emprende-pais/>



UN PROYECTO DE

**Fundación  
Bolívar  
Davivienda**



**Filarmónica Joven de Colombia:** más de 450 intérpretes en una de las mejores orquestas juveniles de Suramérica.



PREMIO NACIONAL  
DE PERIODISMO  
**SIMÓN  
BOLÍVAR**

## FILARMÓNICA JOVEN DE COLOMBIA 2019

Conciertos	13
Ciudades de conciertos	10
Horas de desarrollo de talento para los músicos	14.772
Músicos capacitados en pedagogía, emprendimiento o gestión cultural	24

### Principales logros:

- 650 beneficiarios.
- Primera orquesta colombiana en ser invitada a la programación de los teatros más emblemáticos de Europa, como el Musikverein en Viena, convirtiéndose en un símbolo prominente de la cultura musical nacional en el exterior.
- El ballet de la Consagración de la Primavera, de Igor Stravinsky, tocado y bailado por los músicos y artistas de la orquesta.
- Fuimos aceptados en la Federación Europea de Orquestas Nacionales Juveniles (EFNYO), siendo la primera orquesta latinoamericana en integrar esta organización.

### Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar

Durante 44 años este Premio ha reconocido los mejores contenidos periodísticos del país. Su misión ha sido constituirse en un referente de excelencia de la práctica periodística y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia.

En 2019 se postularon 1.243 trabajos periodísticos de todo el país y se inscribieron 65 obras al Premio al Libro Periodístico, que se celebra cada 2 años.

- Premio a la Vida y Obra de un Periodista: Otorgado a Gerardo Reyes Copello.
- Premio al Periodista del Año: Otorgado a la Fundación para la Libertad de Prensa (FLIP).





DIEGO NAN  
SABATINA RODRIGUEZ  
DAVILA

3

*NUESTROS  
HABILITADORES*

# ■ NUESTROS HABILITADORES

## Talento humano

*Enriquecer la vida con integridad es el propósito que mueve cada una de nuestras acciones y decisiones, y es a través de nuestra gente que podemos entregar esta promesa todos los días.*

Las personas son el motor que moviliza nuestra estrategia; son nuestro principal habilitador para entregar a nuestros clientes experiencias que alegran su vida. Por eso, en Davivienda trabajamos para impulsar el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores en un ambiente que estimula la innovación y propicia el bienestar y el compromiso.

## Generación de empleo de alta calidad

Entendemos la generación de empleo de alta calidad como una importante oportunidad de contribución social. Brindamos empleo garantizando el desarrollo y la formación de las personas, y generando en ellas oportunidades de crecimiento profesional acompañadas de una oferta de beneficios y programas de seguridad, salud y bienestar que mejoran su calidad de vida y la de su familia.

Más de **17 mil** personas de 6 países representan el mejor talento de nuestra empresa



**COP 7.584 millones** invertidos en procesos de formación



**62%** de nuestros colaboradores son mujeres



**89%** de nuestros colaboradores se sienten a gusto con el clima laboral



## FUNCIONARIOS POR GÉNERO 2019

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI	TOTAL
Mujeres	63 %	56 %	61 %	58 %	54 %	64 %	62 %
Hombres	37 %	44 %	39 %	42 %	46 %	36 %	38 %



## FUNCIONARIOS POR TIPO DE CONTRATO

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Contrato fijo	1.670	0	0	0	0	1
Contrato indefinido	12.157	981	1.727	1.233	161	44

## NUEVOS FUNCIONARIOS Y TASA DE ROTACIÓN 2019

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Nuevos empleados	469	127	210	131	25	13
Tasa de nuevos empleados	4 %	13 %	12 %	9 %	15 %	28 %
Tasa de rotación voluntaria	6 %	9 %	12 %	5 %	9 %	12 %
Rotación	7 %	13 %	19 %	17 %	24 %	16 %

Somos una fuente importante de generación de empleo en los países donde tenemos presencia, manteniendo la solidez que apalanca nuestra gestión de conocimiento y refleja la satisfacción de nuestra gente por trabajar en la organización. Al mismo tiempo, entendemos que la rotación en nuestra planta nos permite ampliar nuestra visión y renovar destrezas que apalancan la transformación del negocio, de acuerdo con el contexto y las necesidades de cada país.

Generamos empleo de alta calidad aportando desarrollo a nuestros funcionarios y **generando oportunidades de crecimiento laboral.**

## EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD

Menores de 25 años	2.063	15 %
Entre 25 y 34 años	5.558	40 %
Entre 35 y 45 años	3.526	26 %
Mayores de 45 años	2.680	19 %
<b>TOTAL</b>	<b>13.827</b>	<b>100 %</b>

Un equipo multigeneracional nos permite enriquecer nuestra visión, desarrollar diversas metodologías de trabajo apalancadas en la experiencia y en las nuevas dinámicas laborales y de negocio, y construir soluciones a partir de distintos puntos de vista para entender las diferentes perspectivas de nuestros clientes.

## Hacemos todo para que nuestros empleados tengan un excelente ambiente de trabajo

En Davivienda reconocemos que el compromiso de nuestros empleados es la fuerza que impulsa los resultados del negocio y por eso consideramos fundamental que disfruten de un ambiente organizacional positivo, generado por emociones que los motiven y les permitan desarrollar su máximo potencial, logrando un excelente desempeño laboral.



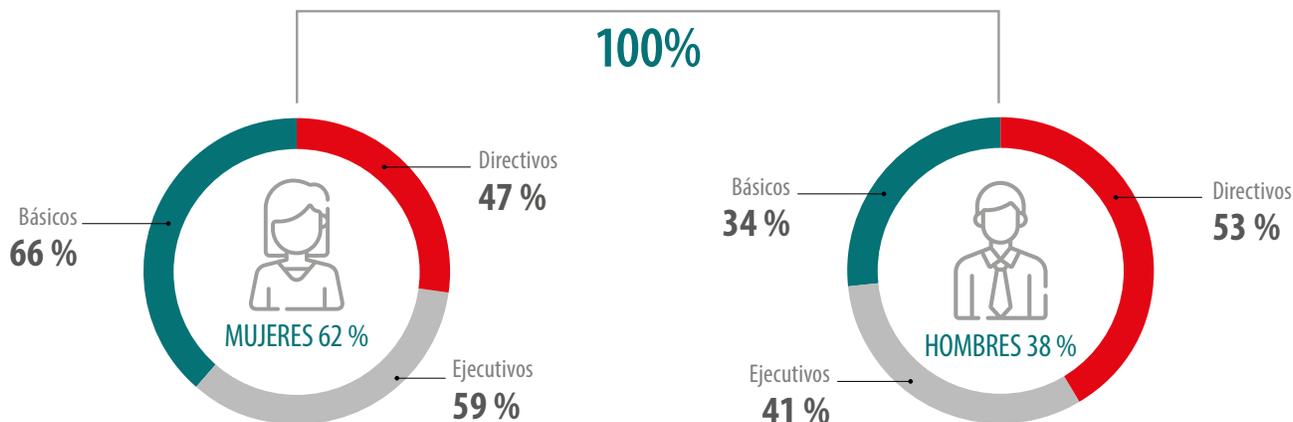
En la más reciente medición de compromiso organizacional tuvimos una participación del 91 % de nuestros colaboradores, incluyendo nuestras filiales nacionales e internacionales. A la pregunta *¿Qué tan satisfecho(a) está usted con su organización como lugar para trabajar?* la respuesta reflejó un índice de satisfacción de 89 %. Esta cifra es el reconocimiento de nuestra gente a la calidad del empleo por la que propendemos.

### Una organización donde la mujer tiene un espacio preponderante

Somos una organización mayoritariamente femenina. En Davivienda las mujeres se destacan y crecen, tanto en funciones administrativas como en nuestra red comercial. Asimismo, contamos con un alto porcentaje de ejecutivas que ocupan posiciones de liderazgo, contribuyendo a la generación y el sustento de los resultados del negocio.

Nos sentimos orgullosos:  
**5 de cada 10 personas**  
que ocupan cargos  
directivos en Davivienda  
**son mujeres.**

#### FUNCIONARIOS POR NIVEL, CARGO Y GÉNERO



### Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias

Brindar la oportunidad de tener vivienda propia y generar patrimonio para las familias ha sido una premisa importante de nuestra organización. Nuestra gente cuenta con un beneficio de crédito de vivienda a tasas especiales por debajo de las que ofrece el mercado; actualmente, 3.623 colaboradores disfrutaban este beneficio por un total de COP 184,8 mil millones.



Además de aportar a la construcción de patrimonio de nuestra gente y sus familias, somos conscientes de que la calidad de vida también se genera con acompañamiento psicológico, legal, tributario y de actividades que generen espacios de esparcimiento en familia. Por eso, 5.409 funcionarios han recibido diferentes servicios en nuestro Centro de Orientación Familiar (COF) en programas como desarrollo personal, retos cotidianos, compartiendo experiencias, encuentro familia-familia, parejas, adolescentes, crianza, consejería psicológica, asesoría jurídica y asesoría tributaria.

### **Cobertura de salud para nuestros empleados y sus familias**



En el año 2019 beneficiamos a nuestros funcionarios y sus familias con diferentes actividades:

- Póliza colectiva de vida y salud
- Programas preventivos de salud y mes de la salud femenina y masculina
- Centros médicos y odontológicos, vacunación
- Jornadas laborales de donación de sangre
- Atención médica a cónyuges y atención en clínicas
- Salas de lactancia

Además de los programas ofrecidos por el Banco, nos aseguramos de que nuestros funcionarios hagan parte activa de los comités de salud y seguridad en el trabajo.

Brindamos espacios de trabajo seguros que le permiten a nuestro equipo desarrollar sus labores bajo estándares de seguridad, al tiempo que generamos conciencia sobre la prevención y tratamiento de enfermedades laborales.



En todos los países generamos cercanía con nuestros funcionarios y sus familias por medio de actividades, programas y beneficios que les generan valor: actividades deportivas, culturales y recreativas, eventos institucionales, actividades transversales como la novena navideña (Familia Bolívar), Festival de Talentos (Familia Bolívar) y planes de bienestar.

## **3.623 colaboradores disfrutaron el beneficio de crédito de vivienda a tasas especiales.**

### **ASISTENCIAS A NUESTROS PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR**



## INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

	TASA
Tasa de accidentes de trabajo	3,05
Tasa de enfermedad profesional	0,04
Severidad	3,66
Ausentismo	2,57
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0

## FUNCIONARIOS E INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE BENEFICIOS

(En USD miles)

BENEFICIOS	MONTO
Colombia	46.000
Costa Rica	300,8
El Salvador	291,9
Honduras	138,2
Panamá	551,6
<b>TOTAL</b>	<b>47.282,5</b>



## Rojotú, un estilo de vida

Rojotú es un estilo de vida; bajo este concepto desarrollamos 3 temas:

- 1. Imagen:** a través de colecciones de ropa que nuestra gente puede escoger de acuerdo con su estilo y que nos hacen vernos como una comunidad, respetando la individualidad.
- 2. Vida activa:** iniciativas enfocadas a inspirar a nuestra gente para que haga ejercicio y mejore su salud.
- 3. Alimentación saludable:** A través de la cual promovemos la alimentación sana tanto en las casas, como en nuestros casinos en donde ofrecemos alimentación balanceada.

## Nos preocupamos por el desarrollo profesional de nuestros empleados



En 2019 invertimos COP 7.584 millones en procesos de formación que nos permiten asegurar el desarrollo de nuestra gente. Definimos planes de formación específicos para apalancar el core y las estrategias de las diferentes vicepresidencias de negocio y de apoyo de forma que impulsen su innovación, la especialización y el cumplimiento de sus objetivos en sus procesos internos y la creación de valor en la oferta de productos, servicios hacia el cliente.

Creemos el desarrollo de los líderes como un pilar fundamental del crecimiento de nuestros funcionarios. Es por esto que en 2019 el **Centro de Liderazgo del Grupo Bolívar** invirtió más de COP 391 millones a 367 funcionarios para fortalecer su desempeño, comunicación y acompañamiento de acuerdo con las necesidades acompañamiento de acuerdo con las necesidades de cada líder.

En 2019, 6.324 funcionarios participaron en la Facultad Analítica, invirtiendo 3.162 horas en incrementar sus capacidades técnicas para la toma de decisiones basadas en analítica, lo que nos permite apalancar la estrategia digital desde el desarrollo de destrezas, como punto de apoyo de la transformación organizacional. Frente al año 2018, mejoramos el nivel de conocimiento movilizando al 45 % la población desde el nivel bajo a los niveles intermedio y avanzado.



Un total de 2.889 funcionarios, que comprenden el 97 % de la población objetivo, participaron en el programa “Avanza”, con el que buscamos mejorar los resultados comerciales a través del conocimiento y las competencias. Adicionalmente, contribuimos a fortalecer nuestra gestión en el control interno, con un cumplimiento del 86 %. También impactamos la cultura de sostenibilidad de la organización a través de 2 programas estratégicos: “Mundo sin barreras” y “Con los pies en la tierra”; en esta formación participaron más de 12 mil funcionarios del *Front y el Back*.

**COP 7.584 millones**  
invertidos en procesos  
de formación para  
nuestros funcionarios.

## COLABORADORES IMPACTADOS CON FORMACIÓN

	PRESENCIAL		VIRTUAL	
	COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN POR CADA UNO	COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN POR CADA UNO
2017	7.380	23	15.483	3,5
2018	5.896	46	13.476	26
<b>2019</b>	<b>6.087</b>	<b>27</b>	<b>15.654</b>	<b>16,8</b>

## FORMACIÓN POR COLABORADORES

(Promedio horas y funcionarios capacitados)

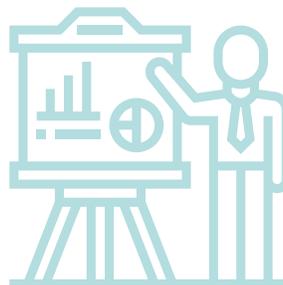
		PRESENCIAL		VIRTUAL	
		MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>Directores de área y gerentes hacia arriba</b>	Horas	72	48	48	24
	Funcionarios	58	71	88	111
<b>Jefes, coordinadores y líderes</b>	Horas	29	30	16	16
	Funcionarios	419	361	1.579	1.200
<b>Profesionales I, II, III y especialistas</b>	Horas	32	37	21	22
	Funcionarios	992	578	1.772	1.146
<b>Cargos básicos</b>	Horas	22	21	15	15
	Funcionarios	2.484	1.122	6.429	3.318



## ASISTENCIAS O SESIONES EN FORMACIÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL

(Colaboradores)

Colombia	21.741
Costa Rica	6.262
El Salvador	13.999
Honduras	5.429
Panamá	1.384
<b>TOTAL</b>	<b>27.074</b>



Dentro de los planes de formación y desarrollo promovemos el crecimiento profesional de nuestros funcionarios, brindándoles subsidios educativos que se adapten a sus necesidades.

## VALOR DE LA INVERSIÓN EN SUBSIDIOS PARA ESTUDIOS DE PREGRADO, POSGRADO Y ESPECIALIZACIONES EN COLOMBIA

(En COP millones)

	Funcionarios	Monto
Préstamo primer semestre	105	247
Auxilio educativo	1.265	6.716
Posgrado	11	134
<b>TOTAL</b>	<b>1.381</b>	<b>7.097</b>

Otra manera en que apoyamos la sostenibilidad del negocio es asegurando que contamos con el talento para liderar la organización en el corto y en el mediano plazo con planes de desarrollo y sucesión, al tiempo que garantizamos que nuestra gente está actualizada, lo que les abre múltiples oportunidades de crecimiento profesional:

Apoyamos la sostenibilidad del negocio asegurando que **contemos con el talento** para liderar la organización.

### Planes de desarrollo

Comprendemos que la base de nuestra ventaja competitiva es la gente. Por ello, todos nuestros colaboradores cuentan con planes de desarrollo que construyen en conjunto con sus líderes para potenciar su crecimiento integral, contribuyendo a su bienestar individual y familiar. Adicionalmente, cada año realizamos la revisión de talento de nuestros altos ejecutivos.

En Davivienda gestionamos el talento mediante una cultura de desarrollo y sucesión que promueve la autogestión enfocada en resultados y el crecimiento de las capacidades de nuestro equipo, en línea con la estrategia del negocio. Identificamos potenciales sucesores en Colombia y en nuestras filiales nacionales e internacionales para los cargos de nivel ejecutivo y los cargos críticos en la organización. Actualmente, el 75 % de las posiciones objeto de análisis cuentan por lo menos con un sucesor interno identificado.





Buscamos el constante crecimiento de nuestros funcionarios en todos los niveles por medio del proceso de **Valoración para el Desarrollo**.

## Evaluación de desempeño

Buscamos el constante crecimiento de nuestros funcionarios en todos los niveles por medio del proceso de Valoración para el Desarrollo, para el cual estimamos un público objetivo de 12.280 funcionarios en Colombia y filiales nacionales, de los cuales se registraron en la herramienta 12.107 que corresponden al 98,6 % de la población objetivo del proceso; de ellos, el 87 % realizó el proceso completo; el 1,4 % solo autoanálisis; el 3,2 % autoanálisis y valoración funcionario-jefe; el 0,4 % solo valoración funcionario-jefe; el 4,8 % autoanálisis y valoración jefe-funcionario; y el 3,3 % restante no realizó el proceso.

Sabemos que parte del desarrollo de nuestros funcionarios está en la oportunidad de crecer en la organización. Así, durante el año 1.233 funcionarios tuvieron promociones, lo que significó para ellos un impacto positivo en sus condiciones laborales.

## EMPLEADOS QUE RECIBIERON EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

NIVELES	MUJERES	HOMBRES
Directivos - Directores de área y gerentes hacia arriba	1,23 %	1,29 %
Funcionarios con personas a cargo jefes, coordinadores y líderes	11,31 %	7,52 %
Profesionales I, II, III y especialistas	12,27 %	9,06 %
Cargos básicos	38,09 %	19,23 %

## Gestión corporativa de riesgos

La gestión corporativa de riesgos es un eje central de nuestra estrategia; se fundamenta en una estructura de gobierno orientada al logro de los objetivos estratégicos sobre una base de gestión relacionada con el perfil de riesgos, su administración y control, como soporte al crecimiento de los negocios y al aprovechamiento de oportunidades. Sobre esta base se enfocan los esfuerzos de la dirección hacia el cumplimiento de la estrategia y el control de los riesgos asociados. Esto se complementa con el "Marco de apetito de riesgo" que determina los riesgos que estamos dispuestos a asumir y tolerar con el fin de alcanzar nuestros objetivos estratégicos.



Los criterios más importantes en materia de gestión de riesgos se traducen en conductas y comportamientos que contribuyen a una operación prudente y al mismo tiempo proactiva en relación con la exposición a los diferentes riesgos que se presenten en nuestros negocios, buscando que los resultados sean lo más cercanos a lo esperado.

La gestión de riesgos no se basa en un proceso en serie en el que cada uno afecta solamente al siguiente; es un proceso continuo, multidireccional e iterativo en el cual cualquier aspecto puede afectar o influir en otro.

Nuestro modelo corporativo de riesgos está en constante evolución, acorde con nuestras políticas y basado en algunos puntos de la gestión de riesgos empresariales definida en el documento "Enterprise Risk Management", publicado en 2004 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO y documentos posteriores, como el "Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance", publicado en 2017, y el "COSO Internal Control - Integrated Framework", del año 2014.

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

En efecto, la gestión del riesgo es un método lógico y sistemático que, partiendo del contexto en los procesos, puede identificar, analizar, evaluar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos asociados a cualquier actividad o tarea, buscando oportunidades de mejora en los procesos, así como la prevención o mitigación de las pérdidas.

Cada riesgo debe tener establecidas todas las "fases del ciclo de riesgo" para el seguimiento de la gestión, como la identificación de riesgos, su análisis, el establecimiento de controles, el monitoreo, la comunicación y el reporte.

Existen riesgos específicos de cada una de las líneas de negocio de la organización, dada la naturaleza del proceso que los origina. Hay riesgos comunes independientemente de su origen, generados en los procesos que soportan las líneas de negocio; estos requieren ser

Nuestro modelo corporativo de riesgos **está en constante evolución** en un mundo donde los negocios son cambiantes.



**Estamos atentos a mitigar los riesgos** en cada una de nuestras líneas de negocio garantizando el desempeño de la organización en el largo plazo.



gestionados a través de diferentes sistemas de administración de riesgo, que para el caso Davivienda se han definido de la siguiente manera:

- Riesgo estratégico
- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo operativo
- Atención al consumidor financiero
- Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, y Programa Anticorrupción
- Riesgo de fraude y transaccional
- Seguridad de la información y ciberseguridad
- Riesgo tecnológico
- Riesgo ambiental y social
- Continuidad del negocio
- Sistema de Control Interno

*Ver descripción detallada sistemas de administración de riesgos en las Notas a los Estados Financieros a corte 31 de diciembre 2019, Cap. 10, "Gestión Corporativa de Riesgos".*

Los sistemas de administración de riesgo deben lograr un entendimiento detallado de la estructura de gobierno y los aspectos operativos, contables, tecnológicos, de información y cumplimiento de todos los procesos a su cargo; asimismo, deben hacer un análisis detallado de cada proceso, la información administrada en este, el desempeño de los aplicativos del proceso y el entendimiento del marco normativo.

Las áreas de riesgo son responsables de promover y proteger el adecuado esquema de control de cada riesgo a través de la supervisión de la forma como estos se gestionan en las diferentes áreas y la efectividad de los controles, siempre velando porque se encuentren dentro de los niveles de riesgo definidos por el Grupo Empresarial Bolívar.

Por tal motivo, las áreas especializadas de riesgo son las encargadas de evaluar y controlar los riesgos bajo su responsabilidad, así como definir metodologías y proponer políticas por medio de una estructura de gobierno que habilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.



## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Nuestra estructura organizacional está diseñada para responder a las necesidades de desarrollo de los negocios y a la adecuada gestión de los riesgos. Para ello contamos con los siguientes órganos de control:

### Junta Directiva

Es el principal gestor de riesgo en el Banco. Evalúa con profundidad los riesgos asociados al negocio y apoya la labor de los órganos de control en temas relacionados con la gestión de riesgo, dentro de los parámetros normativos. Define las políticas y los apetitos de riesgo, y es responsable de que se cumplan.



### Comité de Auditoría

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

**Abordamos los desafíos del negocio en todos sus aspectos y velamos a través de nuestros Comités de Gobierno por la adecuada gestión del riesgo.**

### Comité de Cumplimiento

Hace seguimiento y valida la implementación y ejecución del programa de gestión de Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de acuerdo con los lineamientos dados por la Alta Dirección del Banco, acorde a la normatividad y mejores prácticas del mercado.

### Comité Corporativo de Riesgos

Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de velar por el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos corporativo (Enterprise Risk Management - ERM) del Banco y sus filiales.

### Comité de Presidencia

Es un órgano de apoyo del Presidente del Banco, encargado de la formulación y seguimiento del Plan Estratégico del Banco y filiales, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva.

### Comités de Riesgos

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





### Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario

Es el órgano que propone la implementación y/o modificación de políticas y procedimientos contables y tributarios en pro del cumplimiento normativo, bajo estándares internacionales aplicables en Colombia y disposiciones fiscales en la generación de estados financieros.

Cada vez más la organización propende por la mejor toma de decisiones que permita lograr la óptima combinación de activos, pasivos y patrimonio, produciendo a su vez la relación riesgo/rendimiento más atractiva para todos los grupos de interés.

La gestión corporativa de riesgos es, en consecuencia, uno de los ejes centrales de nuestra estrategia.

### RIESGOS EMERGENTES

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

**Revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de implementar oportunamente las acciones que nos permitan cumplir nuestros objetivos.**

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

A partir de la estrategia y los objetivos de la organización, la Alta Gerencia ha identificado 4 riesgos emergentes objeto de seguimiento y control:





## Riesgo de la política internacional

Está relacionado con los cambios en las decisiones políticas que pueden tener efecto en la negociación de los tratados de comercio, distorsiones en las cadenas de abastecimiento, industria petrolera, políticas de migración, control de capitales, medidas tributarias o cambios de política monetaria en países desarrollados que pueden afectar la estabilidad económica de los países emergentes, impactando a Colombia en la tasa de cambio, la tasa de interés internacional, el desempleo, mayor costo fiscal, menor valor en el precio del petróleo y disminución de ingresos comerciales del exterior y en las remesas. Adicionalmente, el Banco se vería afectado por la disminución del pago de las obligaciones financieras y la capacidad de ahorro e inversión de sus clientes.

La mayor parte de la incertidumbre actual de la política internacional tiene origen en la guerra comercial entre los Estados Unidos y China, que se intensificó en 2019. Sin embargo, también se deriva de la falta de resolución de tensiones económicas y políticas en muchos frentes: bajo crecimiento de la productividad, desaceleración de la economía china, altos niveles de deuda de las economías desarrolladas y crisis migratoria en Europa, entre otros.

En los años recientes, la economía colombiana también ha estado expuesta a un flujo migratorio importante desde Venezuela, generando presión en el mercado laboral y la necesidad de brindar servicios básicos al migrante, velando por su integración a nuestra sociedad. Esta realidad representa un costo fiscal importante, además de que la política migratoria de los países vecinos con la exigencia de visas podría agudizar la situación en Colombia.

Para gestionar este riesgo, el área de estudios económicos analiza periódicamente la política económica internacional e informa a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales. Asimismo, los comités de riesgos continúan monitoreando el comportamiento de ahorro y pago de nuestros clientes con el fin de generar los planes de acción que se requieran.



## Riesgo al cambio del comportamiento del consumidor en la industria bancaria

Este riesgo está relacionado con la transformación de los consumidores en los entornos digitales y automatizados, que han facilitado la llegada de competidores disruptivos que proveen de manera eficiente servicios financieros con nuevos modelos de negocio. Estas innovaciones *fintech* traen beneficios para los consumidores en la medida en que los servicios llegan en tiempo real, en plataformas móviles y con costos bajos. Si bien para Davivienda las empresas que ofrecen estos nuevos servicios se consideran, más que competidores, aliados estratégicos, existe la posibilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos, pérdida de participación en el mercado y ajustes en la funcionalidad de los canales, con mayores costos.

Identificar y priorizar este riesgo nos ha permitido transformar la amenaza en una oportunidad, por lo cual la innovación y la transformación digital se han convertido en pilares fundamentales de nuestro modelo de negocio.



Con el fin de conectarnos a diferentes ecosistemas realizamos nuestra alianza con Rappi, integrando en una sola plataforma soluciones de domicilio, comercio electrónico y manejo del dinero. Adicionalmente, con DaviPlata lanzamos la primera tarjeta virtual gratuita del país, que permite acceder al comercio virtual nacional e internacional, promoviendo los medios de pago digitales diferentes al efectivo.

En este proceso de transformación hemos creado soluciones digitales, además DaviPlata, como la Cuenta Móvil, el Crédito Móvil, Libranza Móvil, CDAT Virtual, Adelanto de Nómina y servicios personalizados, y continuamos rediseñando nuestros procesos desde la perspectiva de experiencia de cliente, buscando mayor eficiencia y mejor servicio a través de la simplificación, estandarización, digitalización y automatización.



### Riesgo al uso de nuevas tecnologías en ecosistemas digitales

Corresponde al uso de nuevas tecnologías y esquemas de conectividad de la infraestructura tecnológica en el despliegue de ecosistemas digitales que el Banco desarrolla con terceros y aliados, que a su vez generan nuevas amenazas y vectores de riesgo que podrían afectar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información o de las aplicaciones del Banco, así como la privacidad de la información de los clientes.

Hemos desarrollado acciones para gestionar este riesgo, fortaleciendo el gobierno y la arquitectura para ecosistemas y microservicios digitales (API). También definimos políticas y lineamientos para el control de estos riesgos y actualizamos los procesos y procedimientos para el aseguramiento de los microservicios expuestos.



### Riesgo de ciberconflicto

Este riesgo es ocasionado por nuevos e inciertos ataques cibernéticos derivados de la incertidumbre internacional y la inestabilidad política global, que establecen un nuevo escenario de tensiones que afectan a las organizaciones. A nivel local hemos evidenciado que este riesgo se ha incrementado por este tipo de conflictos y por las protestas sociales, capaces de crear escenarios de confusión, operaciones de engaño y desinformación que pueden afectar organizaciones, principalmente aquellas que conforman la infraestructura crítica de los países y a la cual pertenece el Banco. La materialización de este tipo de ataques trae consecuencias graves para la operación, la disponibilidad de los sistemas y canales de servicio, y la fuga o acceso indebido a la información sensible del Banco.

Por ello, en 2019 hicimos importantes esfuerzos en la gestión de este riesgo:

- Participamos en las mesas de trabajo sectoriales con entidades del Gobierno para la mitigación del riesgo.
- Participamos en los simulacros de ataques cibernéticos para fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante este tipo de eventos.
- Iniciamos la ejecución de simulacros internos para fortalecer los procesos de respuesta y manejo de crisis ante eventos de esta naturaleza.



## Gobierno corporativo y estructura

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

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales. Se destacan los siguientes, publicados en nuestra página web: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

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



Su estricta aplicación garantiza la rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita el manejo veraz y oportuno de la información. Además, hemos acogido las recomendaciones de buen gobierno corporativo del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, que se dan a conocer en el reporte de Código País publicado en nuestra página web.

### Código de Ética

Nuestro Código de Ética es parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo adoptado por todas las empresas del Grupo Bolívar, que busca que nuestros colaboradores, clientes, accionistas y demás grupos de interés aumenten su confianza en el Banco y

Nuestro sistema de gobierno corporativo promueve **la preservación de nuestra ética empresarial.**



nos reconozcan por nuestra transparencia. Nuestro Código de Ética contiene la declaración de ética, conductas deseables, conductas inaceptables, declaración de responsabilidades y compromisos, entre otros.

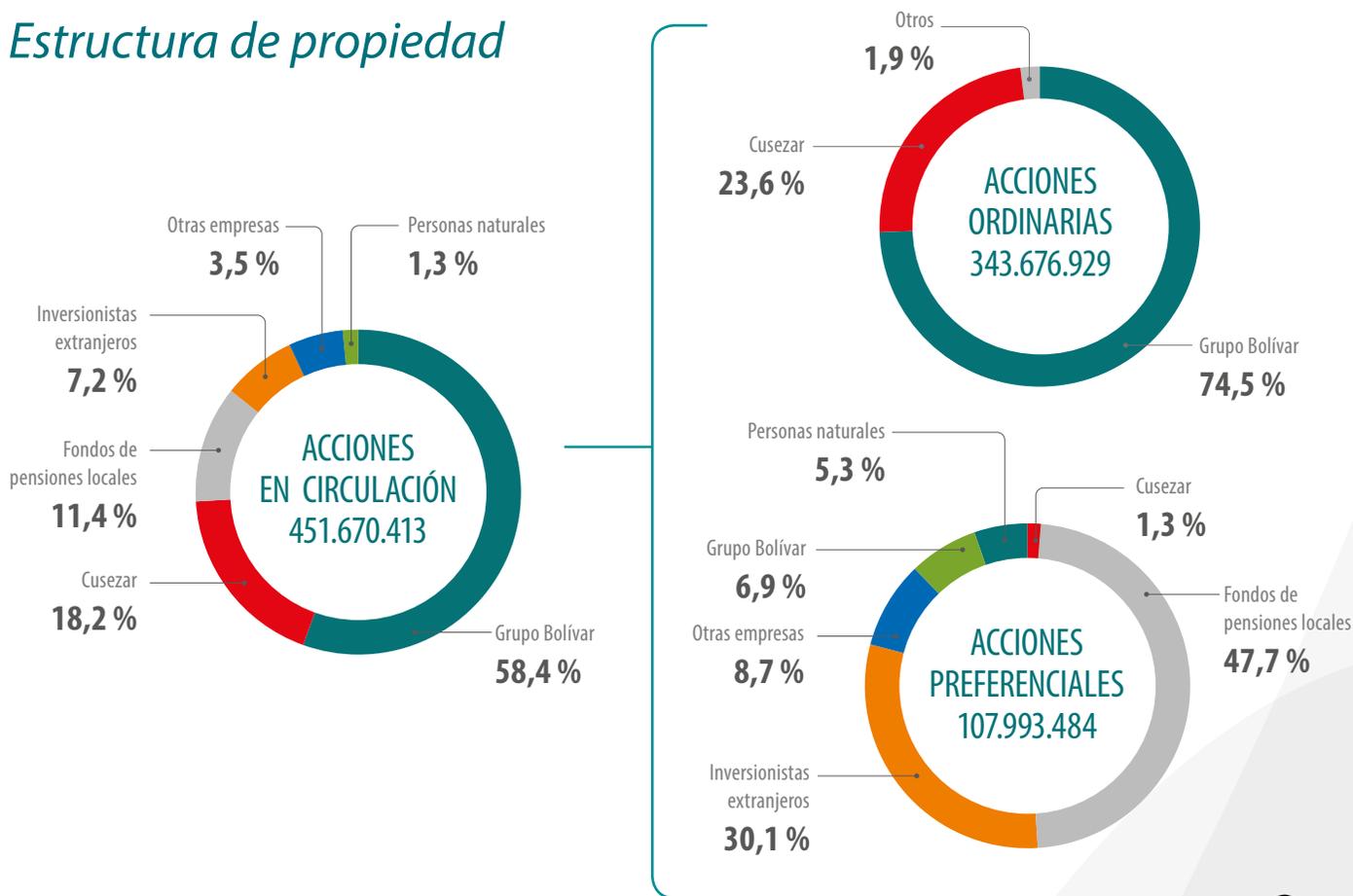
Muestra de nuestro compromiso es que en 2019 el Banco no reportó incumplimientos al Código de Buen Gobierno Corporativo, casos confirmados de corrupción ni acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal.

### Línea de Transparencia

En 2019 recibimos a través de la Línea de Transparencia 349 casos relacionados con aspectos éticos (el 91 % a través del canal telefónico), que fueron gestionados dentro de los tiempos definidos por la organización. Los canales de atención para todas las partes interesadas se encuentran en el Código de Ética - Grupo Bolívar.

**Nuestro Código de Ética** es parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo y busca que nuestros grupos de interés aumenten su confianza en el Banco.

### Estructura de propiedad

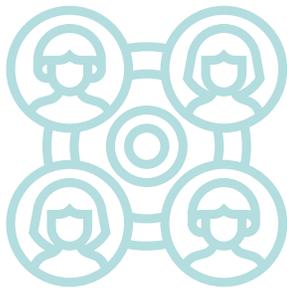


## Estructura organizacional

	 COLOMBIA	 COSTA RICA	 EL SALVADOR	 PANAMÁ	 HONDURAS
BANCOS	●	●	●	●	●
ASEGURADORAS		●	●		●
COMISIONISTAS	●	●	●	●	
FIDUCIARIA	●				
LEASING	●	●			
CORPORACIÓN FINANCIERA	●				



## Órganos de gobierno Banco Davivienda S.A.



<b>ÓRGANO DE DIRECCIÓN</b>	Asamblea General de Accionistas
	Junta Directiva
<b>ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	Presidente / Representante legal
	Vicepresidentes y gerentes, quienes en razón del cargo actúan en nombre de la sociedad
	Revisor fiscal
<b>ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO</b>	Superintendencia Financiera de Colombia
	Autorregulador del Mercado de Valores
	<b>COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA</b>
	Comité de Auditoría
	Comité de Gobierno Corporativo
	Comité Corporativo de Riesgos
	Comité de Cumplimiento
	Comité de Sostenibilidad
<b>ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO</b>	<b>ÓRGANOS DE APOYO A LA ALTA GERENCIA</b>
	Comité de Presidencia
	Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario
	Comités de Riesgo
	Auditoría Interna
	Oficial de Cumplimiento
	Control Interno y Cumplimiento Normativo
<b>ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	Tribunal de Arbitramento
<b>ÓRGANOS DE DIVULGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Junta Directiva Presidente - Representante legal



## Asamblea General de Accionistas

Durante el año 2019 la Asamblea General de Accionistas se reunió en una oportunidad:

Fecha	<b>15 de marzo de 2019</b>
Tipo de reunión	<b>Ordinaria</b>
Acta No.	<b>126</b>
No. de acciones representadas	<b>343.003.420</b>
Quorum	<b>99,804 %</b>



La reunión se llevó a cabo observando el cumplimiento de las normas y en ella fue suministrada la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los accionistas.

La convocatoria, los derechos y obligaciones de los accionistas, las características de las acciones y el reglamento de funcionamiento de la Asamblea fueron dados a conocer oportunamente a los accionistas y al mercado en general a través de la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

La Asamblea fue transmitida en línea a los accionistas del Banco, cumpliendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas, Código País, que establece que los medios electrónicos son de gran ayuda para revelar información.

Nuestros inversionistas cuentan con canales de atención exclusivos como la línea de contacto (571) 220-3495 y los correos electrónicos: [atencionainversionistas@davivienda.com](mailto:atencionainversionistas@davivienda.com) y [ir@davivienda.com](mailto:ir@davivienda.com)

Adicionalmente, cuentan con la línea de atención de Deceval en el fijo (571) 307-7127 de Bogotá y la línea gratuita 01-8000 111-901 desde cualquier lugar del país. La oficina de atención al accionista de Deceval está ubicada en la Calle 24A No. 59-42 Torre 3, piso 6 (Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo), Bogotá.

Finalmente, en cumplimiento de la regulación, en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia se publicó oportunamente la información relevante del Banco.

Nuestros inversionistas cuentan con **canales de atención exclusivos** como la línea de contacto y los correos electrónicos, además de la línea de atención de Deceval.



## Distribución de dividendos

Durante la Asamblea General de Accionistas del 15 de marzo de 2019 se aprobó la distribución de COP 840 por acción, equivalentes a COP 379 mil millones entre un poco más de 18 mil accionistas. Este pago significó la distribución del 31,8 % de la utilidad separada generada por el Banco en el año 2018.



## Junta Directiva 2019-2021

La Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y hace seguimiento de su ejecución. Tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo de la organización; en consecuencia, intervienen activamente en su gestión, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, así como las políticas, perfiles y límites. En la referida Asamblea General de Accionistas se eligieron como miembros de la Junta Directiva del Banco para el período 2019-2021, las siguientes personas:

RENLÓN	NOMBRE	TIPO/CARGO
PRIMER RENLÓN	Carlos Guillermo Arango Uribe* (Presidente de la Junta)**	Miembro principal
	Roberto Holguín Fety	Miembro suplente
SEGUNDO RENLÓN	Javier José Suárez Esparragoza*	Miembro principal
	Olga Lucía Martínez Lema	Miembro suplente
TERCER RENLÓN	Álvaro Peláez Arango***	Miembro principal
	Federico Salazar Mejía***	Miembro suplente
CUARTO RENLÓN	Andrés Flórez Villegas***	Miembro principal
	Daniel Cortés McAllister***	Miembro suplente
QUINTO RENLÓN	Diego Molano Vega***	Miembro principal
	Ana Milena López Rocha***	Miembro suplente

\* Miembro patrimonial.

\*\* El presidente de la Junta Directiva no ocupa ningún cargo administrativo en la organización.

\*\*\* Miembro independiente.



**REVISOR FISCAL**  
KPMG S.A.S.

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**  
Carlos Mario Serna Jaramillo,  
Serna Consultores & Asociados



**LA JUNTA DIRECTIVA DE BANCO DAVIVIENDA Y FILIALES**



**Banco Davivienda**  
2 mujeres  
8 hombres



**Corredores Davivienda**  
4 mujeres  
6 hombres



**Fiduciaria Davivienda**  
3 mujeres  
7 hombres

**LA PARTICIPACIÓN POR GÉNERO EN LAS JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS FILIALES NACIONALES ES LA SIGUIENTE**



**Costa Rica**  
1 mujer  
7 hombres



**El Salvador**  
3 mujeres  
7 hombres



**Honduras**  
4 mujeres  
5 hombres



**Panamá**  
2 mujeres  
5 hombres

Ninguno de sus miembros pertenece a minorías étnicas. Los órganos de gobierno corporativo se pueden consultar en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Grupo Empresarial Bolívar, disponible en nuestra página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

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. El promedio de permanencia de los miembros principales de la Junta Directiva al cierre de 2019 era de 10,6 años.

	<b>Primera designación como Director</b>
Carlos Guillermo Arango Uribe (Presidente de la Junta)	<b>1997</b>
Javier José Suárez Esparragoza	<b>2004</b>
Álvaro Peláez Arango	<b>2008</b>
Andrés Flórez Villegas	<b>2016</b>
Diego Molano Vega	<b>2019</b>
Promedio	<b>10,6 años</b>

**BANCO DAVIVIENDA S.A.**  
**PROMEDIO DE PERMANENCIA  
DE LOS MIEMBROS PRINCIPALES  
DE LA JUNTA DIRECTIVA**



En 2019 la Junta Directiva realizó su autoevaluación. Adicionalmente, con el fin de acoger estándares internacionales, la Junta Directiva también es evaluada por un tercero independiente. En el año 2020 el tercero independiente evaluará la gestión de 2019.

### **Comités de apoyo de la Junta Directiva**

En relación con nuestra estructura de gobierno, la Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión y la mantienen informada sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio, lo que permite un adecuado monitoreo y flujo de información en la organización. Se consideran comités de apoyo de la Junta Directiva aquellos cuya constitución y reglamento sean aprobados por esta, y por lo menos uno de sus miembros sea también miembro de la Junta Directiva del Banco.

- **Comité de Auditoría.** Apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno. Está integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, de los cuales 2 son independientes.
- **Comité de Gobierno Corporativo.** Apoya a la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y el cumplimiento de las políticas asociadas. Está conformado por 3 miembros, uno de ellos de la Junta Directiva.
- **Comité Corporativo de Riesgos.** Apoya a la Junta Directiva en la definición de directrices sobre gestión del riesgo y mantiene informada a la Junta y a la Alta Gerencia sobre los riesgos corporativos del Banco y sus filiales. Está conformado por 2 miembros de la Junta Directiva. Para llevar a cabo una gestión integral, existen otros comités de riesgo especializados en temas como crédito, mercado y liquidez, operativos y fraude, que apoyan la labor de la Alta Gerencia.
- **Comité de Cumplimiento.** Es un órgano de decisión y apoyo a la gestión efectuada por la Junta Directiva en cuanto a supervisión y de seguimiento al programa de cumplimiento de la entidad. Su principal atribución es apoyar la gestión de esta con respecto a la implementación, supervisión y seguimiento al programa de cumplimiento en materia de prevención del lavado

**La Junta Directiva**  
ha creado los comités  
exigidos legalmente y  
otros no mandatorios  
que apoyan su gestión.



de activos y financiación del terrorismo. Está conformado por el Presidente del Banco, 2 miembros de la Junta Directiva y los vicepresidentes Comercial, Ejecutivo de Riesgo y Control financiero, Ejecutivo de Banca Personal y Mercadeo, Ejecutivo de Medios, Ejecutivo Corporativo y el vicepresidente de Cumplimiento.

- **Comité de Sostenibilidad.** Propone y revisa las políticas, lineamientos y procedimientos vigentes y futuros en materia de sostenibilidad, garantizando el cumplimiento bajo estándares internacionales y acuerdos voluntarios, los cuales propone a la Junta Directiva para su aprobación. De igual forma, se encarga del seguimiento de los avances en esta materia y los asuntos relacionados con los grupos de interés. Está conformado por el Presidente del Banco, un miembro de la Junta Directiva, el asistente de la vicepresidencia de Riesgo y la directora de Sostenibilidad y Relaciones Públicas.



## Política de remuneración

### Junta Directiva

En su reunión del 15 de marzo de 2019, la Asamblea General de Accionistas aprobó por unanimidad una remuneración a los miembros de la Junta Directiva de COP 3,5 millones por asistencia a cada reunión.

En desarrollo de lo anterior, los miembros de la Junta Directiva recibieron la siguiente remuneración durante el año 2019:

Carlos Guillermo Arango Uribe	<b>COP 63 millones</b>	Federico Salazar Mejía	<b>COP 0</b>
Roberto Holguín Fety	<b>COP 7 millones</b>	Andrés Flórez Villegas	<b>COP 59,5 millones</b>
Javier José Suárez Esparragoza	<b>COP 56 millones</b>	Daniel Cortés Mcallister	<b>COP 38,5 millones</b>
Olga Lucía Martínez Lema	<b>COP 14 millones</b>	Diego Molano Vega	<b>COP 35 millones</b>
Álvaro Peláez Arango	<b>COP 63 millones</b>	Ana Milena López Rocha	<b>COP 31,5 millones</b>
<b>TOTAL</b>		<b>COP 367,5 millones</b>	



## Presidente y Alta Gerencia

### Remuneración del Presidente

El Presidente del Banco Davivienda S.A. tiene derecho a percibir un monto fijo, aprobado por la Junta Directiva, y una remuneración variable de acuerdo con los resultados anuales del Banco determinados principalmente por las siguientes variables: resultados económicos, cumplimiento de la estrategia, eficiencia y calidad del servicio.

### Remuneración de la Alta Gerencia

- **Remuneración fija.** Los miembros de la Alta Gerencia tienen derecho a un salario fijo mensual, que se incrementa en la fecha de cumplimiento del aniversario laboral. El aumento aprobado por la Junta Directiva para 2019 fue de 4,18 %. En casos excepcionales, la Administración puede someter a consideración de la Junta Directiva aumentos adicionales por méritos.
- **Remuneración variable.** Los miembros de la Alta Gerencia tienen derecho a percibir una remuneración adicional variable, que puede ser hasta 4 salarios al año.

**Nuestro gobierno corporativo internacional nos permite implementar de manera uniforme buenas prácticas a nivel regional.**

## Gobierno Corporativo Regional



Por medio de nuestro gobierno corporativo internacional, contamos con un adecuado control a la gestión del negocio que nos permite implementar de manera uniforme buenas prácticas a nivel regional y asegurar que se administren dentro de los parámetros de la casa matriz.

### Órganos de gobierno

A nivel regional, es decir, con visión agregada de la operación en los países donde tenemos presencia, contamos con 2 instancias:

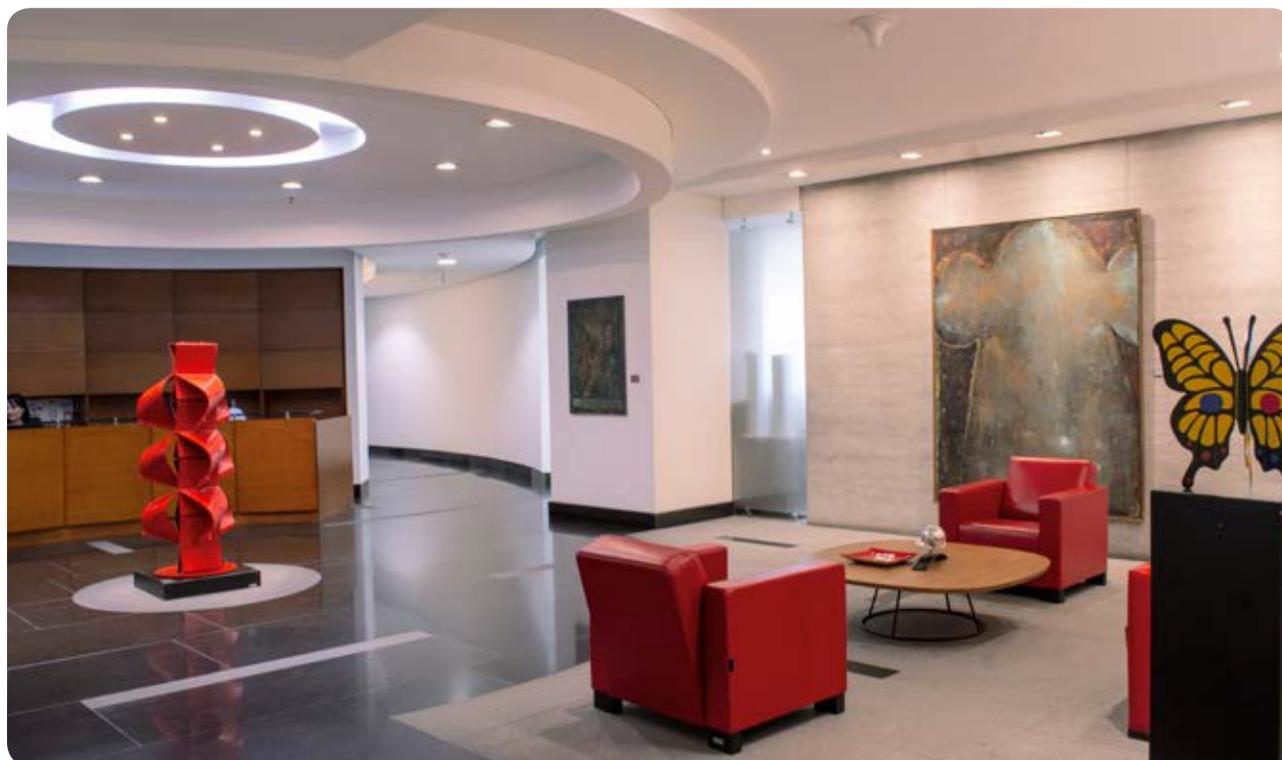
- **Unidad Regional Davivienda Colombia.** Liderada por el Vicepresidente Ejecutivo Internacional, es parte integral de Davivienda Colombia y tiene por objetivo primordial la coordinación, gestión y control del desarrollo de los negocios de cada una de las filiales del exterior dentro de los parámetros de gobierno y apetito de riesgo definidos por la casa matriz, para lo cual crea una estructura especializada.



- **Comité Directivo Regional.** Constituye el órgano de dirección de negocio integral para las filiales del exterior, centrándose en temas estratégicos, de control y supervisión. Ejerce como un Comité Regional y reporta a la Junta Directiva de la casa matriz.

A nivel de las operaciones en cada país, contamos con 3 instancias:

- **Asamblea General y Asamblea Extraordinaria de Accionistas (local)**
- **Junta Directiva (local)**
- **Órganos y comités que apoyan a la Junta Directiva y la Alta Gerencia (local)**



# 4 ■ ENTORNO MACROECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO



## ■ ENTORNO MACROECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO

### Entorno macroeconómico y sistema financiero Colombia<sup>21</sup>

En el año 2019 se registró un crecimiento mundial de 2,4 %, el más bajo desde la crisis financiera internacional del año 2009 e inferior al 3,0 % obtenido el año anterior, marcado por el menor desempeño de las economías desarrolladas y de la economía latinoamericana en particular (crecimiento de 0,8 % vs 1,7 % en 2018).

Entre las causas que explican el bajo crecimiento global se encuentran el enfrentamiento comercial entre los Estados Unidos y China, y la actual política de la administración norteamericana. Adicional a esto, la desaceleración de la economía de los Estados Unidos, luego de que las medidas de estímulo contempladas en la reforma fiscal del presidente Trump se agotaran, también contribuyó a la pérdida de dinamismo en la inversión. Por último, la incertidumbre acerca del Brexit afectó la economía del Reino Unido durante todo el año.

En América Latina algunos países experimentaron situaciones de estrés originadas tanto por la necesidad de financiar altos déficits fiscales como por presiones en la tasa de cambio asociadas a la caída de precios en los productos básicos de exportación, entre otras razones.

Finalmente, deben considerarse los efectos a nivel mundial de los problemas estructurales de la economía china, entre ellos el acelerado envejecimiento de la población, exceso de crecimiento de la deuda e inversiones improductivas sectoriales.

En medio de un entorno internacional complejo, la economía colombiana registró una aceleración en su crecimiento (3,3 % en 2019 versus 2,6 % en 2018) explicada principalmente por el consumo de los hogares, que aumentó 4,7 % en 2019 luego de incrementar 3,6 % en 2018 y la inversión, que repuntó de 3,0 % en 2018 a 4,8 % en 2019. Colombia presentó el mayor crecimiento económico de la región, después de República Dominicana y Panamá.

En relación con el panorama de desaceleración de la demanda mundial, en 2019 el precio promedio del petróleo en la referencia WTI cayó 12,6 % (de USD 65,2 por barril en 2018 a USD 56,9 en 2019). Por otra parte, en 2019 Colombia registró un flujo neto negativo de

En un entorno internacional complejo, la economía colombiana registró un **crecimiento positivo en 2019: 3,3 %**

<sup>21</sup> Documento elaborado por la Dirección Ejecutiva de Estudios Económicos, con información disponible al 7 de febrero 2020.



## La tasa de cambio frente al dólar llegó a finales de año a sus niveles más altos en la historia de Colombia.

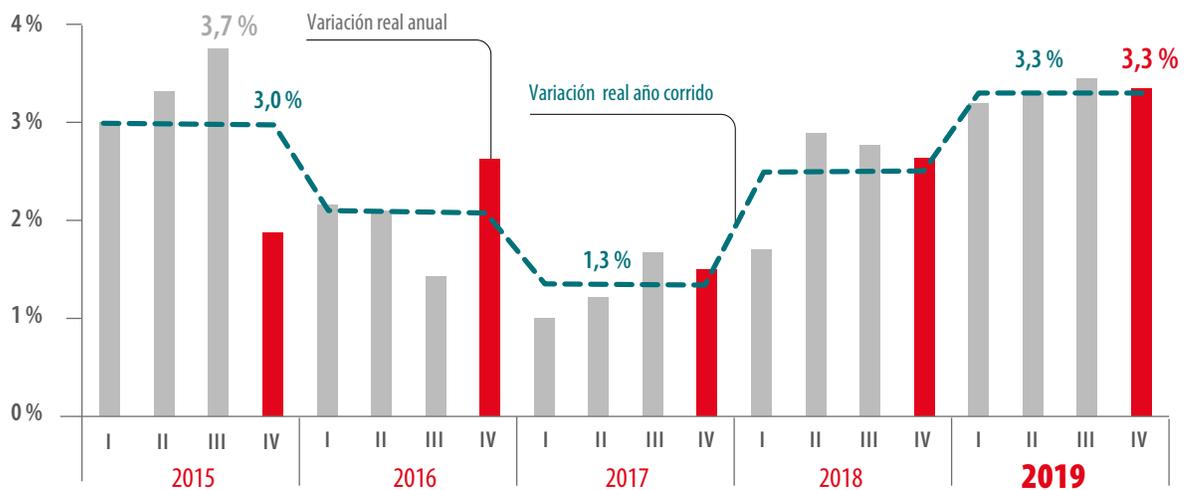
inversión extranjera directa de portafolio por USD 1.888 millones que no se registraba desde el 2009 y que contrastó con el resto de países emergentes que recibieron mayores flujos de capital. Dicho comportamiento puede adjudicarse a una mayor prudencia de los administradores de portafolios, al evitar la concentración excesiva en títulos colombianos o a la desconfianza por parte de los inversionistas sobre la situación fiscal del país y las medidas que puedan contribuir a agrandar el déficit fiscal.

Como resultado del menor ingreso por exportaciones tradicionales, de la salida de capitales del exterior y de los problemas de orden público generados a raíz del paro del 21 de noviembre, la tasa de cambio frente al dólar americano llegó a finales de año a sus niveles más altos en la historia de nuestro país.

## PRODUCTO INTERNO BRUTO

### CRECIMIENTO DEL PIB EN COLOMBIA

(Variación real frente al mismo trimestre del año anterior)



Según el Dane, el producto interno bruto creció 3,3 % en 2019 con lo cual la economía colombiana mostró una aceleración en su dinámica frente a 2018 cuando su ritmo de crecimiento fue de 2,5 %. Las condiciones internas tales como el impulso del gasto de los hogares, la estabilidad en las tasas de interés y el repunte de la inversión fueron los principales determinantes de la recuperación en la actividad económica.



En 2019 la rama productiva con mayor dinamismo fue la de actividades financieras y de seguros con un crecimiento de 5,7 %, seguida por el sector de administración pública, salud y defensa (4,9 %), y comercio, transporte y almacenamiento (4,9 %), todos estos sectores registraron variaciones por encima del PIB total. Por otro lado, el sector con el peor desempeño fue la construcción (disminución anual de 1,3 %), causado por la profunda caída de 7,7 % en el subsector de edificaciones.

La demanda final interna creció 4,5 % real durante 2019, por encima de la registrada en 2018 (3,4 %). Por componentes el consumo de los hogares creció 4,6 % real anual, el gasto del gobierno 4,3 % y la inversión 4,3 %. En comparación a 2018, estas mismas variaciones fueron de 3,0 %, 7,0 % y 2,1 %, respectivamente, exhibiendo una marcada aceleración en el componente mayoritariamente privado del gasto.

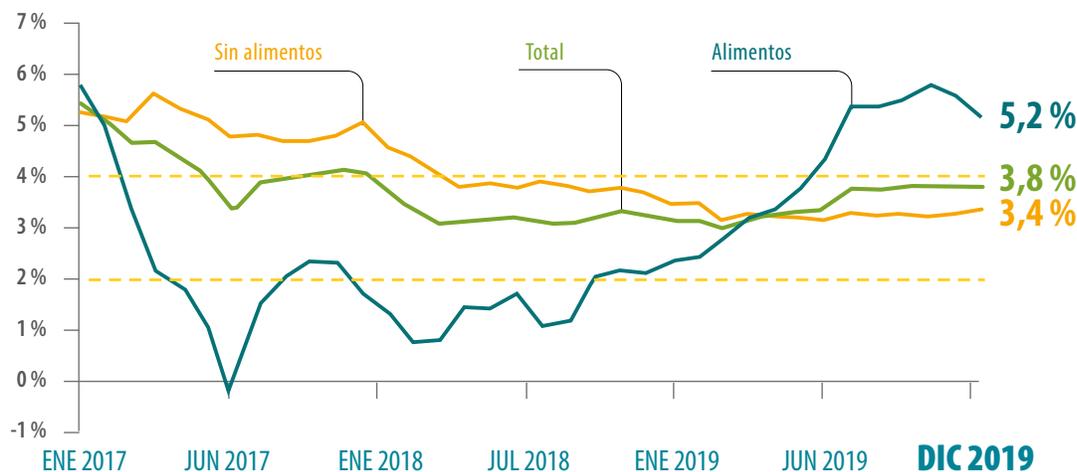
Las variables relacionadas con el sector externo también mostraron variaciones reales positivas en 2019: las exportaciones crecieron 3,1 % anual y las importaciones 9,2 % siendo estas últimas más dinámicas. Dado que las exportaciones en 2018 crecieron apenas un 0,9 % mientras que las importaciones lo hicieron al 5,8 %, se evidencia una relativa estabilidad en la dinámica exportadora y una importante aceleración en las compras al exterior.

Actividades con **mayor crecimiento en el país, en 2019:**

**Financieras y de seguros (5,7 %), sector de administración pública, salud y defensa (4,9 %) y comercio, transporte y almacenamiento (4,9 %).**

## INFLACIÓN

### INFLACIÓN ANUAL EN COLOMBIA

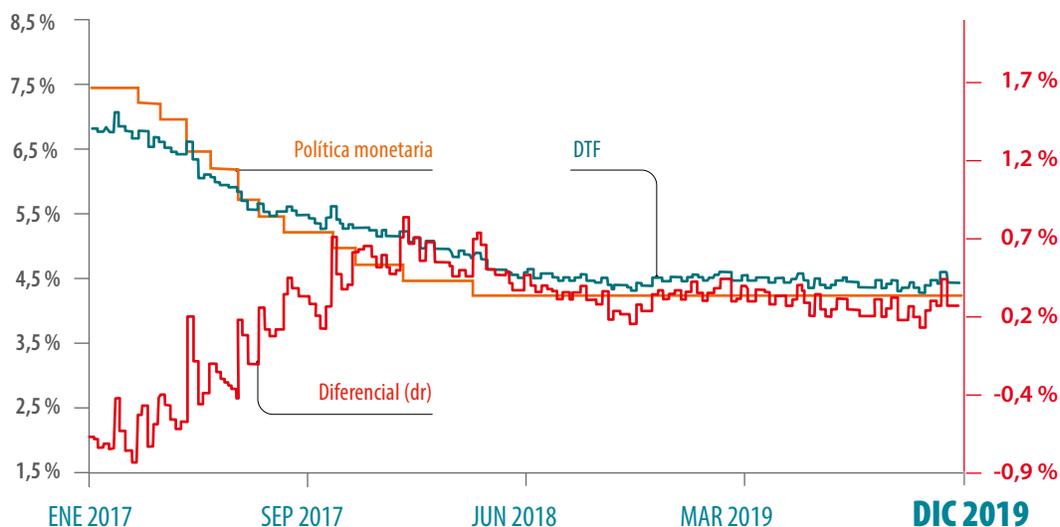


La inflación cerró 2019 en 3,8 %, cerca del límite superior del rango meta y por encima del valor de cierre del año anterior (3,18 %). El incremento en el ritmo de crecimiento de los precios se debió al aumento observado en la inflación de alimentos por el efecto base de la comparación con 2017 y 2018, y a la depreciación de la tasa de cambio que impactó el precio no solo de los alimentos importados sino también de otro tipo de bienes. Dada la inflación anual de 3,8 %, el aumento del salario mínimo decretado en 6 % hasta alcanzar los COP 877.803 mensuales para 2020 se ubicó un 2,2 % por encima de la inflación.

**En Colombia, la inflación cerró 2019 en 3,8 %.**

## POLÍTICA MONETARIA Y TASAS DE INTERÉS

### TASAS DE INTERÉS EN COLOMBIA



En Colombia, la tasa de política monetaria permaneció estable en 4,25 % a lo largo de todo el año, contrario a lo sucedido en la mayoría de los países del mundo donde se redujeron las tasas de interés para estimular la demanda agregada. Dicha estabilidad y falta de sincronía con la política monetaria mundial se explicó por la aceleración de la economía colombiana (en comparación a la moderación del crecimiento en otras latitudes), así como al incremento de la inflación al cierre de año. Bajo estas condiciones no hubo espacio para la reducción de las tasas de interés por parte de la autoridad monetaria.

**La tasa de política monetaria permaneció estable en 4,25 % a lo largo del año.**



## POLÍTICA FISCAL

El déficit fiscal del Gobierno Nacional ascendió al 2,5 % del producto interno bruto en 2019, cifra modestamente más alta que la meta de 2,4 % establecida en el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) pero menor al déficit máximo de 2,7 % del PIB permitido para la vigencia 2019 por el Comité Consultivo de la Regla Fiscal. El mayor déficit se justificó, entre otras razones, por el aumento en el gasto dada la migración de venezolanos hacia el país.

El recaudo tributario bruto en el año sumó COP 157,4 billones, registrando un crecimiento del 9,0 % frente a 2018 y logrando un cumplimiento del 100,2 % de la meta establecida para el año gracias a la gestión de la cartera en mora y el control al cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de la Dian.

El recaudo tributario bruto en Colombia sumó **COP 157,4 billones**, con un crecimiento del **9,0 %** frente a 2018.

### RECAUDO TRIBUTARIO BRUTO EN COLOMBIA

(En COP billones)



En materia fiscal, la Corte Constitucional declaró como inexecutable la Ley de Financiamiento por vicios de procedimiento en su trámite en octubre. Ante esto la administración Duque presentó al Congreso la Ley de Crecimiento<sup>22</sup> que fue aprobada en diciembre y que incluye medidas como la creación de un mecanismo de compensación de Iva a favor de la población más vulnerable, la eliminación del impuesto al consumo en la venta de bienes inmuebles, la creación de un nuevo período y una tarifa para la normalización de activos<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> Ley 2010 de 2019.

<sup>23</sup> La posibilidad de normalizar activos tendrá vigencia hasta el 25 de septiembre 2020, a una tarifa del 15 %.



## TASA DE CAMBIO

### TASA DE CAMBIO EN COLOMBIA

(COP por USD 1)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

La tasa de cambio promedio en el año fue de COP 3.279,5 presentando una devaluación de 10,95 % frente a la de COP 2.955,8 registrada en 2018. Durante la segunda mitad del año, se realizaron las cotizaciones más altas en la historia de este indicador, en particular el 30 de noviembre cuando alcanzó los COP 3.522,4 por dólar. En los últimos días del año la tendencia se revirtió, por efecto del anunciado acuerdo comercial entre Estados Unidos y China, cerrando el año en COP 3.277,1, una devaluación de apenas el 0,84 % frente al cierre de 2018.

En cuanto a los factores que incidieron en la tasa de cambio durante el año, se destacan a nivel externo la fuerte apreciación del dólar producto de la guerra comercial entre los Estados Unidos y China, y la caída en los precios del petróleo originada en el menor ritmo de crecimiento global. Por su parte, a nivel interno, sobresalen la salida de capital de portafolio después de 10 años de flujos positivos, las preocupaciones por la sostenibilidad fiscal del país y la incertidumbre por las movilizaciones resultado del descontento social.

### Comercio exterior<sup>24</sup>

En el año 2019 las actividades de comercio exterior continuaron mostrando resultados mixtos. Entre enero y noviembre de 2019, las exportaciones ascendieron a USD 36,1 mil millones, disminuyendo 6,2 % frente al mismo período de 2018, dada la reducción de 11,4 % en las ventas externas de combustibles especialmente del carbón en -22,1 %.

Las importaciones para el mismo período sumaron USD 48,6 mil millones registrando un incremento de 3,4 % que muestra una desaceleración frente al crecimiento de 10,9 % observado en el mismo período de 2018. Sobresalen las importaciones de bienes de

<sup>24</sup> Para fines de este documento, las exportaciones se expresan en términos FOB y las importaciones en CIF.



capital que llegaron a los USD 15,1 mil millones y alcanzaron un aumento de 4,8 % por el crecimiento de 13,4 % en las compras de equipo de transporte.

Como resultado, la economía colombiana registró un déficit comercial<sup>25</sup> de USD 10.345 millones entre enero y noviembre de 2019, aumentando 60,1 % frente al mismo período de 2018 y terminando con la tendencia decreciente observada en los últimos 2 años.

## SECTOR FINANCIERO

### Activos

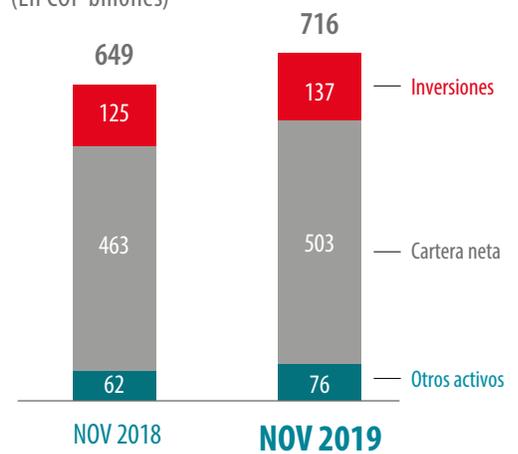
El crecimiento anual del activo fue del 10,3 %, impulsado por el crecimiento de la cartera que sigue teniendo la mayor representación dentro del activo (70 %).

### Cartera de créditos

En 2019, el crecimiento tanto de la cartera como de las captaciones presentó una recuperación frente a la tendencia de 2018. No obstante, el crecimiento de ambos indicadores tuvo una moderada desaceleración a finales del año.

### CIFRAS DEL ACTIVO

(En COP billones)

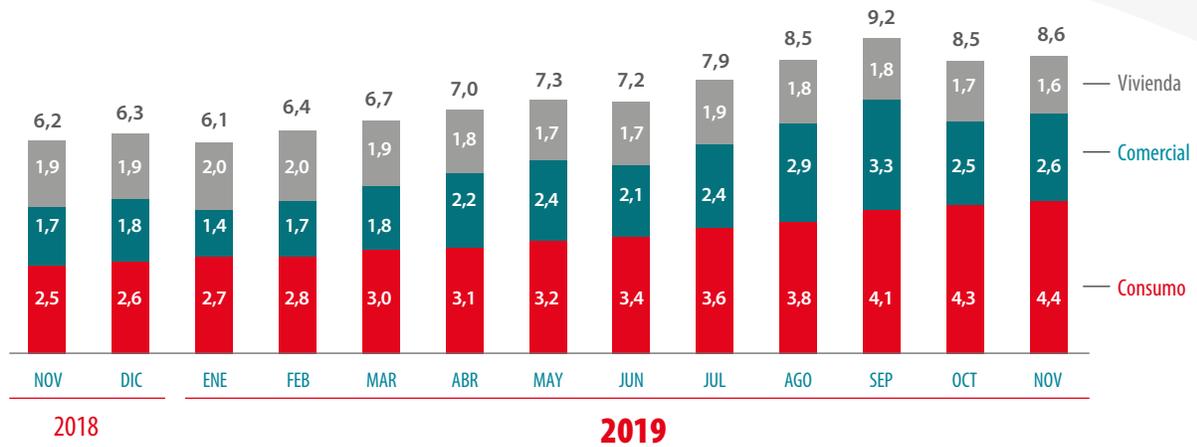


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

<sup>25</sup> Estimado como la diferencia entre las exportaciones FOB y las importaciones FOB.



## CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO DE LA CARTERA POR MODALIDAD DE CRÉDITO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia S.A. Cálculo: Davivienda

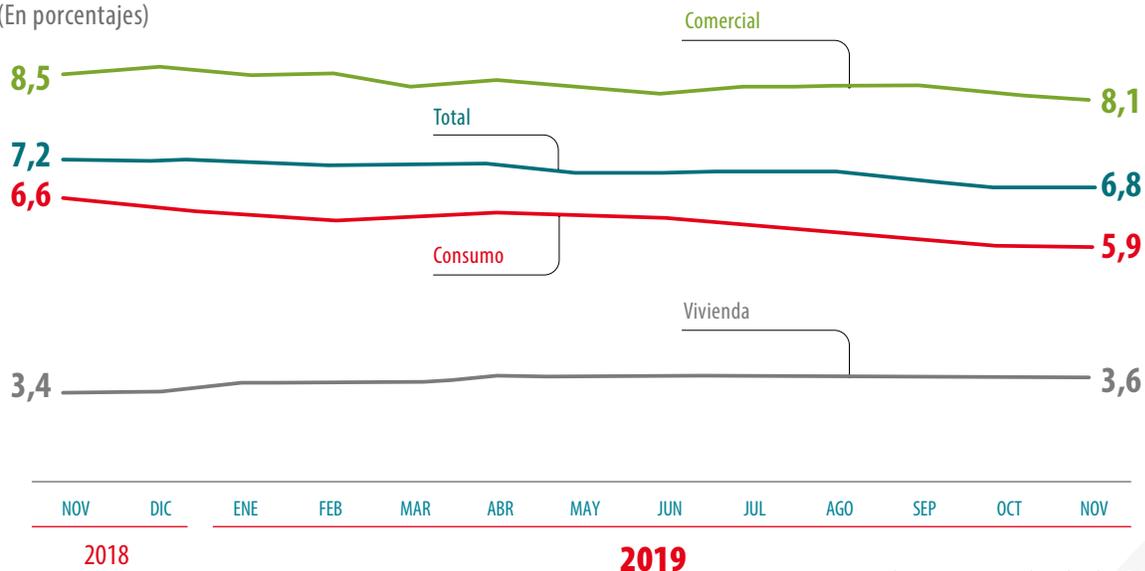
En el portafolio de créditos se destacó el desempeño de la cartera de consumo, siendo la que más creció en términos anuales (15,2 %) y de la cartera comercial, con menor expansión pero una mayor participación sobre la cartera total. Por último, y pese al dinamismo de la economía, la cartera hipotecaria se desaceleró leve pero sostenidamente durante el año.

## Calidad de cartera

El indicador de calidad de cartera del sector disminuyó 40 puntos básicos frente a 2018, ubicándose en 6,8 % al cierre de noviembre de 2019. La principal disminución se observó en la modalidad de Consumo (70 puntos básicos), seguida de Comercial (40 puntos básicos), mientras que la modalidad de Vivienda tuvo un leve incremento de 20 puntos básicos.

## CALIDAD DE LA CARTERA POR CALIFICACIÓN

(En porcentajes)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia S.A.



## Fondeo

En cuanto a las captaciones, el crecimiento anual de 7,3 % estuvo 290 puntos básicos por encima de la variación en diciembre de 2018, producto de la recuperación de las captaciones a través de cuentas de ahorro y CDT (crecimiento de 10,8 % y 5,4 % anual, respectivamente).

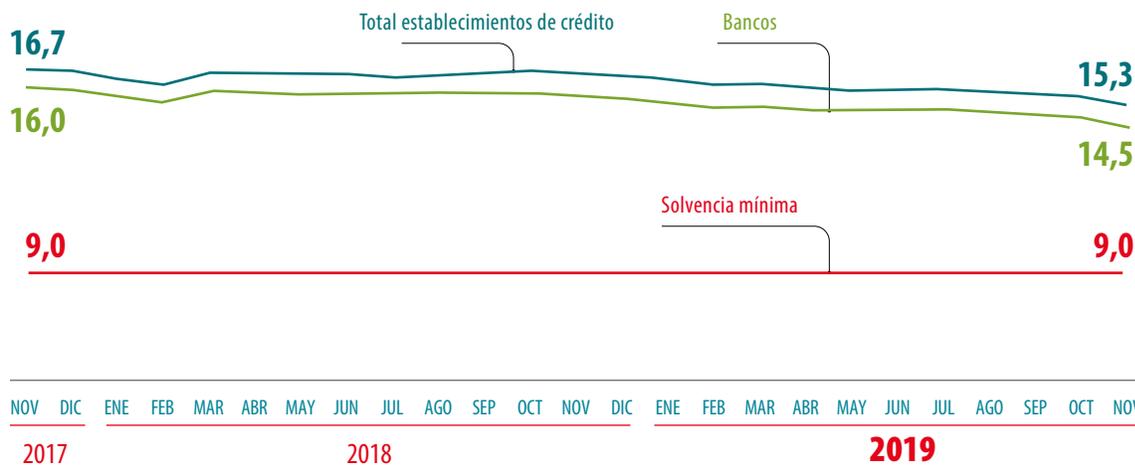
## Patrimonio y solvencia

La solvencia de las entidades disminuyó ligeramente frente a los niveles del año anterior, aunque mantuvo un nivel holgado frente a los requerimientos del regulador, con 630 puntos básicos por encima del nivel mínimo (9 %).



## SOLVENCIA

(En porcentajes)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## Rentabilidad

La rentabilidad del sistema financiero medida por la rentabilidad del activo (ROA)<sup>26</sup> y la rentabilidad del patrimonio (ROE)<sup>27</sup>, tuvo una recuperación importante desde inicios de 2018 hasta agosto de 2019. A partir de ese momento la tendencia se revirtió con descensos en ambos indicadores hasta ubicarse a noviembre de 2019 en 1,9 % y 13,6 %, respectivamente.

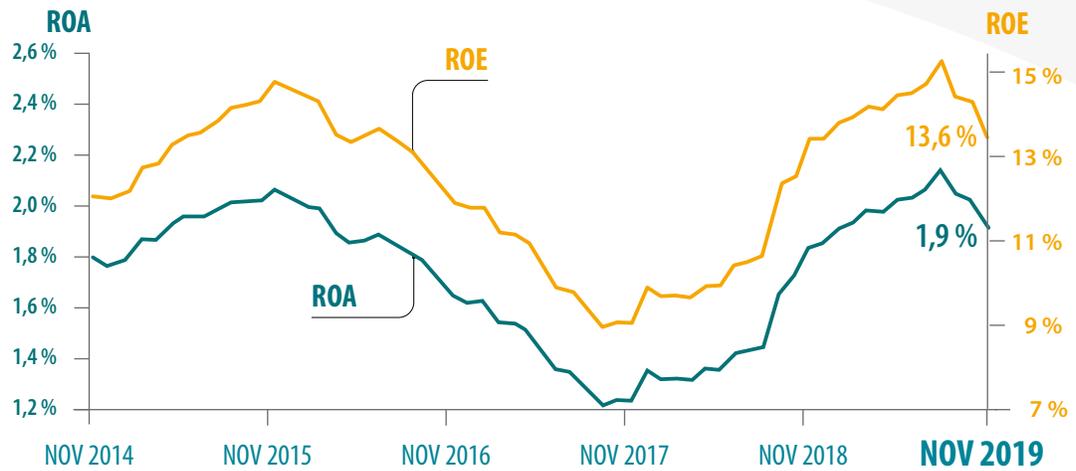


<sup>26</sup> ROA = Utilidades 12 meses / Activo promedio 12 meses.

<sup>27</sup> ROE = Utilidades 12 meses / patrimonio promedio 12 meses.



## RENTABILIDAD SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO



Incluye bancos, compañías de financiamiento y corporaciones financieras.

ROA: Eje izquierdo - ROE: eje derecho

Fuente: Superintendencia financiera y cálculos Davivienda – Dirección ejecutiva de estudios económicos

## Entorno macroeconómico y sistema financiero Centroamérica



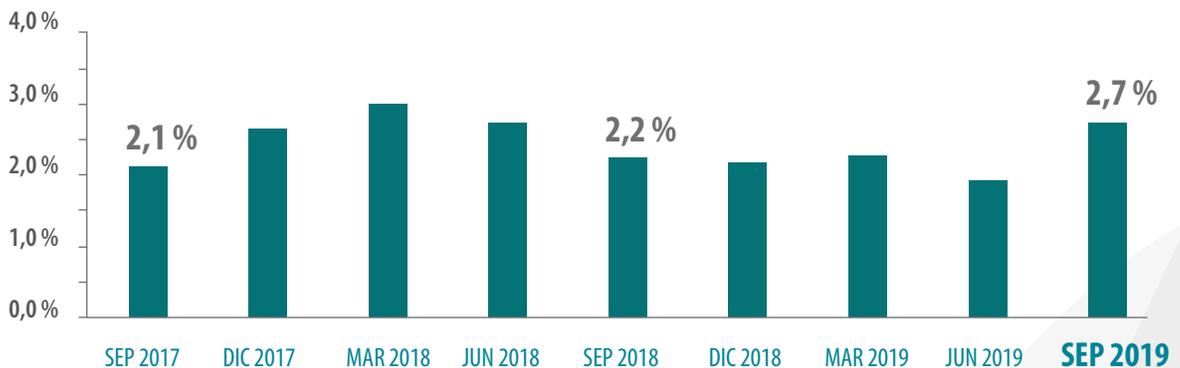
**EL SALVADOR**

**Entorno macro**

**Actividad económica**

## PRODUCTO INTERNO BRUTO EN EL SALVADOR

(Variación anual)



Fuente: Banco Central de Reserva. Cálculo: Davivienda



El Salvador registró una desaceleración en el primer semestre de 2019. Si bien en el tercer trimestre hubo una aceleración con un crecimiento del PIB de 2,7 %, el balance del año fue menos dinámico que el de 2018.

El repunte del crecimiento económico en el tercer trimestre se explica en mayor medida por el desempeño de la construcción que se expandió en todos sus frentes: tanto infraestructura residencial como edificaciones para centros comerciales, oficinas y obras públicas, entre ellas la ampliación del aeropuerto internacional, la rehabilitación de centros educativos y la ampliación de carreteras. A su vez, el sector de suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado contribuyó al crecimiento, gracias al incremento en la oferta local a través de generación de energía térmica, geotérmica y solar. Por otra parte, el sector manufacturero se desaceleró por una menor dinámica de exportaciones de maquila.

## La inflación anual en El Salvador se ubicó al cierre de 2019 en **-0,01 %**.



### Inflación

#### INFLACIÓN EN EL SALVADOR

(Variación anual)



Fuente: Banco Central de Reserva. Cálculo: Davivienda

La inflación anual en El Salvador se ubicó al cierre de 2019 en -0,01 %, principalmente por una contracción de los rubros de alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, siendo las reducciones en las tarifas de energía y del gas propano la razón primordial de la disminución. En contraste, la mayor alza se registró en el rubro de alimentos y bebidas no alcohólicas.



## Política fiscal y calificaciones de riesgo

En materia fiscal, a noviembre de 2019 los ingresos totales del sector público no financiero aumentaron un 1,3 % anual, aunque con una dinámica menor a la registrada en 2018 (3,9 %) debido, en gran parte, a un efecto base, dado que entre 2017 y 2018 se implementó una amnistía tributaria que implicó ingresos adicionales por cerca de USD 144,7 millones. Por otro lado, los gastos totales registraron un incremento de 4,7 %, siendo este también un menor crecimiento al registrado en 2018 (8,9 %), debido al incremento de la inversión bruta de 1,3 % frente al incremento de 22,0 % de este mismo rubro en 2018.

El déficit fiscal registró un abultamiento al representar un 2,3 % del PIB al mes de noviembre, por encima del 1,7 % observado en el mismo período del año anterior. Mientras tanto la deuda pública, que en diciembre de 2018 llegaba al 69,4 % del PIB, aumentó en noviembre de 2019 al 70,4 %.

Las calificadoras de riesgo Moody's, Standard & Poor's y Fitch mantuvieron la calificación de riesgo soberano de El Salvador en B3, B- y B-, respectivamente. La perspectiva sobre la calificación de las 3 entidades permaneció en estable.

## Sistema financiero

Los activos tuvieron un crecimiento anual del 9,3 % en noviembre de 2019; la cartera bruta, que representaba el 64,4 % del total de los activos, creció 5,0 %, acompañada de un crecimiento en las inversiones del 24,3 %, rubro que a la misma fecha representaba el 6,7 % del total de los activos.

Los pasivos crecieron 10,7 %, impulsados por un aumento de los depósitos vista. Las cuentas de ahorro crecieron 16,2 % y las cuentas corrientes 15,8 %. Los CDT registraron un crecimiento del 8,2 %.

## PRINCIPALES CIFRAS DEL SECTOR FINANCIERO SALVADOREÑO

(En USD millones)

Fuente: Superintendencia del Sistema financiero de El Salvador (SSF).

\* Variación sobre la moneda local.

\*\* La cartera por modalidad es de bancos comerciales exclusivamente, por lo tanto su suma no equivale a la cartera total, que incluye otras entidades del sector financiero.

\*\*\* Otros activos incluye fondos disponibles, adquisición temporal de documentos, activo fijo y otros activos.

	MONTO		VARIACIÓN*
	NOV. 2018	NOV. 2019	2019 / 2018
Total Activo	20.086	21.951	9,3 %
Inversiones	1.191	1.481	24,3 %
Cartera total	13.474	14.145	5,0 %
Comercial**	5.715	5.965	4,4 %
Consumo**	4.355	4.553	4,5 %
Vivienda**	2.462	2.529	2,8 %
Otros activos***	5.420	6.325	16,7 %
Pasivos	17.488	19.362	10,7 %
Patrimonio	2.598	2.590	-0,3 %





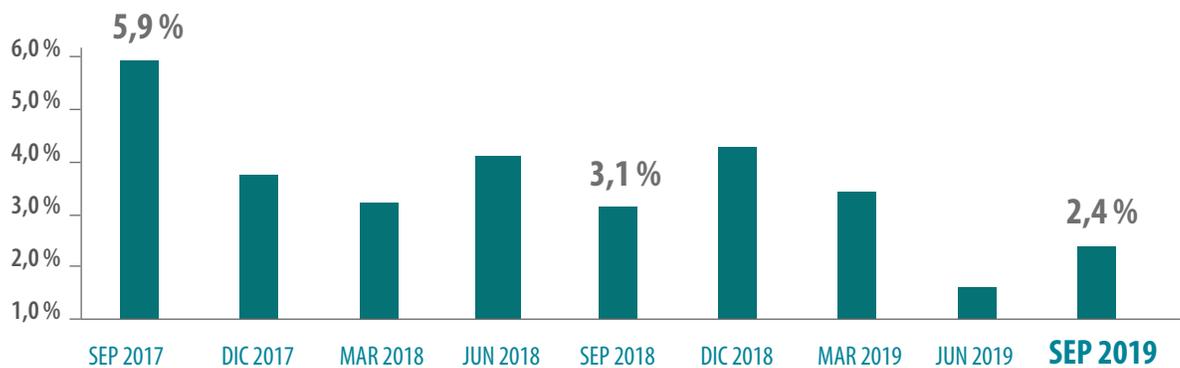
## HONDURAS

### Entorno macro

#### Actividad económica

### PRODUCTO INTERNO BRUTO EN HONDURAS

(Variación anual)

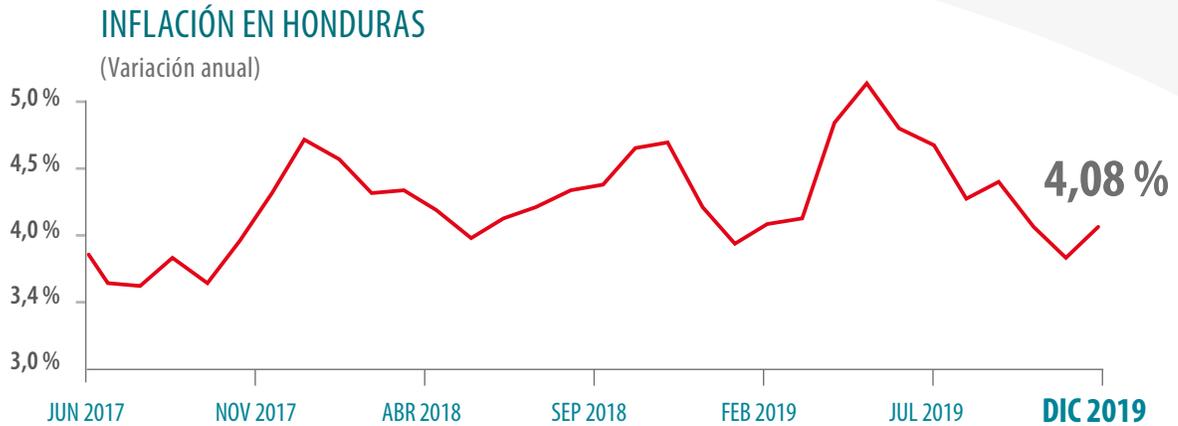


El crecimiento del país en el tercer trimestre de 2019 registró una aceleración frente al segundo trimestre del año, y una desaceleración frente al mismo período del año anterior. El aumento del PIB fue de 2,4 % anual en el tercer trimestre, mientras el balance del año (promedio de los primeros 3 trimestres) fue de 2,5 %, por debajo del nivel potencial.

El sector que contribuyó en mayor medida a la aceleración fue intermediación financiera, destacándose los ingresos de los bancos, de las actividades de seguros y los fondos de pensiones. La industria manufacturera fue el segundo sector con mayor contribución al crecimiento por el aumento en la elaboración de alimentos y bebidas, y fabricación de maquinaria y equipo (arneses), principalmente. En contraste, el sector que registró la mayor contribución negativa fue agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, esta última afectada por las condiciones climáticas. En general, el sector permanece afectado por los bajos precios internacionales de materias primas en los últimos años.



### Inflación

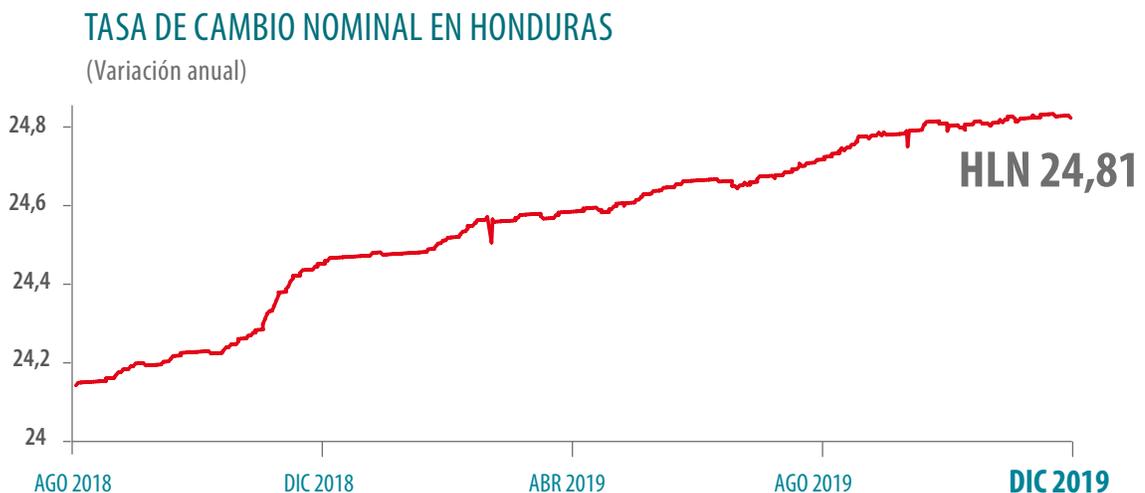


La inflación anual de 2019 fue 4,08 %, inferior a la registrada en 2018 (4,22 %) y en el rango medio de la meta de inflación del Banco Central de Honduras: 4,0 % +/- 1,0 %.

La inflación anual en Honduras fue del **4,08 %**.

El sector que más contribuyó a la reducción de la inflación fue transporte, en razón a la disminución de los precios del petróleo; y, en segundo lugar, prendas de vestir y calzado. En contraste, el sector con la mayor contribución a la inflación fue alimentos y bebidas no alcohólicas.

### Tasa de cambio



El lempira<sup>28</sup> registró una devaluación de 1,2 % en 2019, cerrando el año en HNL 24,81 y alcanzando un máximo y un mínimo de HNL 24,83 y HNL 24,51, respectivamente.

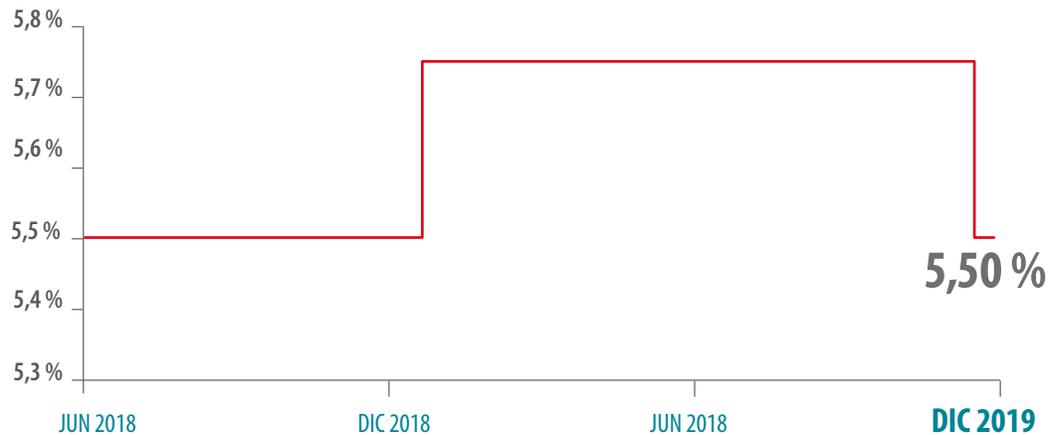
<sup>28</sup> HNL: Lempira (L), moneda de Honduras.



## Políticas monetaria y fiscal, y calificaciones de riesgo

### TASA DE POLÍTICA MONETARIA EN HONDURAS

(Variación anual)



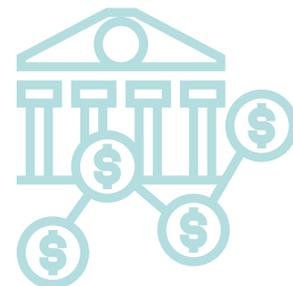
En diciembre de 2019 el Banco Central de Honduras (BCH) redujo la tasa de política monetaria del 5,75 % al 5,50 %, argumentando que en un contexto de crecimiento económico menos dinámico que el año anterior y con una inflación y expectativas de inflación bajas y estables, mantendrá una trayectoria a la baja en la tasa de política monetaria (TPM).

Por otra parte, al mes de agosto de 2019 el déficit fiscal de la Administración Central de Honduras fue de -1,3 %, por encima del registrado en el mismo período de 2018 (-0,4 %), aumento ocasionado por una reducción en los ingresos totales del 1,7 %, paralelo a un incremento del gasto total del 5,8 %.

En contraste, el superávit fiscal del sector público no financiero (SPNF) fue de 0,5 % del PIB para el período de enero a septiembre de 2019, por debajo del registrado en el mismo período del año anterior (0,9 %). A la fecha, la dinámica del crecimiento de los ingresos (5,1 % anual) fue inferior a la de los gastos (5,7 % anual). Para 2019, el BCH espera que el déficit fiscal del SPNF sea de 0,9 %, por debajo del 1,0 % estipulado en la Ley de Responsabilidad Fiscal.

Las calificadoras de riesgo Moody's y Standard & Poor's mantuvieron la calificación de riesgo soberano de Honduras en B1 y BB-, respectivamente. Por su parte, las perspectivas sobre la calificación permanecieron estables.

En diciembre de 2019 el Banco Central de Honduras redujo la tasa de política monetaria del 5,75 % al **5,50 %**.



## Sistema financiero

Los activos cerraron el año con un crecimiento del 9,2 %, la cartera representó el 57,3 % del total de los activos y creció 9,7 % y, por último, las inversiones y los otros activos decrecieron 11,4 % y 7,7 %, respectivamente.

Los pasivos crecieron el 7,9 %; de estos, los CDT representaron el 30,3 % y crecieron en 12,8 %, las cuentas de ahorro representaron el 34,0 % con un crecimiento del 10,6 %, y las cuentas corrientes alcanzaron el 13,4 %, creciendo a una tasa anual del 11 %.

## PRINCIPALES CIFRAS DEL SECTOR FINANCIERO HONDUREÑO

(En USD millones)

	MONTO		VARIACIÓN*
	DIC. 2018	DIC. 2019	2019 / 2018
Total Activo	23.764	25.631	9,2 %
Inversiones	2.251	2.476	11,4 %
Cartera total**	13.549	14.682	9,7 %
Comercial	10.224	10.953	8,4 %
Consumo	2.483	2.734	11,4 %
Vivienda	1.788	1.973	11,7 %
Otros activos***	7.964	8.473	7,7 %
Pasivos	21.308	22.991	7,9 %
Patrimonio	2.457	2.640	8,8 %

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

\* Variación sobre la moneda local.

\*\* Cifra con corrección por estimación de deterioro acumulado sobre préstamos e intereses y subsidio sobre préstamos, conforme a la metodología de reporte de Balance General para el sistema financiero de la CNBS. Las cifras de la cartera por modalidad no están corregidas por estos rubros, por esto la suma no equivale a la cartera total del Balance General.

\*\*\* Otros activos incluye: disponibilidades, activos contingentes y otros activos.

Se utilizó la tasa de cambio de cierre para diciembre de 2017, 2018 y 2019.



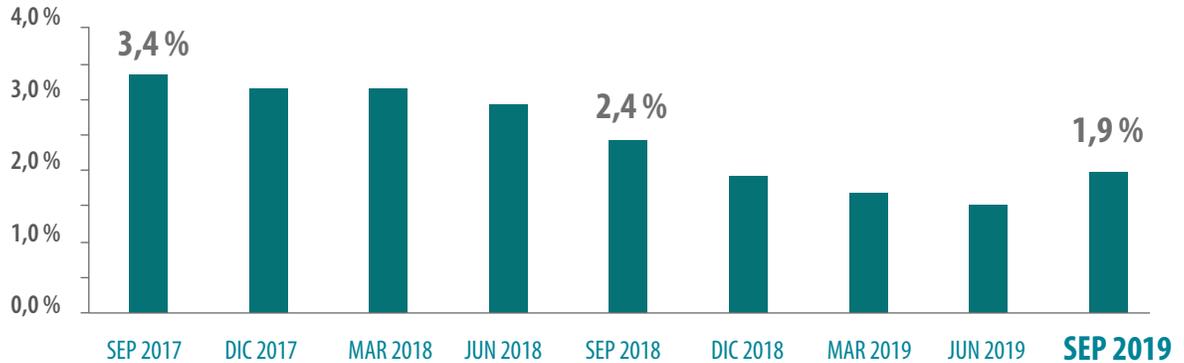


## COSTA RICA

### Entorno macro

#### Actividad económica

### PRODUCTO INTERNO BRUTO EN COSTA RICA



**Inflación en Costa Rica**  
 2019: **1,52 %**, por debajo del rango meta del Banco Central.

En el primer semestre de 2019 Costa Rica experimentó una pérdida de dinamismo en su actividad económica, de la cual se recuperó en el tercer trimestre con un crecimiento del 1,9 % anual. Este repunte provino de las de las actividades de enseñanza y de salud humana y asistencia social, así como del sector de agricultura, silvicultura y pesca, dadas las mejores condiciones climatológicas. En contraste, la construcción tuvo la mayor desaceleración por la menor ejecución de obra con destino público y a la incertidumbre que generó la entrada en vigencia de la reforma fiscal que impactó al sector.

### Inflación

### INFLACIÓN EN COSTA RICA

(Variación anual)





A pesar de que la inflación en 2019 fue de 1,52 %, ubicándose por debajo del rango meta del Banco Central de Costa Rica (2,0 % a 4,0 %), las expectativas inflacionarias se mantuvieron ancladas dentro de este intervalo.

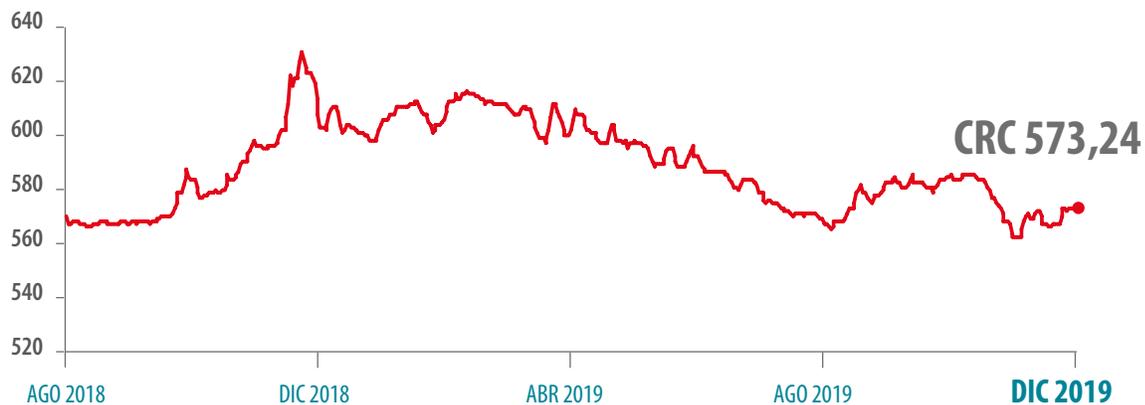
Los rubros que registraron las mayores contribuciones negativas a la inflación anual fueron transporte, bebidas alcohólicas y cigarrillos. Además, las presiones deflacionarias del año hicieron que el crecimiento económico se mantuviera por debajo del nivel potencial y el desempleo alcanzara un promedio más alto que el de los últimos años.

Si bien la apreciación del tipo de cambio de 6,0 % anual no generó presiones al alza sobre la inflación, en el segundo semestre la entrada en vigencia del IVA produjo presiones inflacionarias temporales que se disiparon hacia el cierre del año, de acuerdo con lo observado por el BCCR.

## Tasa de cambio

### TASA DE CAMBIO NOMINAL EN COSTA RICA

(Variación anual)



El tipo de cambio cerró 2019 en CRC<sup>29</sup> 573,24, alcanzando un máximo de CRC 614,31 y un mínimo de CRC 565,52. Durante el año, la mayor confianza inversionista después de la aprobación de la reforma fiscal, así como la expectativa de un incremento del endeudamiento gubernamental en dólares y la menor demanda de divisas para la importación, ocasionaron una apreciación del 6,0 %, que contrastó con la devaluación de 2018.

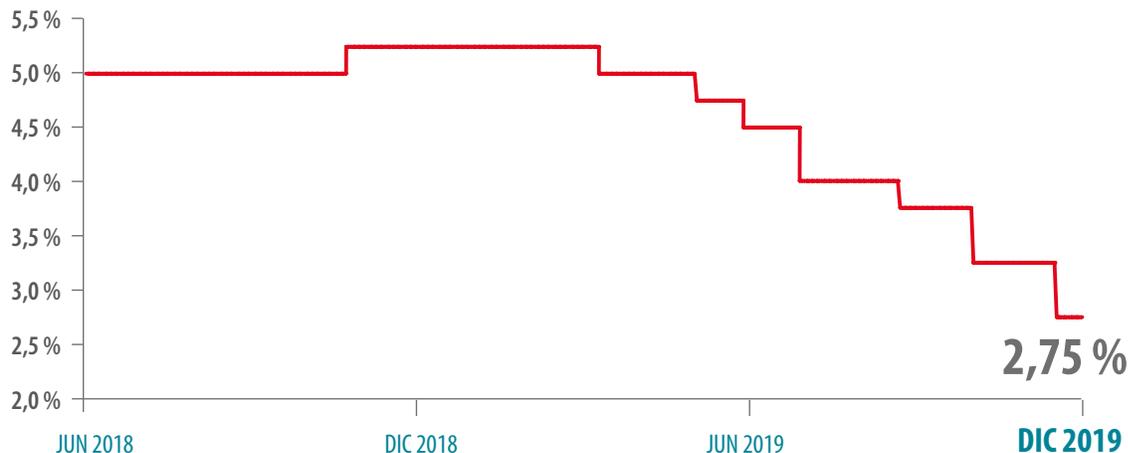
<sup>29</sup> CRC: Colón costarricense (₡), moneda de este país.



## Políticas monetaria y fiscal, y calificaciones de riesgo

### TASA DE POLÍTICA MONETARIA EN COSTA RICA

(Variación anual)



Con una inflación a la baja y un modesto crecimiento durante el año, el BCCR implementó en 2019 una política monetaria expansionista al reducir la tasa de política monetaria (TPM) de 5,25 % a 2,75 %, lo que incidió en la mejora de los indicadores de actividad económica al finalizar 2019.

En materia fiscal, el déficit del país (Gobierno Central) alcanzó en diciembre de 2019 un 7 % del PIB, por encima de la cifra reportada en 2018 (5,8 %) y prevista por el Banco Central (6,3 %). A pesar del incremento en los ingresos tributarios de 7,1 % (resultado de la adopción del IVA y la modificación del impuesto de renta a partir de junio de 2019), la mayor dinámica de los gastos de intereses de la deuda pública y gastos de capital, con crecimientos del 23,5 % y el 49,9 %, respectivamente, explicaron el abultado déficit y el incremento en la deuda como proporción del PIB desde 51 % al cierre de 2018, a 57,8 % a noviembre 2019.

Por último, la calificación de riesgo soberano de Costa Rica fue mantenida en B+ y B1 por parte de Standard & Poor's y Moody's, respectivamente, con perspectivas negativas. La calificación por parte de Fitch fue revisada a la baja en enero de 2019 desde BB hasta B+ con perspectiva negativa. Según Fitch, la reducción refleja déficits fiscales persistentemente amplios, necesidades de financiamiento a corto plazo debido a un fuerte calendario de amortización, y restricciones de financiamiento del presupuesto.



## Sistema financiero

Los activos tuvieron un crecimiento anual del 7,0 % al cierre de 2019, cuando la cartera representó el 66,4 % del total de los activos y las inversiones un 17,8 %, presentando tasas de crecimiento del 4,5 % y el 24,1 %, respectivamente. Los otros activos aumentaron 1,6 % anual.

Los pasivos crecieron el 5,8 %. Los CDT, que representaron el 43,2 % de los pasivos, crecieron el 10,2 %; las cuentas de ahorro representaron el 16,4 % y crecieron el 12,5 %; a su vez, las cuentas corrientes representaron el 18,6 % y crecieron el 20,8 %, mientras los otros pasivos representaron el 21,8 % y decrecieron el 13,9 %.

## PRINCIPALES CIFRAS DEL SECTOR FINANCIERO COSTARRICENSE

(En USD millones)

	MONTO		VARIACIÓN*
	DIC. 2018	DIC. 2019	2019 / 2018
Total Activo	55.015	58.873	7,0 %
Inversiones	8.456	10.495	24,1 %
Cartera total	37.422	39.096	4,5 %
Comercial**	13.807	13.958	1,1 %
Consumo**	11.561	12.469	7,8 %
Vivienda**	9.671	10.347	7,0 %
Otros activos***	9.137	9.282	1,6 %
Pasivos	47.372	50.121	5,8 %
Patrimonio	7.643	8.752	14,5 %

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financiera de Costa Rica (SUGEF).

\* Variación sobre la moneda local.

\*\* La cartera por modalidad es extraída del crédito por modalidad al sector privado, por tanto la suma de las modalidades no es igual a la cartera total del Balance General del sector financiero.

Las cifras de cartera son a noviembre de cada año.

\*\*\* Otros activos incluye garantías otorgadas, activo improductivo inmovilizado y otros activos improductivos (sin cartera de créditos).

Se utilizó la tasa de cambio de cierre para diciembre de 2017, 2018 y 2019.





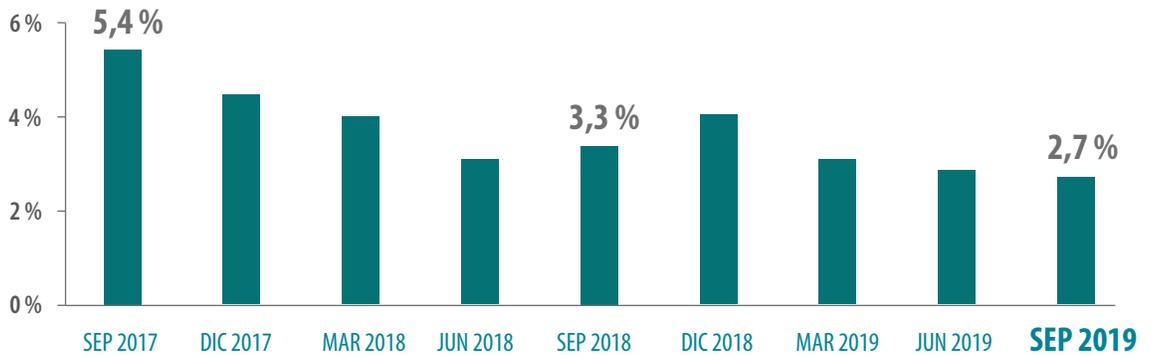
## PANAMÁ

### Entorno macro

#### Actividad económica

### PRODUCTO INTERNO BRUTO EN PANAMÁ

(Variación anual)



Panamá desaceleró su crecimiento en 2019. En el tercer trimestre el aumento anual del PIB fue de 2,7 %, superior al del mismo período del año anterior (3,3 %) e inferior al promedio del primer semestre de 2019 (3 %). El crecimiento promedio del año, al tercer trimestre, fue de 2,9 %, que se mantuvo por debajo del crecimiento potencial de Panamá.



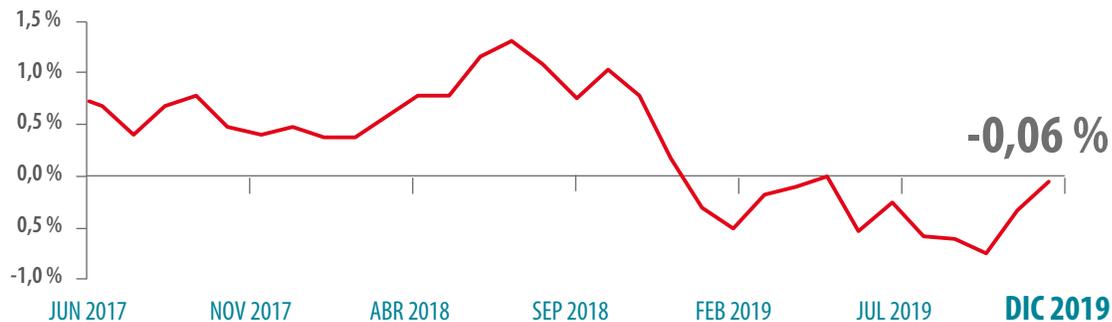
El sector con la mayor contribución al crecimiento fue explotación de minas y canteras, por la entrada en operación de la Minera Panamá en junio, cuya exportación de cobre deberá llegar a la capacidad máxima de producción en 3 años. El segundo sector de mayor aporte fue transporte, almacenamiento y comunicaciones; resalta la aceleración de los ingresos por peajes de El Canal frente al comportamiento del primer semestre del año. Por el contrario, el sector con mayor aporte negativo al crecimiento fue construcción, por la culminación de grandes proyectos de infraestructura, tanto de obras públicas como privadas.



## Inflación

### PRODUCTO INTERNO BRUTO EN PANAMÁ

(Variación anual)



La inflación de Panamá fue -0,06 % en 2019, inferior a la registrada en 2018 (0,16 %). La reducción en el nivel de precios fue generada por reducciones en los rubros de alimentos y bebidas no alcohólicas, y muebles y artículos para el hogar. Durante el año la inflación descendió hasta -0,75 %, debido a reducciones en el precio de la gasolina. Por otra parte, en julio de 2019 el presidente de Panamá redujo la lista de productos con precio controlado, de 22 bienes a 14.

### Política fiscal y calificaciones de riesgo

Los ingresos totales del Gobierno Central a septiembre de 2019 registraron una caída del 6,1 % como consecuencia de la contracción en los ingresos tributarios. Por su parte, los gastos totales registraron una caída de 2,8 % en el año, principalmente por una contracción en los gastos de capital.

El balance arrojó un déficit fiscal como proporción del PIB de 4,8 %, apenas inferior al 4,9 % registrado en 2018, mientras la deuda pública se incrementó al pasar de representar el 39,2 % del PIB en 2018 al 44,4 % en 2019.

La calificación de riesgo soberano de Panamá fue mantenida en BBB en 2019 por parte de Fitch, con una perspectiva estable. Por el contrario, Moody's y Standard & Poor's le otorgaron una mejora, pasando de Baa2 a Baa1 y de BBB a BBB+, respectivamente. Las perspectivas después del cambio fueron mantenidas en estable. Los incrementos, comunicados en marzo y abril, fueron otorgados por la mayor diversificación del ingreso nacional y la mayor responsabilidad fiscal.

La inflación de Panamá fue **-0,06 %** en 2019, inferior a la registrada en 2018.



## Sistema financiero

Los activos presentaron un crecimiento del 3,7 %; la cartera, que representó el 63,9 % del total de los activos, creció el 0,7 %, mientras que las inversiones, con una participación del 18,0 % dentro del total activo, crecieron 4,1 % y los otros activos 15,9 %.

Los pasivos crecieron el 3,0 %; entre estos, los CDT, que contaban con una participación del 42,9 % dentro de los pasivos totales, crecieron el 7,5 %, y las cuentas de ahorro, que representaron el 13,4 % de los pasivos, decrecieron el 5,4 %. A su vez las cuentas corrientes, con un saldo equivalente al 12,9 % de los pasivos totales decrecieron, mientras los otros pasivos aumentaron el 5,2 %.

## PRINCIPALES CIFRAS DEL SECTOR FINANCIERO PANAMEÑO

(En USD millones)

	MONTO		VARIACIÓN*
	NOV. 2018	NOV. 2019	2019 / 2018
Total Activo	103.407	107.269	3,7 %
Inversiones	18.592	19.354	4,1 %
Cartera total	68.115	68.560	0,7 %
Consumo	12.020	12.546	4,4 %
Vivienda	16.984	17.716	4,3 %
Resto de cartera total	24.589	24.304	-1,2 %
Extranjero	14.522	13.994	-3,6 %
Otros activos**	16.700	19.355	15,9 %
Pasivos	91.561	94.284	3,0 %
Patrimonio	11.846	12.985	9,6 %

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

\* Variación sobre la moneda local.

\*\* Otros activos incluye garantías otorgadas, activo improductivo inmovilizado y otros activos improductivos (sin cartera de créditos).



## Calificaciones de la deuda soberana

CALIDAD	MOODY'S	S&P	FITCH
Grado de inversión medio	A1 A2 A3	A+ A A-	A+ A A-
Grado de inversión bajo	Baa1 Panamá (est) 2 Baa2 Panamá Baa2 Colombia (neg) Baa3	BBB+ Panamá (est) 3 BBB Panamá (pos) BBB- BBB- Colombia (est)	BBB+ BBB Panamá (neg)* BBB Colombia (neg) BBB-
Grado de no inversión	Ba1 Ba2  Ba3	BB+ BB BB- BB- Honduras (est)	BB+ BB Costa Rica (neg)  BB-
Altamente especulativo	B1 Honduras (est) B1 Costa Rica B2 Costa Rica (est) 1 B3 El Salvador (est) B3	B+ Costa Rica (neg) B+ B B- El Salvador (est)	B+ Costa Rica (neg)  B B- El Salvador (est)
En riesgo de default	Caa1 Caa2 Caa3	CCC+ CCC CCC-	CCC+ CCC CCC-
Cercano al default	Ca	CC C	CC C
Default	C	D SD	D RD

\*Perspectiva revisada de estable a negativa, 6 de febrero 2020

Fuente: Bloomberg

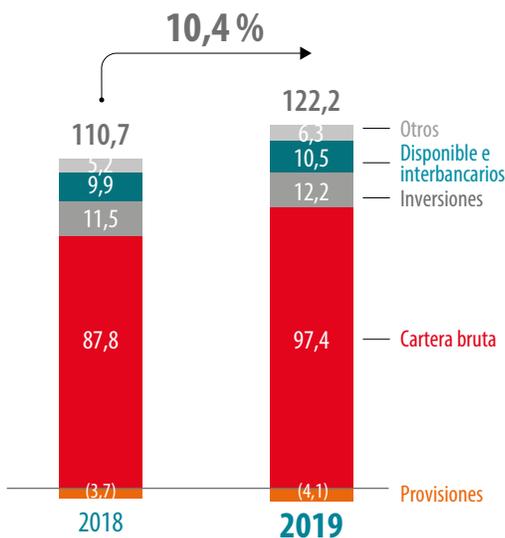


# 5 ■ RESULTADOS FINANCIEROS



## DAVIVIENDA CONSOLIDADO ACTIVOS

(En COP billones)



El desempeño del portafolio de consumo se debe al éxito en la implementación de iniciativas digitales como la Tarjeta Móvil lanzada en mayo de 2019 y a las estrategias basadas en analítica. Como resultado, el saldo en este portafolio aumentó a una tasa anual del 29,1 %.

El crecimiento de 10,9 % en la cartera de vivienda consolidada se explica por el comportamiento de leasing habitacional y vivienda VIS en Colombia, con aumentos respectivos en el saldo de 14,0 % y 10,1 %, gracias a la activa participación del Banco en estos segmentos.

Por último, en el portafolio comercial se registró un crecimiento consolidado de 1,9 % que se explica, en parte, por la dinámica del segmento pyme en Colombia, cuyo aumento anual se ubicó en 14,2 %, y por las reducciones de 2,5 % y 5,2 % en los segmentos corporativo y constructor de la operación en Colombia.

## INFORME FINANCIERO CONSOLIDADO

Las cifras que presentamos a continuación corresponden a los resultados consolidados obtenidos en 2019 y se comparan con los resultados de 2018, ambos períodos bajo full IFRS.<sup>30</sup>

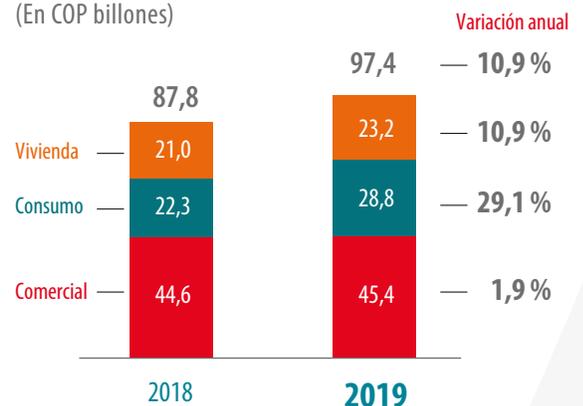
### Análisis y estructura del activo

Al cierre del año, el total de activos alcanzó los COP 122,2 billones, cifra un 10,4 % superior a la de 2018. Este resultado se explica principalmente por el comportamiento de la cartera bruta que aumentó COP 9,6 billones (variación anual de 10,9 %) impulsada por el portafolio de consumo cuyo crecimiento durante el mismo período fue de 29,1 %. La cartera bruta alcanzó una participación dentro del total de activos del 79,7 % a diciembre de 2019.

El disponible e interbancarios aumentó 5,3 % para cerrar en COP 10,5 billones, mientras el portafolio de inversiones, que ascendió a COP 12,2 billones, creció 6,3 %, principalmente en la operación internacional debido al aumento en las captaciones del público.

### DAVIVIENDA CONSOLIDADO / CARTERA BRUTA

(En COP billones)



<sup>30</sup> IFRS: International Financial Reporting Standard, común denominador de la actividad contable en todo el mundo.





El indicador de calidad consolidado mayor a 90 días se ubicó en 3,46 % a diciembre de 2019, disminuyendo 47 puntos básicos en la comparación anual como consecuencia del desempeño de las carteras comercial y de consumo.

El indicador de la cartera comercial registró una disminución anual de 58 puntos básicos, cerrando en 4,04 %, principalmente por acuerdos de reestructuración con clientes específicos y los castigos realizados en diciembre en la operación nacional. En cuanto al portafolio de consumo, el indicador consolidado disminuyó 51 puntos básicos durante el año hasta ubicarse en 2,04 %. Este indicador fue impactado positivamente por la operación en Colombia debido al crecimiento en el saldo. Finalmente, los indicadores de calidad de cartera de vivienda mayor a 90 y 120 días de mora se ubicaron en 4,07 % y 3,20 % respectivamente, con incrementos de 15 y 17 puntos básicos frente al cuarto trimestre de 2018, básicamente por la operación internacional, dado que el impacto macroeconómico sigue deteriorando el desempeño de esta cartera.

En 2019 cerramos con un nivel de cobertura<sup>31</sup> para la cartera mayor a 90 días de 151,4 %, superior al 124,9 % reportado en diciembre de 2018.

## DAVIVIENDA CONSOLIDADO / INDICADORES DE CALIDAD Y COBERTURA

Cartera en mora mayor a 90 días

	2018	2019
Calidad de cartera de consumo	2,55 %	2,04 %
Calidad de cartera comercial	4,62 %	4,04 %
Calidad de cartera de vivienda	3,92 %	4,07 %
Calidad total	3,93 %	3,46 %
Cobertura total	124,9 %	151,4 %



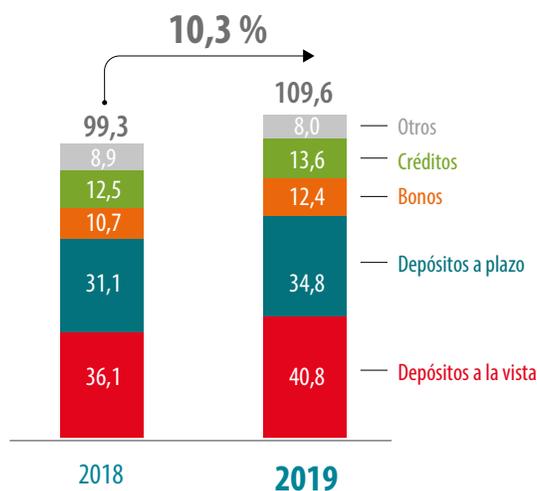
<sup>31</sup> Cobertura: (Provisiones Activo + Reservas Patrimonio) / Cartera > 90 días.



## Análisis y estructura del pasivo

### DAVIVIENDA CONSOLIDADO / PASIVOS

(En COP billones)



El pasivo total creció 10,3 % frente al año anterior, alcanzando los COP 109,6 billones al cierre del año, principalmente por el incremento de 13,0 % en los depósitos a la vista, que totalizaron COP 40,8 billones, y el incremento de 11,8 % en el saldo de depósitos a término que cerraron en COP 34,8 billones.

La relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 95,9 %, disminuyendo alrededor de 1,3 % con respecto al indicador de diciembre de 2018 (97,2 %).

Del total de las fuentes de fondeo, los depósitos de ahorro representaron el 29,9 %, la cuenta corriente 10,2 % y los CDT 34,3 %. Por último, el 12,2 % y el 13,4 % de las fuentes de fondeo correspondieron a bonos y préstamos con entidades, respectivamente.

### DAVIVIENDA CONSOLIDADO / FUENTES DE FONDEO

(En COP billones, excepto porcentajes)

	2018		2019		VARIACIÓN*	
	VALOR	PARTICIPACIÓN	VALOR	PARTICIPACIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Cuentas de ahorro	26,6	29,5 %	30,4	29,9 %	3,8	14,2 %
Cuentas corrientes	9,5	10,5 %	10,4	10,2 %	0,9	9,9 %
CDT	31,1	34,4 %	34,8	34,3 %	3,7	11,8 %
Bonos	10,7	11,8 %	12,4	12,2 %	1,7	16,0 %
Créditos	12,5	13,8 %	13,6	13,4 %	1,1	8,6 %
<b>Fuentes de fondeo</b>	<b>90,4</b>	<b>100,0 %</b>	<b>101,6</b>	<b>100,0 %</b>	<b>11,2</b>	<b>12,4 %</b>



## Análisis y estructura del patrimonio

Al cierre de 2019, el patrimonio consolidado alcanzó los COP 12,7 billones, con un crecimiento durante el año del 10,9 % como consecuencia del aumento de las reservas (con ocasión de la capitalización de COP 782 mil millones aprobada en la Asamblea General de Accionistas).

Asimismo, el patrimonio técnico consolidado ascendió a COP 12,7 billones, los activos ponderados por nivel de riesgo sumaron COP 104 billones y el riesgo de mercado cerró en COP 477 mil millones.

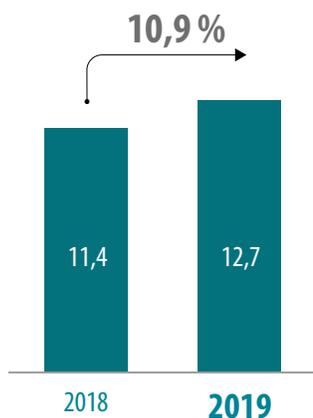
Así, la relación de solvencia total del Banco se ubicó en 11,61 % (frente al 9 % regulatorio) ponderado por nivel de riesgo.

El indicador de solvencia básica cerró 2019 en 7,99 %, superior al 4,5 % regulatorio y manteniéndose relativamente estable respecto al cierre de 2018.

**COP 12,7 billones**  
**Patrimonio consolidado**  
 al cierre de 2019, con un  
 crecimiento del 10,9 %.

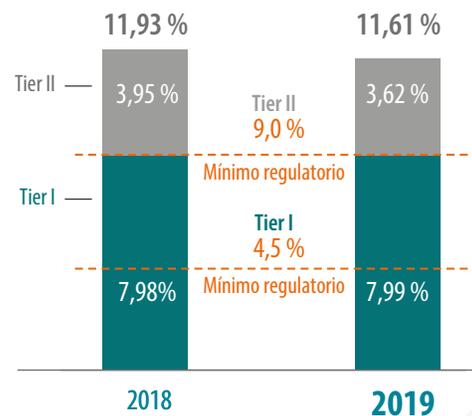
### PATRIMONIO

(En COP billones)



### RELACIÓN DE SOLVENCIA

(En porcentajes)



**COP 1,48 billones**  
**La utilidad de 2019**  
 fue superior en 6,1 %  
 al resultado del año  
 anterior.

## Estado de resultados

La utilidad del año 2019 totalizó COP 1,48 billones, superior en 6,1 % al resultado del año anterior, como consecuencia principalmente de mayores ingresos financieros por intereses asociados con la cartera de banca Personas y el portafolio de inversiones.

## DAVIVIENDA CONSOLIDADO/ RESULTADOS A DICIEMBRE 2019

(En COP miles de millones, excepto porcentajes)

	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2019	CRECIMIENTO	
			VALOR	PORCENTAJE
Ingresos financieros	9.510	10.725	1.216	12,8 %
Ingresos de cartera	8.862	9.795	933	10,5 %
Ingresos de inversiones	547	812	265	48,3 %
Fondos interbancarios & overnight	101	119	18	17,8 %
Egresos financieros	3.558	4.031	473	13,3 %
Margen financiero bruto	5.951	6.694	742	12,5 %
Gasto de provisiones	2.075	2.434	360	17,3 %
Margen financiero neto	3.877	4.259	383	9,9 %
Ingresos operacionales	1.254	1.331	77	6,1 %
Gastos operacionales	3.414	3.730	316	9,3 %
Cambios y derivados netos	145	67	-79	-54,1 %
Otros ingresos y gastos netos	14	0	-14	-100 %
Utilidad antes de impuestos	1.876	1.927	51	2,7 %
Impuestos	478	443	-34	-7,2 %
Utilidad del ejercicio	1.399	1.484	85	6,1 %





El crecimiento de 10,5 % en los ingresos de cartera provino principalmente del portafolio de consumo en Colombia, donde los ingresos por intereses de este portafolio aumentaron en 11,5 %, en línea con el incremento en el saldo de 33,6 % en la operación nacional. La cartera de vivienda registró un incremento anual de 13,1 % en los ingresos por intereses a nivel consolidado, totalizando COP 2,4 billones. Por último, la cartera comercial registró el menor crecimiento consolidado en los ingresos por intereses (variación anual de 7,0 %), cerrando el año en COP 3,8 billones.

Los ingresos por inversiones aumentaron 48,3 % y sumaron COP 812 mil millones al cierre del año, como consecuencia de la valorización de los instrumentos de deuda pública en Colombia y ajustes en la valoración de instrumentos de titularización, lo cual generó un ingreso extraordinario en el primer trimestre de 2019.

Los egresos financieros aumentaron 13,3 %, asociados con el incremento en el saldo de depósitos a la vista y créditos, cambios en la composición del fondeo y la implementación de NIIF 16. Considerando que el incremento en los ingresos por intereses compensó los mayores egresos financieros, el margen financiero bruto acumulado a diciembre de 2019 se expandió 12,5 %. El NIM 12 meses se mantuvo relativamente estable, mostrando un incremento de 2 puntos básicos frente al reporte del año anterior.

**10,5 % crecimiento**  
de los ingresos  
de cartera.

Cerramos con  
un **NIM de 6,52 %.**



El gasto de provisiones netas creció en COP 360 mil millones, equivalente a un incremento anual de 17,3 %. El mayor gasto de provisiones se explica por las situaciones de riesgo que fueron identificadas en el portafolio comercial a lo largo del año y el mayor gasto en el segmento de consumo, relacionado con la tasa de crecimiento de este segmento. Con esto, el margen financiero neto tuvo un aumento anual del 9,9 %.

Los ingresos operacionales a nivel consolidado aumentaron 6,1 % con respecto a los acumulados en el año anterior, principalmente por mayores comisiones recibidas en Colombia. Entre tanto, los gastos operacionales sumaron COP 3,7 billones, un 9,3 % superiores a los registrados el mismo período de 2018, por los mayores gastos de personal relacionados con comisiones por la expansión del portafolio de cartera y bonificaciones a los empleados; y el incremento de otros gastos, dada la reasignación de los gastos por arrendamiento en esta categoría una vez implementada la norma NIIF 16.

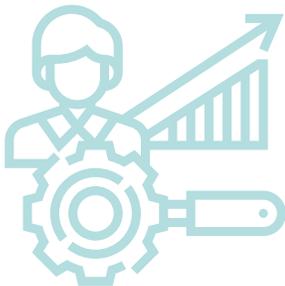
La utilidad antes de impuestos al 31 de diciembre 2019 fue de COP 1,9 billones, con un aumento del 2,7 % en términos anuales.

El impuesto de renta acumulado durante el año ascendió a COP 443 mil millones, cifra 7,2 % inferior a la de 2018, dado el ajuste en la tasa de impuesto de renta de largo plazo aplicada a la diferencia entre la provisión de cartera calculada en los Estados Financieros Separados bajo norma local y en los Estados Financieros Consolidados bajo NIIF.

**Cerramos con una eficiencia de 46,2 % mejorando en 25 puntos básicos frente a 2018.**

**COP 443 mil millones pagados por impuesto de renta acumulado durante el año.**

## RESULTADOS DE LA OPERACIÓN POR SEGMENTOS Y PERSPECTIVAS



El Banco determina la presentación de sus segmentos operativos de negocio basado en cómo se organiza y recibe la información; estos segmentos son componentes del Banco dedicados a actividades bancarias y financieras que generan ingresos e incurrir en gastos, y de los cuales se asegura una rendición de cuentas eficaz para una óptima medición de sus resultados, activos y pasivos, que son evaluados y verificados regularmente por el Comité Estratégico (máxima instancia de toma de decisiones operativas - MITDO, en cabeza del Presidente del Banco), para la correcta toma de decisiones, la asignación de recursos y la evaluación de su rendimiento. Teniendo en cuenta esta organización, los segmentos operativos para el Banco se han determinado considerando:



- Actividades de personas naturales y empresariales, que se reportan por separado a nivel de activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Resultados que son examinados periódicamente por el MITDO.
- Relación con la cual se dispone información financiera diferenciada.

Los segmentos de operación son componentes de la Matriz que incluyen los resultados de los países donde Davivienda tiene presencia, de manera que sus resultados son clasificados y presentados en los segmentos establecidos por el Banco:

### Banca Personas

Este segmento contiene todos los productos y servicios ofrecidos a personas naturales. Davivienda brinda una variedad de productos y servicios enfocados a suplir las necesidades de sus clientes, que incluyen productos de ahorro, financiación e inversión.

### Banca Empresas

Este segmento comprende la oferta de productos y servicios para personas jurídicas, con soluciones financieras y transaccionales en moneda local y extranjera, y productos de financiación, ahorro e inversión.

### Información diferenciada GAP

El segmento de información financiera diferenciada GAP (gestión de activos y pasivos) corresponde a segmentos de activos, pasivos, ingresos y gastos de tesorería iguales o superiores al 10 % del activo (que se presentan de manera agregada), así como al manejo del descalce y pasivo, y todo efecto de reexpresión por cambio, ya sea por posición de la tesorería o el libro bancario. Por ello, el resultado de este segmento no refleja solamente el resultado de una línea de negocio, sino las decisiones corporativas sobre el manejo de emisiones y financiamiento del Banco. Al administrar recursos de liquidez del Banco, cuenta con el debido seguimiento por parte de la gerencia.



### Operación internacional

Este segmento corresponde a la operación internacional del Banco, por lo tanto incluye la información financiera de las subsidiarias en Panamá, Costa Rica, El Salvador y Honduras. Estas obtienen sus ingresos de una variedad de productos y servicios financieros ofrecidos en cada país, basados en una eficaz oferta de valor integral para sus clientes.



## Resultados

### RESULTADOS POR SEGMENTO

1 de enero a 31 de diciembre 2019

ESTADO DE RESULTADOS	PERSONAS	EMPRESAS	INFORMACIÓN FINANCIERA DIFERENCIADA GAP*	INTERNACIONAL	TOTAL BANCO CONSOLIDADO
Ingresos por interés	5.086.496	2.869.027	678.375	2.091.360	10.725.258
Egresos por interés	(340.233)	(1.585.743)	(1.207.516)	(897.964)	(4.031.456)
Neto FTP**	(1.260.478)	570.696	689.782	-	-
Provisiones de cartera y cuentas por cobrar neto	(1.380.554)	(777.305)	5.135	(281.690)	(2.434.414)
<b>Margen financiero neto</b>	<b>2.105.231</b>	<b>1.076.675</b>	<b>165.776</b>	<b>911.706</b>	<b>4.259.388</b>
Ingresos por comisiones, servicios y seguros neto	549.987	180.325	254.824	314.155	1.299.291
Resultado por inversiones en asociadas, neto	-	-	8.947	511	9.458
Dividendos	-	-	20.530	1.980	22.510
Gastos operacionales	(1.845.958)	(761.220)	(242.947)	(879.758)	(3.729.883)
Cambios y derivados, neto	-	-	85.304	(18.491)	66.813
Otros ingresos y gastos, netos	46.745	(1.376)	(45.486)	(280)	(397)
<b>Margen operacional</b>	<b>856.005</b>	<b>494.404</b>	<b>246.948</b>	<b>329.823</b>	<b>1.927.180</b>
Impuesto de renta y complementarios	(104.643)	(129.156)	(120.608)	(88.918)	(443.325)
<b>Utilidad neta</b>	<b>751.362</b>	<b>365.248</b>	<b>126.340</b>	<b>240.905</b>	<b>1.483.855</b>

#### 31 DE DICIEMBRE

ACTIVOS	43.147.776	33.352.948	15.767.390	29.953.909	122.222.023
PASIVOS	15.663.035	39.449.577	27.973.439	26.485.073	109.571.124

\* Gestión de activos y pasivos.

\*\* Neto FTP (Funds Transfer Pricing, tasa de transferencia de fondos): Hace referencia a los costos de transferencia de los recursos entre segmentos, que son asignados de forma sistemática y coherente, manejada al interior del Banco.

Durante 2019, las metodologías en el cálculo de la FTP tuvieron modificaciones basadas en ajustes a mejores prácticas. Para hacer comparativos, los resultados las metodologías se aplicaron históricamente. Esta situación significa diferencias en las cifras presentadas en notas intermedias con corte a 31 de diciembre 2018. Adicionalmente, cada año se revisa la segmentación de clientes y, de ser necesario, se clasifican de nuevo, generando cambios en las unidades de negocio.



## RESULTADOS POR SEGMENTO

1 de enero a 31 de diciembre 2019

ESTADO DE RESULTADOS	PERSONAS	EMPRESAS	INFORMACIÓN FINANCIERA DIFERENCIADA GAP*	INTERNACIONAL	TOTAL BANCO CONSOLIDADO
Ingresos por interés	4.558.045	2.772.136	473.876	1.705.585	9.509.642
Egresos por interés	(330.563)	(1.520.850)	(1.000.459)	(706.284)	(3.558.154)
Neto FTP**	(1.105.483)	527.210	578.273	-	-
Provisiones de cartera y cuentas por cobrar neto	(1.191.979)	683.256	(3.800)	(195.707)	(2.074.742)
<b>Margen financiero neto</b>	<b>1.930.020</b>	<b>1.095.240</b>	<b>47.890</b>	<b>803.594</b>	<b>3.876.744</b>
Ingresos por comisiones, servicios y seguros neto	554.603	182.251	202.427	288.278	1.227.559
Resultado por inversiones en asociadas, neto	-	-	7.201	396	7.597
Dividendos	-	-	17.070	1.905	18.975
Gastos operacionales	(1.657.274)	(722.675)	(258.998)	(774.942)	(3.413.889)
Cambios y derivados, neto	-	-	95.399	50.039	145.438
Otros ingresos y gastos, netos	43.236	(3.284)	(54.752)	28.648	13.848
<b>Margen operacional</b>	<b>870.585</b>	<b>551.532</b>	<b>56.237</b>	<b>397.918</b>	<b>1.876.272</b>
Impuesto de renta y complementarios	(89.731)	(121.917)	(152.829)	(113.295)	(477.772)
<b>Utilidad neta</b>	<b>780.854</b>	<b>429.615</b>	<b>(96.592)</b>	<b>284.623</b>	<b>1.398.500</b>

### 31 DE DICIEMBRE 2018

ACTIVOS	35.164.737	33.031.831	15.369.180	27.158.190	110.723.938
PASIVOS	14.108.055	35.111.018	26.033.799	24.061.170	99.314.042

\* Gestión de activos y pasivos.

\*\* Neto FTP (Funds Transfer Pricing, tasa de transferencia de fondos): Hace referencia a los costos de transferencia de los recursos entre segmentos, que son asignados de forma sistemática y coherente, manejada al interior del Banco.

Durante 2019, las metodologías en el cálculo de la FTP tuvieron modificaciones basadas en ajustes a mejores prácticas. Para hacer comparativos los resultados, las metodologías se aplicaron históricamente. Esta situación significa diferencias en las cifras presentadas en notas intermedias con corte a 31 de diciembre 2018. Adicionalmente, cada año se revisa la segmentación de clientes y, de ser necesario, se clasifican de nuevo, generando cambios en las unidades de negocio.



## INFORME FINANCIERO INDIVIDUAL

### Análisis y estructura del activo

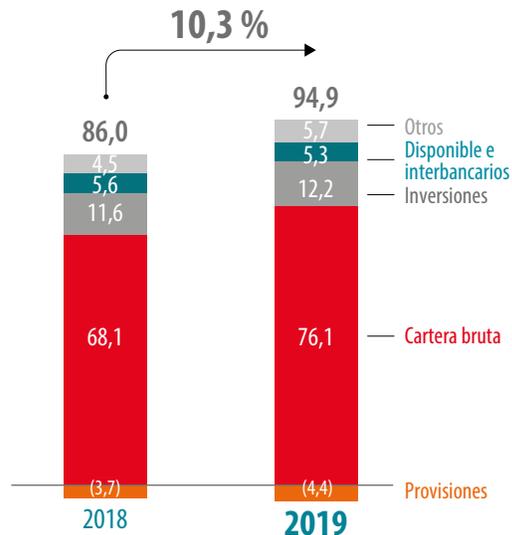


Al cierre de 2019, los activos del Banco Davivienda totalizaron COP 94,9 billones, un aumento de 10,3 % superiores a los del año anterior. Este resultado se explica en el incremento del 11,8 % que se dio en la cartera bruta, que significó COP 8,1 billones adicionales de saldo frente a 2018, principalmente por el incremento en el saldo de la cartera de consumo y vivienda. Las inversiones netas registraron un crecimiento de 5,2 %, cerrando 2019 con COP 12,2 billones. Por su parte, el disponible e interbancarios se redujo 4,9 % en comparación al cierre de 2018, hasta COP 5,3 billones.

A lo largo de 2019, la cartera bruta fue impulsada principalmente por la cartera de banca Personas, con un crecimiento del 23,0 % y un aumento en el saldo de COP 8 billones. Mientras tanto, la cartera de banca Empresas se mantuvo estable con respecto a 2018 por el prepago de algunos clientes específicos.

### BANCO DAVIVIENDA / ACTIVOS

(En COP billones)



El desempeño de la cartera bruta en 2019 permitió nuestra consolidación como el segundo banco más grande de Colombia en términos de cartera: nuestra participación en el sistema financiero colombiano estuvo alrededor del 15,6 % al cierre del año.



Davivienda:  
**Segundo banco más grande de Colombia**  
 en términos de cartera.

La cartera de consumo presentó un crecimiento del 34,0 %, explicado en parte por la evolución del crédito digital e impulsado principalmente por los productos de crédito fijo y tarjetas de crédito.

El portafolio de vivienda creció el 11,4 % con respecto al año anterior. A diciembre de 2019, seguíamos siendo el líder en colocación de créditos de vivienda en Colombia, con una participación en el sistema financiero cercana al 24,9 %. Además, continuamos participando activamente en los programas de vivienda subsidiada que otorga el Gobierno a las familias de ingresos bajos y medios.

Por último, la cartera comercial, cuyo saldo totalizó COP 33,6 billones al cierre del año, se mantuvo relativamente estable frente al mismo período del año anterior (crecimiento del 0,3 %), resultado que fue impactado por los prepagos de la cartera corporativa y parcialmente impulsado por la banca Pyme, que creció el 15,6 %.

La cartera de consumo creció el 34 % y el portafolio de vivienda el 11,4 %.

## BANCO DAVIVIENDA / CARTERA BRUTA

(En COP billones)

	2018	2019	VARIACIÓN	
			VALOR	PORCENTAJE
Banca Empresas	33.467	33.557	91	0,3 %
Corporativo	20.181	19.473	-709	-3,5 %
Constructor	4.865	4.573	-293	-6,0 %
Empresarial	1.590	1.619	29	1,8 %
Pyme	6.830	7.893	1.063	15,6 %
Banca Personas	34.617	42.572	7.955	23,0 %
Consumo	17.716	23.741	6.025	34,0 %
Vivienda	16.901	18.831	1.930	11,4 %
Total Banco	68.084	76.130	8.046	11,8 %





Al corte de diciembre de 2019, la calidad de cartera por altura de mora se ubicó en 3,44 %, presentando una mejora de 42 puntos básicos en la comparación anual.

La cartera de consumo mejoró en 78 puntos básicos frente a 2018. Así, el indicador de cartera por altura de mora para este segmento cerró el año 2019 en 2,71 %.

La cartera comercial también registró una mejora en su indicador de calidad, ubicándose en diciembre de 2019 en 4,25 %, por debajo del indicador de cierre en 2018 en 30 puntos básicos.

Por último, el segmento de vivienda fue el único que presentó deterioro en 2019. El indicador de calidad para esta cartera cerró en 2,92 %, que se tradujo en un incremento de 8 puntos básicos frente al 2,84 % registrado en diciembre de 2018.

El indicador de cobertura de la cartera improductiva se ubicó en 168 % al cierre de año, aumentando frente al indicador del mismo período del año anterior (139 %).

## BANCO DAVIVIENDA / INDICADORES DE CARTERA IMPRODUCTIVA Y COBERTURA\*

(En porcentajes)

	2018	2019
Calidad de cartera de consumo	3,49 %	2,71 %
Calidad de cartera comercial	4,58 %	4,25 %
Calidad de cartera de vivienda	2,84 %	2,92 %
Calidad total	3,86 %	3,44 %
Cobertura total	139 %	168 %

\* Calidad: Calidad cartera improductiva por altura (consumo >60 días; comercial, microcrédito >90 días; vivienda y leasing habitacional >120 días) / Total

Cobertura: Provisiones / Cartera improductiva por altura de mora.



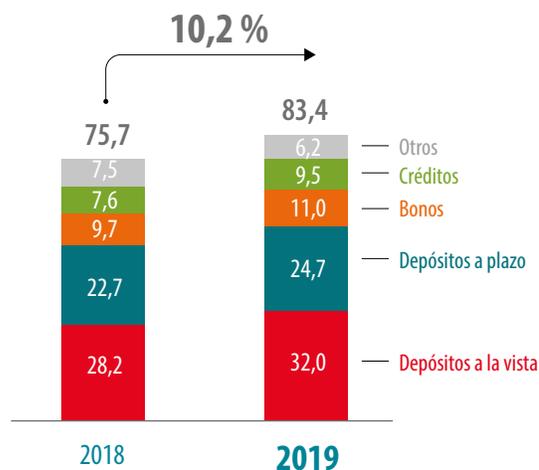
## Análisis y estructura del pasivo

El pasivo total registró un crecimiento anual de 10,2 % y alcanzó los COP 83,4 billones. Este comportamiento se dio como resultado de los mayores depósitos a la vista, que totalizaron COP 32 billones y aumentaron el 13,5 %, además del incremento de 8,8 % en el saldo de depósitos a término, que cerró en COP 24,7 billones.

La relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 98,6 %, disminuyendo alrededor de 1,2 % con respecto al indicador de diciembre de 2018 (99,8 %).

Del total de las fuentes de fondeo, los depósitos de ahorro representaron el 33,9 %, la cuenta corriente el 7,6 % y los CDT el 32,0 %. Por último, el 14,2 % y el 12,3 % de las fuentes de fondeo correspondieron a bonos y préstamos con entidades.

### BANCO DAVIVIENDA / COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS



### BANCO DAVIVIENDA / FUENTES DE FONDEO

(En COP miles de millones, excepto porcentajes)

	2018		2019		VARIACIÓN	
	VALOR	PARTICIPACIÓN	VALOR	PARTICIPACIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Cuentas de ahorro	22.579	33,1 %	26.199	33,9 %	3.620	16,0 %
Cuentas corrientes	5.661	8,3 %	5.849	7,6 %	188	3,3 %
CDT	22.697	33,3 %	24.690	32,0 %	1.993	8,8 %
Bonos	9.665	14,2 %	10.978	14,2 %	1.313	13,6 %
Créditos	7.624	11,2 %	9.481	12,3 %	1.856	24,3 %
Fuentes de fondeo	68.227	100,0 %	77.198	100,0 %	8.971	13,1 %



## Análisis y estructura del patrimonio

Al cierre de 2019, el patrimonio del Banco sumó COP 11,5 billones, superior en COP 1,1 billones (10,8 %) con respecto al año anterior.

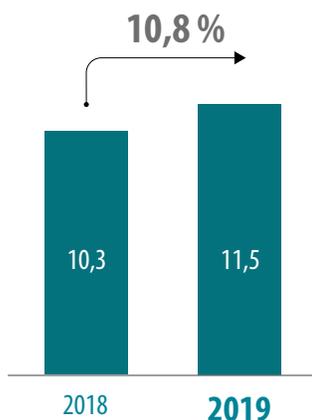
El patrimonio técnico ascendió a COP 12,3 billones, mientras los activos ponderados por nivel de riesgo sumaron COP 80,2 billones. Teniendo en cuenta un riesgo de mercado igual a COP 406 mil millones, la relación de solvencia total de Davivienda se ubicó en 14,57 %, por encima del umbral regulatorio de 9 % para el indicador total. Al cierre del año, el indicador de patrimonio básico fue de 9,56 % frente a un nivel mínimo regulatorio de 4,5 %.

Al cierre de 2019, el **patrimonio del Banco sumó COP 11,5 billones**, un 10,8 % superior a 2018.

**9,56 % indicador de patrimonio básico**, frente a un mínimo regulatorio de 4,5 %.

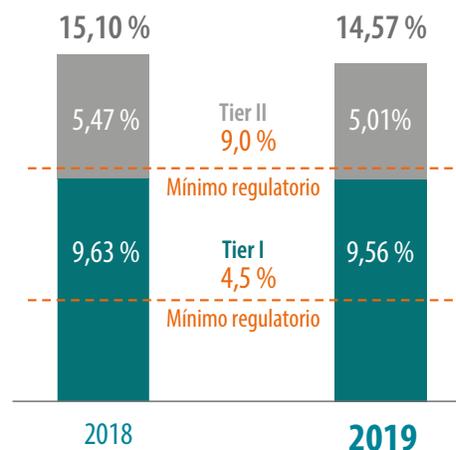
### BANCO DAVIVIENDA / PATRIMONIO

(En COP billones)



### BANCO DAVIVIENDA / RELACIÓN DE SOLVENCIA

(En porcentajes)



## Estado de resultados

A diciembre de 2019, la utilidad acumulada alcanzó los COP 1,31 billones, con un aumento de 10,2 % frente a los COP 1,19 billones de 2018. Así, el retorno sobre el patrimonio promedio fue de 12,1 %.

### BANCO DAVIVIENDA / RESULTADOS A DICIEMBRE 2019

(En COP miles de millones, excepto porcentajes)

	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2019	CRECIMIENTO	
			VALOR	PORCENTAJE
Ingresos financieros	7.649	8.571	922	12,1 %
Ingresos cartera	7.306	8.083	778	10,6 %
Ingresos inversiones	358	530	172	48,1 %
Fondos interbancarios & overnight	-15	-43	-28	185,8 %
Egresos financieros	2.803	3.067	264	9,4 %
Margen financiero bruto	4.846	5.504	658	13,6 %
Gasto de provisiones	2.177	2.455	278	12,8 %
Margen financiero neto	2.668	3.048	380	14,2 %
Ingresos operacionales	1.182	1.216	34	2,8 %
Gastos operacionales	2.553	2.811	258	10,1 %
Cambios y derivados netos	90	81	-9	-10,2 %
Otros ingresos y gastos netos	31	37	7	21,8 %
Margen operacional	1.418	1.571	152	10,7 %
Impuestos	223	254	31	13,9 %
Utilidad del ejercicio	1.195	1.316	121	10,2 %

El desempeño de la utilidad se explica por los mayores ingresos financieros correspondientes a las carteras de consumo y vivienda, que superaron los mayores egresos financieros y operacionales registrados durante el año.



El crecimiento de 10,6 % en los ingresos por intereses de cartera se explica principalmente por el aumento del portafolio de la banca Personas, y en particular por los ingresos de la cartera de consumo que crecieron 11,4 % y los de la cartera de vivienda con el 14,0 %, en línea con el aumento en el saldo de ambos segmentos. Por último, los ingresos provenientes de la banca Empresas crecieron 7,6 % en el año, contribuyendo también al incremento de los ingresos financieros.

En el portafolio de inversiones, los ingresos acumulados cerraron en COP 530 mil millones, que representaron un incremento del 48,1 % frente al cierre de año anterior. El desempeño de las inversiones netas se vio favorecido por las valorizaciones en los instrumentos de deuda pública que se dieron a lo largo del año.

Los egresos financieros se incrementaron 9,4 % con respecto al acumulado a diciembre 2018, por concepto del incremento en el saldo de los instrumentos de captación tradicional y, en menor medida, por el de bonos y préstamos con entidades. Así, el margen financiero bruto a corte de diciembre 2019 fue de COP 5,5 billones, un 13,6 % superior al margen acumulado de 2018.

El gasto de provisiones al cierre de diciembre 2019 se incrementó en COP 278 mil millones (12,8 %) con respecto a 2018, cerrando en COP 2,5 billones. Este aumento se dio como resultado del incremento en la cartera de consumo y, adicionalmente, por situaciones específicas de clientes corporativos de la cartera comercial. En consecuencia, el indicador de costo de riesgo<sup>32</sup> acumulado se ubicó en 3,23 % al cierre del año, aproximadamente 3 puntos básicos por encima del registrado el año anterior (3,2 %). En consecuencia, el margen financiero neto presentó un aumento anual de 14,2 %.

Los ingresos operacionales aumentaron 2,8 %, principalmente por el mayor ingreso registrado por concepto de comisiones de establecimientos afiliados a tarjetas de crédito y débito.

<sup>32</sup> Costo de riesgo 12 meses: Gasto neto de provisiones acumulado/ Cartera bruta.

<sup>33</sup> Eficiencia 12 meses = Gastos operativos / (Margen financiero bruto + Ingresos operacionales netos sin incluir dividendos + Cambios y derivados netos + Otros ingresos y gastos netos).

## **COP 5,5 billones** **Margen financiero bruto** **a corte de diciembre 2019.**

A diciembre de 2019, los gastos operacionales acumulados se ubicaron en COP 2,8 billones, creciendo 10,1 % en comparación con 2018, producto de mayores gastos administrativos que aumentaron 14,1 %. No obstante el incremento en los gastos operacionales, el indicador de eficiencia<sup>33</sup> mejoró en 53 puntos básicos, pasando de 44,5 % en diciembre del año anterior a 43,9 % al cierre de 2019, debido a mayores ingresos financieros y no financieros.

El margen operacional con corte a diciembre de 2019 alcanzó los COP 1,57 billones, presentando un incremento anual del 10,7 %, que respondió al incremento de los ingresos operacionales por encima de los gastos operacionales.

Por último, en 2019 los gastos de impuestos ascendieron a COP 254 mil millones, 13,9 % superiores a los de 2018.



Los principales accionistas preferenciales del Banco son los **fondos de pensiones, con el 47,4 % de las acciones preferenciales.**

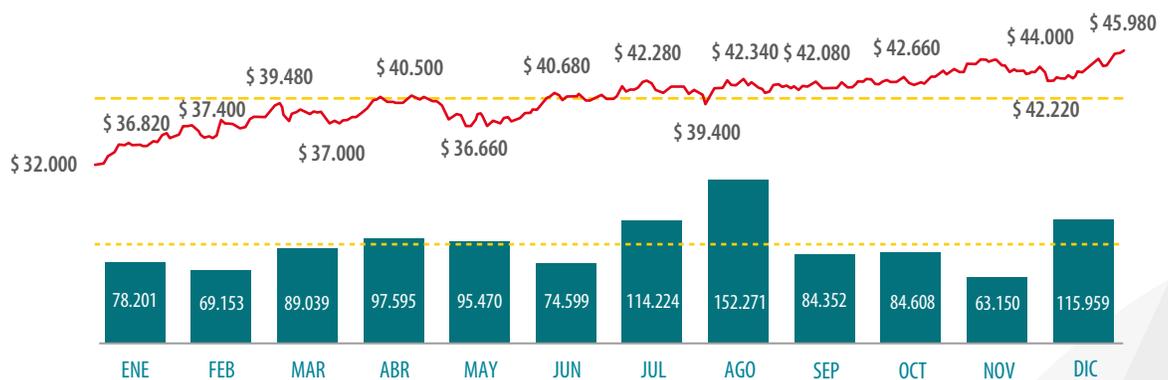
**COP 93,2 mil millones.**  
Volumen promedio mensual transado de la acción en 2019.

### Comportamiento de la acción<sup>34</sup>

El 23,9 % de las acciones emitidas corresponden a acciones preferenciales del Banco que transan diariamente en la Bolsa de Valores de Colombia. Los accionistas preferenciales del Banco son los fondos de pensiones con el 47,4 % de las acciones preferenciales, seguido por los inversionistas extranjeros con el 30,7 % de estas acciones, el 16,6 % que se distribuyen entre empresas colombianas y el 5,3 % restante que tienen por titulares a personas naturales.

A lo largo del año, el volumen promedio mensual transado de la acción fue de COP 93,2 mil millones, con un promedio diario de COP 4,6 mil millones. En 2019 la acción preferencial Davivienda se valorizó considerablemente: en el mes de diciembre el precio cerró en COP 45.980 contra COP 30.920 al cierre de 2018, superior en un 48,7 %.

### COMPORTAMIENTO DE LA ACCIÓN



<sup>34</sup> Al cierre de 2019 Davivienda contaba con 451,7 millones de acciones en circulación.



## ESTADO FINANCIERO SOCIAL

### GENERACIÓN DE RIQUEZA 2019

(En COP miles millones)

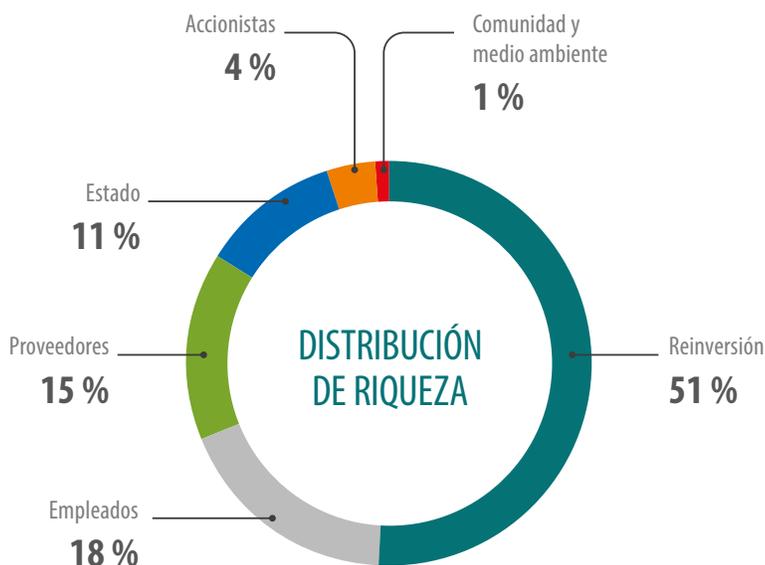
	2019
Ingresos	12.675
Financieros	10.725
Operacionales	1.950
Costos	4.457
Financieros*	4.031
Operacionales	426
Valor agregado generado	8.218

\* Incluye: costos de captación, bonos y créditos con entidades.

### DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA 2019

(En COP miles millones)

	2019
Empleados	1.562
Estado	871
Proveedores	1.182
Comunidad y medio ambiente	62
Accionistas	379
Reinversión	4.161
Valor agregado distribuido	8.218



### REINVERSIÓN 2019

(En COP miles millones)

	2019
Reservas patrimoniales y utilidad	1.104
Depreciaciones y amortizaciones	283
Mantenimiento y adecuación de oficinas	213
Provisiones de cartera y de otros activos	2.561
Reinversión	4.161





 ANEXOS

# ANEXO 1 MEMORANDO DE REVISIÓN INDEPENDIENTE



## Memorando de revisión independiente Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad 2019

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

La preparación del Informe de sostenibilidad de 2019 de Davivienda, que comprende el periodo del 1 de enero a 31 de diciembre, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados y previamente acordados para nuestra revisión.

Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión independiente es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad.

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del 2019 de Davivienda del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "Estándares GRI".

### Estándares y procesos de revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Davivienda que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

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



## Confirmación de que el Informe de Sostenibilidad 2019 de Davivienda es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

### Contenidos básicos generales:

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

### Contenidos básicos específicos:

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

Asuntos materiales <sup>1</sup>	Indicadores GRI o propio Davivienda
<b>Innovación y transformación tecnológica</b>	Dav1. Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.
<b>Gobierno Corporativo, ética y transparencia</b>	206-1, 405-1
<b>Negocio</b>	102-43, 102-44
<b>Gestión de riesgos corporativos</b>	Dav5. Resultados de la gestión de riesgos
<b>Desempeño Económico</b>	201-1
<b>Gestión del cliente y servicio</b>	Dav6. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.
<b>Gestión de la cadena de valor</b>	Dav7. Evaluación de proveedores a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y social - SARAS, el cual incorpora criterios ambientales, laborales, derechos humanos y comunidad.
	Dav8. Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento
	Dav9. Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación
	Dav12. Programas de capacitación y desarrollo para proveedores
<b>Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)</b>	Dav13. Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.
<b>Gestión del talento humano</b>	403-2, 401-1, 404-1, 404-2
<b>Productos y programas con beneficio ambiental</b>	FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
<b>Educación Financiera</b>	Dav22. Cantidad de interacciones acceso programa educación financiera
	Dav21. Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto
	FS13. Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.
<b>Inclusión Financiera</b>	FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
	Dav18. Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo
<b>Productos y programas con beneficio ambiental</b>	Dav18. Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo
<b>Inversión social de alto impacto</b>	Dav23. Inversión en desarrollo social
<b>Ecoeficiencia</b>	Dav24. Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social
	Dav14. Medición del consumo de papel
	Dav15. Cantidad de toneladas de papel Reciclado
	Dav16. Iniciativas que promuevan la construcción sostenible
	302-1, 303-1, 305.1, 305-2, 305-3

<sup>1</sup> El alcance de la revisión independiente de estos indicadores corresponde únicamente a las cifras de Colombia.



### Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a pensar que los indicadores dentro del alcance de la revisión y comprendidos en el Informe de sostenibilidad 2019 de Davivienda, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, no han cumplido con todos los requerimientos para la elaboración de informes, de conformidad con la opción esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Para aquellos indicadores de los Estándares GRI en donde Davivienda no reportó de forma cuantitativa (cifras) se revisó únicamente la información cualitativa que incluye procedimientos, políticas, evidencia de actividades realizadas, entre otros.

### Alternativas de acción

Deloitte ha proporcionado a Davivienda un reporte con las alternativas de acción más significativas para la elaboración futura de Informes, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe, además de una serie de observaciones que permitirán fortalecer los procesos de consolidación, gestión, medición y comunicación del desempeño en sostenibilidad de la organización.

### Declaración de independencia

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

#### **Deloitte asesores y consultores**

**Jorge Enrique Múnera D.**

Socio

**Bogotá, Marzo 2020**

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

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 310.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en s

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

©2020 Deloitte Touche Tohmatsu Limited

## ANEXO 2

# INFORME DE MATERIALIDAD 2019

Durante 2019 llevamos a cabo una revisión de la materialidad con el propósito de asegurar el trabajo en los asuntos que más contribuyen a la generación de valor, considerando nuestra estrategia de sostenibilidad. El alcance del ejercicio de materialidad y nuestra estrategia aplican para el Banco, nuestras filiales en Colombia y nuestras filiales en el exterior, en todos los asuntos estratégicos reportados.

## REVISIÓN DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

La revisión de los asuntos materiales la realizamos en 4 etapas:



### Identificación

Análisis de los asuntos relevantes para Davivienda



### Priorización

Pertinencia en el desarrollo de la estrategia



### Aprobación

Validación interna de los asuntos



### Revisión

Repaso y verificación de la aplicación de los asuntos

## 1. Etapa de identificación

Consideramos nuestros compromisos internos y externos:

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

Como resultado, agrupamos nuestros asuntos relevantes en 15 temas.



## 2. Etapa de priorización

Revisamos la pertinencia de estos asuntos para el desarrollo de nuestra estrategia y para nuestros grupos de interés. Adicionalmente, tuvimos en cuenta el nivel de gestión con el fin de priorizar los asuntos a gestionar en 2019. Para evaluar la importancia y gestión del asunto para el Banco y nuestros grupos de interés, utilizamos una medida entre Bajo, Medio y Alto.

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

De este ejercicio obtuvimos 15 asuntos materiales, en los cuales temas como gestión de riesgos corporativos, innovación y transformación digital, crecimiento económico, ética y lucha contra la corrupción siguen teniendo una mayor relevancia debido a que están directamente relacionadas con el core del negocio. Los asuntos relacionados con desarrollo y formación del talento, así como los asuntos ambientales, permanecen en el mismo nivel.

## 3. Etapa de aprobación

### Estrategia de sostenibilidad

En 2019 ratificamos nuestro compromiso con la ejecución y gestión de los programas e iniciativas de nuestra estrategia de sostenibilidad, a cargo de la Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Públicas y la oficial ambiental, quienes presentaron los resultados a la Junta Directiva.

De los 15 asuntos materiales, temas como **gestión de riesgos corporativos, innovación y transformación digital, crecimiento económico, ética y lucha contra la corrupción** tienen mayor relevancia.

## 4. Etapa de revisión

Tras la publicación del informe de sostenibilidad, se llevaron a cabo la revisión y la gestión de los asuntos materiales y sus indicadores, con el acompañamiento de un tercero independiente. Este proceso se realiza cada 2 años, con el propósito de revisar el contexto en el que se encuentra la organización, 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.

En 2019, por cambios en el reporte de algunos indicadores de gestión, se integraron a los indicadores propios de Banco, buscando la continuidad en la medición y la comprensión de los procesos y procedimientos.



## MATRIZ DE MATERIALIDAD



## ASUNTOS ESTRATÉGICOS

Altos	Medios	Bajos
Gestión del riesgo	Inclusion financiera	Derechos humanos*
Innovación y transformación digital	Productos y programas ambientales	
Crecimiento económico	SARAS	
Ética y transparencia	Gestión de cadena de valor	
Gobierno corporativo	Ecoeficiencia operacional	
Educación financiera	Filantropía estratégica	
Gestión del cliente	Gestión del talento	
Seguridad de la información y ciberseguridad		

\*Este asunto no se incluye en la materialidad del Banco Davivienda.



## ANEXO 3

## TABLA GRI

ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización que reporta.	Banco Davivienda S.A.		
		102-2	Principales marcas, productos y/o servicios.	<b>Resultados de nuestra gestión</b> Página 22		
		102-3	Reporte la localización de la casa matriz.	Bogotá - Colombia Av. El Dorado No. 68C-61		
		102-4	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	<b>Carta del Presidente</b> Pagina 6		
		102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	El Banco Davivienda S.A. es una Sociedad Anónima de capital privado		
		102-6	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	<b>Resultados de nuestra gestión</b> Página 22  <b>Nuestros habilitadores</b> <b>Talento humano</b> Página 78		
		102-7	Reporte la escala de la organización, incluyendo: número de empleados, número total de operaciones, ventas netas o ingresos, Cantidad de productos o servicios que ofrece.	<b>Resultados de nuestra gestión</b> <b>Principales Cifras</b> Página 20		
		102-9	Describa la cadena de proveedores de la organización.	<b>Anexos</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166		
		102-10	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	No se generaron cambios significativos en la cadena de proveedores de la organización.		
		102-11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	<b>Gestión sostenible</b> <b>SARAS</b> Página 49  <b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gestión Corporativa de riesgo</b> Página 85		
		102-12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	<b>Acerca de este informe</b> Pagina 2		
		102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Asobancaria, ANDI, BVC, AMV, IFC		
		102-41	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	El 100% de los empleados de Davivienda, están cubiertos por una convención colectiva		

ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Estrategia y análisis	102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	<b>Carta del Presidente</b> Página 6		
		102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	<b>Carta del Presidente</b> Página 6		
	Ética	102-16	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	<b>Propósito Superior</b> Página 4		
		102-17	Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Línea de transparencia</b> Página 92		
Gobierno Corporativo		102-18	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Órganos de gobierno</b> Página 92 <b>Comités de apoyo de la Junta Directiva</b> Página 99		
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Comités de apoyo de la Junta Directiva</b> Página 99		
		102-22	Reportar la composición de la alta dirección y su comités: • Ejecutivos y no ejecutivos. • Independientes. • Duración del mandato. • Género. • Miembros de minorías. • Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Junta Directiva</b> Página 97		
		102-23	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Junta Directiva</b> Página 97		
		102-25	Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> Página 92		
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Junta Directiva</b> Página 97		
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	Dos (2) veces en el año		
		102-32	Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	Vicepresidente de cada una de las áreas y Directora de Responsabilidad Social.		

ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Identificación de aspectos materiales	102-45	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Este informe Anual, contiene las compañías pertenecientes a Davivienda Colombia y sus Filiales nacionales e Internacionales en resultados consolidados e individuales.		
		102-46	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	<b>Anexos Informe de materialidad 2019</b> Página 152		
		102-47	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	<b>Anexos Informe de materialidad 2019</b> Página 152		
		103-1	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	<b>Anexos Informe de materialidad 2019</b> Página 152		
	Identificación de límites	102-48	Descripción del efecto que puede tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	Se ha hecho reexpresión de 2 indicadores dado que las versiones anteriores se reportaron los indicadores FS2 y FS3 y siendo suplementos se eliminaron para este año, pero fueron adoptados por el banco como Dav.25 y Dav.26 manteniendo su metodología para integrar dentro de la gestión del banco la medición de los riesgos y requisitos sociales y medio ambientales en las líneas de negocio y contratos.		
		102-49	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	No hubo cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración a plicados al informe 2019.		
	Perfil del reporte	102-50	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	<b>Acerca de este informe</b> Página 2		
		102-51	Fecha mas reciente del informe anterior.	2018		
		102-52	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Anual		
		102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	sostenibilidad@davivienda.com ir@davivienda.com		
102-54		Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	<b>Acerca de este informe</b> Página 2			
102-56		Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	El reporte ha sido sujeto de una verificación independiente por Deloitte ya que para el Banco Davivienda es muy importante la rendición de cuentas bajo criterios de transparencia y confiabilidad, por lo que la verificación nos asegura fiabilidad de los datos.			
Innovación y transformación digital	Dav.1	Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.	<b>Resultados de nuestra gestión Innovación</b> Página 22		x	
	Dav.2	Nuevos productos y servicios a través de canales digitales.	<b>Resultados de nuestra gestión Transformación digital</b> Página 24			

ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
Gobierno Corporativo, ética y transparencia		Dav.3	Cada cuanto hace seguimiento la Junta Directiva a la estrategia de Sostenibilidad.	Dos (2) veces en el año		
		Dav.4	Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Código de ética</b> Página 92		
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Código de ética</b> Página 92		
		206-1	Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gobierno Corporativo y Estructura</b> <b>Código de ética</b> Página 92		x
		405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Talento Humano</b> Página 78  <b>Gobierno Corporativo y estructura</b> <b>Junta Directiva</b> Página 97		x
		415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	<b>Aspectos Administrativos</b> <b>Donaciones</b> Página 165		
Negocio	Grupos de Interés	102-40	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	<b>Nuestra estrategia</b> <b>Diálogo con nuestros Grupos de Interés</b> Página 15		
		102-42	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	La definición de Grupos de Interés se establece en el código de buen gobierno Corporativo, la cual guarda concordancia con la establecida en el Código País de Gobierno Corporativo que define por Grupos de Interés: Todas aquellas personas que por su vinculación con el emisor de valores, tienen interés en él. Dentro de éstos se cuentan el público en general, accionistas, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, y el supervisor oficial.		
		102-43	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	<b>Nuestra estrategia</b> <b>Diálogo con nuestros Grupos de Interés</b> Página 15		x
		102-44	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	<b>Nuestra estrategia</b> <b>Diálogo con nuestros Grupos de Interés</b> Página 15		x
	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	<b>Anexos</b> <b>Estado Financiero Social</b> Página 147		x
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (microempresas/Pymes/grandes) y el sector.	<b>Anexos</b> <b>Estado Financiero Social</b> Página 147			

Asunto material	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Omisión	Verificado
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	<b>Resultados de nuestra gestión</b> <b>Banca personas</b> Página 26 <b>Banca empresas</b> Página 33		
Gestión de riesgos corporativos		Dav.5	Resultados de la gestión de riesgos.	<b>Nuestros habilitadores</b> <b>Gestión corporativa de riesgo</b> Página 85		x
Gestión del cliente y Servicio		Dav.6	Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	<b>Nuestra estrategia</b> <b>Diálogo con nuestros Grupos de Interés</b> Página 15		x
Gestión de la cadena de valor	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<b>Anexos</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166		
		Dav.7	Evaluación de proveedores a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y social - SARAS, el cual incorpora criterios ambientales, laborales, derechos humanos y comunidad.	<b>Gestión sostenible</b> <b>SARAS</b> Página 49		x
		Dav.8	Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento	<b>Anexo</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166  El proceso de evaluación se realiza año vencido. La base de proveedores utilizada es la del 2018, haciendo la evaluación y gestión de los proveedores durante el 2019.		x
		Dav.9	Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación	<b>Anexo</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166  En Davivienda se han establecido criterios de sostenibilidad para la contratación de bienes y servicios de acuerdo al procedimiento del "Proceso de Gestión de Compra y Proveedores" donde se contempla una sección específica de productos priorizados y otra para Evaluación de compras sostenibles.		x
		Dav.10	Realización de la evaluación semestral proveedores en criterios como: calidad, cumplimiento y el servicio post venta.	<b>Anexo</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166		
		Dav.11	Describir las acciones para mantener informados a los proveedores.	<b>Anexo</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166		
		Dav.12	Programas de capacitación y desarrollo para proveedores.	<b>Anexo</b> <b>Proveedores - Gestión de la cadena de valor</b> Página 166		x
		Ecoeficiencia	Energía	302-1	Consumo de energía en la organización.	<b>Gestión sostenible</b> <b>Ecoeficiencia operacional</b> Página 54
Agua	303-1		Captación total de agua según la fuente	<b>Gestión sostenible</b> <b>Ecoeficiencia operacional</b> Página 54		x

Asunto material	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Omisión	Verificado	
	Emisiones	305-1	Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54		x	
		305-2	Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54		x	
		305-3	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54		x	
	Efluentes y residuos	306-2	Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54	No se cuenta con la información completa de los métodos de disposición.		
		Dav.14	Medición del consumo de papel.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54		x	
		Dav.15	Cantidad de toneladas de papel Reciclado.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54		x	
		Dav.16	Iniciativas que fomentan la construcción sostenible.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54			
		Dav.17	Iniciativas que promuevan la movilidad.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional Página 54			
	Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	FS4		Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Gestión sostenible SARAS Página 49		
			Dav.13	Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.	Gestión sostenible SARAS Página 49		x
Portafolio de servicios		Dav.25	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión sostenible Programas y productos ambientales Página 63			
		Dav.26	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Gestión sostenible Programas y productos ambientales Página 63			
Productos y programas con beneficio ambiental	FS8		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión sostenible Programas y productos ambientales Página 63		x	
		Dav.18	Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo.	Gestión sostenible Programas y productos ambientales Página 63		x	

Asunto material	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Omisión	Verificado
Gestión del talento humano	Empleo	102-8	Reportar la siguiente información laboral: Reporte el número total de empleados por contrato, región y género.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78	El número total de colaboradores por contrato no se reporta por género.	
		401-1	Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78	La tasa de nuevos colaboradores y rotación no se reporta por edad o género.	x
		401-2	Beneficios para los empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media Jornada, Desglosadas por Ubicaciones Significativas De Actividad.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78		
		Dav.20	Ratio de Salario de Davivienda respecto al mercado.	Ratio de salario: 1,30		
Salud y seguridad en el trabajo		403-1	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 personas participan en el COP ASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) Dirección general y Sucursal Bogotá: 8 representantes del empleador y 8 representantes de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.</li> <li>• 184 personas participan en el COP ASST Sucursales resto del país de acuerdo al número de funcionarios en cada sucursal. Estas personas representan al 100% de los funcionarios del banco.</li> </ul>		
		403-2	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por genero: Empleados directos y contratistas independientes.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78	La información no se reporta por género, región y tipo de empleado.	x
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alta riesgo de enfermedad relacionado con su ocupación.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78	No contamos con esa información.	
Gestión del talento humano	Capacitación y formación	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78		x
		404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78		x
	Evaluación de desempeño	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por genero.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78		
	Clima laboral	Dav.19	Calificación de la encuesta de Clima Organizacional.	<b>Nuestros habilitadores Talento Humano</b> Página 78		

Asunto material	Aspecto	Indicador	Descripción del indicador	Ubicación	Omisión	Verificado
Inclusión Financiera	Comunidades locales	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	<p><b>Resultados de nuestra gestión Daviplata</b> Página 31</p> <p>Daviplata ha logrado aumentar su presencia en la costa, Santander y Arauca, con relación al año pasado, generando acceso en zonas de baja población en el país y consolidándose en una herramienta de inclusión y accesibilidad financiera para los Colombianos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antioquia: 87 %</li> <li>• Centro Sur: 80 %</li> <li>• Costa: 91 %</li> <li>• Eje Cafetero: 96 %</li> <li>• Santanderes y Arauca: 93 %</li> <li>• Valle y Cauca: 89 %</li> <li>• Bogotá y Cundinamarca: 84 %</li> </ul> <p>*Estos porcentajes se calculan a partir de la presencia que tengan los Puntos DaviPlata Corresponsales Bancarios Davivienda ( Red vía Baloto, PuntoRed), Tiendas ara, cajeros automáticos Davivienda, oficinas Davivienda. Se compara con el total de municipio que tiene el país vs. los que tenga presencia los canales antes mencionados.</p>		X
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	<p><b>Resultados de nuestra gestión Daviplata</b> Página 31</p>		X
		Dav.21	Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto.	<p><b>Resultados de nuestra gestión Daviplata</b> Página 31</p>		X
Educación Financiera		Dav.22	Cantidad de interacciones acceso programa educación financiera.	<p><b>Gestión sostenible Educación Financiera</b> Página 47</p>		X
Filantropía estratégica	Desempeño económico	Dav.23	Inversión en desarrollo social.	<p><b>Gestión sostenible Filantropía Estrategica</b> Página 69</p>		X
		Dav.24	Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social.	<p><b>Gestión sostenible Filantropía Estrategica</b> Página 69</p>		X

## ANEXO 4

# TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS, SIGNIFICATIVAS Y HECHOS POSTERIORES

## OPERACIONES CON LOS SOCIOS Y LOS ADMINISTRADORES

Las operaciones realizadas por el Banco Davivienda con sus socios y administradores se ajustaron a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones están detalladas en la Nota 14 de los Estados Financieros.

La cartera de créditos y pasivos financieros con partes relacionadas ascienden a COP 124.249 millones y COP 667.325 millones, respectivamente.

## INFORME ESPECIAL DEL GRUPO EMPRESARIAL

Tradicionalmente el Banco Davivienda mantiene relaciones de negocios con empresas del mismo grupo, buscando una mayor eficiencia conjunta mediante la especialización de cada compañía en aquellas tareas en las que presenta ventajas competitivas.

Presentamos un resumen de las principales operaciones con partes vinculadas al 31 de diciembre 2019, cuyo detalle se presenta en la Nota 14 de los Estados Financieros:

Activos	<b>COP 353.020 millones</b>
Pasivo	<b>COP 723.260 millones</b>
Ingresos	<b>COP 487.361 millones</b>
Gastos	<b>COP 233.602 millones</b>

No hubo decisiones de importancia tomadas por el Banco Davivienda o dejadas de tomar por influencia y otras entidades por influencia o en interés de Grupo Bolívar S.A., ni decisiones tomadas o dejadas de tomar por Grupo Bolívar S.A. en interés del Banco.



## ANEXO 5

# ASPECTOS FINANCIEROS

### SITUACIÓN JURÍDICA

El Banco no tiene actualmente procesos en contra que puedan afectar su situación de solvencia o estabilidad. Los procesos más importantes están relacionados en la Nota 12.20 de los Estados Financieros Separados.

### LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

El Banco certifica que cumple con lo señalado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, toda vez que Davivienda no impide la libre circulación de las facturas mediante retención de las mismas o actos similares. El Banco Davivienda sí da cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

### SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

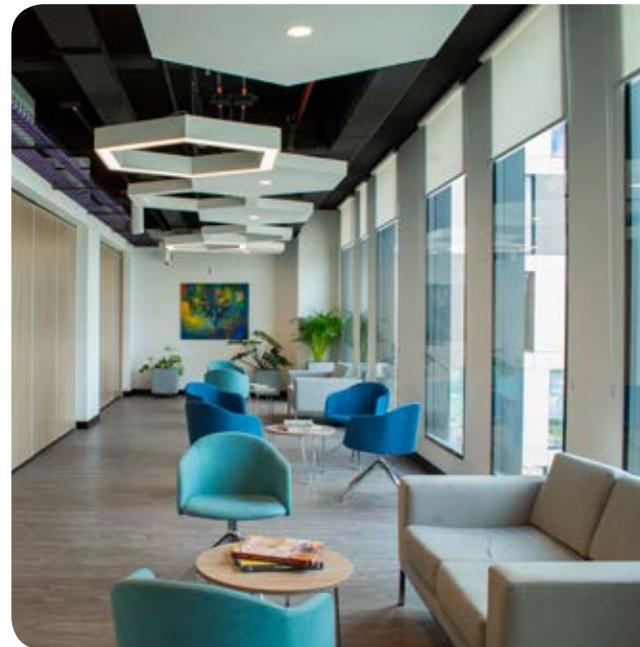
A diciembre de 2019 el Banco tenía 10.975 cargos a término indefinido, 878 a término fijo y 543 en aprendizaje, para un total de 12.396.

### PROPIEDAD INTELECTUAL

A diciembre de 2019 el Banco Davivienda certifica que cumple las normas de propiedad industrial y derechos de autor.

### EGRESOS A DIRECTIVOS DE LA SOCIEDAD

En 2019 los pagos al personal clave que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, ascendieron a COP 8,0 mil millones.



## EGRESOS DE ASESORES O GESTORES VINCULADOS

Relacionamos a continuación las erogaciones a asesores y gestores:

Honorarios Junta Directiva	<b>COP 722 millones</b>
----------------------------	-------------------------

## DONACIONES

Durante 2019 hicimos donaciones por COP 19,2 mil millones, de los cuales COP 160 millones correspondieron a partidos políticos, debido al apoyo que le damos al desarrollo de las comunidades a través del ejercicio de la política.



## GASTOS DE PROPAGANDA Y RELACIONES PÚBLICAS

Los gastos de propaganda ascendieron a COP 79,1 mil millones y los de relaciones públicas COP 2.953 millones.

## BIENES EN EL EXTERIOR

Los dineros y otros bienes de la sociedad en el exterior ascendieron a COP 496,9 mil millones y las obligaciones en moneda extranjera a COP 10,97 billones.

## INVERSIONES NACIONALES Y/O EXTRANJERAS

El detalle de las inversiones de títulos participativos se revela en la Nota 12.3.7 de los Estados Financieros. Estas ascendieron a COP 4,34 billones, así:

Inversiones internacionales	<b>COP 3.808.348 millones</b>
Inversiones nacionales	<b>COP 528.377 millones</b>
Total nacionales + internacionales	<b>COP 4.336.725 millones</b>
Subsidiarias nacionales	<b>COP 461.660 millones</b>
Asociadas	<b>COP 66.717 millones</b>

En 2019 se hicieron donaciones por **COP 19,2 mil millones.**



## EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO DAVIVIENDA

Nuestras tasas de crecimiento están ligadas al comportamiento de la economía sumado a la materialización de nuestras iniciativas estratégicas. Esperamos un buen crecimiento en nuestra cartera de consumo y vivienda y, en el caso de la cartera comercial, el crecimiento de nuestro portafolio de crédito estará impulsado principalmente por el segmento Pyme. Esperamos continuar aumentando nuestra participación de mercado, controlando los niveles de riesgo y manteniendo niveles adecuados de rentabilidad. Continuaremos avanzando en nuestro proceso de transformación digital, con el que seguiremos generando valor a nuestros clientes, a través de experiencias sencillas, amigables y confiables.

## PROVEEDORES - GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

Durante 2019 efectuamos pagos a 5.473 proveedores, de los cuales el 98 % eran proveedores con representación legal en Colombia (5.387) y con un gasto correspondiente al 92 % (COP 1.226 millones) de los pagos; y el 2 % extranjeros (86). Frente al año anterior hubo un aumento del 4,5 % en la cantidad de proveedores.

Proveedores en Colombia	5.387	COP miles de millones en Colombia	1.226
Total proveedores con pagos en Colombia y extranjeros	86	COP miles de millones a extranjeros	102
Total pago a proveedores locales y extranjeros			1.328

Continuaremos avanzando en nuestro **proceso de transformación digital, generando valor a nuestros clientes** a través de experiencias sencillas, amigables y confiables.

**5.473 proveedores recibieron pagos de Davivienda en 2019. El 2 % son extranjeros.**



## 1. Gestión desde el frente administrativo

Nuestros proveedores son parte importante de nuestra cadena de valor. Por eso construimos relaciones de largo plazo con ellos, promoviendo las buenas prácticas y la transparencia. En julio de 2019 publicamos el *site* de proveedores para cada país de Centroamérica donde tenemos presencia: Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos de compras y contratación que les aplica. El *site* de proveedores está alineado con el marco legal y la normatividad tributaria de cada país. De esta manera garantizamos cobertura en el 100 % de países con presencia del Banco.

## 2. Evaluación de desempeño

Obtuvimos la valoración del 100 % de nuestros proveedores estratégicos que administran 114 contratos. El promedio de calificación de desempeño para los proveedores evaluados durante 2019 fue de 4,2 / 5,0, en concordancia con los acuerdos dispuestos en los diferentes ANS.

**4,2 / 5,0 Promedio de calificación de desempeño para los proveedores evaluados en 2019.**

Los proveedores son parte importante de nuestra cadena de valor. **En 2019 publicamos el *site* de proveedores para cada país de Centroamérica donde tenemos presencia.**

## 3. Compras y gestión sostenibles

### 3.1. COMPRAS SOSTENIBLES

Como parte de nuestro proceso de compras sostenibles, buscamos que los proveedores cumplan con el mínimo de la legislación ambiental, así como con la gestión de buenas prácticas ambientales y sociales para la adquisición de un bien o servicio prioritario para el sector financiero. Al cierre de 2019 hicimos compras sostenibles por COP 2,9 mil millones, específicamente en la adquisición de equipos de cómputo y comunicaciones.

Adicionalmente, compramos 6 mil sillas Herman Miller con una inversión de COP 8,5 mil millones, que utilizan el 92 % de materiales reciclables y alrededor del 30 % de materiales reciclados, cuentan con certificación Indoor Advantage Gold y su diseño ergonómico brinda mayor confort al usuario.



### 3.2. CAPACITACIÓN EN SOSTENIBILIDAD A PROVEEDORES EN COSTA RICA

En 2019 iniciamos el programa de capacitación para proveedores en temas de sostenibilidad. Este se llevó a cabo durante 5 sesiones que abarcaron todos los temas de sostenibilidad y profundizó, además, en gobierno corporativo, prácticas laborales y medio ambiente. Los primeros graduados fueron 13 de nuestros proveedores más frecuentes, y comenzamos procesos de mejora en su propia gestión de sostenibilidad.

## 4. Capacitación y encuesta de satisfacción

Tejedoras de servicio. Como parte de nuestros programas de capacitación a proveedores, en 2019 trabajamos diferentes temas con nuestras colaboradoras de aseo y cafetería a nivel nacional bajo la sombrilla "Alcanzando metas 2019". Los aspectos tratados fueron:

- El límite lo pones tú. Su objetivo era mejorar el clima laboral; se capacitaron 1.475 auxiliares.
- Hábitos para tener éxito. Con el fin de fortalecer los buenos hábitos que nos permiten mejorar el bienestar de nuestro equipo de trabajo, se capacitaron 1.475 auxiliares.
- Contribuyendo con el desarrollo y calidad de vida. Buscaba mejorar la calidad de vida y la adopción de un pensamiento positivo basado en el amor propio y la autoestima en cada una de ellas; se capacitaron 1.455 auxiliares.
- Evento cierre de año / Despedida fin de año. Como es costumbre, a nivel nacional se llevó a cabo la despedida del año para nuestras colaboradoras de aseo y cafetería, ocasión que nos permitió celebrar, compartir y agradecerles su labor y compromiso; participaron 1.455 auxiliares.

**El encuentro anual de proveedores** estratégicos tuvo como eje la gestión de riesgos operativos a los que están expuestos los servicios encargados a estos.

## 5. Administración de riesgos en la cadena de abastecimiento

El 100 % de nuestros proveedores estratégicos con contratos vigentes fueron diagnosticados y asesorados en gestión de riesgos operativos mediante inspecciones presenciales realizadas por especialistas de las áreas de riesgo.

Capacitación en gestión de riesgos operativos. Por séptimo año realizamos el encuentro anual de proveedores estratégicos, que tuvo como eje el análisis de temas referentes a la gestión de los riesgos operativos a los que están expuestos los servicios encargados a estos. El evento, en el que participaron 56 empresas, también fue un espacio propicio para interactuar con respecto a las novedades en las mejores prácticas de la industria y en la normatividad en materia de gestión de riesgos. También expusimos los avances del proceso interno de abastecimiento, de manera que se alinearan las prácticas entre el Banco y sus proveedores estratégicos.



## ANEXO 6 A

# ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS





**KPMG S.A.S.**  
Calle 90 No. 19C - 74  
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188000  
57 (1) 6188100  
Fax 57 (1) 2185490  
57 (1) 6233403  
www.kpmg.com.co

## **INFORME DEL REVISOR FISCAL**

Señores Accionistas  
Banco Davivienda S.A.:

### **Opinión**

He auditado los estados financieros consolidados de Banco Davivienda S.A. y Subordinadas (el Grupo), los cuales comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y los estados consolidados de resultados, otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros consolidados que se mencionan adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera consolidada del Grupo al 31 de diciembre de 2019, los resultados consolidados de sus operaciones y sus flujos consolidados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior, excepto por la aplicación de la NIIF 16 – Arrendamientos, que entró en vigencia a partir del 1° de enero de 2019.

### **Bases para la opinión**

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados" de mi informe. Soy independiente con respecto al Grupo, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - International Ethics Standards Board for Accountants, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros consolidados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

### **Asuntos clave de auditoría**

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros consolidados del período corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros consolidados como un todo y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.



Evaluación del Deterioro de la Cartera de Créditos bajo NIIF 9 (véanse las notas 4.7.1.3 y 12.5.2 a los estados financieros consolidados)	
Asunto clave de auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>El Grupo periódicamente revisa la exposición al riesgo de crédito de su portafolio de préstamos. Dicha determinación es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de los estados financieros consolidados adjuntos, debido al alto grado de juicio involucrado en el desarrollo de los modelos para determinar el deterioro con base en un enfoque de pérdida esperada requerido en la NIIF 9. El valor de la cartera de créditos y su respectivo deterioro al 31 de diciembre de 2019 es de \$97.399.569 y \$4.143.534 millones, respectivamente.</p> <p>Consideré la evaluación del deterioro de la cartera de créditos como un asunto clave de auditoría, porque involucra una complejidad de medición significativa que requirió juicio, conocimiento y experiencia en la industria, en especial con relación a (1) la evaluación de las metodologías utilizadas, incluida la metodología para estimar la pérdida por incumplimiento; (2) la probabilidad de pérdida dado el incumplimiento y sus factores y suposiciones claves; (3) la calificación de los préstamos y factores cualitativos que son incorporados dentro de las variables de los modelos internos establecidos por el Grupo; y (4) los cálculos del deterioro estimado por riesgo crediticio de la totalidad de la cartera de créditos.</p>	<p>Mis procedimientos de auditoría para evaluar la suficiencia del deterioro por riesgo de crédito incluyeron, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso del Grupo para la determinación del deterioro de la cartera de créditos. Esto incluyó controles relacionados con (1) validación de los modelos que determinan la probabilidad de pérdida, la severidad y la exposición en el momento del incumplimiento, (2) el monitoreo del Grupo sobre la determinación del deterioro de la cartera (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos que determinan el deterioro de los créditos, así como los cálculos relacionados; (4) la evaluación para identificar si hubo un cambio significativo en el riesgo de crédito; (5) la revisión de las variables macroeconómicas y los escenarios ponderados utilizados en los modelos para la determinación del deterioro de la cartera de créditos; y (6) evalué controles relacionados con la revisión de créditos comerciales analizados individualmente y castigos.</li> <li>• Los profesionales con conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y de tecnología de información me asistieron en (1) evaluar las metodologías y datos clave utilizados para determinar la probabilidad de pérdida, la severidad y la exposición en caso de incumplimiento, y</li> </ul>



3

Evaluación del Deterioro de la Cartera de Créditos bajo NIIF 9 (véanse las notas 4.7.1.3 y 12.5.2 a los estados financieros consolidados)	
Asunto clave de auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
	los parámetros producidos por los modelos; (2) evaluar las variables macroeconómicas y los escenarios de probabilidades ponderadas utilizados en los modelo internos incluyendo la consideración de datos alternativos para ciertas variables; (3) recalcular el modelo de pérdida esperada y sus datos relacionados; y (4) evaluar los ajustes cualitativos aplicados al modelo.

#### Otros asuntos

Los estados financieros consolidados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 que se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por otro contador público, miembro de KPMG S.A.S. quien en su informe de fecha 13 de febrero de 2019, expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

#### Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Grupo en relación con los estados financieros consolidados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Grupo para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Grupo o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Grupo.



### **Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados**

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros consolidados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Grupo para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros consolidados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que el Grupo deje de operar como un negocio en marcha.
- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.



- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Soy responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

Comunico a los encargados del gobierno del Grupo, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros consolidados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser comunicado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.



Pedro Angel Preciado Villarraga  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
T.P. 30723 - T  
Miembro de KPMG S.A.S.

21 de febrero de 2020



## CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

### RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo con los términos requeridos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros Consolidados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2019, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros Consolidados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas cuentan con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Financiera.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco y sus Subordinadas registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera consolidada. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectaran la calidad de la información financiera consolidada, y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros Consolidados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el período y que corresponden a la entidad y sus subordinadas fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los



aspectos referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco y sus Subordinadas cuenta con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 10 de 2020

**Juan Carlos Hernández Núñez**  
Representante Legal

**Carmen Anísa Cifuentes Barrera**  
Contador T.P. 35089-T

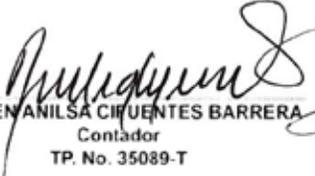
**Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias**  
Estado Consolidado de Situación Financiera  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Al 31 de diciembre de:	Nota	2019	2018
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo	12.1	9.744.167	9.523.601
Operaciones de mercado monetario y relacionados	12.2	723.602	412.943
Inversiones medidas a valor razonable	12.3	9.540.832	9.178.226
Derivados	12.4	511.214	433.722
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, neto	12.5	93.256.035	84.111.916
Cuentas por cobrar, neto	12.6	1.482.887	1.516.140
Activos mantenidos para la venta, neto	12.7	88.163	61.288
Inversiones medidas a costo amortizado, neto	12.3	2.173.054	1.824.536
Inversiones en asociadas	12.8	93.420	89.443
Inversiones en otras compañías	12.9	388.447	384.607
Propiedades y equipo, neto	12.10	1.733.538	801.230
Propiedades de inversión, neto	12.11	112.900	73.815
Plusvalía	12.13	1.635.185	1.635.185
Intangibles, neto	12.14	190.416	171.901
Otros activos no financieros, neto	12.15	548.163	505.385
<b>Total activo</b>		<b>122.222.023</b>	<b>110.723.938</b>
<b>PASIVO</b>			
Depósitos y exigibilidades	12.17	76.732.084	68.399.164
Cuenta de ahorros		30.243.837	26.510.302
Depósitos en cuenta corriente		10.391.313	9.459.163
Certificados de depósito a término		34.804.550	31.118.034
Otras exigibilidades		1.292.384	1.311.665
Operaciones de mercado monetario y relacionados	12.18	1.759.721	3.786.541
Derivados	12.4	617.820	513.143
Créditos de bancos y otras obligaciones	12.19	13.564.888	12.495.235
Instrumentos de deuda emitidos	12.20	12.398.883	10.685.827
Cuentas por pagar	12.21	1.316.109	1.382.383
Beneficios a empleados	12.22	253.118	215.078
Impuestos por pagar		172.610	61.731
Impuesto diferido, neto		889.625	905.779
Reservas técnicas	12.23	217.595	205.582
Otros pasivos y pasivos estimados	12.24	1.648.671	663.579
<b>Total pasivo</b>		<b>109.571.124</b>	<b>99.314.042</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital y reservas (1)	12.25	9.289.322	8.624.778
Adopción por primera vez NIIF		138.527	167.918
Ganancias o pérdidas no realizadas (ORI)		1.625.800	1.128.942
Utilidad del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora		1.470.627	1.390.100
<b>Total patrimonio de los propietarios de la controladora</b>		<b>12.524.276</b>	<b>11.311.738</b>
Participación no controladora	12.26	126.623	98.158
<b>Total patrimonio</b>		<b>12.650.899</b>	<b>11.409.896</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>122.222.023</b>	<b>110.723.938</b>

(1) Incluye prima en colocación de acciones.

Véanse las notas que acompañan la información financiera consolidada.

  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ  
Representante Legal

  
CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA  
Contador  
TP. No. 35089-T

  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP. No. 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias**  
Estado Consolidado de Resultados  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2019	2018
Ingresos por intereses		10.725.258	9.509.642
Cartera		9.794.578	8.861.571
Inversiones y valoración, neto	13.1	812.126	547.457
Fondos interbancarios, overnight, repo y simultáneas		118.554	100.614
Egresos por intereses		4.031.456	3.558.156
Depósitos y exigibilidades		2.495.673	2.285.100
Depósitos en cuenta corriente		31.158	30.965
Depósitos de ahorro		787.819	596.396
Certificados de depósito a término		1.676.696	1.657.739
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras		571.027	480.229
Instrumentos de deuda emitidos		792.204	713.042
Otros intereses		172.552	79.785
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>6.693.802</b>	<b>5.951.486</b>
Deterioro activos financieros, neto		2.434.414	2.074.742
Deterioro activos financieros		3.883.479	2.550.692
Reintegro de activos financieros		(1.449.065)	(475.950)
<b>Margen financiero neto</b>		<b>4.259.388</b>	<b>3.876.744</b>
Ingresos por operación de seguros, neto	13.2	109.225	100.075
Ingresos por comisiones y servicios, neto	13.2	1.190.066	1.127.484
Resultado por inversiones en asociadas y operaciones conjuntas, neto		9.458	7.597
Gastos operacionales		3.729.883	3.413.889
Gastos de personal	13.3	1.544.063	1.439.503
Administrativos y operativos	13.4	1.903.269	1.854.542
Amortizaciones y depreciaciones		282.551	119.844
Ganancia (pérdida) en cambios, neto		196.799	190.057
Derivados, neto		(129.986)	(44.619)
Dividendos recibidos		22.510	18.975
Otros ingresos y (gastos), neto	13.5	(397)	13.849
<b>Margen Operacional</b>		<b>1.927.180</b>	<b>1.876.273</b>
Impuesto de renta corriente	13.6	387.373	362.654
Impuesto de renta diferido	13.6	55.952	115.118
<b>Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora</b>		<b>1.470.627</b>	<b>1.390.100</b>
Utilidad atribuible a participaciones no controladoras		13.228	8.401
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>1.483.855</b>	<b>1.398.501</b>
Utilidad por acción del ejercicio en pesos (1)		3.285	3.096

(1) Calculada como : utilidad del ejercicio / número de acciones promedio

Véanse las notas que acompañan la información financiera consolidada.

  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ  
Representante Legal

  
CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA  
Contador  
TP. No. 35089-T

  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP/No. 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias**  
Estado Consolidado de Otro Resultado Integral  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	2019	2018
<b>Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>1.470.627</b>	<b>1.390.100</b>
<b>Utilidad atribuible a participaciones no controladoras</b>	<b>13.228</b>	<b>8.401</b>
<b>Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos:</b>		
Instrumentos financieros de patrimonio con cambios en otro resultado integral	92.937	(11.396)
Beneficios a empleados largo plazo	(9.875)	4.872
Deterioro cartera de crédito para propósito de estados financieros consolidados	356.313	(596.510)
<b>Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos diferidos</b>	<b>439.375</b>	<b>(603.034)</b>
<b>Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos diferidos:</b>		
Participación en el ORI de asociadas	(1.340)	436
Conversión diferencia en cambio subsidiarias del exterior	58.823	80.619
<b>Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos</b>	<b>57.483</b>	<b>81.055</b>
<b>Total otro resultado integral, neto de impuestos</b>	<b>496.858</b>	<b>(521.979)</b>
<b>Resultado integral total</b>	<b>1.980.713</b>	<b>876.522</b>
<b>Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>1.974.223</b>	<b>870.805</b>
<b>Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras</b>	<b>6.490</b>	<b>5.717</b>
<b>Resultado integral total</b>	<b>1.980.713</b>	<b>876.522</b>

Véanse las notas que acompañan la información financiera consolidada.

  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ  
Representante Legal

  
CARMEN ANÍLSA CIFUENTES BARRERA  
Contador  
TP. No. 35089-T

  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP. No. 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias  
Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018	CAPITAL Y RESERVAS		RESULTADOS ACUMULADOS		Total Patrimonio de los accionistas de la controladora	Participaciones de los controladores de los accionistas	Total Patrimonio de los accionistas				
	Capital	Prima de emisión	Reserva Legal	Reservas Ocasional				Adición por suma vez	Ganancia no Realizada (ORU)	Ganancias acumuladas	Utilidad del ejercicio
Saldo al 31 de diciembre de 2017	76.784	4.676.804	2.657.922	430.249	23.335	1.650.921	1.275.266	1.275.266	10.791.281	92.585	10.883.866
Traslado utilidades							(1.275.266)	(1.275.266)		(7.214)	(7.214)
Efecto aplicación NIIF 9							(215.860)	(215.860)	(816.641)	(413)	(817.054)
Distribución de dividendos:					167.239	(768.020)					
Dividendos decretados en efectivo, 800 (en pesos) por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas, Abr.4 y Sep.19 de 2018									(361.336)		(361.336)
Movimiento de reservas:											
Reserva Legal			95.225				(95.225)			641	641
Liberação de la Reserva Ocasional, para aumentar Reserva Legal compromiso utilidades 2016			192.800	(192.800)							
Reserva ocasional			208.701				(208.701)			(1.299)	(1.299)
Capitalización reserva con compromiso utilidades 2017			443.387				(443.387)				
Liberação de la Reserva Ocasional, para aumentar Reserva Legal			276.068	(276.068)							
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el periodo 2017, para aumentar Reserva Legal			35.706				(35.706)				
Declaro Cartera de crédito para propósito de estados financieros consolidados					(22.656)	171.510					
Realizaciones aplicación NIIF por primera vez							62.293		233.803		233.803
Participación en el ORI de asociadas							22.656			(259)	(259)
Conversión diferencia en cambio subsidiarias del exterior						436			436		436
Instrumentos financieros de patrimonio con cambios en otro resultado integral						80.619			80.619	5.822	86.441
Beneficios a empleados largo plazo						(11.396)			(11.396)	(106)	(11.502)
Resultado del ejercicio						4.872			4.872		4.872
Saldo al 31 de diciembre de 2018	76.784	4.676.804	3.701.108	170.082	167.918	1.126.942	1.390.100	1.390.100	11.311.738	98.158	11.409.896
Saldo al 31 de diciembre de 2018	76.784	4.676.804	3.701.108	170.082	167.918	1.126.942	1.390.100	1.390.100	11.311.738	98.158	11.409.896
Traslado utilidades											
Efecto aplicación NIIF 16							2.448	2.448			2.448
Distribución de dividendos:					(598)						
Dividendos decretados en efectivo, \$840 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas, Abr.3 y Sep.18 de 2018											
Movimiento de Reservas:											
Reserva Legal											
Reserva ocasional											
Capitalización reserva con compromiso Asamblea marzo 2018			110.471				(110.471)			13.487	13.487
Liberação de la Reserva Ocasional, para aumentar Reserva Legal			509.220				(509.220)			639	639
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el periodo 2017, para aumentar Reserva Legal			258.162								
Declaro Cartera de crédito para propósito de estados financieros consolidados						356.313			(21.676)	(7)	(21.676)
Realizaciones aplicación NIIF por primera vez					(29.391)		(29.391)				
Participación en el ORI de asociadas						1.340			1.340		1,340
Conversión diferencia en cambio subsidiarias del exterior						58.823			58.823	5.058	63.881
Instrumentos financieros de patrimonio con cambios en otro resultado integral						92.937			92.937	1.422	94.359
Beneficios a empleados largo plazo						(9.875)			(9.875)		(9.875)
Resultado del ejercicio						1.470.627		1,470,627	1,470,627	13,228	1,483,855
Saldo al 31 de diciembre de 2019	76.784	4.676.804	4.513.942	21.792	138.627	1.626.800	1,470,627	1,470,627	12,524,276	126,633	12,650,909

Verse las notas que acompañan la información financiera consolidada.

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ**  
 Representante Legal

  
**CARMEN ANILSA CUENTAS BARRERA**  
 Contador  
 TP. No. 35089-T

  
**PEDRO ANGEL PRECIADO VILLARRAGA**  
 Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
 TP. No. 30723-T  
 Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias**  
Estado Consolidado de Flujos de Efectivo  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados al 31 de diciembre de:	Nota	2019	2018
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación:</b>			
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>1.483.855</b>	<b>1.398.501</b>
<b>Conciliación entre la utilidad del ejercicio y el efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de operación</b>			
(Reintegro) Deterioro de inversiones, neto	12.3.6	(2.080)	11.738
Deterioro de cartera de créditos y leasing financiero, neto		2.742.696	2.334.842
Deterioro de cuentas por cobrar, neto	12.6	56.295	38.029
Deterioro de activos mantenidos para la venta, neto	12.7	608	356
Deterioro de propiedades y equipo, neto	12.10	599	2.079
Deterioro de otros activos, neto		51.236	89.723
Provisión para cesantías		55.396	49.115
Provisión de otros pasivos no financieros y pasivos estimados, neto		385.806	212.352
Ingresos netos por intereses		(5.881.675)	(5.404.029)
Depreciaciones		241.959	85.916
Amortizaciones		40.592	33.928
Diferencia en cambio, neta		120.476	427.093
(Utilidad) en venta de inversiones, neta		(42.112)	(32.731)
(Utilidad) por método de participación patrimonial asociadas, neto		(10.069)	(8.431)
Ganancia neta en inversiones		(770.015)	(514.726)
Desvalorización de derivados y operaciones de contado, neta		129.986	44.619
(Utilidad) en venta de cartera y activos leasing, neta		(12.125)	(5.770)
(Utilidad) en venta de propiedad y equipo, neta	12.10	(793)	(16.578)
(Utilidad) en venta de activos mantenidos para la venta	12.7	(3.392)	(8.663)
(Utilidad) en venta de propiedades de inversión	12.11	(1.417)	(1.625)
Impuesto de renta	13.6	443.325	477.772
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>			
Disminución (Aumento) en operaciones activas del mercado monetario y relacionados		32.633	(11.712)
(Aumento) Disminución operaciones de contado y derivados		(102.801)	13.670
Disminución en inversiones medidas a valor razonable		299.883	322.926
(Aumento) del portafolio de cartera y operaciones de leasing financiero	(12.936.447)	(11.384.839)	(11.384.839)
(Aumento) en cuentas por cobrar		(23.369)	(477.778)
(Aumento) otros activos		(104.141)	(147.790)
Aumento depósitos y exigibilidades		7.754.443	4.588.699
(Disminución) Aumento operaciones pasivas de mercado monetario		(2.026.821)	2.436.646
(Disminución) cuentas por pagar		(175.360)	(184.899)
Aumento obligaciones laborales		23.930	27.865
Aumento reservas técnicas de seguros		12.013	25.131
Aumento pasivos estimados y provisiones		181.194	9.708
(Disminución) otros pasivos		(505.178)	(74.432)
Producto de la venta de cartera de créditos		948.454	337.279
Venta de activos mantenidos para la venta		36.529	30.717
Impuesto a las ganancias pagado		(239.496)	(238.120)
Intereses recibidos		9.909.984	8.796.226
Intereses pagados		(3.293.360)	(2.866.073)
Pago de cesantías		(51.161)	(47.643)
<b>Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de operación</b>		<b>(1.229.920)</b>	<b>369.091</b>

**Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias**  
Estado Consolidado de Flujos de Efectivo (continuación)  
(Millones de pesos colombianos (COP))

	Nota	2019	2018
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión:</b>			
Dividendos recibidos		27.371	29.081
(Aumento) en inversiones medidas a costo amortizado		(196.801)	(200.200)
Disminución (Aumento) de inversiones en asociadas y otras compañías		66.477	(54.388)
Aumento (disminución) recompra de acciones participación no controlante		15.237	(2.828)
(Compras) de propiedades y equipos		(118.569)	(201.165)
Producto de la venta de propiedades y equipo		11.014	67.912
Producto de la venta de propiedades de inversión		5.630	7.781
<b>Efectivo neto (usado en) actividades de inversión</b>		<b>(189.641)</b>	<b>(353.807)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación:</b>			
Procedente de nuevos préstamos de obligaciones financieras	12.19	11.766.838	12.384.497
Pagos obligaciones financieras	12.20	(10.798.107)	(10.542.046)
Emisiones en instrumentos de deuda		2.468.971	803.114
Redenciones en instrumentos de deuda emitidos		(827.451)	(2.234.258)
Pago de pasivos por arrendamiento		(187.854)	-
Pago de dividendos en efectivo		(379.421)	(361.336)
<b>Efectivo neto provisto por actividades de financiación</b>		<b>2.042.976</b>	<b>49.971</b>
Incremento neto en efectivo y equivalente de efectivo		623.415	65.255
Efecto por diferencia en cambio sobre el efectivo y equivalentes de efectivo		(59.558)	523.756
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo		9.903.912	9.314.900
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo (*)</b>		<b>10.467.769</b>	<b>9.903.911</b>

Véanse las notas que acompañan la información financiera consolidada.

  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ  
Representante Legal

  
CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA  
Contador  
TP. No. 35089-T

  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP. No. 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

## ANEXO 6 B

# ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS





**KPMG S.A.S.**  
Calle 90 No. 19C - 74  
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188000  
57 (1) 6188100  
Fax 57 (1) 2185490  
57 (1) 6233403  
www.kpmg.com.co

## **INFORME DEL REVISOR FISCAL**

Señores Accionistas  
Banco Davivienda S.A.:

### **Informe sobre la auditoría de los estados financieros**

#### **Opinión**

He auditado los estados financieros separados de Banco Davivienda S.A. (el Banco), los cuales comprenden el estado separado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y los estados separados de resultados, otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros separados que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera separada del Banco al 31 de diciembre de 2019, los resultados separados de sus operaciones y sus flujos separados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior, excepto por la aplicación de la NIIF 16 – Arrendamientos que entró en vigencia a partir del 1° de enero de 2019.

#### **Bases para la opinión**

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados" de mi informe. Soy independiente con respecto al Banco, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - International Ethics Standards Board for Accountants, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros separados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.



### Asuntos clave de auditoría

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros separados del período corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros separados como un todo y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.

Evaluación de la provisión por riesgo crediticio de la cartera comercial según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia aplicable a los estados financieros separados (véanse las notas 4.6.1.5 y 12.5.4 a los estados financieros separados)	
Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>El saldo de la cartera de créditos comercial y su provisión por riesgo crediticio al 31 de diciembre de 2019, ascienden a \$30.498.059 y \$2.119.654 millones, respectivamente.</p> <p>El Banco registra la provisión de cartera comercial según lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien establece la constitución de provisiones mínimas de acuerdo con las pérdidas esperadas determinadas según la metodología de calificación de riesgo de crédito definida en el modelo de referencia.</p> <p>Consideré como asunto clave de auditoría la metodología para la asignación de la calificación de riesgo de crédito de clientes clasificados en cartera comercial, la cual incorpora elementos de juicio significativos en los supuestos claves de análisis. Esta calificación de riesgo asignada es incorporada como parámetro en el modelo de referencia para el cálculo de las provisiones por riesgo crediticio de la cartera comercial.</p>	<p>Mis procedimientos de auditoría para evaluar la asignación de la calificación por riesgo de crédito y el efecto en la provisión incluyeron entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso realizado por el Banco para la determinación de la provisión de los créditos comerciales. Esto incluyó controles asociados con (1) validación de la metodología y/o modelos de asignación de calificación por riesgo de crédito según disposiciones regulatorias, (2) el monitoreo del Banco sobre la asignación de calificaciones por riesgo de crédito y el resultado del valor de las provisiones, (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos de determinación de la provisión de créditos, así como los cálculos de las provisiones; y (4) la evaluación para identificar si hubo un cambio significativo en el riesgo de crédito de la cartera comercial.</li> </ul>



Evaluación de la provisión por riesgo crediticio de la cartera comercial según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia aplicable a los estados financieros separados (véanse las notas 4.6.1.5 y 12.5.4 a los estados financieros separados)	
Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección de una muestra de expedientes de la cartera de crédito, para verificar que la calificación otorgada a los clientes de cartera comercial cumple con las directrices definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el sistema de provisiones y que se encuentra soportada por las características financieras, cualitativas o económicas del cliente y su posterior incorporación al modelo de referencia para el cálculo de provisiones.</li> </ul>

#### Otros asuntos

Los estados financieros separados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 que se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por otro contador público, miembro de KPMG S.A.S. quien en su informe de fecha 13 de febrero de 2019, expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

#### Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Banco en relación con los estados financieros separados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros separados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad de el mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.



Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Banco.

### **Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados**

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros separados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros separados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros separados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros separados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que el Banco deje de operar como un negocio en marcha.



- Evaluó la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

Comunico a los encargados del gobierno del Banco, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros separados del periodo actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser comunicado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.

#### **Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios**

1. Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2019:
  - a) La contabilidad del Banco ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
  - b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
  - c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
  - d) Se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la adecuada administración y provisión de los bienes recibidos en pago y con la implementación e impacto en el estado de situación financiera y en el estado de resultados y otro resultado integral de los sistemas de administración de riesgos aplicables.
  - e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.



6

- f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. El Banco no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 21 de febrero de 2020.

2. Efectúe seguimiento a las respuestas sobre las cartas de recomendaciones dirigidas a la administración del Banco y no hay asuntos de importancia material pendientes que puedan afectar mi opinión.



Pedro Angel Precado Villarraga  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
T.P. 30723 - T  
Miembro de KPMG S.A.S.

21 de febrero de 2020



## CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS

### RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo con los términos requeridos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2019, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A., de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las normas de Contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A. cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Financiera.

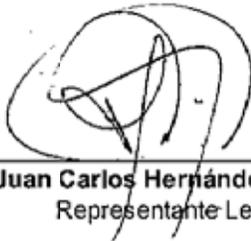
Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectan la calidad de la información financiera y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.



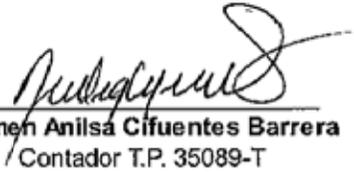
En los Estados Financieros se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el periodo y que corresponden a la entidad y sus subordinadas fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco cuenta con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 10 de 2020



**Juan Carlos Hernández Núñez**  
Representante Legal



**Carmen Anilsá Cifuentes Barrera**  
Contador T.P. 35089-T

**Banco Davivienda S.A.**  
Estado Separado de Situación Financiera  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Al 31 de diciembre de:	Nota	2019	2018
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo	12.1	4.911.090	5.159.680
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados	12.2	390.486	413.332
Instrumentos financieros de inversión, neto	12.3	6.199.325	6.412.218
Derivados	12.4	510.338	433.695
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, neto	12.5	71.731.670	64.425.872
Cuentas por cobrar, neto	12.6	2.294.813	2.067.077
Activos mantenidos para la venta, neto	12.7	49.742	43.952
Inversiones medidas a costo amortizado, neto	12.3	1.642.911	1.393.279
Inversiones en subsidiarias y asociadas	12.3.7	4.336.725	3.775.482
Propiedades y equipo, neto	12.8	1.252.902	419.608
Propiedades de inversión, neto	12.9	69.013	70.653
Plusvalía	12.11	1.080.775	1.080.775
Intangibles	12.12	104.625	100.656
Otros activos no financieros, neto	12.13	307.705	252.888
<b>Total activo</b>		<b>94.882.120</b>	<b>86.049.167</b>
<b>PASIVO</b>			
Depósitos y exigibilidades	12.14	57.777.315	52.038.596
Cuenta de ahorros		26.048.124	22.462.669
Depósitos en cuenta corriente		5.849.206	5.660.952
Certificados de depósito a término		24.690.016	22.696.899
Otras exigibilidades		1.189.969	1.218.076
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados	12.15	1.366.095	3.543.323
Derivados	12.4	617.812	507.637
Créditos de bancos y otras obligaciones	12.16	9.480.693	7.624.354
Instrumentos de deuda emitidos	12.17	10.978.422	9.665.377
Cuentas por pagar	12.18	1.308.122	1.259.524
Beneficios a empleados	12.19	168.178	144.326
Impuesto diferido, neto	13.7	326.572	412.054
Otros pasivos no financieros y pasivos estimados	12.20	1.393.252	509.861
<b>Total pasivo</b>		<b>83.416.461</b>	<b>75.705.052</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital y reservas (*)	12.21	9.353.681	8.492.749
Adopción por primera vez NIIF		396.864	421.882
Ganancias o pérdidas no realizadas (ORI)		350.566	168.271
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores		48.345	66.331
Utilidad del ejercicio		1.316.203	1.194.882
<b>Total patrimonio</b>		<b>11.465.659</b>	<b>10.344.115</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>94.882.120</b>	<b>86.049.167</b>

(\*) Incluye prima en colocación de acciones.

Véanse las notas que acompañan la información financiera separada.

  
\_\_\_\_\_  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ  
Representante Legal

  
\_\_\_\_\_  
CARMÉN ANILSA ZIFUENTES BARRERA  
Céntador  
TP. No. 35089-T

  
\_\_\_\_\_  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP. No/ 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe de revisión del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S.A.**  
Estado Separado de Resultados  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2019	2018
<b>Ingresos por intereses</b>		8.571.002	7.648.774
Cartera de créditos		8.083.165	7.305.521
Inversiones y valoración, neto	13.1	530.463	358.165
Operaciones del mercado monetario		(42.626)	(14.912)
<b>Egresos por intereses</b>		3.067.469	2.803.256
Depósitos y exigibilidades		1.952.514	1.859.464
Depósitos en cuenta corriente		31.158	30.965
Depósitos de ahorro		596.671	468.261
Certificados de depósito a término		1.324.685	1.360.238
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras		330.901	266.687
Instrumentos de deuda emitidos		706.810	660.842
Otros intereses		77.244	16.263
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>5.503.533</b>	<b>4.845.518</b>
Provisiones de activos financieros, neto		2.455.379	2.177.046
Provisiones de activos financieros		4.207.587	3.706.905
Reintegros de activos financieros		(1.752.208)	(1.529.859)
<b>Margen financiero neto</b>		<b>3.048.154</b>	<b>2.668.472</b>
Ingresos por comisiones y servicios, neto	13.2	778.050	775.953
Resultado de títulos participativos	13.3	417.659	338.125
Dividendos		20.150	68.257
Gastos operacionales	13.4	2.811.380	2.553.046
Gastos de personal		1.133.345	1.052.242
Gastos operativos		1.473.472	1.431.215
Amortizaciones y depreciaciones		204.563	69.589
Diferencia en cambio, neta		212.911	133.039
Derivados, neto		(132.075)	(42.992)
Otros ingresos y gastos, netos	13.6	37.195	30.530
<b>Margen operacional</b>		<b>1.570.664</b>	<b>1.418.338</b>
Impuesto de renta corriente	13.7	250.027	236.510
Impuesto de renta diferido	13.7	4.434	(13.054)
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>1.316.203</b>	<b>1.194.882</b>
Utilidad por acción del periodo en pesos <sup>(1)</sup>		2.914	2.645

(<sup>1</sup>) Calculada como: Utilidad del ejercicio / Promedio ponderado número de acciones en circulación.

Véanse las notas que acompañan la información financiera separada.

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ**  
 Representante Legal

  
**CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA**  
 Contador  
 TP. No. 35089-T

  
**PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA**  
 Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
 TP. No. 30723-T  
 Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Véase mi informe de revisión del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S.A.**  
Estado Separado de Otro Resultado Integral  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	2019	2018
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>1.316.203</b>	<b>1.194.882</b>
<b>Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos:</b>		
Beneficios a empleados largo plazo	(1.951)	338
<b>Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos</b>	<b>(1.951)</b>	<b>338</b>
<b>Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos:</b>		
Ganancia no realizada títulos renta fija	109.141	(1.456)
Inversiones en subsidiarias y otras inversiones de no control	36.169	(82.479)
Diferencia en cambio de subsidiarias del exterior	62.477	170.350
Cobertura de inversión neta en el extranjero, neto de impuesto diferido	(23.541)	(120.900)
<b>Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos</b>	<b>184.246</b>	<b>(34.485)</b>
<b>Total otro resultado integral, neto de impuestos</b>	<b>182.295</b>	<b>(34.147)</b>
<b>Resultado integral total</b>	<b>1.498.498</b>	<b>1.160.735</b>

Véanse las notas que acompañan la información financiera separada.

  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ  
Representante Legal

  
CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA  
Contador  
TP. No. 35089-T

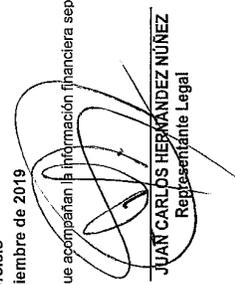
  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP. No. 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.

(Véase mi informe de revisión del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S.A.**  
**Estado Separado de Cambios en el Patrimonio**  
**(Millones de pesos colombianos (COP))**

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2018	CAPITAL Y RESERVAS			RESULTADOS ACUMULADOS					
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas ocasionales	Adopción por primera vez NIF	Ganancia no realizada (ORI)	Utilidad ejercicios anteriores	Utilidad del ejercicio	Total patrimonio de los accionistas
Saldo a 31 de diciembre de 2017	76.784	4.676.804	2.419.516	536.808	435.116	202.418	88.803	1.108.467	9.544.716
Traslado utilidades	-	-	-	-	-	-	1.108.467	(1.108.467)	-
Distribución de dividendos:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos decretados en efectivo, \$800 (en pesos) por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Abr.04 y Sep.19 de 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Movimiento de reservas:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reserva legal	-	-	62.016	(192.800)	-	-	(361.336)	-	(361.336)
Liberación de la reserva ocasional, para aumentar Reserva Legal compromiso utilidades 2016	-	-	192.800	(192.800)	-	-	(62.016)	-	-
Reserva ocasional	-	-	-	241.728	-	-	(241.728)	-	-
Capitalización reserva con compromiso utilidades 2017	-	-	443.387	(276.068)	-	-	(443.387)	-	-
Liberación de la reserva ocasional para aumentar reserva legal	-	-	276.068	(276.068)	-	-	(35.706)	-	-
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores para aumentar reserva legal	-	-	35.706	-	-	-	-	-	-
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias	-	-	-	-	(13.234)	-	-	-	-
Realizaciones aplicación NIF por primera vez	-	-	-	-	-	(82.479)	13.234	-	(82.479)
Inversiones en subsidiarias y otras inversiones de no control	-	-	-	-	-	49.450	-	-	49.450
Diferencia en cambio subsidiarias del exterior y cobertura de inversión neta en el extranjero,	-	-	-	-	-	(1.456)	-	-	(1.456)
neto de impuesto diferido	-	-	-	-	-	338	-	-	338
Ganancia no realizada títulos renta fija	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beneficios a empleados largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	168.271	66.331	1.194.882	1.194.882
Saldo a 31 de diciembre de 2018	76.784	4.676.804	3.429.493	309.868	421.882	168.271	66.331	1.194.882	10.344.115
Traslado utilidades	-	-	-	-	-	-	1.194.882	(1.194.882)	-
Efecto aplicación NIF 16 al 1 de enero de 2019	-	-	-	-	-	-	2.449	-	2.449
Distribución de dividendos:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos decretados en efectivo, \$840 (en pesos) por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Abr.03 y Sep.18 de 2019	-	-	-	(599)	-	-	(378.804)	-	(379.403)
Movimiento de Reservas:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reserva ocasional	-	-	-	338.125	-	-	(338.125)	-	-
Capitalización reserva con compromiso asamblea marzo 2018	-	-	477.953	(258.162)	-	-	(477.953)	-	-
Liberación de la reserva ocasional, para aumentar Reserva Legal	-	-	258.162	(258.162)	-	-	(45.453)	-	-
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores para aumentar reserva legal	-	-	45.453	-	-	-	-	-	-
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias	-	-	-	-	(25.018)	-	-	-	-
Realizaciones Aplicación NIF por primera vez (Nota 12.21.4)	-	-	-	-	-	-	25.018	-	-
Inversiones en subsidiarias y otras inversiones de no control	-	-	-	-	-	36.169	-	-	36.169
Diferencia en cambio subsidiarias del exterior y cobertura de inversión neta en el extranjero,	-	-	-	-	-	38.936	-	-	38.936
neto de impuesto diferido	-	-	-	-	-	109.141	-	-	109.141
Ganancia no realizada títulos renta fija	-	-	-	-	-	(1.951)	-	-	(1.951)
Beneficios a empleados largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	350.566	48.345	1.316.203	1.316.203
Saldo a 31 de diciembre de 2019	76.784	4.676.804	4.211.061	389.032	396.864	350.566	48.345	1.316.203	11.465.659

Véanse las notas que acompañan la información financiera separada.

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NUÑEZ**  
 Representante Legal

  
**CARMEN ANILISA CIFUENTES BARRERA**  
 Contador  
 TP. No. 35089-T

  
**PEDRO ANGEL PRECIADO VILLARRAGA**  
 Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
 TP. No. 30723-T

Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Véase mi informe de revisión del 21 de febrero de 2020)

**Banco Davivienda S.A.**  
Estado Separado de Flujos de Efectivo  
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2019	2018
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación:</b>			
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>1.316.203</b>	<b>1.194.882</b>
<b>Conciliación entre la utilidad del ejercicio y el efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de operación</b>			
(Reintegro) provisión de instrumentos financieros de inversión, neto	12.3.6	(1.198)	375
Provisión de cartera de créditos y leasing financiero, neto	12.5.14	2.552.958	2.239.441
Provisión de cuentas por cobrar, neto	12.6	191.296	161.566
Provisión de activos mantenidos para la venta, neto	12.7.4	9.574	12.929
Provisión de propiedades y equipo y de inversión, neto	12.8.3/12.9.3	2.263	3.944
Provisión de otros activos, neto	12.13	10.147	38.889
Provisión para cesantías		51.225	46.129
Provisión de pasivos estimados, neto	12.20	345.318	229.097
Ingresos netos por intereses		(4.973.070)	(4.487.353)
Depreciaciones	13.5	185.451	54.102
Amortizaciones	13.5	19.112	15.487
Diferencia en cambio, neto		(212.911)	(133.039)
(Utilidad) en venta de cartera, neta	12.5.11	(12.125)	(5.771)
(Utilidad) Método Participación Patrimonial (MPP), neta	13.3	(417.655)	(338.125)
Valoración de inversiones, neta		(528.801)	(357.169)
(Utilidad) en venta de inversiones negociables, neta		(1.689)	(1.029)
Pérdida (utilidad) en venta de inversiones disponibles para la venta, neta		27	(2)
Pérdida en venta de inversiones títulos participativos, neta		-	35
Valoración de derivados y operaciones de contado, neta		132.075	42.992
Pérdida (utilidad) en venta de activos mantenidos para la venta, neta	12.7.3	35	(1.393)
(Utilidad) en venta de propiedades y equipo y bienes dados en leasing neta	12.8.2	(309)	(16.377)
(Utilidad) en venta de propiedades de inversión, neta	12.9.4	(1.417)	(1.709)
Pérdida en venta de otros activos		5.017	3.991
Provisión impuesto a las ganancias	13.7	254.461	223.456
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>			
Disminución (aumento) en operaciones activas del mercado monetario y relacionadas		65.159	(65.532)
Disminución de inversiones negociables		1.288.570	103.117
(Aumento) de cartera de créditos y operaciones de leasing financiero		(10.854.692)	(8.290.642)
(Aumento) de cuentas por cobrar		(299.094)	(651.705)
(Aumento) otros activos		(28.327)	(13.391)
Aumento depósitos y exigibilidades		5.375.851	2.797.737
(Disminución) aumento en operaciones pasivas de mercado monetario		(2.177.228)	2.506.624
(Disminución) aumento en derivados y operaciones de contado		(86.916)	22.930
Aumento cuentas por pagar		107.617	209.824
Aumento obligaciones laborales		13.133	9.929
(Disminución) pasivos estimados y provisiones		(240.710)	(12.386)
Producto de la venta de cartera de créditos	12.5.11	945.126	329.561
Producto de la venta de activos mantenidos para la venta	12.7.3	21.887	22.876
Producto de la venta de otros activos		46.463	29.964
Pago de cesantías		(43.417)	(40.740)
Impuesto a las ganancias pagado		(413.981)	(366.300)
Intereses Pagados		(2.666.190)	(2.658.976)
Intereses Recibidos		8.084.202	7.256.784
<b>Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de operación</b>		<b>(1.936.560)</b>	<b>115.022</b>

**Banco Davivienda S.A.**  
Estado Separado de Flujo de Efectivo (Continuación)  
(Millones de pesos colombianos (COP))

**Flujos de efectivo de las actividades de inversión:**

Dividendos recibidos		79.255	68.851
(Aumento) de inversiones disponibles para la venta		(655.429)	(54.164)
(Aumento) disminución de inversiones hasta el vencimiento		(136.481)	74.484
(Aumento) disminución de inversiones títulos participativos		(49.500)	26
(Adiciones) de propiedades y equipo	12.8	(76.317)	(85.926)
Producto de la venta de propiedades y equipo	12.8.2	3.685	67.483
Producto de la venta de propiedades de inversión	12.9.4	5.630	7.580
(Aumento) activos intangibles		(23.319)	(10.902)

<b>Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de inversión</b>		<b>(852.476)</b>	<b>67.432</b>
---------------------------------------------------------------------------	--	------------------	---------------

**Flujos de efectivo de las actividades de financiación:**

Emisiones en instrumentos de deuda	12.17	1.799.680	452.870
Redenciones en instrumentos de deuda	12.17	(515.094)	(2.015.423)
Nuevos préstamos en obligaciones financieras	12.16	9.423.583	9.440.639
Pagos del período de obligaciones financieras	12.16	(7.638.731)	(8.061.502)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(105.337)	-
Pago de dividendos en efectivo		(379.311)	(361.143)

<b>Efectivo neto provisto por (usado en) las actividades de financiación</b>		<b>2.584.790</b>	<b>(544.559)</b>
------------------------------------------------------------------------------	--	------------------	------------------

<b>(Disminución) neto en efectivo y equivalente de efectivo</b>		<b>(204.246)</b>	<b>(362.105)</b>
-----------------------------------------------------------------	--	------------------	------------------

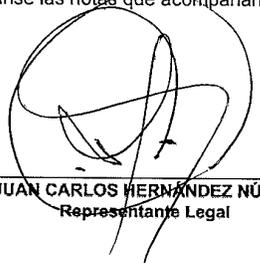
<b>Efecto de la variación de la diferencia en cambio sobre el efectivo</b>		<b>(1.659)</b>	<b>450.365</b>
----------------------------------------------------------------------------	--	----------------	----------------

<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo</b>		<b>5.507.481</b>	<b>5.419.221</b>
--------------------------------------------------------------------	--	------------------	------------------

<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo (*)</b>		<b>5.301.576</b>	<b>5.507.481</b>
---------------------------------------------------------------------	--	------------------	------------------

(\*) Incluye equivalentes de efectivo menores a 90 días en posiciones activas en operaciones del mercado monetario por \$390.486 para diciembre 31, 2019 y \$347.801 para diciembre 31, 2018.

Véanse las notas que acompañan la información financiera separada.

  
\_\_\_\_\_  
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NUÑEZ  
Representante Legal

  
\_\_\_\_\_  
CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA  
Contador  
TP. No. 35089-T

  
\_\_\_\_\_  
PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA  
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.  
TP. No. 30723-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe de revisión del 21 de febrero de 2020)

## ANEXO 7

# CERTIFICACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

CERTIFICAMOS A LOS SEÑORES ACCIONISTAS QUE:

Los Estados Financieros individuales y consolidados, y otros informes relevantes por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial y las operaciones del Banco.

El Banco cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, y con procedimientos que permiten asegurar que esta sea presentada en forma adecuada.

Asimismo, informamos que no existen deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera, como se expresa en el informe del Sistema de Control Interno.

Agradecemos el compromiso de todos los funcionarios y el apoyo de nuestros accionistas, con quienes ha sido posible la consecución de los resultados revelados.

**Carlos Arango Uribe**

Presidente Junta Directiva Davivienda S.A.

**Efraín Forero Fonseca**

Presidente Banco Davivienda S.A.



**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

La presente memoria fue puesta a disposición de los Señores Accionistas en la Secretaría General del Banco Davivienda S.A., dentro de los términos fijados por la ley.

**INFORME ELABORADO POR:****VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE BANCA PERSONAL Y MERCADEO**

**Maritza Pérez Bermúdez** / Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo  
**Alejandra Cuéllar Vanegas** / Directora de Sostenibilidad y Relaciones Públicas  
**María Mercedes Márquez Olarte** / Gerente de Relaciones Públicas  
**Lina María Toro Osorio** / Jefe de Responsabilidad Social  
**Lina Marcela Moscoso Rodríguez** / Profesional de Responsabilidad Social

**Carlos Eduardo Torres Prieto** / Director de Mercadeo y Publicidad  
**Carlos Javier Larrota Rangel** / Jefe de Marca y Publicidad  
**Juanita Barriga Herrera** / Profesional de Marca y Publicidad

**VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE RIESGO**

**Ricardo León Otero** / Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo  
**David Orlando Pedraza Sanabria** / Gerente de Inversionistas y Gestión de Capital  
**Alejandro Córdoba Muñoz** / Especialista de Inversionistas y Gestión de Capital  
**Paula Lorena Botía Cella** / Profesional de Inversionistas y Gestión de Capital  
**María Andrea Figueroa Suden** / Profesional de Inversionistas y Gestión de Capital

**VICEPRESIDENCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA**

**Juan Carlos Hernández Núñez** / Vicepresidente Contable y Tributario  
**Carmen Anilsa Cifuentes Barrera** / Directora Financiera  
**Nayibe Rey Ortiz** / Jefe Departamento Financiero y Regulatorio  
**Sandra Liliana Bejarano** / Jefe Departamento Contabilidad Corporativa

**PARA MÁS INFORMACIÓN:**

**Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Públicas** / [sostenibilidad@davivienda.com](mailto:sostenibilidad@davivienda.com)  
**Gerencia de Inversionistas y Gestión de Capital** / [ir@davivienda.com](mailto:ir@davivienda.com)

**DISEÑO Y PRODUCCIÓN:**

**Machado y Molina Asociados S.A.S.** / Comunicación visual corporativa  
**Babel Group** / Comunicación visual corporativa

Bogotá, 17 de marzo 2020





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