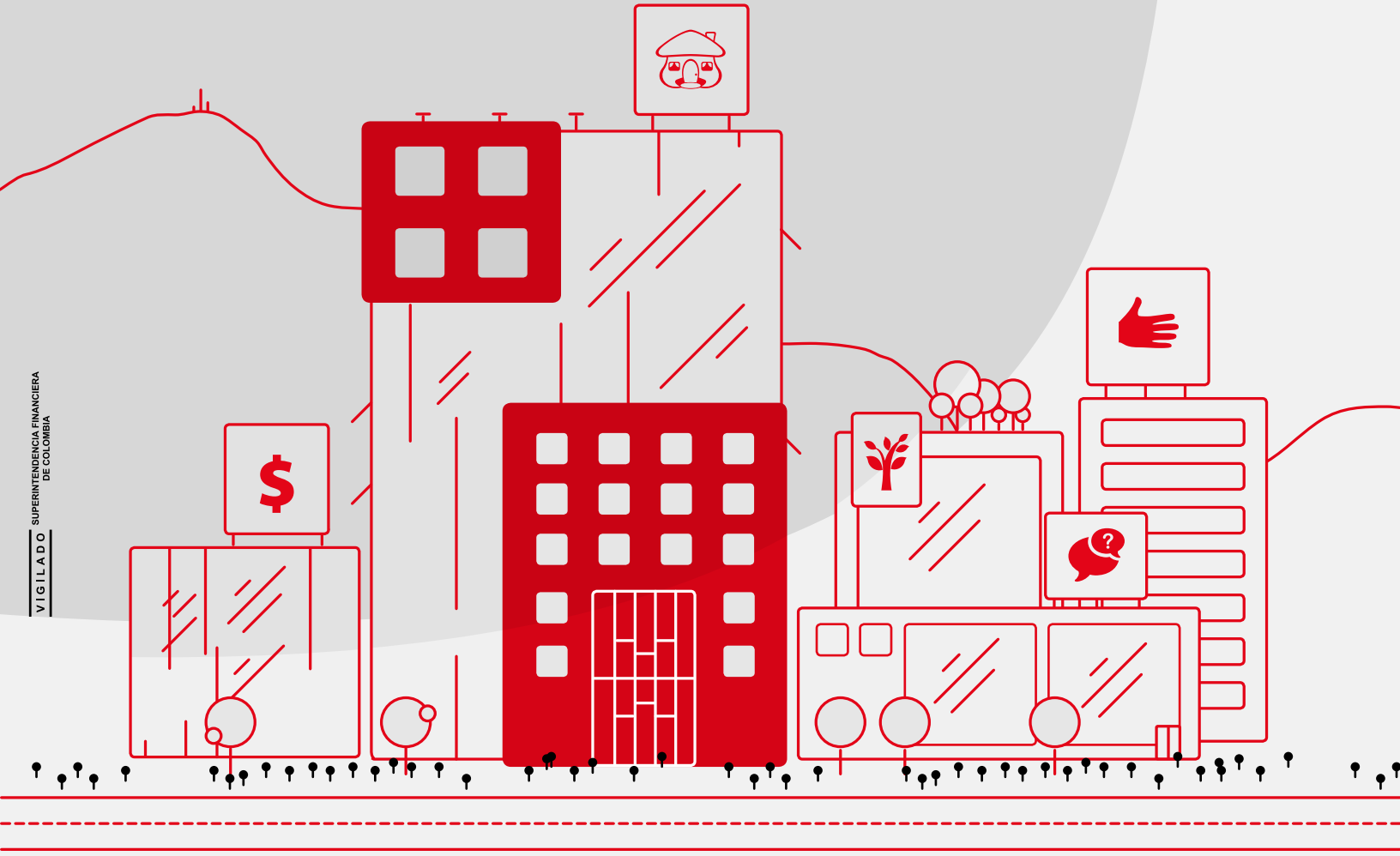
DAVIVIENDA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD DETALLADO

2016

Banco Davivienda S.A.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ACERCA DE ESTE **INFORME**

En este séptimo informe damos cuenta de nuestro desempeño y el de nuestras filiales en Colombia y Centroamérica durante el año 2016, sobre los temas definidos como relevantes en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Dado que los niveles de gestión en los frentes de sostenibilidad de cada país son diferentes, no consolidamos resultados para la totalidad de los frentes; presentamos la gestión de la estrategia en Colombia e incluimos los resultados relevantes de las filiales.

Para elaborar este informe hemos acogido los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) y su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, cumpliendo la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4, de acuerdo con la información material tanto para el Banco como para sus grupos de interés.

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

Para más información comuníquese con:
Dirección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas
Andrea Turriago Campuzano / *aturriago@davivienda.com*
Teléfono (+571) 330-0000 Ext. 55503
Avenida El Dorado No. 68C-61 Piso 9 Bogotá, Colombia

www.davivienda.com

© Banco Davivienda S.A.
Bogotá, marzo 2017

CONTENIDO

Mensaje del Presidente **4**

Hechos relevantes **6**
- Construimos un mejor lugar para todos 6
- Lo más destacado de 2016 8
- Principales cifras consolidadas 2016 9
- Premios y reconocimientos 9
- Desempeño de la cartera 10
- Estado financiero social 11

Quiénes somos **12**
- Misión, Principios y Valores 12
- Gobierno corporativo 14

Estrategia de sostenibilidad **20**
- Gestión de la estrategia 20
- Nuestros grupos de interés 21
- Innovación 24
- Transformación digital 26
- Gestión de la relación con nuestros clientes 27

Ámbito económico **28**
- Negocios 28
- Gestión del riesgo 37
- Proveedores 41

Ámbito ambiental **46**
- SARAS 46
- Ecoeficiencia operacional 50
- Productos y programas ambientales 58

Ámbito social **61**
- Nuestra gente 61
- Inclusión financiera 70
- Educación financiera 72
- Filantropía estratégica 74

Informe de Materialidad **86**

Memorando de revisión independiente **91**

MENSAJE **DEL PRESIDENTE**

DAVIVIENDA, PRESENTE EN EL **ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DE DOW JONES**, CATEGORÍA MERCADOS EMERGENTES.

Es grato para nosotros compartir el logro alcanzado en 2016, seguir formando parte del **Índice de Sostenibilidad de Dow Jones** por tercer año consecutivo, en la categoría Mercados Emergentes.

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

DAVIVIENDA, UNA BANCA CADA VEZ **MÁS INCLUYENTE.**

En el ámbito social, durante el año continuamos trabajando para ofrecer **una banca cada vez más incluyente.** Es así como iniciamos el proyecto de accesibilidad en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que nos ha permitido atender a las personas en condición de discapacidad visual y auditiva en nuestras oficinas, Call Center y canales digitales.

A través de DaviPlata hemos seguido trabajando en **la bancarización de la base de la población.** Nuestro programa de educación financiera ha ampliado mucho más su cobertura digital en Colombia. Adicionalmente hemos llegado a Centroamérica para ofrecer a la población herramientas útiles para el manejo del ahorro, el crédito, la inversión y demás productos financieros.

Cultivarte, nuestro programa social bandera, continúa fortaleciendo valores en niños, niñas y adolescentes de poblaciones vulnerables. A diciembre de 2016 contábamos con 61 sedes en Colombia y Centroamérica, con beneficio para más de 67 mil personas, principamlente menores.

En el **ámbito económico,** durante 2016 consolidamos nuestra estrategia agropecuaria, apoyamos el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, continuamos siendo líderes en la financiación de vivienda de interés social (VIS) en Colombia y participamos en la financiación de proyectos de infraestructura que aportan al desarrollo de los países donde tenemos presencia.

UNO DE LOS ASPECTOS EN LOS QUE TUVIMOS MAYORES AVANCES ES **EL AMBIENTAL.**

Uno de los aspectos en los que tuvimos mayores avances es el **ambiental:** aumentamos el número de evaluaciones con SARAS en Colombia y consolidamos esta estrategia en Centroamérica, canalizamos recursos propios y de redescuento para apoyar el desarrollo sostenible, la infraestructura para el desarrollo energético y de agua potable, el saneamiento básico y la prevención y mitigación de impactos ambientales, y logramos una reducción significativa del consumo de energía en nuestras oficinas en Colombia.

El año 2017 constituye un gran reto para nosotros, ya que no solo continuaremos trabajando en estas iniciativas sino que enfrentaremos la transformación digital y tendremos que **alinearnos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.**

Aprovecho la oportunidad para agradecer y felicitar al grupo de funcionarios que durante 2016 hizo posibles estos logros en función de la construcción de mejores países para todos.

Efraín E. Forero Fonseca
Presidente

HECHOS **RELEVANTES**

CONSTRUIMOS UN MEJOR LUGAR PARA TODOS

FINANCIACIÓN

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

+ Pequeños y medianos empresarios: **$4,2 billones**
+ Construcción de vivienda: **$3,2 billones**
+ Desarrollo del agro: **$1,2 billones**
+ Infraestructura: **$1,1 billones**
+ Infraestructura de hospitales y universidades: **$347 millones**

Total: $9,7 billones invertidos en el desarrollo del país

CONSTRUCCIÓN DE PATRIMONIO

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

+ Vivienda de interés social: **$1,1 billones**
+ Vehículo particular: **$1,2 billones**
+ Vehículo productivo: **$139 mil millones**
+ Crédito de nómina: **$12 mil millones**
+ Adquisición de vivienda para colombianos en el exterior: **$34 mil millones**
+ Microfinanzas rurales: **$1,2 mil millones**

Total: $2,48 billones invertidos en la construcción del patrimonio de las familias colombianas

A TRAVÉS DE LÍNEAS DE CRÉDITO PARA COMPRA DE VIVIENDA, VEHÍCULO Y LIBRE INVERSIÓN, APOYAMOS EL MEJORAMIENTO DE LA **CALIDAD DE VIDA** DE LOS COLOMBIANOS.

INVERSIÓN SOCIAL

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

Donaciones

+ A la Fundación Bolívar Davivienda: **$9,3 mil millones**
+ Otras donaciones: **$2,8 mil millones**
+ A través de filiales internacionales: **$1,7 mil millones**

Inversión en programas

+ Cultivarte: **$5,8 mil millones**
+ Educación financiera: **$588 millones**

Apoyo a iniciativas

+ Iniciativas educativas: **$250 millones**
+ Proyectos de alcaldías y gobernaciones: **$362,5 millones**

Total: $21 mil millones destinados a inversión social

INCLUSIÓN FINANCIERA

SEGUIMOS TRABAJANDO PARA **BANCARIZAR** A LOS SECTORES DE LA POBLACIÓN MÁS EXCLUIDOS.

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

+ DaviPlata: más de **409 mil clientes** bancarizados en 2016
+ Financiación de vehículo: **4.238 créditos**
+ Microfinanzas rurales: **619 créditos agropecuarios**
+ Vivienda de interés social: **30 mil familias** beneficiadas

Total: 444 mil nuevos clientes bancarizados

SARAS

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

+ Evaluamos créditos de los segmentos corporativo, empresarial y constructor por **$6 billones.**

LO MÁS DESTACADO DE 2016

+ Beneficiamos a **30 mil familias** con el apoyo a los programas de vivienda del Gobierno colombiano, especialmente en viviendas de interés social para hogares de menores ingresos.

+ Continuamos siendo el banco líder en financiación de vivienda, con **$3,8 billones** desembolsados.

+ En colaboración con USAID, desembolsamos recursos por **$1,2 mil millones**, beneficiando a 619 productores en 10 municipios, por medio de la iniciativa "Finanzas rurales".

+ Apoyamos a los pequeños y medianos empresarios que impulsan el crecimiento del país, con la colocación de **$4,2 billones** que han beneficiado a más de **85 mil empresas**.

+ Desembolsamos más de **$1,2 billones** para el desarrollo del sector agropecuario, con un crecimiento del 56% con respecto al año 2015.

+ Evaluamos créditos a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) por **$6 billones**, 35% más que en 2015.

+ Logramos una reducción de **27% MWh/m²** en consumo energético con respecto al año base 2014.

+ Mediante nuestro programa de educación financiera llegamos a más de **60 mil colombianos** con nuestras conferencias, tuvimos cerca de **209 mil visitas** al portal, **55 mil cursos** virtuales terminados y más de **35 mil descargas** del App Haga Cuentas.

+ En Cultivarte recibimos más de **67 mil visitas** de niños, niñas y adolescentes, y abrimos 23 nuevas sedes en Colombia y una en Honduras, para completar **61 sedes** en el país y Centroamérica.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- Fuimos ratificados por tercer año consecutivo en el **Índice de Sostenibilidad de Dow Jones**, categoría Mercados Emergentes.
- Fuimos reconocidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como el primer banco en Colombia en ofrecer **accesibilidad a clientes con discapacidad visual y auditiva** en oficinas y call center.
- Obtuvimos el **Premio de Innovación** otorgado por Accenture a la iniciativa "Municipios Sin Efectivo" de DaviPlata, por brindar nuevas experiencias a nuestros clientes y generar valor en su vida cotidiana.
- Fuimos acreditados por Colciencias como una de las **89 Empresas Altamente Innovadoras** del país. Este reconocimiento representa un posicionamiento importante para nuestra organización en materia de innovación.
- A través de nuestro programa social Cultivarte diseñamos un modelo de atención, gestión de alianzas y resultados que fue reconocido como **uno de los mejores proyectos** de la Bienal de Inclusión Social de Colsubsidio.

PRINCIPALES CIFRAS CONSOLIDADAS 2016

- Más de **8,8 millones** de clientes, incluyendo 3,2 millones de clientes de DaviPlata
- **753 oficinas**: 592 en Colombia, 155 en nuestras filiales en el exterior y 6 en nuestras filiales nacionales
- Presencia en **876 municipios** en Colombia y filiales en el exterior
- **2.238 cajeros automáticos** propios en Colombia y Centroamérica
- **17.380 colaboradores**[1] en Colombia y filiales nacionales e internacionales
- **$1,7 billones** de utilidad neta
- **$93,5 billones** en activos; crecimiento del **11,7%**
- **$71,3 billones** en cartera neta; crecimiento del **14,2%**

---

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

DESEMPEÑO DE LA CARTERA

Colombia

+ **12,7%** de participación de mercado
+ Cartera total: **$56 billones**: comercial: 51%, consumo: 27%, vivienda: 22%
+ Mayor crecimiento: cartera comercial, con **$4 billones** (+16%)
+ Utilidad: **$1,7 billones**, $488 mil millones más con respecto a 2015, (+39,5%)

El Salvador

+ **14,1%** de participación de mercado
+ Cartera total: **USD 1.658 millones**: comercial: 45%, consumo: 37%, vivienda: 18%
+ Mayor crecimiento: cartera de comercial, con **USD 48 millones** (+6,8%)
+ Utilidad: **USD 22,9 millones**, USD 0,7 millones menos con respecto a 2015 (-3,1%)

Costa Rica

+ **5,9%** de participación de mercado
+ Cartera total: **USD 1.726,5 millones**: comercial: 58,5%, consumo: 15%, vivienda: 26%
+ Mayor crecimiento: cartera comercial, con **USD 158,7 millones** (+18,7%)
+ Utilidad: **USD 18,9 millones**, USD 0,5 millones más con respecto a 2015 (+2,6%)

Honduras

+ **6,2%** de participación de mercado
+ Cartera total: **USD 756 millones**: comercial: 44%, consumo: 28%, vivienda: 28%
+ Mayor crecimiento: cartera de consumo, con **USD 17 millones** (+8,6%)
+ Utilidad: **USD 13,1 millones**, USD 0,7 millones más con respecto a 2015 (+5,3%)

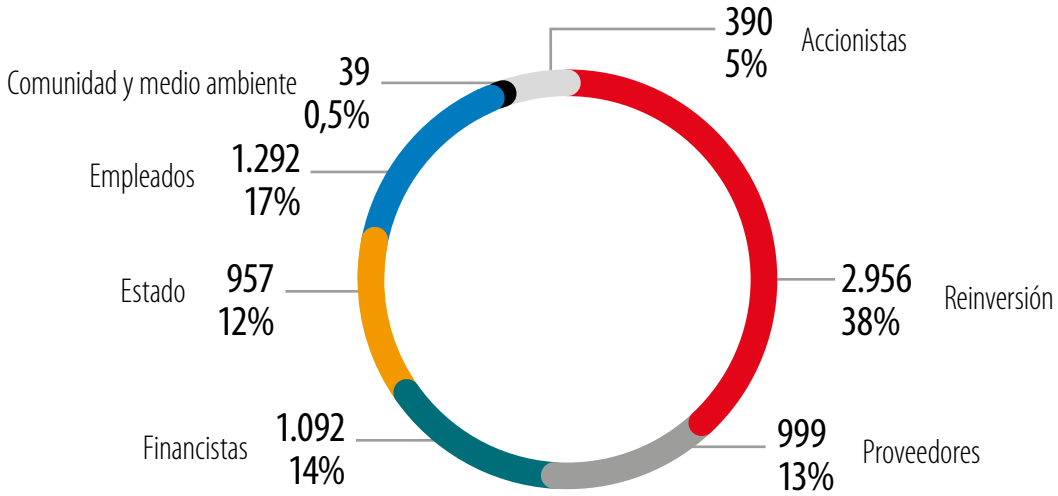
Panamá

+ **1,3%** de participación de mercado
+ Cartera total: **USD 977 millones**: comercial: 91%, consumo: 3%, vivienda: 6%
+ Mayor crecimiento: cartera de vivienda, con **USD 24,7 millones** (+79,1%)
+ Utilidad: **USD 8,4 millones**, USD 6,7 millones menos con respecto a 2015 (-44,3%)

ESTADO FINANCIERO SOCIAL

GENERACIÓN DE RIQUEZA 2016 (EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

Ingresos	**10.609**
Financieros	8.675
Operacionales	1.934
Costos	**2.884**
Financieros	2.613
Nacionales	2.210
Extranjeros	403
Operacionales	271
Nacionales	201
Extranjeros	70
Valor agregado generado	**7.725**



+ Reinversión en la empresa: **$2,96 billones**
+ Total valor agregado distribuido: **$7,72 billones**

QUIÉNES **SOMOS**

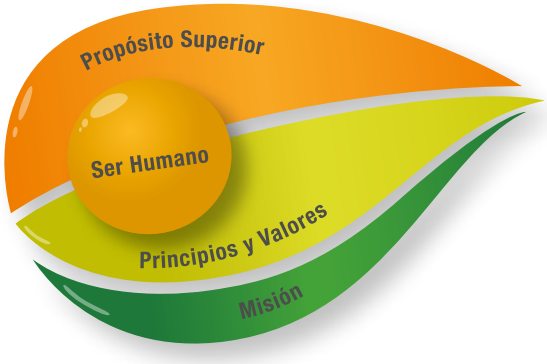
SOMOS PARTE DEL **GRUPO BOLÍVAR**, UN CONJUNTO DE EMPRESAS PRIVADAS QUE OPERAN BAJO UNA MISMA CULTURA CORPORATIVA. EL GRUPO BOLÍVAR SE DESTACA POR **EL RESPETO COMO PRINCIPIO RECTOR** DE LAS RELACIONES CON LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD.

MISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES

A lo largo de casi medio siglo hemos apoyado el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan al país. Contamos con un portafolio integral de productos y servicios que atiende necesidades transaccionales, de crédito, ahorro e inversión, con innovación constante y ofertas para cada segmento.

NUESTRAS FILIALES

NUESTRA CULTURA Y MODELO DE GESTIÓN



GRUPO BOLÍVAR

Como parte del **Grupo Bolívar,** compartimos una misma cultura: Misión, Principios y Valores y Propósito Superior, que determinan qué, cómo y por qué hacemos las cosas en la organización.

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

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

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

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

PROPÓSITO SUPERIOR:
ENRIQUECER LA VIDA CON INTEGRIDAD

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

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

MODELO DE GESTIÓN

En Davivienda, el talento de más de **17 mil funcionarios** se convierte en una pasión constante por generar valor de forma sostenible para nuestros clientes. Para lograrlo contamos con el Modelo de Gestión, común a todas las compañías del Grupo Bolívar.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

Es un concepto sencillo y poderoso para apoyar nuestros procesos de transformación y nos permite asumir los nuevos retos estratégicos, de forma amigable, confiable y sencilla.

GOBIERNO CORPORATIVO

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

POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales:

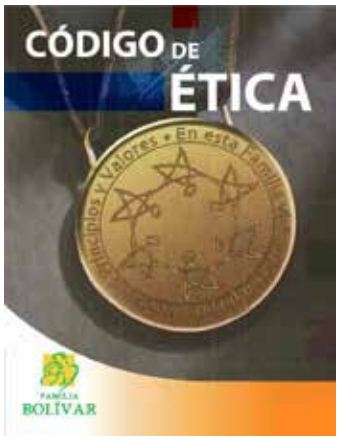
+ Código de Buen Gobierno Corporativo
+ Reglamentos de la Asamblea General de Accionistas
+ Reglamento de la Junta Directiva
+ Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas
+ Código de Ética
+ Manual de Conflictos de Intereses y Uso de Información Privilegiada
+ Reglamento de Trabajo

Su estricta aplicación garantiza la rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita el manejo veraz y oportuno de la información. Además, durante 2016 acogimos las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País.

CÓDIGO DE ÉTICA

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

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



EN 2017, CONTAREMOS CON LA **LÍNEA DE TRANSPARENCIA**.

Durante el año 2016 trabajamos en nuestra **Línea de Transparencia**, que entrará en vigencia en 2017. Así, los funcionarios de las compañías del Grupo Bolívar podrán reportar las conductas y comportamientos en que puedan incurrir funcionarios en temas relativos a corrupción, fraude interno, violación al Código de Ética, malas prácticas, administración desleal y otras situaciones indebidas o irregulares. Las áreas especializadas del Banco adoptarán medidas correctivas, de acuerdo con la gravedad de los hechos, una vez comprobados.

JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA

La Junta Directiva[1] y la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo del Banco e intervienen activamente en su gestión, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, las políticas, perfiles y límites. Adicionalmente, la Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y le hace seguimiento a su ejecución.

La Asamblea General de Accionistas del 13 de marzo de 2015 eligió Junta Directiva para el período 2015-2017 y, por primera vez, se incluyó a una mujer. No obstante, en las juntas directivas de algunas de nuestras filiales en el exterior contamos con mujeres: en Honduras 3 mujeres, en Panamá 2, en El Salvador una y Costa Rica una. Ninguno de sus miembros pertenece a minorías étnicas.

ÓRGANOS DE GOBIERNO BANCO DAVIVIENDA

ÓRGANO DE DIRECCIÓN	• Asamblea General de Accionistas
ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN	• Junta Directiva • Presidente - Representante legal • Vicepresidentes y Gerentes (quienes por las responsabilidades propias del cargo actúan en nombre de la sociedad)
ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO	• Revisor Fiscal • Superintendencia Financiera de Colombia • Autoregulador del Mercado de Valores
ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO	• Junta Directiva • Auditoría Interna • Comité de Auditoría • Comité de Gestión de Activos y Pasivos GAP • Oficial de Cumplimiento
ÓRGANOS DE DIVULGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO	• Junta Directiva • Presidente - Representante legal

---

1 De acuerdo con las definiciones establecidas en la Circular 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Código País, la Junta Directiva elegida para el período 2015 a 2017 estuvo conformada por 3 miembros independientes y 2 patrimoniales.

JUNTA DIRECTIVA 2016

RENGLÓN	NOMBRE	CARGO
Primer renglón	**Carlos Guillermo Arango Uribe**	Miembro Principal Presidente de la Junta Directiva
	Roberto Holguín Fety	Miembro Suplente
Segundo renglón	**Javier José Suárez Esparragosa**	Miembro Principal
	Olga Lucía Martínez Lema	Miembro Suplente
Tercer renglón	**Álvaro Peláez Arango**	Miembro Principal (independiente)
	Federico Salazar Mejía	Miembro Suplente (independiente)
Cuarto renglón	**Gabriel Humberto Zárate Sánchez** (†)	Miembro Principal
	Enrique Flórez Camacho	Miembro Suplente
Quinto renglón	**Bernard Pasquier**	Miembro Principal (independiente)
	Mark Alloway	Miembro Suplente (independiente)

(†) Falleció

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

Política de remuneración para la Junta Directiva

Para la remuneración de los miembros de la Junta Directiva 2015-2017 se fijó una remuneración de $2,5 millones por asistencia a cada reunión. Durante 2016, a la Junta Directiva se le pagó un total de $320 millones, así:

REMUNERACIÓN JUNTA DIRECTIVA 2016

(EN MILLONES DE PESOS)

MIEMBRO	REMUNERACIÓN
Carlos Guillermo Arango Uribe	50
Roberto Holguín Fety	50
Javier José Suárez Esparragoza	50
Olga Lucía Martínez	42,5
Álvaro Peláez Arango	50
Federico Salazar Mejía (†)	0
Gabriel Humberto Zárate Sánchez (†)	32,5
Enrique Flórez Camacho	12,5
Bernard Pasquier	27,5
Mark Alloway	5
Total	**320**

Política de remuneración para el Presidente y la Alta Gerencia

Remuneración fija. Los miembros de la Alta Gerencia tienen derecho a un salario fijo mensual, que se incrementa en la fecha de cumplimiento del aniversario laboral. El aumento aprobado por la Junta Directiva para el año 2016 fue del IPC + 1%, equivalente al 6,77%. En casos excepcionales, la Administración puede someter a consideración de la Junta Directiva aumentos adicionales por méritos.

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

COMITÉS DE APOYO

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

1. **Comité de Auditoría**. Apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno. Está integrado por 3 miembros de Junta Directiva, de los cuales 2 son independientes.

2. **Comité de Gobierno Corporativo**. Apoya a la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y el cumplimiento de las políticas asociadas. Está conformado por 3 miembros, uno de ellos de la Junta Directiva.

3. **Comité de Compensación**. Es un Comité de Grupo que fija directrices sobre la remuneración de los empleados de las distintas empresas, en particular de sus presidentes, buscando equidad y correspondencia entre sus cargos y sus homólogos del sector al que pertenecen; asimismo, busca el equilibrio al interior de cada empresa, sin perjuicio de lo que establezca su Junta Directiva. Está conformado por un mínimo de 3 miembros de Junta Directiva designados por la Junta Directiva del Grupo Bolívar, de los cuales 2 deben ser miembros independientes.

4. **Comité de Riesgos Corporativos**. Apoya a la Junta Directiva en la definición de directrices sobre gestión del riesgo y mantiene informada a la Junta y a la Alta Gerencia sobre los riesgos corporativos del Banco y sus filiales. Está conformado por 2 miembros de Junta Directiva.

   Para llevar a cabo una gestión integral, existen otros comités de riesgo especializados en temas como crédito, mercado y liquidez, operativos, fraude.

LOS ASUNTOS EN MATERIA DE **SOSTENIBILIDAD** SON REVISADOS POR EL COMITÉ ESTRATÉGICO.

5. **Comité Estratégico**. Apoya a la Alta Gerencia garantizando la ejecución y haciendo seguimiento a la estrategia y gestión del riesgo del Banco, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva. Entre sus funciones está definir las prioridades de los programas estratégicos de Davivienda y sus filiales, así como los temas de sostenibilidad, innovación, riesgo ambiental y eficiencia. Está conformado por el Presidente y los vicepresidentes Jurídico, de Auditoría, Ejecutivo de Banca Personas y Mercadeo, Ejecutivo de Riesgos, Ejecutivo Corporativo, Ejecutivo Internacional, Ejecutivo de Talento Humano y Ejecutivo de Medios.

ESTRATEGIA DE **SOSTENIBILIDAD**

TRABAJAR EN FORMA SOSTENIBLE SIGNIFICA INNOVAR Y ASUMIR NUESTRA RESPONSABILIDAD CON LA CONSOLIDACIÓN DE NEGOCIOS, LA PRESERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y EL PROGRESO DE LA GENTE.

GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

*Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la **generación de valor** a la sociedad mediante acciones que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente correctos, y socialmente justos.*

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

La estrategia de sostenibilidad está enmarcada en la estrategia general del Banco, garantizando alineación en los asuntos relevantes para la organización.

El desarrollo de la estrategia es un proceso continuo de revisión y alineación. Por ello, con el liderazgo de la Alta Gerencia actualizamos nuestro plan estratégico en 2016, reforzando las posturas estratégicas y posiciones futuras, e incorporando nuevas metodologías que facilitarán más su entendimiento y seguimiento para el cumplimiento de la planeación.

Con base en la definición estratégica del Banco, alineamos nuestros asuntos relevantes en materia de sostenibilidad, y los reevaluamos, redefinimos y priorizamos según nuestros compromisos, las expectativas de nuestros grupos de interés, la definición de asuntos materiales por parte del sector y la evaluación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones. De esta manera se redujo la cantidad de asuntos a gestionar y dimos mayor foco a nuestra estrategia y su direccionamiento. El resultado fueron 20 asuntos materiales que abarcan los principales ejes estratégicos de acción de la organización. Para más información, consulte: Informe de Materialidad Davivienda 2016.

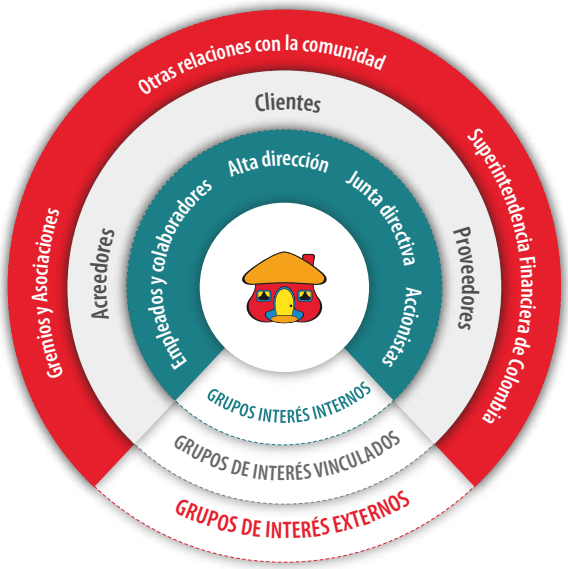
NUESTRA **ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD** ESTÁ ALINEADA CON TODAS NUESTRAS FILIALES.

Adicionalmente, todas nuestras filiales nacionales e internacionales han adoptado los lineamientos de nuestra estrategia de sostenibilidad.

En 2017 actualizaremos todos nuestros asuntos materiales e indicadores de gestión, ajustados a los estándares GRI.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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



DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES

PARA GENERAR VALOR A LARGO PLAZO, MANTENEMOS UN **DIÁLOGO PERMANENTE CON NUESTROS CLIENTES**.

Entendemos la importancia de mantener un diálogo permanente con nuestros clientes, con el fin de identificar sus necesidades y ofrecer productos adecuados a la realidad de los diferentes sectores productivos, que nos permitan generar valor a largo plazo.

En el caso particular del sector agropecuario, contribuimos al desarrollo de estrategias que permiten la financiación de negocios ajustados a las necesidades de estos clientes, de manera que sean ambientalmente sostenibles en el tiempo. En 2016 llevamos a cabo encuentros, congresos y eventos en diferentes municipios del país, de acuerdo con las necesidades de cada contexto regional, lo cual nos permitió acercarnos a más de 1.100 nuevos productores en los sectores de café, banano, arroz y ganadería.

GOBIERNO

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

Cada 2 meses, previo a la dispersión de subsidios del programa, se realiza un comité operativo para tratar aspectos logísticos del pago, de estrategia de servicio al cliente y atención de los beneficiarios, con el fin de brindarles una experiencia óptima, confiable, amigable y sencilla. Participan las áreas operativa, comercial, de servicio y de riesgo de Davivienda, en conjunto con los funcionarios del Departamento para la Prosperidad Social del Gobierno.

INVERSIONISTAS Y ANALISTAS

Nuestro principal interés es entregar información confiable a nuestros analistas e inversionistas de renta fija y renta variable, que les permita contar con cifras actualizadas del desempeño del Banco y faciliten la toma de decisiones de inversión. Durante 2016 llevamos a cabo alrededor de 100 reuniones *"1 on 1"*, atendimos más de 200 llamadas relacionadas con inquietudes sobre asuntos financieros y entregamos resultados económicos relacionados con el desempeño de Davivienda.

Asimismo, realizamos 4 entregas de resultados financieros en las que participaron alrededor de 30 analistas, responsables de la actualización de los modelos de valoración que permiten

realizar proyecciones sobre el desempeño del Banco. A través del diálogo permanente, el equipo de Relación con Inversionistas identifica sus necesidades, conoce los aspectos a mejorar y lleva a cabo las trasformaciones correspondientes.

PROVEEDORES

Realizamos encuentros de capacitación y desarrollo en temas como responsabilidad social empresarial, gestión de riesgos en la cadena de abastecimiento, riesgo ambiental y social y seminarios de servicio. Así, llevamos a cabo el **4to. Evento de Capacitación en Gestión de Riesgos a Proveedores**, que permitió a 40 proveedores actualizarse en ética organizacional, riesgos cibernéticos, ley de protección de datos, estrategia ambiental y de cambio climático, y energías renovables, entre otros temas.

Tejedoras Y COMANDOS
Cumpliendo sueños

En nuestros programas **Tejedoras de Servicio y Comandos de Excelencia**, 2.363 colaboradores que prestan servicios de vigilancia, aseo y cafetería fueron capacitados en temas como actitud de servicio, trabajo en equipo, superación personal y educación financiera.

También durante 2016 visitamos las instalaciones de proveedores con el fin de apoyarlos en el análisis de riesgos propios del servicio contratado, y realizamos ruedas de negocios a las que invitamos a 195 proveedores para conocer sus portafolios de servicios e identificar oportunidades para desarrollar vínculos comerciales.

COMUNIDAD

A través de nuestro programa de educación financiera **Mis Finanzas en Casa**, creamos para niños, jóvenes y adultos experiencias presenciales y lúdicas de sensibilización sobre la relevancia de este tema. Estas experiencias acompañaron, entre otros, importantes eventos de las Fuerzas Militares en las ciudades de Valledupar, Tunja y Bogotá. Igualmente, Mis Finanzas en Casa estuvo presente en eventos empresariales en los departamentos de Boyacá y Meta.

INNOVACIÓN

*Desde hace 8 años hemos consolidado un **Modelo de Innovación** en el Grupo Bolívar. En Davivienda vivimos la innovación como un pilar fundamental para diseñar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes.*

Concebimos la innovación como un proceso que requiere tanto del talento y conocimiento interno como del externo, para responder adecuadamente a los retos y el ritmo que exige el mundo actual. Hemos desarrollado un modelo que, además de convocar y hacer énfasis en la cultura, aborda la innovación a través de alianzas y programas con otras empresas, el Gobierno, las universidades y el ecosistema de emprendimiento.

DAVIVIENDA, UNA EMPRESA ALTAMENTE INNOVADORA

DAVIVIENDA, ACREDITADA POR COLCIENCIAS COMO UNA DE LAS **EMPRESAS ALTAMENTE INNOVADORAS** DE COLOMBIA.

En 2016 el Gobierno Nacional, con el liderazgo de Colciencias, definió una nueva estrategia para reconocer como Empresas Altamente Innovadoras a aquellas que demostraron durante los últimos 3 años:

+ Realización sistemática de procesos y estructura organizacional definidos para la innovación.
+ Presupuesto anual asignado para actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).
+ Idoneidad de las personas vinculadas al proceso de I+D+i.
+ Introducción de innovaciones en el mercado.

Así, nuestro Banco fue acreditado por Colciencias como una de las **89 Empresas Altamente Innovadoras** de Colombia.

NOS UNIMOS AL PACTO POR LA INNOVACIÓN

Esta iniciativa, liderada por Colciencias, es un acuerdo voluntario entre empresas, otros actores del ecosistema de innovación y la misma Colciencias, con el fin de que el tejido empresarial le apueste a la innovación como estrategia de crecimiento y desarrollo.

En Davivienda firmamos el **Pacto por la Innovación** para impulsar el desarrollo económico en Colombia, mejorar la competitividad y lograr la meta del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, que incluye alcanzar el 1% del PIB en actividades de ciencia, tecnología e innovación al año 2018 y el 1,8% del PIB de Bogotá a 2019.

INNOVACIÓN ABIERTA CON LAS UNIVERSIDADES

En 2016 continuamos fortaleciendo nuestro programa de **Innovación Abierta** en alianza con la Universidad de los Andes, la Jorge Tadeo Lozano y el Cesa, para que los estudiantes nos ayuden a solucionar retos de negocio que impactan directamente al cliente.

En alianza con el Cesa diseñamos el **Week Challenge,** que convocó a 30 estudiantes durante una semana de inmersión, con metodologías de innovación y acompañamiento de mentores, para solucionar 2 retos de negocio del Grupo Bolívar. Así los estudiantes, además de aportar a nuestros retos, obtienen una experiencia de negocio con grandes aprendizajes.

HACKATHON, NUEVA METODOLOGÍA DE INNOVACIÓN PARA SOLUCIONAR RETOS DE NEGOCIO EN POCOS DÍAS.

HACKATHON, UNA METODOLOGÍA PARA INNOVAR

En 2016 implementamos el formato **Hackathon**, una nueva metodología de innovación para solucionar retos de negocio en pocos días, con el fin de desarrollar productos y servicios que mejoren la experiencia de los clientes. Llevamos a cabo 2 experiencias:

Hackathon Panamá: **28 participantes** de la organización
Hackathon Israel: **50 desarrolladores *fintech***, de uno de los ecosistemas más avanzados del mundo

Durante 2017 finalizaremos la implementación de las soluciones seleccionadas.

ACELERADORA DE INNOVACIÓN, PARA DESARROLLAR INNOVACIONES DE ALTO IMPACTO.

ACELERADORA DE INNOVACIÓN

Para acelerar la implementación de los proyectos con enfoque mobile first de alto impacto al cliente, creamos la **Aceleradora de Innovación**, una estructura que permite la evaluación, asignación de recursos y seguimiento de dichas iniciativas.

Con esta estructura nos damos la oportunidad de experimentar y hacer prototipos de soluciones con agilidad, teniendo en cuenta la visión de los clientes y del negocio, con el fin de desarrollar innovaciones de alto impacto que nos permitan transformar nuestro negocio.

STARTUPS, ALIADOS ESTRATÉGICOS

Creemos en el talento de los jóvenes emprendedores, su conocimiento del cliente, el desarrollo de productos y su agilidad en el mercado. Por eso atraemos a las startups a través de una relación gana-gana en la que los emprendedores mejoran su modelo y su capacidad de escalabilidad, al tiempo que fortalecemos nuestra oferta de valor al cliente.

CREEMOS EN EL TALENTO DE LOS JÓVENES EMPRENDEDORES, SU CONOCIMIENTO Y SU AGILIDAD.

En 2016 integramos a nuestro portafolio la aplicación **Edificios Davivienda,** diseñada en co-creación con el Banco para facilitar la vida en los conjuntos residenciales, que ofrece nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia de los clientes de este nicho.

Para acercarnos a las startups, patrocinamos y participamos en eventos como **Colombia 4.0** y el **Digital Bank**, y colaboramos con incubadoras y aceleradoras en Colombia (Wayra), Europa (Mundilab) e Israel (SIT). De esta manera, expertos en atraer, evaluar y filtrar las startups nos ayudan a seleccionar aquellas que nos pueden agregar mayor valor en la oferta a nuestros clientes.

INVESTIGACIÓN, APRENDIZAJE Y RECONOCIMIENTO, MOTORES PARA LA INNOVACIÓN

A través del **Observatorio i** monitoreamos las tendencias del mundo que impulsan nuestros procesos de innovación, con hallazgos e investigaciones que nos permiten conocer innovaciones inspiradoras y las tendencias que están revolucionando los negocios.

14 LOGROS DEL BANCO, GANADORES EN EL PREMIO DE INNOVACIÓN FAMILIA BOLÍVAR.

En la séptima versión del **Premio de Innovación Familia Bolívar** fueron reconocidos todos los equipos de trabajo que implementaron proyectos innovadores en las empresas del Grupo. Este año Davivienda, incluidas filiales, postuló 175 logros de innovación, de los cuales **14 resultaron ganadores.**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En 2016 avanzamos en movilidad digital; con la implementación de nuevas tecnologías y el direccionamiento de nuestros clientes hacia canales digitales, logramos una adopción digital progresiva, que nos permitió superar **1 millón de clientes digitales**, un crecimiento del 31% en transacciones monetarias con respecto a 2015 y cerca de de **1 millón de descargas** de nuestras aplicaciones.

SUPERAMOS **1 MILLÓN** DE CLIENTES DIGITALES Y **1 MILLÓN** DE DESCARGAS DE NUESTRAS APLICACIONES.

Buscamos reducir el uso de efectivo por parte de nuestros clientes, generar seguridad, facilidad y control sobre sus gastos, con mayor eficiencia. El reto para 2017 es ofrecer la posibilidad de adquirir nuestros productos y servicios a través de canales digitales.

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

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

Durante 2016 dedicamos nuestros esfuerzos a:

+ Fortalecer la cultura de servicio, creando el programa integral **Mi Casa**, mediante el cual buscamos que nuestros funcionarios le den buen uso a la marca, ofrezcan un excelente servicio, cuiden su imagen y se comuniquen de forma sencilla en espacios cómodos y agradables. A través de nuestra esencia publicitaria —el humor y las experiencias vivenciales—, movilizamos más de 12 mil funcionarios como un solo equipo que entrega a los clientes experiencias sencillas, confiables y amigables.

+ Ofrecer servicios incluyentes, iniciando el proyecto de accesibilidad en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) a través del **Centro de Relevo**, lo cual nos permitió atender a personas en condición de discapacidad visual o auditiva en nuestras oficinas y el Call Center.

+ Innovar en la forma de **medir la satisfacción del cliente**, implementando mecanismos digitales para encuestas a clientes y monitoreo de canales, incrementando el número de clientes encuestados, de canales y fuerza de venta.

Los resultados se reflejan en el **Estudio de Satisfacción Sectorial Bancario** realizado por Customer Index Value en 2016, en el que los clientes nos calificaron con **79,5 puntos**, ubicándonos en el segundo lugar en reconocimiento de nuestro servicio.

79,5 PUNTOS.
NUESTROS CLIENTES NOS POSICIONARON EN EL SEGUNDO LUGAR EN SERVICIO.
(ESTUDIO DE SATISFACCIÓN SECTORIAL BANCARIO)

ÁMBITO **ECONÓMICO**

ENTENDEMOS UN MODELO DE NEGOCIO ECONÓMICAMENTE VIABLE CUANDO MANEJAMOS CON **RESPONSABILIDAD, ÉTICA Y EFICIENCIA** LOS RECURSOS FINANCIEROS PARA PERMANECER EN EL TIEMPO SIENDO RENTABLES Y TENER CAPACIDAD PARA **GENERAR DESARROLLO Y BIENESTAR** A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

NEGOCIOS

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

COLOMBIA

CARTERA DE VIVIENDA

DAVIVIENDA, LÍDER EN FINANCIACIÓN DE VIVIENDA: **$3,8 BILLONES** EN DESEMBOLSOS. **$14,4 BILLONES** EN SALDO DE CARTERA.

+ En 2016 mantuvimos nuestro **liderazgo en financiación de vivienda** en Colombia, con desembolsos por $3,8 billones, cifra superior en 7% a la registrada el año anterior, y un saldo de cartera propia y titularizada de $14,4 billones, 14% más que en 2015.

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

+ **Liderazgo en desembolsos de créditos con cobertura FRECH II**[1], con una participación del **40%**. Este beneficio del Gobierno facilita la financiación de vivienda nueva VIS[2] mediante el cubrimiento de un porcentaje de la tasa de interés durante los primeros 7 años del crédito que contraten con el banco de su elección.

---

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

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

+ En los programas de vivienda **FRECH No VIS** tuvimos participación del **30%**.

+ A través de **Casa Ahorro**, programa para promover la adquisición de vivienda para familias con ingresos de hasta 2 smmlv[1], tuvimos una participación del **52%**.

+ En el programa **Mi Casa Ya**, dirigido a hogares con ingresos entre 2 y 4 salarios mínimos a los que el Gobierno les subsidia la cuota inicial de su vivienda y la tasa de interés del crédito bancario, alcanzamos una participación del **39%**.

+ Brindamos a más de 30 mil hogares con menores ingresos la oportunidad de hacer realidad su sueño de **adquirir casa propia (VIS)**; en este segmento fuimos el banco con mayor participación en desembolsos de crédito, con **44%**; además, tuvimos un **51%** de participación en leasing habitacional para compra de vivienda mayor a VIS.

$3,2 BILLONES
EN DESEMBOLSOS PARA CRÉDITO CONSTRUCTOR.

+ En **crédito constructor** desembolsamos **$3,2 billones**, de los cuales el 40% se destinó a VIS, reafirmando nuestro compromiso de participar en los proyectos del Gobierno Mi Casa Ya y Casa Ahorro.

Para más información sobre cómo acceder a estos programas, visite la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, dando clic aquí.

Desafíos y metas

» Mantener el liderazgo en desembolsos de crédito individual e incrementar nuestra participación en crédito constructor.
» Continuar apoyando a nuestros clientes para alcanzar su sueño de tener casa propia, a través de nuestra participación en el nuevo programa de 30 mil viviendas gratuitas del Gobierno Nacional.

1 Smmlv: salario mínimo mensual legal vigente.

BANCA PERSONAL

Desarrollamos esquemas de movilidad sostenible

$1,2 BILLONES EN DESEMBOLSOS PARA FINANCIACIÓN DE VEHÍCULOS PARTICULARES.

Durante 2016 financiamos vehículos particulares por **$1,2 billones** y tuvimos un crecimiento del 32% frente al año anterior, para una cartera total de $1,9 billones, en un contexto de aumento de tasas de interés y disminución de la venta de vehículos nuevos.

Alineados con nuestra estrategia ambiental, la banca personal promueve un portafolio de productos para financiar bienes que generen beneficios ambientales; durante 2016 lanzamos el crédito **Eco-Vehículo,** dirigido a vehículos híbridos y eléctricos. En 2017 continuaremos fortaleciendo esta línea, en alianza con los importadores.

Apoyamos los negocios de los empresarios del transporte

24% MERCADO DE BUSES.
14% MERCADO DE TAXIS.
DAVIVIENDA, LÍDER EN FINANCIACIÓN DE VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO EN COLOMBIA.

En 2016 nos consolidamos como entidad líder en financiación de vehículos de servicio público en Colombia, con el **24%** del mercado. El apoyo a nuestros clientes para renovar y ampliar sus flotas de buses mediante acuerdos con las empresas transportadoras, significó un incremento del 5,7% en los desembolsos para financiación de vehículos de transporte intermunicipal, que sumaron $82 mil millones.

Impulsamos la financiación de vehículos tipo taxi

Tradicionalmente, cerca del 50% de los transportadores con vehículos tipo taxi han financiado la compra de estos acudiendo a entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con intereses por encima de la tasa de usura.

En 2016 acompañamos a más de 4 mil clientes en la renovación de su **vehículo tipo taxi**, por $126 mil millones, contribuyendo a la consolidación de su negocio y promoviendo su inclusión al sistema financiero. Con el propósito de entregar una oferta ajustada a las necesidades del negocio, otorgamos créditos para financiar el vehículo y el cupo[1], y ampliamos nuestra cobertura a 4 nuevas ciudades. De esta forma, cerramos el año como la entidad líder en financiación de taxis, con el **14%** de participación.

Financiamos la renovación la flota de transporte público

Participamos activamente en la renovación de la **flota de transporte público de Medellín** (TPM), proyecto de la ciudad y el área metropolitana del Valle de Aburrá que busca reorganizar el transporte urbano colectivo con la participación de los pequeños transportadores, garantizando su permanencia en el negocio.

---

1 Permiso para prestar el servicio de transporte individual de pasajeros.

Planteamos la financiación del parque automotor a través del mecanismo de "acuerdo de recaudo" con la empresa recaudadora para el pago de las cuotas, otorgando financiación uno a uno; de esta forma apoyamos a los transportadores en la adquisición de cerca de 50 vehículos con tecnologías limpias, que representaron créditos cercanos a **$13 mil millones.**

Tuvimos un crecimiento del segmento urbano de pasajeros del 45% frente a 2015, un saldo de cartera de **$49 mil millones**, 499 clientes y un crecimiento del 31%.

Desafíos y metas

» Mantener el liderazgo en la financiación de vehículos de pasajeros.
» Otorgar créditos a los conductores de taxi que aún no son propietarios, apoyándolos en la construcción de su patrimonio.
» Continuar apoyando a los transportadores y a los propietarios de taxis en la renovación de sus flotas.

Colombianos en el exterior

Creemos firmemente que las **remesas familiares** del exterior generan un impacto importante en la economía y cumplen un papel determinante en el sostenimiento de muchas familias de nuestro país.

MÁS DE **2 MILLONES** DE REMESAS DEL EXTERIOR EN 2016 PARA EL SOSTENIMIENTO DE FAMILIAS DE NUESTRO PAÍS Y **$34,3 MIL MILLONES** EN FINANCIACIÓN DE VIVIENDA.

En 2016 pagamos más de **2 millones** de operaciones a través de nuestros canales físicos y virtuales, diseñamos en conjunto con Seguros Comerciales Bolívar un seguro que protege el dinero que reciben los beneficiarios de las remesas y vinculamos nuevos aliados que facilitan a nuestros compatriotas en el exterior el envío de dinero y nos ayudan a tener canales de pago más eficientes.

En financiación de vivienda acompañamos a más de 700 clientes radicados en el exterior, en la construcción de su patrimonio en Colombia, creciendo un 40% en desembolsos con respecto a 2015, para un total de **$34,2 mil millones**.

En 2017 seguiremos fortaleciendo nuestra oferta de productos, servicios y canales, ajustada a las necesidades de los colombianos en el exterior y sus familias.

$5,9 BILLONES EN SALDO DE CRÉDITOS DE LIBRANZA PARA MÁS DE 360 MIL EMPLEADOS.

Apoyamos a los empleados de nuestras empresas con convenio de nómina

Buscamos entregar bienestar financiero a los empleados de empresas en Colombia. Con una oferta integral de productos, apoyamos a más de 360 mil empleados y sus familias a través de nuestros **créditos de libranza**, que alcanzaron un saldo de **$5,9 billones.**

En 2016 ampliamos nuestra oferta de créditos fijos a los convenios de nómina para empleados con ingresos desde $1,5 millones y cuenta vigente. Estos créditos están destinados a cubrir cualquier necesidad personal y ofrecen facilidad en el pago de las cuotas mediante débito automático a la cuenta de nómina. A la fecha, hemos beneficiado a mil clientes con un saldo de **$12 mil millones**.

BANCA EMPRESARIAL

Apoyamos a nuevos empresarios que impulsan el crecimiento del país

$4,2 BILLONES
EN CRÉDITOS DESEMBOLSADOS A MÁS DE 85 MIL EMPRESAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS.

Continuamos apoyando el crecimiento de la economía, ofreciendo productos y servicios integrales de crédito, inversión y manejo de efectivo a **empresas pequeñas y medianas** con ventas hasta $20 mil millones anuales, en particular financiación para sectores como servicios y comercios. En 2016 desembolsamos **$4,2 billones,** con un crecimiento del 29% y beneficio para más de 85 mil empresas.

Ampliación del portafolio de servicios a través de leasing comercial

$1,8 BILLONES
CARTERA DE LEASING DAVIVIENDA PARA ATENDER MÁS DE 5.700 CLIENTES.

Después de un año de realizada la fusión con **Leasing Bolívar** hemos logrado el objetivo trazado por la Banca de Empresas de ampliar el portafolio de servicios a sus clientes con leasing para financiación de activos productivos. Incrementamos su cartera de $1,1 billones a **$1,8 billones** y atendimos a más de **5.700 clientes**, apoyando así a las empresas para adquirir los activos productivos que requieren para su operación.

Continuamos impulsando el crecimiento del sector agropecuario

En 2016 apoyamos a los pequeños, medianos y grandes productores mediante la financiación de recursos para la **producción de bienes agropecuarios**, su transformación y comercialización.

$1,2 BILLONES
CARTERA DEL SECTOR AGROPECUARIO EN 248 MUNICIPIOS DE COLOMBIA.

Obtuvimos un crecimiento de la cartera del 15% con respecto al año 2015, pasando de $765 mil millones a **$1,2 billones,** fortaleciendo asimismo la cadena agroindustrial en la que participan los pequeños y medianos productores, principalmente en actividades de ganadería, café, palma y arroz. De esta manera beneficiamos a más de **2 mil clientes de 248 municipios del país.**

Asimismo, hicimos desembolsos por **$724 mil millones** en **tarjetas agropecuarias y cafeteras,** que nos permitieron financiar necesidades de capital de trabajo en el desarrollo de actividades agropecuarias de producción y comercialización. De esta forma, beneficiamos a cerca de 9 mil clientes.

En 2017 esperamos desembolsar a nuestros clientes agropecuarios alrededor de $246 mil millones.

Apoyamos a los pequeños productores a través de microcréditos

$1,28 MIL MILLONES EN MICROCRÉDITOS PARA 619 PEQUEÑOS PRODUCTORES RURALES, A TRAVÉS DEL PROGRAMA INICIATIVA DE FINANZAS RURALES (IFR).

Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del programa **Iniciativa de Finanzas Rurales** (IFR), facilitamos recursos vía microcrédito bajo un modelo comercial diferencial para los pequeños productores tradicionalmente excluidos del sistema financiero; esta iniciativa busca promover la educación financiera, el acceso al crédito y la bancarización en zonas rurales y urbanas del país. En 2016 desembolsamos **$1,28 mil millones**, que beneficiaron a 619 productores en 4 municipios con oficinas Davivienda e impactaron 10 municipios de inversión, principalmente en actividades de café, plátano, mora y aguacate.

En 2017 esperamos desembolsar 6 mil operaciones por $9 mil millones y ampliar nuestra cobertura para impactar 10 municipios con oficina Davivienda y 44 municipios de inversión.

Financiamos la construcción de un país más moderno y competitivo

PARTICIPAMOS CON **$2,6 BILLONES** EN PROYECTOS VIALES DE CUARTA GENERACIÓN Y APPS.

Infraestructura

En 2016 continuamos comprometidos con la financiación de infraestructura en Colombia: participamos con **$2,6 billones** en los **proyectos viales de cuarta generación** y en **APPs**[1] de iniciativa privada, de los cuales se firmaron contratos de crédito por **$945 mil millones,** convirtiéndonos en una de las principales entidades locales en financiar estos proyectos, gracias al desarrollo de áreas en el Banco especializadas en análisis, estructuración, administración y control de este tipo de proyectos.

Aprobamos un **leasing internacional** por USD 50 millones, de los cuales ya desembolsamos **USD 45 millones** para el proyecto Sociedad Portuaria del Cayao (SPEC), en Cartagena, la primera planta de regasificación del país y fuente adicional de combustible para el sector termoeléctrico.

Participamos en la financiación de la ampliación de la **vía Bogotá-Villavicencio**, por **$40 mil millones**, y la ampliación del **aeropuerto de Barranquilla**, donde aportaremos **$50 mil millones** dentro de un crédito sindicado.

Participamos con **$125 mil millones** en la financiación para la **adquisición de Isagen** por parte de la firma canadiense Brookfield y la expansión de **Almacenes Éxito** en Brasil.

Infraestructura social

En 2016 desembolsamos $278 mil millones a través de **cartera de redescuento Findeter** para infraestructura social, principalmente para financiación de hospitales, clínicas y centros

1 Alianzas público-privadas.

$347 MIL MILLONES
DESEMBOLSADOS PARA FINANCIACIÓN DE HOSPITALES, CLÍNICAS, CENTROS DE SALUD E INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN COLOMBIA.

de salud en Colombia. Así contribuimos al fortalecimiento de la infraestructura asistencial, de manera que alcance una mayor cobertura y brinde servicios de salud de calidad, asequibles para toda la población.

Asimismo, apoyamos al **sector educativo** a través de la financiación de la infraestructura de universidades y corporaciones educativas, por **$69 mil millones**.

BANCA TERRITORIAL

La banca territorial se concentra en brindar soluciones financieras a municipios y departamentos, que constituyen el 80% de nuestro volumen financiero. En 2016 financiamos proyectos por $41,3 mil millones y, al final del año, cartera total sumó **$138 mil millones.**

$138 MIL MILLONES
CARTERA DE BANCA TERRITORIAL EN 2016.

En captación alcanzamos **$1,6 billones y 2.484 clientes** distribuidos en municipios, departamentos, empresas industriales y comerciales del Estado, empresas de servicios públicos y otras empresas descentralizadas.

En 2017 nuestro objetivo será profundizar a nuestros clientes y vincular nuevos municipios mediante la financiación de sus planes de gobierno.

NEGOCIOS FILIALES NACIONALES

DAVIVIENDA CORREDORES

Sociedad comisionista de bolsa con experiencia de 39 años en el mercado de capitales, contribuye a la economía del país y al incremento del patrimonio de nuestros clientes.

AAA
CALIFICACIÓN EN RIESGO DE CONTRAPARTE PARA DAVIVIENDA CORREDORES.

En 2016 BRC Standard & Poor´s le otorgó una calificación inicial de **AAA en Riesgo de Contraparte,** lo que indica que la condición financiera de la firma, su capacidad operativa y su posicionamiento en el mercado son sumamente fuertes, lo que la consolida como una organización sólida y sostenible en el tiempo.

$20,9 BILLONES
EN ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE MÁS DE 130 MIL CLIENTES.

El valor administrado en fondos de inversión colectiva creció el **47%** en 2016, mientras la industria creció el 16%.

Durante 2016 administró activos de más de 130 mil clientes por **$20,9 billones,** generando una utilidad acumulada de $7,7 mil millones y un crecimiento del 1.078%, que la posiciona como líder en el mercado de capitales.

39%, CRECIMIENTO DE RENTA FIJA FRENTE A 2016.

El producto **renta fija,** administrado por Davivienda Corredores, permite a los clientes invertir sus excedentes de liquidez con seguridad, baja volatilidad y una amplia gama de plazos y riesgos; para ello, el mercado colombiano ofrece portafolios de inversión conservadores, con ingresos recurrentes. Renta fija presentó una ejecución presupuestal del 127% y un crecimiento del 39% frente al año anterior, debido principalmente a un mayor número de operaciones con clientes y contrapartes, locales e internacionales.

$1,7 BILLONES ADMINISTRADOS EN FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA DE 14.600 CLIENTES.

Adicionalmente, Davivienda Corredores administra los fondos de inversión colectiva (FICs) **Interés, Multiescala, Estrategia Activa y Acción**, por **$1,7 billones** de 14.600 clientes, brindándoles acceso al mercado de capitales, local e internacional, con los beneficios de la diversificación y administrados por un equipo de expertos. En 2016 los FICs tuvieron una participación en los ingresos del 23% y un crecimiento del 15% frente al año anterior.

En valor administrado, los FICs en Colombia crecieron un 16% con respecto a 2015, mientras los FICs administrados por el Grupo Davivienda crecieron un **31%**, así: 47% los administrados por Davivienda Corredores y 23% los administrados por Fiduciaria Davivienda.

Estos resultados también se explican por el desempeño del equipo de banca de inversión, con quien estructuramos la transacción más significativa en el mercado de capitales colombiano.

Desafíos y metas

» Continuar adaptando la oferta de servicios y productos con factores diferenciadores en función a las necesidades del cliente.
» Iniciar el proceso de construcción para identificar la situación actual y la experiencia ideal por segmento de clientes, orientados al segmento de Banca Privada.

Para más información visite la página web de Davivienda Corredores, dando clic aquí.

FIDUCIARIA DAVIVIENDA

MÁS DE $2,9 BILLONES EN FONDOS DE 82 MIL INVERSIONISTAS, ADMINISTRADOS POR LA FIDUCIARIA DAVIVIENDA.

En 2016 fortalecimos nuestra estrategia de sinergia con la Fiduciaria para profundizar la oferta de productos. Así, durante 2016 el valor de los **fondos administrados** por esta filial superó los **$2,9 billones**, con un crecimiento del 23% respecto de 2015, contando con cerca de 82 mil inversionistas, quienes confiaron la administración de sus recursos a través de nuestros fondos de inversión colectiva. Este desempeño se vio reflejado en la calificación **P AAA** otorgada por BRC Investor Services, la más alta otorgada por la agencia en este aspecto. Entre la gestión y comercialización de nuestros productos fiduciarios, destacamos la integración del **Fondo**

de Inversión Seguridad Bolívar a nuestro portafolio. El fondo era administrado por Seguridad Compañía Administradora de Fondos de Inversión y pasó a ser administrado por la Fiduciaria Davivienda a partir de octubre de 2016, fortaleciendo las alternativas de inversión enfocadas en clientes que buscan el crecimiento de su capital en el largo plazo.

Resaltamos el robusto crecimiento que tuvo en 2016 el **Fondo de Pensiones Voluntarias Dafuturo**, en el que sobresale la apertura de 5 nuevas alternativas de inversión a través de los Multiportafolios Conservación I, Conservación II, Conservación III, Conservación IV e Inmobiliario, que junto con los otros 8 multiportafolios permitieron ampliar la oferta del producto para contribuir con un crecimiento del 25% anual en el nivel de recursos administrados de cerca de 140 mil clientes. Dafuturo se constituye como una alternativa para quienes buscan construir un ahorro para consolidar su patrimonio, obtener diferentes opciones de rentabilidad y gozar de beneficios tributarios.

DAFUTURO: **13 ALTERNATIVAS** DE INVERSIÓN EN MULTIPORTAFOLIOS PARA 140 MIL CLIENTES.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD RENOVADA POR 3 AÑOS.

En noviembre de 2016, SGS renovó por 3 años la Certificación de Calidad a la Fiduciaria.

Para más información visite la página web de la Fiduciaria Davivienda, dando clic aquí.

Desafíos y metas

- Lograr un crecimiento sostenido del 25% en los ingresos por comisiones de fondos de inversión colectiva y Dafuturo
- Crecer en comisiones de negocios fiduciarios alrededor del 4%
- Ubicar la participación de mercado en fondos de inversión colectiva en 6,1% frente al 5,7% obtenido en 2016
- Alcanzar una participación de mercado del 7,3% en fondos de pensiones voluntarias

NEGOCIOS DE FILIALES EN EL EXTERIOR

+ **Costa Rica.** El sector de la construcción tuvo el mayor crecimiento de cartera del país, con un **28%.** Le sigue el sector de vivienda, con el 24%. El sector inmobiliario arrojó un crecimiento del 12%, posicionándose en US$151 millones.

+ **Honduras.** El sector de mayor dinamismo fue la construcción, con un crecimiento del **32%**, seguido por el **sector energético**, en el que financiamos empresas para proyectos de energías renovables; este sector cerró con una cartera de USD 42 millones. No obstante, la cartera más importante fue **vivienda, con USD 211 millones**.

+ **El Salvador.** La cartera con mayor dinamismo fue la de construcción, con un crecimiento del **246%**. Asimismo, la cartera en la que invertimos mayores recursos fue vivienda, con un saldo de **USD 291 millones**. La cartera del sector energético creció el 17%.

+ **Panamá.** El país mostró **crecimiento en todas sus carteras:** inmobiliaria, construcción, energía y vivienda. La de mayor crecimiento fue el sector energético, con un **98%**, seguida por vivienda, con el 79%.

GESTIÓN DEL RIESGO

*Nuestra gestión integral de riesgos se fundamenta en una estructura de gobierno sólida e independiente, 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.*

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

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

Esta definición estratégica incluye todas las dimensiones de la organización, desde entidades hasta unidades de negocio y divisiones, bajo un concepto que identifica y valora los riesgos y las oportunidades presentes en la estrategia, lo cual, mediante un riguroso ambiente de control y una estructura de gobierno corporativo clara y bien informada, facilita la toma de decisiones.

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

Las áreas especializadas en riesgo son responsables de promover el adecuado esquema de control de cada uno de estos. Así, la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo controla la gestión de riesgo de liquidez y mercado, y mantiene los niveles adecuados de capital para

el Banco y sus filiales; adicionalmente, en Riesgo de Crédito se administran las políticas de otorgamiento, se evalúa el riesgo de las carteras masivas, pymes, empresarial y corporativo, y se mantiene un adecuado balance de riesgo-rentabilidad.

ÓRGANOS DE CONTROL DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Junta Directiva

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

Comité de Riesgos Corporativo

Es responsable de articular y supervisar que todos los sistemas de riesgo estén cumpliendo sus funciones de manera integral, idónea e independiente, garantizando que los niveles generales de riesgo estén dentro de los parámetros aprobados para la ejecución de la estrategia.

Comité de Auditoría

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

Auditoría Interna

Analiza y monitorea el sistema de control interno del Banco, y analiza permanetemente el riesgo para determinar si los procesos, límites y controles están de acuerdo con las políticas y responsabilidades establecidas en los manuales.

Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo y Vicepresidencia de Riesgo Inversión de Sociedades

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

Comités de Riesgos

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

RIESGOS EMERGENTES

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

4 RIESGOS EMERGENTES SON OBJETO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL EN DAVIVIENDA.

En Davivienda revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar nuestra estrategia y 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 que son objeto de seguimiento y control:

RIESGOS CIBERNÉTICOS ENCAMINADOS A AFECTAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Este riesgo puede llegar a implicar pérdida masiva o compromiso de información del negocio, impacto económico asociado a la pérdida reputacional por pérdida del servicio e impacto legal por materialización de riesgos asociados al compromiso de datos personales.

Para mitigarlo, el área de Seguridad de la Información realiza actualizaciones tecnológicas y a nivel de procesos, con el fin de aumentar nuestra capacidad para detectar y contener oportunamente las amenazas y posibles ataques cibernéticos. Además, hemos diseñado y puesto en práctica una serie de pruebas de intrusión y simulaciones que nos permiten evaluar la postura de seguridad, así como mejorar la estrategia en ciberseguridad y la capacidad de respuesta ante posibles ataques e incidentes de esta naturaleza.

RIESGOS CIBERNÉTICOS ENCAMINADOS AL HURTO MASIVO DE INFORMACIÓN PARA LA MATERIALIZACIÓN DE FRAUDE

Este riesgo puede llegar a tener como consecuencia la pérdida masiva o compromiso de información sensible, impacto económico asociado a la pérdida reputacional, impacto económico por la materialización de fraudes e impacto legal por la materialización de riesgos asociados al compromiso de datos personales y sensibles.

Para mitigarlo, el área de Seguridad de la Información realiza actualizaciones tecnológicas y a nivel de procesos, con el fin de aumentar nuestra capacidad para detectar y contener

oportunamente las amenazas y posibles ataques cibernéticos. Además, hemos diseñado y puesto en práctica una serie de pruebas de intrusión y simulaciones que nos permiten evaluar la postura de seguridad, así como mejorar la estrategia en ciberseguridad y la capacidad de respuesta ante posibles ataques e incidentes de esta naturaleza.

RIESGO DE LA POLÍTICA INTERNACIONAL

Está relacionado con los cambios que se pueden dar en el mundo y su posible impacto en el comercio mundial, generando distorsiones en las cadenas de abastecimiento y en la negociación de los tratados internacionales. En Colombia, este riesgo impacta la tasa de cambio y los ingresos de los hogares que reciben remesas del exterior.

El riesgo de política internacional también se deriva de posibles cambios en la industria petrolera mundial y el autoabastecimiento de los principales consumidores mediante el desarrollo de su infraestructura de transporte (oleoductos) y la aplicación de tecnologías como el *fracking*. Dependiendo de la magnitud de este fenómeno, es posible una disminución adicional en la producción de petróleo en nuestro país, con su impacto sobre el crecimiento de largo plazo. Para gestionar este riesgo, monitoreamos la política económica internacional y presentamos constantemente a la Alta Gerencia y Junta Directiva los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales.

RIESGO TRIBUTARIO POR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO CON IMPLICACIONES JURÍDICAS

El riesgo surge de la interpretación normativa y las diferencias de criterio que pudieran existir frente a las autoridades tributarias.

De igual forma, se puede presentar el riesgo operacional por los controles que deben implementarse, los cuales, si no se efectúan correctamente, pueden originar fallas en los sistemas que se traducen en alteraciones de la información, bien sea por integridad o por exactitud. En tal evento, el riesgo reputacional surge frente a los clientes y se materializa en las quejas y reclamos recibidos.

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

Para mitigar este riesgo, el Banco ha desarrollado un sistema de control interno de impuestos que incluye parametrización y monitoreo de los efectos de las disposiciones fiscales, cumplimiento normativo, atención de obligaciones tributarias y requerimientos, actuaciones administrativas y reportes dentro de plazos y términos establecidos, acuerdos de servicios entre dependencias para control de riesgos residuales y comités de seguimiento y análisis de hechos con importancia relativa o de alto impacto.

Los cambios normativos, las reglamentaciones, los actos administrativos y las doctrinas que surgen para la adecuada interpretación de la regulación tributaria, implican para Davivienda una constante actualización y dispersión de información a las áreas de la organización que tengan relación con estos temas.

PROVEEDORES

Para que la organización crezca de forma sostenible es necesario construir alianzas con los proveedores basados en principios de colaboración y cooperación.

Con este propósito avanzamos en el establecimiento de relaciones a largo plazo con los proveedores, que incluye el ofrecimiento de apoyo para el mejoramiento de sus procesos, la mitigación de sus riesgos y que pueden contribuir a su desarrollo empresarial.

PROVEEDORES DAVIVIENDA 2016

Bogotá	**4.551**
Cali	**1.115**
Barranquilla	**536**
Medellín	**1.061**
Bucaramanga	**542**
Eje Cafetero	**733**
Manizales	319
Pereira	289
Armenia	125

Costa	**976**
Cartagena	296
Cúcuta	222
Santa Marta	112
Montería	93
Sincelejo	76
Riohacha	41
Valledupar	134

Centro Sur	**1.411**
Neiva	296
Villavicencio	286
Pasto	194
Ibagué	374
Tunja	200
San Andrés	61

TOTAL NACIONAL: **10.925 PROVEEDORES**

COMPRAS SOSTENIBLES

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

EN 2016 IMPLEMENTAMOS EL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR **COMPRAS SOSTENIBLES**.

En 2016 desarrollamos la metodología de evaluación e implementamos el procedimiento para realizar compras sostenibles, teniendo en cuenta la **Guía de Gestión de Compras Sostenibles** diseñada en marco de la Iniciativa Protocolo Verde del sistema financiero, a través de Asobancaria y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Esta guía contempla aspectos como origen de componentes de producto, sustancias que puedan tener impacto ambiental o social y disposición final de producto. Asimismo, fortalecimos la implementación con una capacitación inicial a la que asistieron el 88% de los funcionarios participantes en el proceso.

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

Al cierre de 2016 evaluamos con criterios ambientales y sociales la compra de insumos de iluminación por **$137 millones**.

Contamos con políticas asociadas a ahorro de energía para compra de equipos de cómputo y de papel procedente de bosques sostenibles; este criterio fue aplicado en 2016 para la adquisición de 1.400 equipos de cómputo.

GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Continuando con el despliegue de la metodología de Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, mantuvimos el análisis transversal de riesgos dirigido a los proveedores más importantes de Davivienda. Gracias al trabajo conjunto entre los proveedores y diferentes áreas de la entidad, se incorporaron mejoras en los procesos, controles y medidas de seguridad asociadas con determinados servicios contratados.

Teniendo en cuenta las perspectivas económica, ambiental y social, adelantamos diferentes acciones que nos permitieron profundizar más el conocimiento que tenemos de nuestros proveedores y facilitar la contribución con su desarrollo, dedicando especial atención a aquellos que tienen a cargo los servicios de mayor impacto para la entidad.

Permanentemente analizamos nuestro proceso de gestión de compras y proveedores con el fin de definir e implementar mejoras en sus esquemas de control. También acompañamos a las áreas usuarias de los servicios contratados en la gestión de los riesgos inherentes a la ejecución de actividades por parte de terceros. Igualmente analizamos las condiciones, las garantías y los riesgos asociados a los contratos suscritos con diferentes proveedores.

De acuerdo con la metodología, realizamos visitas a las instalaciones de nuestros proveedores estratégicos para fortalecer vínculos, conocer con mayor detalle su negocio y aportarles en la mejora de sus procesos y en la gestión de los riesgos asociados a la operación contratada.

A través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), evaluamos a nuestros proveedores estratégicos en:

+ Certificaciones y reconocimientos
+ Buenas prácticas
+ Prevención y mitigación de impactos ambientales
+ Uso de recursos agua y energía
+ Trabajo y condiciones laborales
+ Cumplimiento normativo
+ Gestión con comunidades
+ Adaptación y mitigación del cambio climático

NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS EVALUADOS SE CLASIFICARON SEGÚN LA CATEGORÍA DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL:
A: 0% B: 87% C: 13%

La metodología nos permite generar una **categorización de riesgo ambiental y social A, B o C**, teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social respectivamente, concepto ambiental y social, planes de acción cuando se requieran y medidas de seguimiento para constatar la adecuada gestión del proveedor.

Como resultado, los proveedores estratégicos evaluados se clasificaron según la categoría de riesgo ambiental y social, así: A: 0%, B: 87%, C: 13%. En general se evidencia compromiso con el cumplimiento de las normas ambientales y sociales, y la gestión adecuada para la mitigación de los riesgos.

RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

La transparencia, la equidad y la ética son la esencia de nuestra relación con los proveedores, siempre observando el cumplimiento de la ley, así como los mandatos e instrucciones impartidos por los entes de control y vigilancia.

En este marco, hemos establecido mecanismos de relacionamiento con nuestros proveedores que nos permitan afianzar vínculos y lograr su compromiso con los Principios y Valores de Davivienda y el Grupo Bolívar, así como a alinear su comportamiento social y empresarial con estos.

EN 2016, LOS PROVEEDORES EVALUADOS OBTUVIERON UNA **CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 4,4 SOBRE 5**.

EVALUACIÓN

Nuestros más importantes proveedores son evaluados semestralmente con el fin de calificar su desempeño, valorando su atención, calidad, disponibilidad, oportunidad y servicio posventa. En 2016, los proveedores evaluados obtuvieron una calificación promedio de **4,4 sobre 5,** superior al umbral definido como mínimo. Para aquellos que obtuvieron un puntaje inferior, realizamos planes de acción en procura de mejorar su calificación.

PROGRAMAS DE DESARROLLO

En Davivienda fortalecemos las relaciones de largo plazo con nuestros proveedores a través de diversas iniciativas. Una de ellos es el **evento anual de capacitación en gestión de riesgos**, dirigido a los proveedores más importantes. En 2016 profundizamos el conocimiento en temas como:

+ Ética organizacional
+ Riesgos cibernéticos
+ Ley de protección de datos
+ Estrategia ambiental y de cambio climático
+ Energías renovables
+ Gestión de riesgos operativos
+ Prevención de riesgos de lavado de activos
+ Financiación del terrorismo.

En este último evento se capacitaron **61 funcionarios** de nuestros proveedores estratégicos.

Estas capacitaciones les han permitido **incorporar mejoras en sus esquemas de gestión de riesgos**, lo cual ha influido positivamente en la cadena de suministro del Banco. Como caso de éxito, uno de nuestros proveedores recibió una certificación que garantiza que su empresa cumple los requisitos nacionales e internacionales sobre normas laborales, salud y seguridad en el trabajo, gestión ambiental e integridad en los negocios.

Por otro lado, llevamos a cabo **programas de desarrollo personal** a la medida de algunos proveedores, segmentándolos de acuerdo con el servicio que nos prestan y buscando

generar crecimiento en sus colaboradores. En 2016 se realizaron los programas de capacitación **Tejedoras de servicio y Comandos de excelencia**, dirigidos a las personas que nos prestan servicios de vigilancia, aseo y cafetería; algunos de los temas cubiertos fueron:

Tejedoras Y COMANDOS Cumpliendo sueños

CERCA DE **2.400 PERSONAS** CAPACITADAS A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE DESARROLLO PERSONAL.

TEJEDORAS DE SERVICIO Y COMANDOS DE EXCELENCIA

PRINCIPALES PROGRAMAS DE DESARROLLO PERSONAL EN 2016

	PARTICIPANTES
Etiqueta y protocolo	36
Residuos agua y energía	14
Capacitación de servicio • Los cuatro acuerdos • Superación personal • Trabajo en equipo	1.594
Mis Finanzas en Casa	24
Derechos humanos - Seguridad	695
Total	**2.363**

TRANSPARENCIA CON NUESTROS PROVEEDORES

Actualizamos permanentemente la información en nuestro sitio web con el fin de que los proveedores actuales y los potenciales conozcan nuestros Principios y Valores, cultura corporativa, políticas, criterios de vinculación, selección, adjudicación y contratación. El propósito primordial es **guardar simetría en la información entre Banco y proveedores**, aprovechar los esquemas eficientes implementados en el proceso administrativo y crecer conjuntamente en la ejecución de acciones transparentes.

Para más información, consulte nuestra página web para proveedores, dando clic aquí.

ÁMBITO **AMBIENTAL**

ENTENDEMOS UN **MODELO DE NEGOCIO AMBIENTALMENTE CORRECTO** CUANDO TENEMOS EN CUENTA Y MITIGAMOS NUESTROS IMPACTOS AMBIENTALES EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO.

De acuerdo con nuestra política ambiental, referentes y compromisos externos, desarrollamos nuestra estrategia ambiental a través de las siguientes líneas de acción:

+ Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)
+ Ecoeficiencia
+ Productos y programas ambientales

SARAS

El Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social está alineado con los procesos de evaluación de crédito corporativo, constructor, empresarial y de evaluación de proveedores estratégicos que cumplen las políticas establecidas en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles.

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

+ Evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales.
+ Trabajo y condiciones laborales
+ Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación
+ Patrimonio cultural
+ Programas de educación y renta para la comunidad
+ Salud y seguridad de la comunidad
+ Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

- Promoción de buenas prácticas
- Certificaciones y reconocimientos ambientales y/o sociales
- Conservación de la biodiversidad y manejo sostenible de los recursos naturales vivos
- Pueblos indígenas
- Adaptación y mitigación del cambio climático
- Cumplimiento de la legislación relacionada

En 2016 evaluamos 269 operaciones de crédito de los segmentos corporativo, constructor y empresarial por **$6 billones,** registrando un aumento del 35% con respecto al año anterior. De acuerdo con las condiciones de seguimiento y periodicidad establecidas, realizamos 584 monitoreos de actualización correspondientes a operaciones de crédito evaluadas con anterioridad en SARAS.

EN 2016 EVALUAMOS 269 OPERACIONES DE CRÉDITO DE LOS SEGMENTOS CORPORATIVO, CONSTRUCTOR Y EMPRESARIAL POR **$6 BILLONES**.

CRÉDITOS EVALUADOS CON SARAS

(EN MILLONES DE PESOS)

	2015		2016	
CATEGORÍA DE RIESGO	NÚMERO DE EVALUACIONES	MONTO	NÚMERO DE EVALUACIONES	MONTO
Categoría A	**98**	**1.591.963**	**147**	**3.550.157**
Crédito corporativo	8	481.150	17	2.064.148
Crédito constructor	81	1.038.409	117	1.360.814
Crédito empresarial	9	72.404	13	125.195
Categoría B	**100**	**2.149.800**	**122**	**2.473.905**
Crédito corporativo	16	877.207	7	567.013
Crédito constructor	62	1.154.176	108	1.892.172
Crédito empresarial	22	118.417	7	14.720
Categoría C	**2**	**48.710**	**-**	**-**
Crédito corporativo	1	40.000	-	-
Crédito constructor	-	-	-	-
Crédito empresarial	1	8.710	-	-
Transacciones evaluadas	**200**	**3.790.473**	**269**	**6.024.062**
Transacciones aprobadas	**200**	**3.790.473**	**269**	**6.024.062**

MONITOREOS SARAS

	2015	2016
Segmento corporativo	103	108
Segmento constructor	282	413
Segmento empresarial	88	63
Total monitoreos evaluados	**473**	**584**

Teniendo en cuenta el programa de infraestructura que se desarrolla en Colombia para la construcción de las autopistas de cuarta generación (4G) y con el fin de promover el adecuado manejo de los riesgos ambientales y sociales, hemos aplicado nuestra metodología SARAS en la estructuración y aprobación de los préstamos; en 2016 revisamos 9 proyectos.

Adicionalmente realizamos la alineación del SARAS en Panamá, cumpliendo con el objetivo de alinear nuestras filiales en Centroamérica con la esta metodología.

Desafíos y metas

» Nuestro objetivo en 2017 es lograr que el 100% de los préstamos corporativos, empresariales y de construcción cumplan con los criterios del SARAS.

79% DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO CON LAS QUE NOS RELACIONAMOS ESTÁN EN NIVELES SUPERIORES DE IMPLEMENTACIÓN DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.

INVERSIÓN SOSTENIBLE

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

En 2016 evaluamos 76 emisores del sector financiero local e internacional: el **79%** de las entidades del sector financiero con las que el Grupo Bolívar ha definido límites de inversión están catalogadas en **niveles superiores** de implementación de criterios de sostenibilidad.

CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN

En 2016 capacitamos a nuestros funcionarios en jornadas presenciales y virtuales, en los aspectos que conforman nuestra estrategia ambiental.

11.400 FUNCIONARIOS RECIBIERON CAPACITACIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD.

CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS DAVIVIENDA 2016

TEMA	ESTRATEGIA	FUNCIONARIOS
Sensibilización y refuerzo de políticas SARAS	Taller presencial	188
Líneas Verdes y energía fotovoltaica	Taller presencial	150
Protocolo Verde - Sostenibilidad en la Banca	Curso virtual	365
Estrategia de Sostenibilidad Banco Davivienda	Curso virtual	11.396

En el marco del Protocolo Verde realizamos el curso virtual **Sostenibilidad en la Banca**, con el objeto de compartir con los funcionarios del sector las estrategias y propósitos de este acuerdo. Asimismo, con el curso **Estrategia de Sostenibilidad Banco Davivienda** llegamos a 11.400 funcionarios, con una cobertura del 95% de los funcionarios inscritos.

FILIALES EN EL EXTERIOR

SARAS es aplicable a las solicitudes de crédito de clientes de banca empresas en nuestras filiales de Centroamérica; por lo tanto, está acoplado a los procesos de evaluación y otorgamiento de estos créditos, previo cumplimiento de las políticas definidas en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles. La metodología marco para el análisis de riesgos ambientales y sociales está alineada con las normas de desempeño de la International Finance Corporation (IFC) y las políticas de Davivienda Colombia. Adicionalmente, en 2016 implementamos el SARAS en nuestra filial de Panamá.

Teniendo en cuenta la aplicación de este sistema, obtuvimos los siguientes resultados en 2016:

USD 645 MILLONES EN EVALUACIONES DEL SARAS EN CENTROAMÉRICA.

EVALUACIONES SARAS EN CENTROAMÉRICA 2016

(MONTO EN MILLONES DE DÓLARES)

FILIAL	EVALUACIONES		NÚMERO DE MONITOREOS
	NÚMERO	MONTO	
El Salvador	7	49,6	70
Honduras	10	75,9	7
Costa Rica	52	512,1	52
Panamá	1	7,7	–
Total	**70**	**645,3**	**129**

En nuestra filial en Honduras **promovemos la aplicación del análisis de riesgos ambientales y sociales en el sistema financiero**: trabajamos con la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) en la creación del Protocolo Verde; al cierre de 2016

estábamos en la etapa de diseño del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental Social (GRAS), identificando los riesgos ambientales y sociales y su categorización en las carteras crediticias de las instituciones financieras del país.

ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

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

El objetivo de la estrategia ambiental 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.

Todos los programas de ecoeficiencia cuentan con una **estrategia de divulgación** a través de los canales de comunicación interna del Banco y piezas de comunicación que promueven el uso adecuado de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

A través del capítulo Ecoeficiencia, que hace parte del curso virtual **Estrategia de Sostenibilidad Davivienda**, promovemos buenas prácticas en el uso de recursos.

En 2016 premiamos las sucursales que demostraron mayor reducción en el consumo de energía, papel por impresiones y emisiones de CO_2 por viajes aéreos durante 2015. Las ganadoras fueron **Santander, Boyacá y Antioquia,** con ahorros del 17%, 14% y 11,2%, respectivamente[1].

HUELLA DE CARBONO

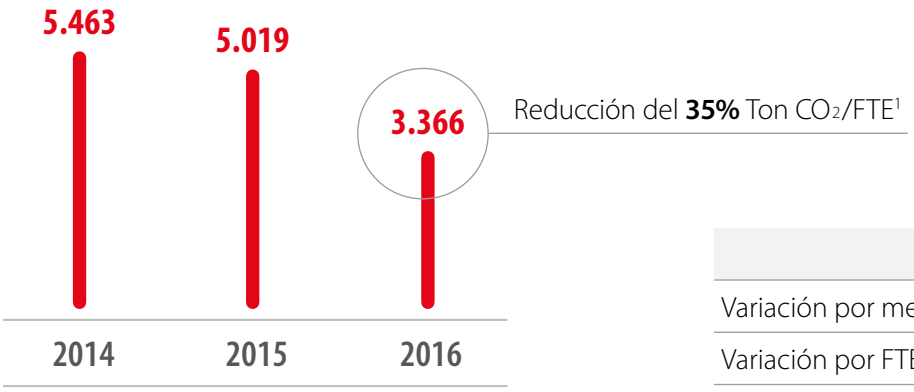
Contribuimos a la mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la medición y reporte de la huella de carbono y la creación de planes para su disminución, considerando los siguientes parámetros:

- **Alcance 1:** Consumo de gases refrigerantes para aire acondicionado y combustibles
- **Alcance 2:** Consumo de energía eléctrica
- **Alcance 3:** Consumo por viajes aéreos y consumo de papel

---

1 Reducciones promedio ponderado según criterios.

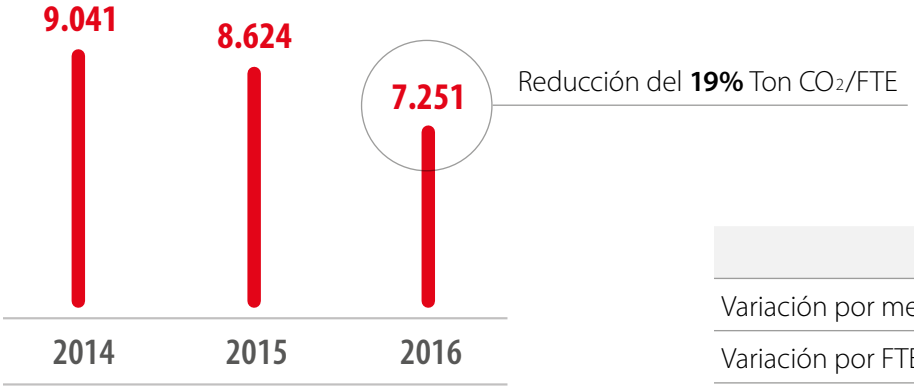
ALCANCE 1



Emisiones por consumo de gases refrigerantes y combustibles (Ton CO_2)

	2015 - 2014	2016 - 2015
Variación por metro cuadrado	-11%	-35%
Variación por FTE[1]	-11%	-35%

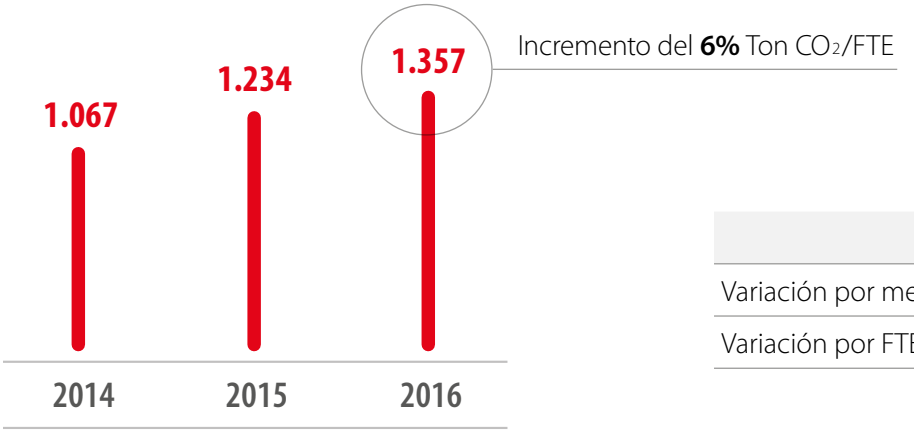
ALCANCE 2



Emisiones por consumo de energía eléctrica (Ton CO_2)

	2015 - 2014	2016 - 2015
Variación por metro cuadrado	-7%	-18%
Variación por FTE[1]	-8%	-19%

ALCANCE 3

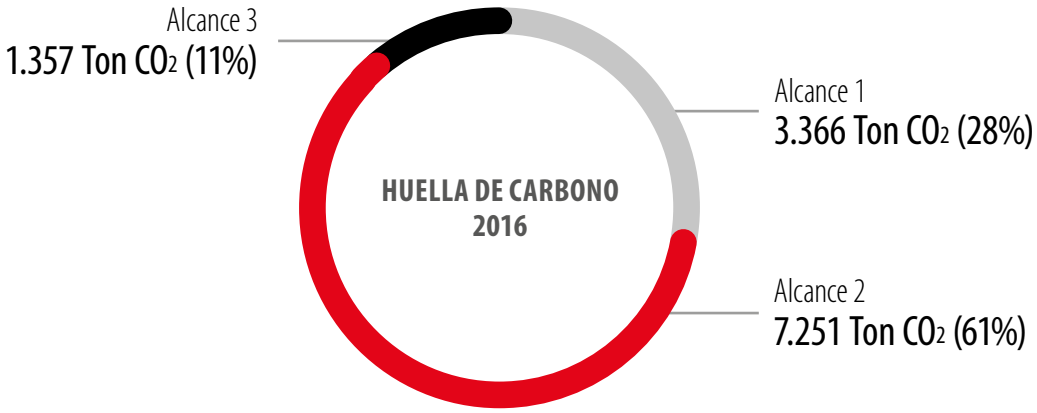


Emisiones por viajes aéreos y consumo de papel 2016 (Ton CO_2)

	2015 - 2014	2016 - 2015
Variación por metro cuadrado	13%	7%
Variación por FTE[1]	12%	6%

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

Logramos reducciones en Ton CO_2/FTE frente al año anterior del 35% en las emisiones del **alcance 1** y del 19% en el **alcance 2**, mientras en el **alcance 3** hubo un incremento del 6% de las emisiones, resultado de incluir las emisiones por consumo de papel que corresponden a 185 toneladas de CO_2, sin embargo hubo reducción del 9% en emisiones por viajes aéreos.



Total: **11.974 toneladas de CO_2**, equivalentes a 1,17 Ton CO_2/ FTE. Logramos una **reducción del 23%** en las emisiones por empleado y del **20%** en emisiones totales con relación al año anterior (2015: 14.877 CO_2/FTE).

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

El programa de eficiencia energética contribuye a la reducción del consumo de energía eléctrica y de la huella de carbono de nuestra organización. En este marco se ejecutaron las siguientes acciones en 2016:

- Instalación de 27 medidores de consumo de electricidad en sedes administrativas y oficinas para obtener información que le permita a la dirección conocer la efectividad de las estrategias implementadas.
- Rediseño y cambio del sistema a iluminación led en sedes administrativas y oficinas de las sucursales del país (25 mil m^2).
- Cambio de 112 avisos de 83 oficinas; los nuevos consumen 50% menos energía.
- Renovación de 36 sistemas de aire acondicionado con alto estándar de eficiencia.
- Software para apagado automático de equipos de cómputo al final de la jornada laboral.
- Consultoría en eficiencia energética con énfasis en las oficinas, con el fin de priorizar implementaciones técnicas.

INDICADOR	2014	2015	2016
FTE	9.526	9.844	10.226
Consumo energía MW	47.087	43.336	36.392
Consumo energía MWh/Empleados FTE	4,9	4,4	3,6
Consumo energía MWh/m^2	0,16	0,14	0,12

$9,7 MIL MILLONES INVERTIDOS EN EL PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.

Como resultado, obtuvimos una reducción en el consumo energético de **27% MWh/m^2** con respecto al año base 2014, y del **18%** comparado con el año anterior. Entre 2015 y 2016 invertimos cerca de **$9.700 millones** en el proyecto de eficiencia energética, que nos permitió sobrepasar la meta establecida.

Teniendo en cuenta el cumplimiento de la meta y los excelentes resultados en ahorro obtenidos en 2016, redefinimos la meta de reducción del consumo de energía; para el año 2019 esperamos reducir el consumo en KWh/FTE en 6% con respecto a 2016, así: en 2017 el 3%, en 2018 el 2% y en 2019 el 1%.

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Conscientes de la necesidad de promover el uso de energías renovables con tecnologías como los sistemas de autogeneración de energía solar fotovoltaica, en 2016 llevamos a cabo el estudio de viabilidad y definición de oficinas para instalación de paneles solares y la gestión ante las autoridades para obtención de beneficios tributarios.

GESTIÓN DE RESIDUOS Y PROTECCIÓN DEL RECURSO FORESTAL

Gestión de residuos y reciclaje

En 2016 implementamos el **procedimiento de reciclaje** para todas las oficinas de servicio en Bogotá y suministramos 159 puntos ecológicos para las oficinas de las sucursales Bogotá y Cali.

EN 2016 IMPLEMENTAMOS EL **PROCEDIMIENTO DE RECICLAJE** EN TODAS LAS OFICINAS DE BOGOTÁ.

Para lograr la disposición final adecuada, incineramos los residuos peligrosos correspondientes a luminarias y cartuchos de impresión; mediante desarme, despiece y descontaminación, se separaron los componentes de manejo especial o peligroso en los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Total: **72 toneladas** gestionadas.

Reciclamos **202 toneladas**, de las cuales el 94% correspondían a papel por depuración del archivo inactivo y el resto a otros residuos aprovechables.

DISPOSICIÓN ADECUADA DE RESIDUOS 2016

(EN TONELADAS)

INDICADOR	2014	2015	2016
Residuos aprovechables	38	227	202
Residuos peligrosos y RAEE	NR	37	72

Generamos eficiencias en el proceso de gestión documental a nivel nacional por **$61 millones,** provenientes de la depuración de archivo inactivo.

Los ingresos obtenidos por el programa de gestión de residuos se destinaron a actividades de sensibilización: mediante la siembra marina, contribuimos al repoblamiento de corales en Isla Fuerte, Colombia, teniendo en cuenta que los arrecifes de coral son considerados los ecosistemas más diversos del planeta, llegando a albergar el 25% de la biodiversidad marina y los ecosistemas coralinos inciden en la alimentación del 10% de los seres humanos. La explotación de estos ecosistemas ha hecho que el 25% de los corales del mundo haya desaparecido, mientras el 75% restante está catalogado bajo amenaza. Se estima que las colonias coralinas que sembramos capturan durante un año 30,6 kg de CO_2[1].

Banco sin papel

Con el fin de proteger el recurso forestal, promovemos el uso eficiente del papel mediante seguimiento a través de indicadores que miden la impresión de archivos por cada dependencia a nivel nacional, la promoción de buenas prácticas de impresión y el uso de impresoras eficientes.

Así obtuvimos en Colombia una reducción del 8% en las impresiones; este indicador se calcula al comparar igual número de impresoras en 2016 respecto de 2015. La meta establecida para 2017 es reducir la generación de impresiones en 15%.

CONSUMO DE PAPEL

INDICADOR	2014	2015	2016
Toneladas	207	217	197
kg / Empleado FTE	22	22	19

---

1 Margen de error del 10%. Fuente: Informe técnico de la siembra.

EFICIENCIA HÍDRICA

CONTINUAMOS TRABAJANDO POR **GESTIONAR EFICIENTEMENTE** EL RECURSO HÍDRICO.

Con el fin de promover el uso eficiente del recurso hídrico, realizamos las siguientes actividades en 2016:

+ Incorporamos el uso de dispositivos de menor consumo de agua en las adecuaciones y remodelaciones de nuestras oficinas, estimando una reducción anual de 61 m^3 por oficina.

+ Promocionamos el lavado de autos de nuestros funcionarios en los parqueaderos de las sedes administrativas en Bogotá, sin hacer uso de agua. Alcanzamos 1.495 lavados que representan un **ahorro de 334 m^3 de agua** y un estimado de **238 Kg de emisiones de CO_2** evitadas por no desplazar los vehículos.

CONSUMO DE AGUA

INDICADOR	2014	2015	2016
Consumo de agua m^3	90.724	91.944	87.522
Agua m^3 / Empleados FTE	9,5	9,3	8,6

En 2016 obtuvimos una reducción del consumo de agua de **8% m^3/FTE** en comparación con el año anterior.

CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

$50 MILLONES INVERTIDOS EN MECANISMOS AHORRADORES DE AGUA Y ENERGÍA PARA ADECUACIÓN DE 12 NUEVAS OFICINAS.

Conscientes de promover la construcción sostenible y el uso eficiente de energía, agua y materiales en nuestras oficinas e instalaciones, adecuamos 12 nuevas oficinas con griferías y sanitarios ahorradores e iluminación led (2,3 mil m^2 construidos) con una inversión ambiental de **$50 millones,** correspondiente a la compra e implementación de tecnologías más eficientes, con lo cual obtuvimos reducciones aproximadas de 10% en consumo energía y entre 6 y 20% en consumo de agua frente a tecnologías tradicionales.

MOVILIDAD

Promovemos facilidades de transporte para funcionarios de nuestros edificios administrativos en Bogotá. En 2016 avanzamos en la reestructuración de la estrategia de carro compartido ***taxi polling*** y de **Enrútate**, sistema de rutas de 18 a 20 pasajeros que se dirigen a un mismo punto o recorrido, que nos permitió movilizar a 1.325 pasajeros en 631 viajes de vehículos convertidos a gas natural.

Incentivamos estrategias de movilidad como la **Semana del carro compartido** y desplazamientos en bicicleta, facilitando estacionamientos en los edificios administrativos.

Desafíos y metas

» Energía: Reducir el consumo de energía al año 2019 en 6% MWh/FTE con respecto a 2016, con los siguientes cortes: en 2017 el 3%, en 2018 el 2% y en 2019 el 1%.
» Eficiencia hídrica: reducir en 6% el consumo en m^3/FTE con respecto a 2016.
» Huella de carbono:
- Alcance 1: reducir en 1% las emisiones (Kg CO_2/FTE) con respecto a 2016.
- Alcance 2: reducir en 3% las emisiones (Kg CO_2/FTE) con respecto a 2016.
- Alcance 3: reducir en 10% las emisiones (Kg CO_2/FTE) por consumo de papel con respecto a 2016.

» Gestión de residuos: extender el reciclaje a 5 nuevas sucursales.
» Banco sin papel: reducir la generación de impresiones en 15% con respecto a 2016.
» Incentivar el uso de bicicletas entre los funcionarios de las sedes administrativas.

FILIALES EN EL EXTERIOR

En 2016 avanzamos en la optimización de procedimientos para generar indicadores de ecoeficiencia y la medición de la huella de carbono de nuestra operación en cada país.

Hemos consolidado los indicadores gestionados, y la información resultante nos permitirá identificar el progreso de cada programa y proyecto ambiental.

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA 2016

	EL SALVADOR	COSTA RICA	HONDURAS
Energía (kWh)	8,0 millones	3,7 millones	5,5 millones
Agua (m^3)	55.536	23.765	(Medición en construcción)
Consumo papel (Ton)	42	21,3	46
Residuos aprovechables (Ton)	5	9	3

Emisiones de carbono

De acuerdo con la homologación de la metodología para medir la huella de carbono en nuestras filiales de Centroamérica, en 2016 consolidamos la información para el reporte inicial de la medición de la huella de carbono Alcance 2 correspondiente al consumo de energía en nuestras instalaciones:

MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO ALCANCE 2[1]

	CONSUMO DE ENERGÍA (kWh)	FACTOR DE EMISIÓN (Kg CO_2/kWh)	CO_2 EQUIVALENTE (TON)	FUENTE FACTOR DE EMISIÓN
El Salvador	8,0 millones	0,68	5.441	http://www.marn.gob.sv/descarga/factores-de-emision-de-la-red-el-salvador-2011/
Costa Rica	3,7 millones	0,038	142	http://cglobal.imn.ac.cr/sites/default/files/documentos/factoresemision-gei-2016.pdf
Honduras	5.5 millones	0,366	2.018	Dirección Nacional de Cambio Climático, dirección dependiente de la Secretaría de Recursos Naturales (MinAmbiente)

ACTIVIDADES Y PROYECTOS POR PAÍS

El Salvador

REALIZAMOS **ESTRATEGIAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**, COMO LA RENOVACIÓN DE SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO.

Continuamos enfocados en la implementación de nuevos proyectos para reducir el **consumo de energía eléctrica**, para lo cual hemos realizado estrategias como la renovación de sistemas de aire acondicionado y, en proceso, el cambio a iluminación led en el Edificio Centro Financiero (23 mil m² construidos), con inversión aproximada de USD 891 mil. Estas iniciativas nos permitirán obtener en 2017 reducciones del 10% con respecto al consumo de 2016, que representan el 35% del consumo total de Davivienda en El Salvador.

La iniciativa **Menos Papel más Futuro** nos permitió avanzar en el envío por correo electrónico de los estados de cuenta de cerca del 40% de la cartera de clientes de tarjeta de crédito. Asimismo, con el objetivo de mejorar resultados, incorporamos al programa la estrategia **Cero papel,** enfocada en la revisión de procesos para reducir su consumo. La meta para 2019 consiste en reducir el consumo en 15% con respecto a 2015, con una meta intermedia anual del 5%.

14 BANDERAS
EN COSTA RICA FUIMOS GALARDONADOS CON LA BANDERA AZUL ECOLÓGICA POR NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL.

Costa Rica

Fuimos galardonados con la **Bandera Azul Ecológic**a, obteniendo 14 banderas por nuestra gestión ambiental en 2016. El programa evalúa las acciones para alcanzar ahorros en el uso de energía, agua, combustible y gases con efecto de calentamiento global, gestión de residuos de forma responsable aplicando la separación desde la fuente y reciclaje, y que la empresa realice compras verdes y promueva actividades de educación y compensación ambiental.

---

1 Cálculo según la metodología del Protocolo GHG implementada en Davivienda Colombia con el apoyo de Cecodes. Se tuvieron en cuenta los factores de emisión locales para cada país.

Con el fin de promover la construcción sostenible, nuestros edificios principales cuentan con diseños orientados a disminuir el consumo de agua y energía a partir del aprovechamiento de iluminación natural, mecanismos de aireación, horarios de encendido y apagado, aire acondicionado controlado y tecnologías eficientes en lavamanos y sanitarios. En las nuevas sucursales estamos utilizando iluminación led. Asimismo, como contribución a la restauración de bosques, a través del voluntariado de nuestros funcionarios se sembraron 750 árboles en 2016.

Honduras

Continuamos el **Programa de Eficiencia** que desde hace 3 años ejecutamos en el país, por lo cual en junio de 2017 estimamos terminar el proyecto de centralización de edificios en Tegucigalpa, que consiste en la remodelación del edificio La Torre, incrementando su capacidad e instalando equipos de aire acondicionado de alta eficiencia y luminarias led.

PRODUCTOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

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

COLOMBIA

Líneas Verdes

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

NOS ORIENTAMOS A LA REALIZACIÓN DE EVENTOS PARA CREAR **CULTURA VERDE** EN NUESTROS EMPRESARIOS.

Durante 2016 nuestros mayores esfuerzos estuvieron orientados a la realización de eventos para **crear cultura en nuestros empresarios**, relacionados con la importancia de fomentar el uso de energías renovables, en especial energía solar fotovoltaica, y la obtención de beneficios tributarios por su uso y por implementar procesos productivos con tecnologías eficientes. A los eventos llevados a cabo en la zona Costa de Colombia asistieron representantes de 37 empresas.

Financiamos proyectos con beneficio ambiental mediante recursos propios y de redescuento de Bancoldex y Findeter, para impulsar principalmente proyectos de infraestructura para el desarrollo energético y de agua potable, saneamiento básico, prevención y mitigación de impactos ambientales. En 2016 desembolsamos $89 mil millones, que representan en saldos de cartera un crecimiento frente al año anterior del 24%, ascendiendo a cerca de **$382 mil millones**.

Durante 2016 capacitamos a 150 funcionarios de las áreas comerciales mediante talleres presenciales en temas como líneas de crédito verde y uso de energía solar.

Productos verdes banca personal

Promovemos un portafolio de productos y servicios para la financiación de bienes que generen beneficios ambientales, es así como, durante 2016 ofrecimos **Eco-Vehículo**, nuevo crédito destinado a la financiación de vehículos eléctricos e híbridos. Para 2017 seguirán los esfuerzos para consolidar esta línea de crédito.

Desafíos y metas

» MConsolidación de la línea de crédito Eco-Vehículo
» Incremento del 15% de saldos de cartera en líneas verdes, con respecto al año anterior.

Huertas urbanas

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

En 2016 capacitamos a un grupo de 19 afiliados al **Club de Pensionado**s del Banco, quienes se sensibilizaron a través de la práctica en conceptos como sostenibilidad, cambio climático, seguridad alimentaria, bienestar y salud.

POR SÉPTIMO AÑO PARTICIPAMOS EN EL CONVENIO PARA EJECUTAR EL **PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LAS TORTUGAS MARINAS**.

EL SALVADOR

Por medio de banca empresas, en 2016 financiamos proyectos con beneficio ambiental, como la instalación de paneles solares y la construcción de una planta de tratamiento por **USD 4,3 millones.**

Junto a la Fundación Zoológica de El Salvador, por séptimo año participamos en el convenio para ejecutar el **Programa de Conservación de las tortugas marinas**, iniciativa ligada a las

Cuentas de Ahorro Verde, en las cuales los clientes contribuyen a la conservación de esta especie mediante la apertura de su cuenta y los incrementos mensuales programados.

Banca personal ofrece el **Seguro de vida verde**. La colocación acumulada de cerca de 100 mil certificados con nuestros clientes ha promovido la educación ambiental, la reforestación y la ornamentación en El Salvador. En 2016, a través del programa **De la mano con la tierra**, organizado en alianza con la Fundación Salvador del Mundo (Fusalmo) y la participación de nuestros funcionarios en jornadas de voluntariado, llevamos a cabo actividades de limpieza de playa y lago, y actividades de reforestación.

Club de Empresas Sustentables

El programa **Club de empresas sustentables** permite crear una red para que nuestros clientes compartan ideas, conocimientos y experiencias exitosas mediante el acceso gratuito a seminarios y conferencias en temas de sostenibilidad. A lo largo del año 2016 tuvimos los siguientes eventos:

+ **Eficiencia energética: Mercado y planes de inversión**, conferencias con el apoyo de la Iniciativa Regional de Energía Limpia de USAID. Asimismo, contamos con la colaboración del Centro Nacional de Producción Más Limpia en la presentación de experiencias empresariales exitosas. Participaron 43 empresas clientes del Banco.
+ Patrocinio a 10 de nuestros clientes para asistir al seminario de finanzas sostenibles del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible: **Tendencias y mejores prácticas empresariales de sostenibilidad**.

COSTA RICA

USD 15 MILLONES DESEMBOLSADOS EN FONDOS VERDES, EN COSTA RICA.

En 2016 desembolsamos **fondos verdes** por USD 15 millones, procedentes del Finance in Motion, entidad alemana que promueve el financiamiento de empresas que cuenten con una certificación ambiental reconocida internacionalmente.

Además llevamos a cabo actividades de promoción para la protección del agua, ecología y biodiversidad dirigidas a familias clientes del Banco vinculadas a través de la cuenta de ahorro infantil **Suma sueños**. Estas promociones incrementaron la apertura de cuentas de ahorro.

HONDURAS

Durante 2016 continuamos apoyando la conservación de la tortuga golfina, especie en peligro de extinción, liberando 5 mil neonatos en las costas hondureñas, contribuyendo de manera efectiva al mantenimiento de los ecosistemas costeros mediante la conservación de especies amenazadas.

ÁMBITO **SOCIAL**

ENTENDEMOS UN **MODELO DE NEGOCIO SOCIALMENTE JUSTO** CUANDO VAMOS MÁS ALLÁ DE LA GENERACIÓN DE RIQUEZA Y BUSCAMOS, A TRAVÉS DE NUESTRO NEGOCIO Y LAS HABILIDADES QUE HEMOS DESARROLLADO, GENERAR VALOR A NUESTROS COLABORADORES Y A LA COMUNIDAD.

NUESTRA GENTE

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

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

17.380 FUNCIONARIOS[1] DAVIVIENDA EN 2016, INCLUYENDO FILIALES NACIONALES E INTERNACIONALES. EL **62%** SON MUJERES.

NUESTROS COLABORADORES 2016

Funcionarios Colombia + filiales nacionales e internacionales	**17.380**[1]
Rotación de empleados	7,2%
Tasa de nuevos empleados	7,5%
Ratio de salario	1,29
Colaboradores con contrato a término fijo	1.096
Colaboradores con contrato a término indefinido	16.269
Colaboradores con jornada parcial	1.002
Colaboradores con jornada completa	16.378
Colaboradores temporales	15

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

12.587 FUNCIONARIOS
EN EL BANCO, EN COLOMBIA.
EL **63%** SON MUJERES.

COLABORADORES DAVIVIENDA + FILIALES 2016

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Banco Davivienda (Colombia)	4.620	7.967	12.587
Fiduciaria Davivienda (Colombia)	65	138	203
Davivienda Corredores (Colombia)	211	170	381
Costa Rica	435	511	946
El Salvador	706	1080	1.786
Panamá	80	66	146
Honduras	546	742	1.288
Miami	15	28	43
Total	**6.678**	**10.702**	**17.380**[1]

53% SON MUJERES
EN CARGOS DIRECTIVOS DEL BANCO, INCLUYENDO FILIALES NACIONALES E INTERNACIONALES.

DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CARGOS DIRECTIVOS

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Banco Davivienda Colombia	111	122	233
Fiduciaria Davivienda (Colombia)	7	3	10
Davivienda Corredores (Colombia)	16	18	34
Costa Rica	19	34	53
El Salvador	36	40	76
Panamá	4	5	9
Honduras	62	60	122
Miami	2	3	5
Total	**257**	**285**	**542**

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

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

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

CAPACITACIÓN POR EMPLEADO 2016

(PROMEDIO HORAS ANUALES)

	NIVEL DEL CARGO	CURSOS VIRTUALES	CAPACITACIÓN PRESENCIAL (INTERNA)
Género femenino	**Nivel 1** Directivos, directores de área y gerentes hacia arriba	2	43
	Nivel 2 Funcionarios con personas a cargo, jefes, coordinadores y líderes	5	46
	Nivel 3 Profesionales I, II, III y especialistas	2	44
	Nivel 4 Cargos básicos	4	23
Promedio total femenino		**3**	**32**
Género masculino	**Nivel 1** Directivos, directores de área y gerentes hacia arriba	2	33
	Nivel 2 Funcionarios con personas a cargo, jefes, coordinadores y líderes	4	47
	Nivel 3 Profesionales I, II, III y especialistas	2	48
	Nivel 4 Cargos básicos	3	22
Promedio total masculino		**3**	**34**
Promedio total		**3**	**33**

FACULTAD DE EMPRESAS

En 2016 nos enfocamos en los **cargos gerenciales, ejecutivos y asesores** para formar especialistas en el negocio de empresas, contribuir a su desarrollo y apoyar nuestra estrategia de fortalecimiento:

- 120 horas de formación
- 402 funcionarios capacitados
- 90% de funcionarios certificados
- Inversión: $1,8 mil millones
- Segmentos: empresarial, corporativo y pymes

SEGMENTO PYME

Funcionarios capacitados:

+ Formación en el cargo (presencial): 137
+ Actualizaciones (virtual): 2.268
+ Actualizaciones (presencial): 131
+ Especializadas (presencial): 356

FORMAMOS ESPECIALISTAS DE INVERSIÓN, MESA ESPECIALIZADA Y EJECUTIVOS *PREMIUM* EN NUESTRA **FACULTAD DE INVERSIÓN**

Facultad de Inversión

Es una iniciativa dirigida a la fuerza comercial que atiende el segmento *premium plus*, para formar especialistas en inversión que asesoren y generen relaciones comerciales de largo plazo con nuestros clientes. En 2016 formamos asesores de inversión, mesa especializada y ejecutivos *premium*.

+ 46 asesores
+ 200 horas de formación
+ Inversión: $90 millones

Otros programas de capacitación

También capacitamos a nuestros colaboradores mediante diferentes programas que fortalecen sus competencias y habilidades para garantizar el mejor desempeño de sus funciones. De esta manera, se capacitaron en los temas de ley y otros importantes para la organización:

+ Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)
+ Sistema de Atención al Consumidor (SAC)
+ Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)
+ Ley FATCA
+ Sistema de Control Interno (SCI)
+ Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)
+ Código de Ética Familia Bolívar
+ Plan de Continuidad

Certificaciones de ley otorgadas en 2016:

+ 12.500 funcionarios
+ 6 certificaciones
+ 98% de cumplimiento promedio

Además:

+ 220 funcionarios capacitados en valores humanos
+ 1.240 funcionarios capacitados en servicio
+ 13.251 funcionarios capacitados en conducta y ética
+ 5.500 funcionarios capacitados en escuela de seguridad

14.900 COLABORADORES CAPACITADOS DE FORMA VIRTUAL, A TRAVÉS DE NUEVAS HERRAMIENTAS DIGITALES.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

(HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL POR EMPLEADO)

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	COLABORADORES QUE PARTICIPARON, PRESENCIAL	HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL POR EMPLEADO	COLABORADORES QUE PARTICIPARON, VIRTUAL	HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL POR EMPLEADO
2013	Mujeres	6.113	56	8.766	6
	Hombres	3.323	52	4.988	5
2014	Mujeres	5.059	47	8.942	7
	Hombres	2.578	44	5.189	6
2015	Mujeres	5.892	32	8.973	5
	Hombres	3.113	30	5.216	5
2016	Mujeres	5.564	32	9.498	3
	Hombres	2.995	34	5.423	3
	Total 2016	**8.559**		**14.921**	

2016: MAYOR PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN VIRTUALES QUE PRESENCIALES.

La evolución digital nos ha permitido usar herramientas que hacen más eficiente la combinación entre el tiempo y los contenidos de capacitación, hasta el punto de registrar en 2016 mayor participación de funcionarios en procesos virtuales que presenciales.

Capacitación en ética y conducta

COLABORADORES CAPACITADOS

	2013	2014	2015	2016
Código de Ética (aplica para anticorrupción)	738	1.354	1.526	12.701
Prevención del lavado de activos	10.553	11.928	12.134	12.279

Durante el año realizamos capacitaciones en temas relacionados con prácticas anticorrupción y cultura organizacional, generando conciencia individual y colectiva en nuestros colaboradores, la cual es fundamental en nuestra gestión y forma parte del Sistema de Buen Gobierno Corporativo; gracias a ello, somos reconocidos por nuestra transparencia e integridad.

Adicionalmente, publicamos el **Código de Ética** para fortalecer nuestros valores y cultura organizacional, y conocer los valores éticos que promueve el Grupo Bolívar, así

como las leyes, regulaciones y políticas internas para actuar consecuentemente y generar mayor confianza y credibilidad en nuestros grupos de interés.

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten el liderazgo

DIPLOMADOS INSTITUCIONALES

	GESTIÓN FINANCIERA	GERENCIA BANCARIA	TOTAL
Colaboradores	207	76	283
Dedicación	110 horas	120 horas	230 horas
Inversión	$452 millones	$233 millones	$685 millones

Desafíos y metas

» En 2017 ccontinuaremos optimizando los procesos de formación virtual en un entorno más digital, que nos conduzca a una transformación del aprendizaje, con el fin de alcanzar un mayor número de población y cumplir el propósito de ser más sencillos, amigables y confiables.
» Posicionar el programa Banqueros Pymes.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

VALORAMOS EL DESEMPEÑO DE **11.594 FUNCIONARIOS** Y **1.898 LÍDERES** DEL BANCO Y FILIALES EN COLOMBIA.

La valoración del desempeño tiene como objetivo principal identificar las brechas y fortalezas de nuestros funcionarios, que les permitan identificar oportunidades de mejora para trabajar en ellas y mejorar su contribución a la estrategia del negocio y a su crecimiento personal y profesional.

Durante el año 2016 realizamos el proceso de gestión del desempeño a funcionarios del Banco y nuestras filiales nacionales Fiduciaria Davivienda, Promociones y Cobranzas Beta S.A. y Ediciones Gamma S.A.

En la valoración jefe-funcionario fueron valorados 11.549 funcionarios y en la valoración funcionario-jefe recibieron calificación 1.898 líderes que cumplieron el 100% de las políticas de tiempo en el cargo y número de personas (mínimo 3), con los siguientes resultados:

- 98% de los funcionarios cuenta con un Plan de Trabajo Individual (PTI).
- 95% de los funcionarios realizó la valoración jefe-funcionario.
- 94% de los funcionarios realizó la valoración funcionario-jefe.
- Se generaron 428 planes de mejora para funcionarios con brechas en su desempeño, de los cuales 18 son líderes de la organización.
- Fortalecimiento de competencias:
  - 12 acompañamientos individuales, 5 sesiones por persona, en promedio
  - 4 acompañamientos grupales, 3 reuniones de equipo, en promedio

Desafíos y metas

» En 2017 continuaremos el proceso de valoración del desempeño, en la medición de competencias y objetivos, con énfasis en el desarrollo de los planes de acción y de mejora para cerrar brechas de desempeño.

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

Mediante el pacto colectivo, continuamos mejorando la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias. En 2016, el 100% de nuestros funcionarios se acogieron.

PACTO COLECTIVO 2016

	Personas beneficiadas	Valor unitario anual	Monto total entregado
Auxilio de alimentos	10.848	$1.709.697	$18.547 millones
Auxilio o bonificación extralegal por vacaciones	10.127	$1.152.351	$11.670 millones
Deporte y cultura	16.597	$133.877	$2.222 millones
Total			**$32.439 millones**

100% DE NUESTROS FUNCIONARIOS SE ACOGIERON AL PACTO COLECTIVO EN 2016, MEJORANDO SU CALIDAD DE VIDA Y LA DE SUS FAMILIAS.

BENEFICIOS DEL PACTO COLECTIVO

	PERSONAS BENEFICIADAS	VALOR UNITARIO ANUAL	MONTO TOTAL ENTREGADO
Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.)	1.857	$3.946.213	$7.328 millones
Préstamo de vivienda	3.831	$2.535.385	$9.713 millones
Póliza de salud	7.411	$2.749.577	$20.377 millones
Óptico	3.915	$287.958	$1.127 millones
Escrituración	633	$1.687.435	$1.068 millones
Auxilio aprendices	496	$713.000	$4.191 millones
Uniformes	12.226	$1.351.307	$16.521 millones
Primas extralegales	11.553	$2.058.135	$23.778 millones
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	9.548	$3.043.151	$29.056 millones
Total			**$83.381 millones**

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

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

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

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

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2016

	RESULTADO	META
Tasa de enfermedad profesional	0,05	≤2%
Tasa de accidentes de trabajo	2,70	≤5%
Tasa de días perdidos	0,05	≤2%

INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016

+ Vacunación contra la influenza
+ Feria de la Salud
+ Exámenes ocupacionales
+ Capacitaciones
    - Brigadas de emergencia
    - Brigadistas Escuelas de Ergonomía
+ Centros médicos
    - Atención medicina general
    - Atención odontológica
    - Afiliación al gimnasio
+ Prevención de cáncer de cuello uterino
+ Chequeos médicos a ejecutivos

En 2016 invertimos **$460 millones** en ferias de salud y exámenes ocupacionales, y $92 millones en la operación de los centros médicos para nuestros colaboradores.

Desafíos y metas

» Implementar el plan estratégico de seguridad vial con nuestros funcionarios
» Desarrollar un programa de prevención de accidentes de oficina
» Implementar salas de lactancia en los 3 centros médicos de Bogotá

CLIMA ORGANIZACIONAL

76%
RESULTADO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN 2016.

Un aspecto clave en la organización es conocer la percepción de nuestros colaboradores en materia de clima laboral. Por esta razón, realizamos un estudio cada 2 años mediante evaluaciones que nos permiten identificar y mejorar las áreas con bajos resultados. En 2016, los colaboradores encuestados consideraron que el clima organizacional era favorable para el desarrollo de sus actividades, con un **resultado de satisfacción del 76%**.

GESTIÓN DEL COMPROMISO

Aspectos evaluados:

+ Satisfacción
+ Oferta de valor a los funcionarios
+ Gestión organizacional
+ Liderazgo
+ Comunicación y percepción
+ Participación
+ Reconocimiento

En términos generales, los resultados obtenidos en la medición de la **encuesta de Clima Organizacional y Compromiso** se mantienen en elevados niveles de favorabilidad, notándose el alto compromiso de nuestros funcionarios por su empresa.

INCLUSIÓN FINANCIERA

BANCARIZAMOS A TRAVÉS DE DAVIPLATA, NUESTRO MONEDERO ELECTRÓNICO

4,6 MILLONES DE SUBSIDIOS POR CERCA DE **$1 BILLÓN**, DEL PROGRAMA "MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN" Y LOS SUBSIDIOS DE LA UNIDAD DE VÍCTIMAS.

Al cierre del año 2016 DaviPlata contaba con **3,1 millones de clientes** en el territorio nacional. Con este monedeo electrónico nos consolidamos como uno de los principales aliados del Gobierno en la dispersión de subsidios del programa **Más Familias en Acción** y los subsidios de la **Unidad de Víctimas**, dirigidos a las personas que sufrieron algún perjuicio como consecuencia del conflicto. En total dispersamos **4,6 millones de subsidios** por cerca de **$1 billón**.

Adicionalmente, cada día más empresas confían en DaviPlata como su herramienta para el pago de nómina de sus empleados, por la facilidad al momento de realizar las transacciones y las ventajas que ofrece a las personas, al ser un canal seguro y sin costo.

DAVIPLATA
Es Efectivo para TODOS.

3,1 MILLONES DE CLIENTES CON DAVIPLATA. **200 MIL** CLIENTES ACTIVOS EN EL APP.

En el mes de abril de 2016 lanzamos el **app DaviPlata** para teléfonos inteligentes y, en diciembre, ya contaba con más de **200 mil clientes activos**, que tienen a través de ella una experiencia más sencilla, amigable y confiable para realizar sus transacciones.

DAVIPLATA APP, LA PRIMERA APLICACIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

En el mes de octubre lanzamos **DaviPlata para personas con discapacidad visual**, siendo la primera aplicación financiera en Colombia accesible para personas con esta condición. Con ello buscamos llevar los productos financieros a todos los segmentos de la población y contribuir de manera significativa a la inclusión financiera, llegando a poblaciones tradicionalmente excluidas del sector financiero formal, por falta de presencia o de soluciones adaptadas a sus necesidades y condiciones de vida.

A lo largo del año continuamos la consolidación del ecosistema de pagos digitales en Concepción, Antioquia, **el primer municipio sin efectivo del país**:

+ Más de 39 mil transacciones entre sus habitantes.
+ Se aseguró el 35% de las madres beneficiarias del programa del Gobierno Más Familias en Acción.
+ Se incrementó en 47% el número de recargas a celular por DaviPlata.
+ Aumentó el pago de servicios públicos de forma virtual en 6.750%.
+ 6.500 transacciones electrónicas en establecimientos comerciales.
+ Se habilitó el pago electrónico del impuesto predial.
+ En materia de educación financiera concentramos esfuerzos en la población más joven del municipio y realizamos charlas del programa Mis Finanzas en Casa a la población adulta de Concepción.

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

Desafíos y metas

» En 2017 queremos seguir consolidándonos como uno de los aliados clave del Gobierno Nacional para la dispersión de subsidios.
» Esperamos seguir contribuyendo a la construcción de ecosistemas de pagos digitales y electrónicos, respaldando al Gobierno en la meta de reducción del efectivo que se trazó en el Plan de Desarrollo.
» Queremos continuar teniendo en DaviPlata el principal producto de inclusión financiera en Colombia, y puerta de entrada para aquellas personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero.

EDUCACIÓN FINANCIERA

MIS FINANZAS EN CASA

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

HAGA CUENTAS, NUEVA APP DE PRESUPUESTO PARA DISPOSITIVOS MÓVILES: 36 MIL DESCARGAS.

En busca de ampliar la cobertura de nuestras herramientas y facilitar el acceso a nuestro programa de educación financiera, iniciamos la activa presencia de Mis Finanzas en Casa en las redes sociales Facebook, Twitter y LinkedIn, promovimos el uso de nuestra nueva aplicación de presupuesto para dispositivos móviles **Haga Cuentas,** lanzamos un nuevo portal de internet sobre finanzas dedicado a los corresponsales bancarios y desarrollamos otro para los inversionistas, cuyo lanzamiento está previsto en 2017.

Mis Finanzas
para mi negocio

HERRAMIENTAS

Durante el año 2016, las 3 herramientas masivas de Mis Finanzas en Casa presentaron los siguientes resultados:

+ **Portales e-learning**
  - En Mis Finanzas en Casa (*www.misfinanzasencasa.com*), nuestro portal de educación financiera para las familias colombianas, lanzamos 2 nuevos cursos virtuales: **Depósitos de dinero electrónico** y **Habeas data**. Al final del año obtuvimos en Mis Finanzas en Casa **13,5 mil** registros, **210 mil** visitas y cerca de **56 mil** cursos terminados.
  - Lanzamos **Mis Finanzas para mi Negocio** (*www.misfinanzasparaminegocio.com*), un nuevo portal para corresponsales bancarios. Su objetivo es generar valor agregado y fortalecer la relación con las personas y los establecimientos que conforman este importante segmento, entregándoles contenidos que los apoyen en el crecimiento de sus negocios.

-mis- FINANZAS en casa

+ **Aplicación Haga Cuentas**
  - Nuestra app de presupuesto personal para dispositivos móviles obtuvo cerca de **36 mil descargas**.

+ **Conferencias**
  - Diseñamos una versión de la conferencia presencial Mis Finanzas en Casa, especialmente para las Fuerzas Militares. Finalizando el año, **10 mil miembros** de las Fuerzas Militares la recibieron.
  - Continuamos con las conferencias Mis Finanzas en Casa para los empleados de los convenios de libranza. En el año, **537 empresas y 51.800 empleados** la recibieron, junto con el material impreso que la complementa.
  - Definimos nuevas estrategias de conferencias para diferentes segmentos del Banco y de la Fundación Bolívar Davivienda, con el acompañamiento del Voluntariado Corporativo que lidera esta última, con beneficio para **6.700 personas**.

51.800 EMPLEADOS
DE 537 EMPRESAS RECIBIERON LA CONFERENCIA MIS FINANZAS EN CASA EN 2016.

ESTRATEGIAS PARA LÍNEAS DE NEGOCIO

Desarrollamos y lanzamos **3 experiencias digitales** dirigidas a clientes de tarjeta de crédito, portafolio Davivienda y clientes reportados a centrales de información financiera. Enviamos comunicaciones dirigidas a **3.800 clientes Davivienda**, para fortalecer sus conocimientos relacionados con el manejo de su producto en diferentes momentos de verdad.

DAVIPLATA

DaviPlata continuó llevando contenidos de educación financiera sencillos, amigables y confiables a través de una constante campaña en redes sociales.

Dando continuidad a las acciones iniciadas en 2015, brindamos educación financiera a diferentes comunidades de Concepción, Antioquia, —el primer municipio sin efectivo— a través de las conferencias de educación financiera de Mis Finanzas en Casa, mensajes de texto (SMS) y el programa académico complementario para niños y jóvenes de la Institución Educativa Presbítero Libardo Aguirre.

CULTIVARTE

Durante el año 2016 Mis Finanzas en Casa amplió la cobertura del programa a través de las **Jornadas de educación financiera** en los Cultivarte, llegando a 38 instituciones educativas de 35 municipios colombianos, para dar oportunidad a los niños, niñas y jóvenes de primaria y bachillerato de experimentar de forma lúdica nuevos conocimientos sobre la importancia de las finanzas personales y familiares en su vida.

35 MUNICIPIOS COLOMBIANOS SE BENEFICIARON CON LAS CONFERENCIAS DE "MIS FINANZAS EN CASA" A TRAVÉS DE CULTIVARTE.

Por otra parte, los niños y jóvenes que asisten a Cultivarte también recibieron educación financiera en su tiempo libre gracias a la celebración de la Global Money Week (mes de marzo, con 7.200 beneficiarios) y la conmemoración del Mes Universal del Ahorro (octubre, con 13.700 beneficiarios).

FILIALES EN EL EXTERIOR

EL PORTAL **MIS FINANZAS EN CASA** SE CONSOLIDÓ EN HONDURAS, EL SALVADOR Y COSTA RICA.

En 2016 nos enfocamos en la consolidación del portal Mis Finanzas en Casa con **contenido local para Honduras, El Salvador y Costa Rica,** que habíamos lanzado en 2015. Además ampliamos la oferta para llevar contenidos de educación financiera a la población infantil a través de la adaptación local de Monetarium, la sección de Mis Finanzas en Casa para los niños. También se realizaron actividades presenciales simultáneas, como la celebración de la Global Money Week en el mes de marzo.

Desafíos y metas

» Lanzamiento el primer semestre de 2017 del nuevo portal **Mis Finanzas para Invertir**, dirigido a inversionistas (personas naturales) con énfasis en educación financiera, particularmente en carteras colectivas, fondos de inversión, fondos de pensiones voluntarias y mercado de acciones. (*www.misfinanzasparainvertir.com*).

» Lanzamiento de **Estrategia de Educación Financiera** a través SMS para los usuarios de DaviPlata.

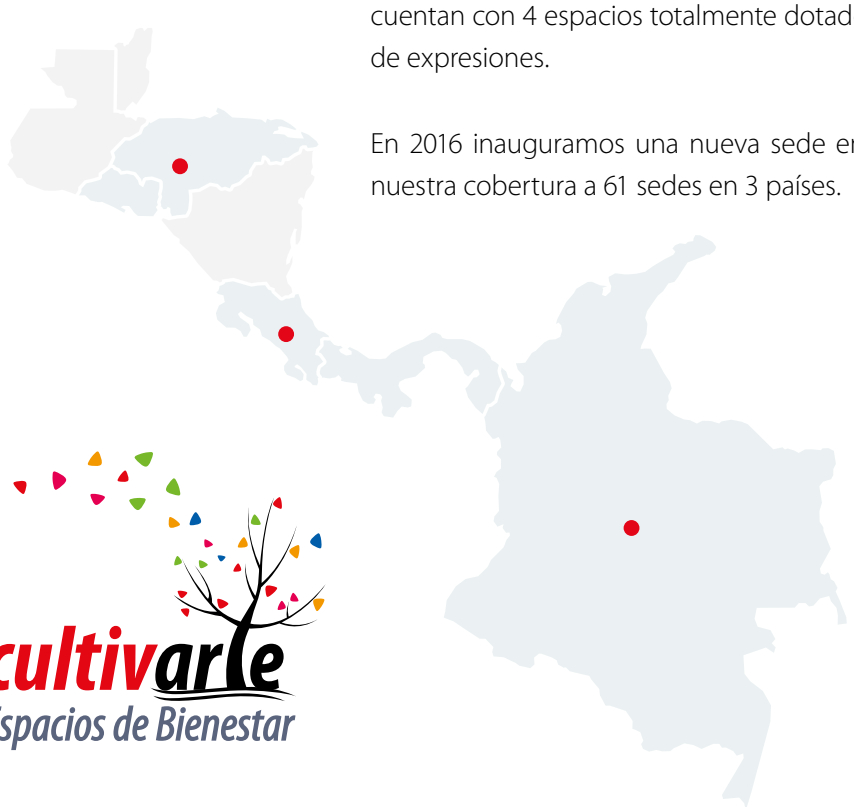
FILANTROPÍA ESTRATÉGICA

CULTIVARTE

Continuamos trabajando por la infancia y adolescencia a través de **Cultivarte**, nuestro programa para la comunidad, con el cual buscamos incentivar el buen uso del tiempo libre de niños, niñas y adolescentes mediante actividades lúdicas, culturales y artísticas que

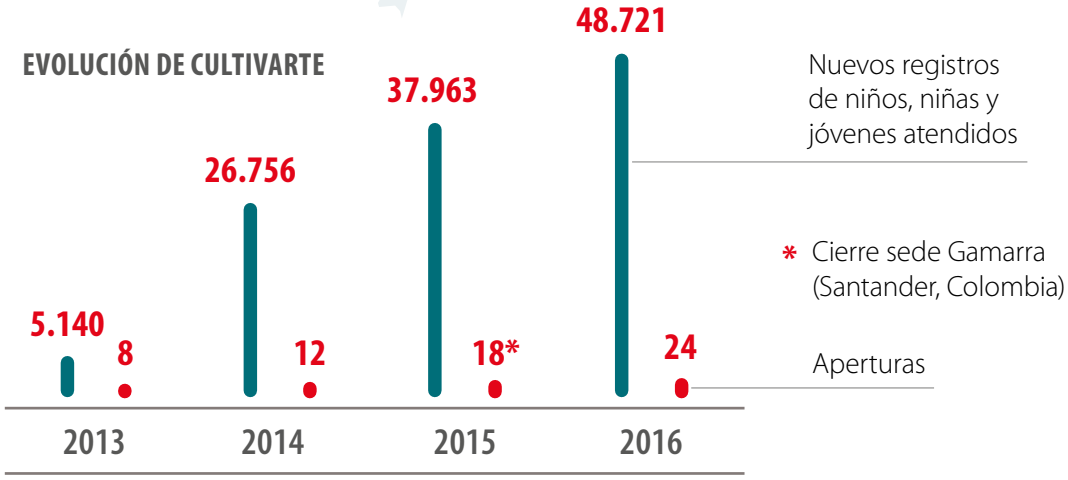
fortalecen valores. Este programa es posible gracias a alianzas público-privadas, y sus sedes cuentan con 4 espacios totalmente dotados: sala audiovisual, aula virtual, ludoteca y salón de expresiones.

En 2016 inauguramos una nueva sede en Honduras y 23 más en Colombia, ampliando nuestra cobertura a 61 sedes en 3 países.



- **58 sedes** en Colombia
- **2 sedes** en Honduras
- **1 sede** en Costa Rica
- **61 sedes** en total, en 17 departamentos

cultivarte
Espacios de Bienestar



MÁS DE **67 MIL NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES** VISITARON NUESTRAS SEDES DE CULTIVARTE EN 2016.

Durante estos 5 años hemos atendido más de 117 mil niños, niñas y jóvenes, con un promedio de 80 asistentes diarios por sede.

En 2016 tuvimos más de 67 mil visitantes que disfrutaron de actividades lúdicas, recreativas y jornadas académicas. De ellos, 14 mil participaron activamente en programas de promoción de lectura, música y arte, liderazgo para la paz y educación financiera.

EN CULTIVARTE TRABAJAMOS EN ALIANZA CON DIFERENTES ORGANIZACIONES.

Principales resultados:

+ En alianza con la organización Somos caPAZes, **graduamos a 1.264 niños y niñas** como agentes de paz.
+ A través del programa Viajes de Papel y proyectos independientes, acercamos a **3.318 niños y niñas** a la lectura.
+ **2.526 niños y niñas** contaron con espacios para desarrollar habilidades en torno al arte y la cultura.
+ **16.600 niños, niñas y adolescentes** se acercaron al mundo del ahorro y manejo del dinero a través de nuestras jornadas de educación financiera.

Nuestro modelo de atención, gestión de alianzas y resultados fue reconocido en 2016 como uno de los **29 mejores proyectos de la Bienal de Inclusión Social de Colsubsidio**. Este logro y las sonrisas de nuestros asistentes nos motivan para seguir creciendo y desarrollando contenidos innovadores, buscando brindar opciones de esparcimiento enriquecedoras y seguras para ellos.

CULTIVARTE EN EL EXTERIOR

Tegucigalpa y Nacaome, Honduras

Cultivarte ha sido de gran impacto para los niños, niñas y jóvenes de Tegucigalpa, donde hemos desarrollado muchos programas basados en valores, cultura, astronomía y otros temas.

+ **3.897** niños, niñas y jóvenes beneficiados en Tegucigalpa
+ Asistencia diaria promedio de **70** niños, niñas y jóvenes

3.897 NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES BENEFICIADOS EN TEGUCIGALPA.

Con el interés de brindar más beneficios, expandimos el programa de Cultivarte a **Nacaome**, al sur del país. Esta ciudad es conocida como la de más altas temperaturas del país. Por este motivo, el espacio de bienestar está construido con materiales que ayudan a mantener climatizadas las salas, brindando comodidad a nuestros visitantes. Este novedoso sistema, llamado termo-paneles y termo-techos, genera condiciones de aislamiento térmico y acústico, al tiempo que reduce las emisiones de dióxido de carbono, con beneficios ambientales.

Cultivarte Nacaome es resultado del trabajo en equipo, en el que funcionarios y proveedores donaron recursos y tiempo para la adecuación del inmueble.

Guácimo, Costa Rica

1.197 NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES REGISTRADOS EN COSTA RICA.

Cultivarte Guácimo inició operaciones en enero de 2015. En 2016 alcanzamos **1.197 niños, niñas y jóvenes registrados,** con una **asistencia diaria promedio de 70 visitantes.** Además, mediante convenios de cooperación con instituciones como la Cruz Roja, los ministerios de Educación y de Ambiente, y diferentes universidades, vinculamos a 97 funcionarios que prestaron su tiempo como voluntarios en actividades lúdicas.

CASITA DE ARTISTAS

CON EL **APP CASITA DE ARTISTAS** SEMBRAMOS EN LOS NIÑOS LA APRECIACIÓN POR EL ARTE COLOMBIANO.

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

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

PRINCIPALES DONACIONES

COLOMBIA

$13,9 MIL MILLONES EN DONACIONES A DIFERENTES INICIATIVAS PARA LA COMUNIDAD.

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en 2016 continuamos apoyando diferentes iniciativas con aportes por **$13,9 mil millones, de los cuales $9,3 mil millones se destinaron a la Fundación Bolívar Davivienda** para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto, que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones. Durante el año también alentamos a nuestros colaboradores a participar, mediante donaciones y voluntariado, en iniciativas sociales.

PRINCIPALES DONACIONES 2016 - COLOMBIA (EN MILLONES DE PESOS)

Banco Davivienda	**12.055**
Davivienda Corredores	66
Fiduciaria Davivienda	59
Total Colombia	**12.180**

PRINCIPALES DESTINOS DE LAS DONACIONES DEL BANCO DAVIVIENDA EN COLOMBIA (EN MILLONES DE PESOS)

Fundación Bolívar Davivienda	9.361
Fundación Hogar Infantil Bolívar	1.525
Otras fundaciones y corporaciones	520
Educación - Universidades y otros	350
Dividendo	298
Total Banco Davivienda	**12.055**

FILIALES EN EL EXTERIOR

A través de nuestras filiales en el exterior, destinamos **$1,7 mil millones** para programas de inversión en la comunidad, principalmente en educación y en cuidado y preservación del medio ambiente.

$1,7 MIL MILLONES PARA PROGRAMAS DE INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD, EN NUESTRAS FILIALES DEL EXTERIOR.

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

El Salvador	1.121
Honduras	446
Costa Rica	133
Panamá	21
Total	**1.721**

El Salvador

En El Salvador realizamos donaciones por **$1,1 mil millones** para fortalecer programas educativos a través de la Fundación Educando un Salvadoreño (Fesa), que educa jóvenes en las áreas humana, moral, académica, y deportiva con el fin de mejorar su calidad de vida. Asimismo, a través de la Fundación Amigos de la Educación (FundaEduca), trabajamos por el mejoramiento de la educación y las condiciones materiales y sociales de los centros escolares públicos del país.

Realizamos programas ambientales en trabajo conjunto con la Fundación Zoológica de El Salvador, para contribuir a la conservación de la fauna.

Costa Rica

En Costa Rica realizamos donaciones por **$133 millones** para promover la responsabilidad social en empresas socias, a través de la Asociación Empresarial para el Desarrollo, y promovimos la educación financiera, el emprendimiento y la empleabilidad en jóvenes a través de la canalización de recursos a la Asociación de Empresarios Juveniles de Costa Rica; por último, contribuimos a la formación de ingenieros con énfasis en la protección de recursos naturales.

Honduras

En Honduras apoyamos programas por **$446 millones,** que se destinaron principalmente al fortalecimiento de programas ambientales, como la conservación ecológica y preservación del potencial hidrológico del Parque Nacional La Tigra. Asimismo, canalizamos recursos hacia programas sociales a través de United Way, para el apoyo a comunidades vulnerables.

OTROS APOYOS CON IMPACTO SOCIAL EN COLOMBIA

COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN DE CALIDAD

Apoyamos a la Universidad Nacional de Colombia con **$250 millones** para el Fondo de Excelencia Académica de la sede Bogotá. Estos recursos se destinaron a financiar programas complementarios en el exterior (pasantías, cursos semestrales, trabajos de grado, participación en proyectos de investigación) de sus estudiantes de pregrado y posgrado. En 2016 el programa benefició a 163 estudiantes en su sostenimiento, por un total de $1,74 mil millones.

EN 2016 PATROCINAMOS CAUSAS SOCIALES POR **$273 MILLONES**.

APOYAMOS CAUSAS SOCIALES A NIVEL REGIONAL

Patrocinamos causas sociales por $273 millones en las regiones de Bogotá, Boyacá, Santander, Norte de Santander, Antioquia, Eje Cafetero, Valle del Cauca, Tolima y Huila. Entre las más representativas se encuentran:

- **$93 millones en kits escolares** entregados a los niños y niñas menos favorecidos en diferentes regiones del país.
- **$89,5 millones en eventos** organizados por las gestoras sociales de los municipios y departamentos, dirigidos a niños de escasos recursos y entrega de regalos.
- **$28,7 millones para la adecuación de parques infantiles,** uno en el Eje Cafetero y otro en el Valle del Cauca.

+ Cerca de **$86 millones** para financiar el curso "Evaluación de Proyectos" al que asistieron funcionarios de alcaldías y gobernaciones. Este curso es desarrollado por la Universidad de los Andes con el apoyo de la Fundación Bolívar Davivienda.

FUNDACIÓN BOLÍVAR DAVIVIENDA

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

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

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

Voluntariado Familia Bolívar

UN PROGRAMA DE: Fundación Bolívar Davivienda

VOLUNTARIADO GRUPO BOLÍVAR 2016*

	VOLUNTARIOS	HORAS DONADAS
Colombia	2.970	29.041
Costa Rica	548	5.200
Honduras	732	6.024
El Salvador	1.477	6.539
Total	**5.727**	**46.804**

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

COLOMBIA

En 2016 continuamos **impulsando nuestro voluntariado** basado en conocimientos y habilidades, dentro de los proyectos sociales del Grupo Bolívar, para generar impacto positivo en personas y comunidades y lograr:

- Mejorar el manejo de las finanzas en el hogar y construir patrimonio familiar.
- Promover el derecho a la vida a través del adecuado comportamiento en las vías, tanto en niños como en adultos, con el fin de disminuir el riesgo de accidentes de tránsito.
- Acelerar emprendimientos de alto impacto.

De igual manera trabajamos de la mano con Cultivarte, con el propósito de contribuir al buen uso del tiempo libre de niños, niñas y jóvenes, desarrollando programas de promoción de valores para la paz y promoción de la lectura en las diferentes sedes.

Continuamos actividades puntuales llevadas a cabo en diferentes ciudades del país, como mejoras locativas, jornadas ambientales y entrega de viviendas prioritarias para ahorradores (VIPAS).

Trabajamos de la mano con 21 líderes regionales, quienes apoyan la ejecución de actividades en las diferentes ciudades del país.

VOLUNTARIADO COLOMBIA 2016

	COLOMBIA	TOTAL DAVIVIENDA COLOMBIA
Voluntarios	2.970	1.741

PROYECTOS DE VOLUNTARIADO FAMILIA BOLÍVAR

	2015		2016	
	VOLUNTARIOS	HORAS DONADAS	VOLUNTARIOS	HORAS DONADAS
Educación financiera	67	355	85	559
Seguridad vial	24	31	69	251
Aflora	49	266	12	108
Emprende país	78	663	67	830
Cultivarte	ND	ND	811	8.389
Entregas constructora	ND	ND	195	1. 041
Total	**218**	**1.315**	**1.239**	**11.178**

COMPROMISO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA FAMILIA BOLÍVAR CON LA COMUNIDAD: EN 2016 **MULTIPLICAMOS POR 6 EL NÚMERO DE VOLUNTARIOS** Y POR 9 LAS HORAS DONADAS CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

FILIALES EN EL EXTERIOR

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

Honduras

El Parque Nacional La Tigra es el principal productor de agua potable para la capital del país, por lo cual cada año **realizamos una jornada de apoyo a esta reserva natural**. En 2016 donamos cámaras trampa para monitorear las especies que habitan esta zona, y nuestros funcionarios y sus familias tuvieron la oprtunidad de conocer la importancia de preservar las áreas protegidas mediante jornadas de senderismo, construcción de basureros, pintura de baños y eco-hotel.

Asimismo, **incrementamos la cantidad de voluntarios vinculados a Cultivarte.** Nuestros funcionarios tuvieron la oportunidad de hacer parte de la transformación de la vida de los niños, niñas y jóvenes a través de diversas actividades. En 2016 contamos con la participación de **más de 100 voluntarios**.

Costa Rica

Desarrollamos mejoras locativas en parques nacionales y áreas protegidas, y realizamos actividades de siembra de árboles y recolección de residuos. Nuestros voluntarios aportan al mantenimiento de las áreas protegidas, apoyando a los guardaparques para mejorar las condiciones de la infraestructura y los senderos de los parques nacionales donde realizamos acciones. Durante 2016 limpiamos el tanque de captación del acueducto milenario que se encuentra en el **Monumento Nacional Guayabo; en los parques nacionales Carara y Volcán Irazú** acondicionamos dos senderos para una mejor movilidad de los visitantes, y en el Parque Nacional Rincón de la Vieja realizamos mejoras locativas a la casa del guardaparque.

El Salvador

En 2016 encauzamos nuestros esfuerzos hacia el desarrollo de comunidades, conservación del medio ambiente, servicio social y educación, reconstruimos los nidos de las tortugas marinas, trabajamos en actividades de reforestación, apoyamos el Fondo Ambiental a través del Programa de Guardianes Ambientales y construimos casas para comunidades de escasos recursos a través de Techo.

INVERSIÓN SOCIAL

Trabajamos en potenciar iniciativas con componentes innovadores, sostenibles y medibles que contribuyan de manera eficaz a las necesidades de una población, y generamos alianzas estratégicas con los sectores público, académico y social para que a través de metodologías innovadoras podamos medir nuestra contribución a la transformación social de las comunidades que impactamos con nuestros proyectos.

Los frentes de trabajo sobre los cuales basamos nuestras acciones son: niñez, adolescencia y juventud, convivencia y paz, Grants y convocatorias.

EN 2016 HICIMOS INVERSIÓN SOCIAL POR **$5,9 MIL MILLONES** EN COLOMBIA Y HONDURAS.

En 2016 llevamos a cabo 7 convocatorias en distintas regiones de Colombia, sobre asuntos relacionados con empoderamiento financiero para mujeres cabeza de hogar y proyecto de vida para jóvenes. Asimismo, realizamos una alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para llegar a 23 municipios enfocados en temas de prevención de embarazo adolescente y reparación emocional para jóvenes que están dentro del sistema de responsabilidad penal adolescente.

En el año invertimos **$5,9 mil millones** en Colombia y Honduras.

EMPRENDE PAÍS

En la Fundación Bolívar Davivienda sabemos que el emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento es un efectivo instrumento para generar desarrollo social y económico.

31 MENTORES DE DAVIVIENDA PARTICIPARON EN EMPRENDE PAÍS: DONARON 221 HORAS A 139 EMPRESAS BENEFICIADAS.

A través de nuestro programa **Emprende País** buscamos generar empleos mejor remunerados y una cultura de premio al mérito y al esfuerzo, así como fomentar la innovación y dinamizar algunas industrias de bajo crewcimiento. También seleccionamos emprendedores ya exitosos para que alcancen su máximo potencial de crecimiento de manera sostenible y rentable.

Emprende País | UN PROGRAMA DE: Fundación Bolívar Davivienda

En 2016 realizamos una importante gestión para comenzar a llevar el programa a ciudades como Cali y Bucaramanga, mediante alianzas con las cámaras de comercio locales. El programa **Valle Impacta** ya es un referente en la región y ha permitido dinamizar el ecosistema de emprendimiento.

En Emprende País participaron 31 mentores de Davivienda que donaron 221 horas, entre presidentes, vicepresidentes, directores, gerentes, jefes y pensionados. En total el programa ha apoyado 139 empresas.

AFLORA

***La estabilidad y el progreso del país** dependen en gran medida de la fortaleza y la capacidad de gestión de sus instituciones, particularmente del sector social.*

Aflora, programa de la Fundación Bolívar Davivienda, es una ruta de desarrollo de competencias que permite acompañar a las organizaciones sociales en su proceso de maduración, y busca fomentar capacidades en los líderes de las organizaciones sociales, de manera que su gestión les permita ser sostenibles y de mayor impacto en la región donde operan.

CON **AFLORA** APOYAMOS EL CRECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES MEDIANTE COMPONENTES DE FORMACIÓN, REDES Y SEGUIMIENTO.

Apoyamos el crecimiento de las organizaciones sociales mediante componentes de formación, redes y seguimiento. Para ello contamos con una plataforma virtual que nos permite realizar seguimiento al proceso de cada organización.

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

En el año 2016, **91 municipios de Colombia, 600 organizaciones en Aflora y otras 7 organizaciones cambiaron de nivel, mientras 141 organizaciones fueron certificadas con el sello "Comprometidas con la rendición de cuentas".**

FILARMÓNICA JOVEN DE COLOMBIA EN 2016:
96 ARTISTAS,
15 CONCIERTOS
9 CIUDADES,
11 MIL ESPECTADORES.

FILARMÓNICA JOVEN DE COLOMBIA

Más que una orquesta, la **Filarmónica Joven de Colombia** es una herramienta que potencia el desarrollo del talento juvenil a través del contacto con repertorios, directores, solistas, maestros y

escenarios de talla mundial. En 2016 contamos con **96 artistas** y realizamos **15 conciertos** en 9 ciudades, a los que asistieron **cerca de 11 mil espectadores.** Además realizamos **la grabación de "La Consagración de la Primavera",** que se presentará en el año 2017.

PREMIO NACIONAL DE PERIODISMO SIMÓN BOLÍVAR

PREMIO NACIONAL DE PERIODISMO SIMÓN BOLÍVAR: REFERENTE DE EXCELENCIA DE LA PRÁCTICA PERIODÍSTICA EN COLOMBIA.

Durante 41 años, el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar ha reconocido a los mejores periodistas de Colombia, constituyéndose en un referente de excelencia de la práctica periodística y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia.

La ceremonia de entrega del Premio se ha convertido en un evento de relevancia nacional, con los más altos estándares en su producción. Hemos contado con la presencia del Presidente Juan Manual Santos y con invitados especiales de altísimo nivel, como Jorge Volpi, Ramón Andrés, Gay Talese y Ethan Zuckerman. A la ceremonia asisten más de mil personas de los sectores más importantes del país, y es cubierta por los principales medios de comunicación.

Para conocer en detalle nuestros programas, consulte la página web de la Fundación Bolívar Davivienda dando clic aquí.

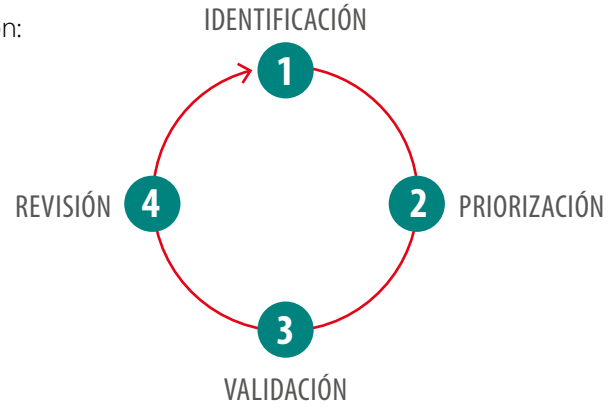
INFORME DE MATERIALIDAD
DAVIVIENDA 2016

Durante el 2016, llevamos a cabo un análisis de Materialidad direccionado hacia la **focalización de nuestros asuntos más relevantes,** los cuales se habían definido previamente en el 2014. El análisis realizado representa un marco de actuación y una guía que refleja la importancia de cada asunto tanto sobre la organización como sus grupos de interés, las cuales nos permite adaptarnos a la evolución constante del sector.

El alcance del ejercicio de Materialidad aplica para el Banco y filiales en Colombia. No obstante, se avanzó en la alineación de la estrategia de sostenibilidad con nuestras filiales en el exterior: Honduras, El Salvador y Costa Rica[1].

PRESENTACIÓN DEL ANÁLISIS

La definición de los asuntos materiales para el 2016 se llevó a cabo en cuatro (4) etapas, las cuales se describen a continuación:



1 Para los países de Centroamérica, Honduras, El Salvador y Costa Rica, se reportaron los asuntos materiales que mostraron un avance en la gestión y aquellos que fueron alineados durante el 2016, en concordancia con la estrategia de sostenibilidad de Colombia. Los asuntos materiales que mostraron mayores avances fueron los del ámbito ambiental: eco-eficiencia, productos y programas, y se llevó a cabo la alineación con el SARAS. En el ámbito social se continuó ampliando la cobertura del programa de educación financiera y filantropía estratégica con la apertura de Cultivarte en Honduras y Costa Rica.

1. Etapa de identificación

Se llevó a cabo un ejercicio de validación de los asuntos que veníamos trabajando, con los responsables de la información a través de la Alta Gerencia para identificar los asuntos relevantes y estratégicos para el negocio, teniendo en cuenta la estrategia corporativa de la organización, nuestros compromisos internos y externos: Pacto Global, Protocolo Verde, Dow Jones Sustainability Index y la Política Ambiental y Social del Banco. Adicionalmente, tuvimos en cuenta los lineamientos y asuntos propuestos por la Guía del Global Reporting Initiative - GRI G4, analizamos el ejercicio de Materialidad del sector a cargo de la asociación gremial colombiana Asobancaria, con el fin de alinearnos a los aspectos estratégicos identificados por todas las entidades financieras y revisamos las buenas prácticas de bancos, especialmente aquellos listados en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

El resultado del proceso nos permitió agrupar nuestros asuntos estratégicos y reducir su número, pasando de 36 a 20, de los cuales 16 eran asuntos que ya venimos gestionando y 4 que gestionaremos durante los próximos dos años, en concordancia con los estudios que realizamos para el sector. Entre estos nuevos asuntos se encuentran: inversión responsable, seguridad de la información y ciber-seguridad, gestión de la marca y derechos humanos.

2. Etapa de priorización

Con el fin de priorizar los asuntos a gestionar en 2016, se llevó a cabo una evaluación de la importancia de estos asuntos para el desarrollo de la estrategia del Banco y para nuestros grupos de interés.

Para evaluar la importancia y gestión del asunto para el Banco y sus grupos de interés, se utilizó la siguiente medida entre Bajo y Muy Alto.

Asuntos como "Gobierno corporativo", "Gestión de riesgos corporativos" y "Crecimiento económico" continúan manteniendo una mayor relevancia debido a que son criterios que se encuentran directamente relacionadas con el core del negocio. Por otro lado, los asuntos relacionados con desarrollo y formación del talento aumentaron su relevancia y los asuntos ambientales permanecen en el mismo nivel.

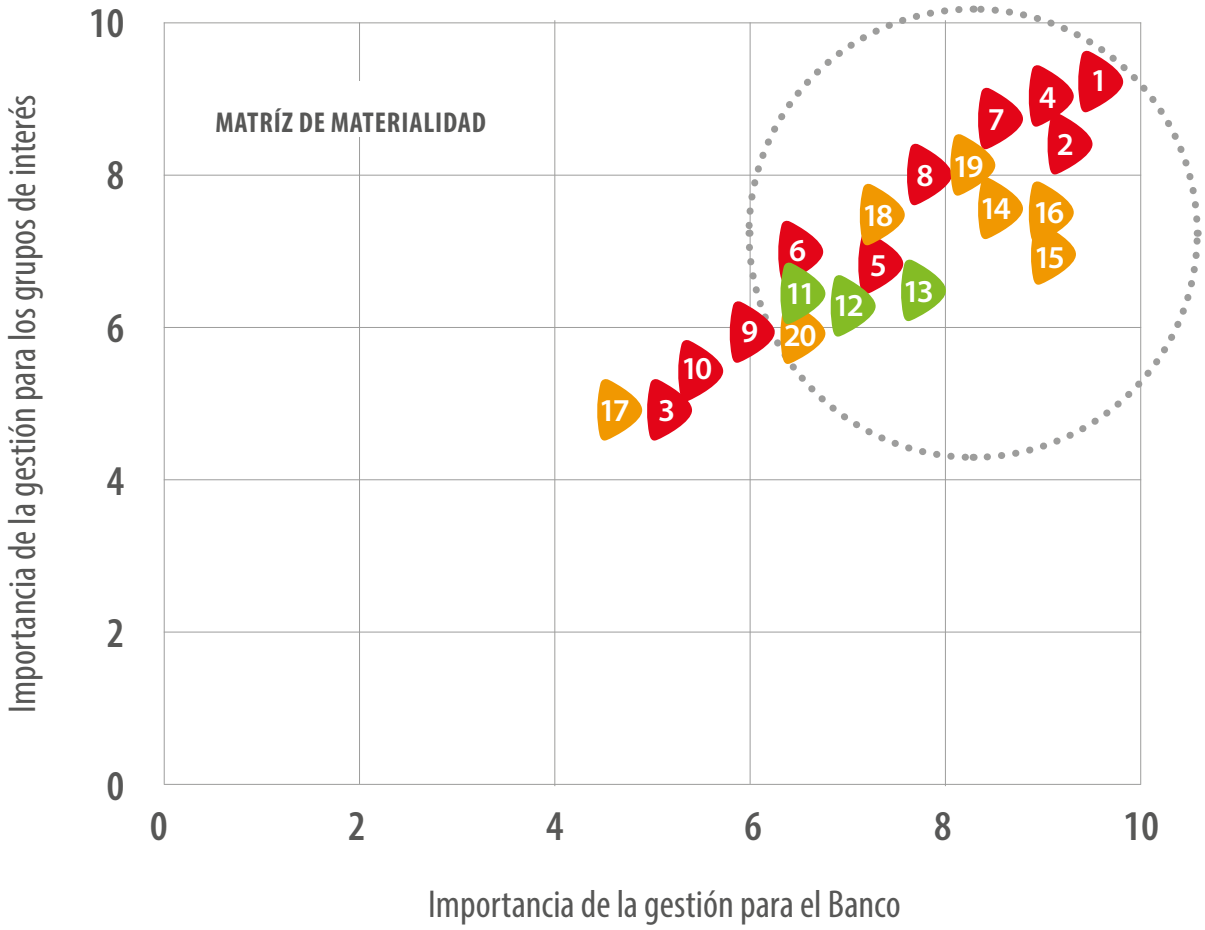
3. Etapa de validación

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

4. Etapa de revisión

Tras la publicación del Informe de Sostenibilidad se lleva a cabo, con el acompañamiento de Deloitte, la revisión de los asuntos materiales y su respectiva gestión. Este proceso se realiza cada dos años, con el propósito de revisar el contexto en el cual se encuentra la compañía, revisar sus asuntos materiales y de ser necesario re-direccionar la estrategia de sostenibilidad, y la importancia de cada uno de los asuntos que componen la Materialidad.

Para el 2017, tenemos nuevos retos como realizar la alineación de nuestros asuntos materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), homologar nuestra estructura de reporte a los estándares GRI, así como entrar a evaluar con mayor profundidad los 4 asuntos nuevos identificados este año.



ASUNTOS MATERIALES

ÁMBITO	FRENTE		ASUNTO	GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO
Económico	Gobierno corporativo	**1**	Gobierno corporativo, ética y transparencia	Todos
	Negocio	**2**	Generar valor económico, social y ambiental a nuestros grupos de interés	Todos
		3	Inversión responsable	Empleados Alta Gerencia Clientes
	Riesgo	**4**	Gestión de riesgos corporativos	Todos
	Proveedores	**5**	Desarrollo y fortalecimiento de nuestros proveedores y aliados	Proveedores
		6	Gestión de políticas y procesos sostenibles en la cadena de valor	Proveedores
	Innovación	**7**	Innovación y tecnologías de la información	Empleados Alta Gerencia Clientes
	Clientes	**8**	Gestión de la relación con el cliente	Clientes
		9	Gestión de la marca	Empleados Alta Gerencia Clientes
		10	Seguridad de la información y ciberseguridad	Empleados Alta Gerencia Clientes
Ambiental	SARAS	**11**	Evaluación y monitoreo de posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta impactos del cambio climático	Clientes Alta Gerencia Accionistas Inversionistas Acreedores Gremios IFC
	Eco-eficiencia	**12**	Gestión eficiente de recursos naturales	Proveedores Empleados Gremios
	Productos y programas ambientales	**13**	Productos y programas con beneficio ambiental y cambio climático	Clientes Acreedores Gremios IFC Comunidad

ASUNTOS MATERIALES (CONTINUACIÓN)

ÁMBITO	FRENTE		ASUNTO	GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO
Social	Talento humano	**14**	Desarrollo del capital humano	Empleados Alta Gerencia Junta Directiva
		15	Atracción y retención del talento humano	
		16	Seguridad y salud ocupacional	
		17	Derechos humanos	
	Inclusión financiera	**18**	Productos y programas con beneficio social	Clientes Comunidad
	Educación financiera	**19**	Diseñar estrategias para ampliar la cobertura de los programas de educación financiera	Clientes Comunidad Gremios
	Filantropía estratégica	**20**	Inversión social de alto impacto	Comunidad Empleados

MEMORANDO DE **REVISIÓN INDEPENDIENTE**

Deloitte.

Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2016 del Banco Davivienda

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2016 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

Estándares y procesos de verificación

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

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

- Entrevistas con los colaboradores del Banco Davivienda para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco Davivienda.

Confirmación que el Informe de Sostenibilidad 2016 del Banco Davivienda es preparado de acuerdo con la metodología GRI G4 en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el Informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI de los siguientes asuntos materiales:

Responsabilidades de la Dirección del Banco Davivienda y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2016 del Banco Davivienda, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte Integrado.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, Marzo 2017

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio del Banco Davivienda
Innovación y Tecnologías de la información	• Dav1. Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.
Gobierno Corporativo, ética y transparencia	• Dav3. Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco. • G4-SO6. Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario
Generar valor económico, social y ambiental a nuestros grupos de interés	• G4-PR5. Resultado de las encuestas midiendo la satisfacción del cliente. • G4-FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
Gestión de políticas y procesos sostenibles en la cadena de valor	• Dav10. 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. • Dav11. Evaluación de riesgos operativos en la cadena de Valor. • Dav12. Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación. • Dav13. Realización de la evaluación semestral proveedores en criterios como: calidad, cumplimiento y el servicio post venta. • Dav14. Describir las acciones para mantener informados a los proveedores. • G4-EC9. Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. • Dav15. Programas de capacitación y desarrollo para proveedores.
Evaluación y monitoreo de posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta impactos del cambio climático.	• G4-FS2. Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. • G4-FS3. Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. • G4-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. • G4-FS9. Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. • Dav16. Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.
Gestión eficiente de recursos naturales	• Dav17. Medición del consumo de papel • G4-EN23. Peso total de residuos, por tipo y método de disposición. • Dav18. Cantidad de toneladas de papel Reciclado

	• G4-EN3. Consumo de energía en la organización. • G4-EN8. Captación total de agua según la fuente • G4-EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1). • G4-EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2). • EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3). • Dav19. Iniciativas que fomentan la construcción sostenible.
Productos y programas con beneficio ambiental	• G4-FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. • Dav21. Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo.
Desarrollo del capital humano	• G4-LA9. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. • G4-LA10. 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. • Dav22. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten el liderazgo
Salud y seguridad ocupacional	• G4-LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.
Atracción y retención del talento humano	• Dav23. Calificación de la encuesta de Clima Organizacional. • G4-LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género • G4-LA1. Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.
Productos y programas con beneficio social	• G4-FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. • G4-FS13. Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos. • Dav25. Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto
Diseño de estrategias para ampliar la cobertura de los programas de educación financiera.	• G4-FS16. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. • Dav26. Iniciativas para mejorar el acceso al programa de Educación Financiera a toda la población
Hacer inversión en la comunidad para lograr transformaciones sociales	• G4-EC1. Inversión en desarrollo social • G4- SO1. Porcentaje de operaciones que tienen implementados mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2016 del Banco Davivienda contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Observaciones principales & recomendaciones frente a principios GRI y WBCSD[1]

Precisión

- ✓ ***Observaciones***

Se identificó que el Banco Davivienda comunica de manera detallada su gestión en sostenibilidad por medio de un gran despliegue de asuntos materiales e indicadores. Sin embargo, algunos de sus indicadores pueden referirse a una misma información.

- ✓ ***Recomendaciones***

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

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes. Aproximadamente 250.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

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

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

BANCO DAVIVIENDA S.A. / **INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016**

Dirección del informe

Maritza Pérez Bermúdez
Álvaro Carrillo Buitrago
Jorge Rojas Dumit
Ricardo León Otero
Nancy Motta Uribe
Margarita Henao Cabrera
Oscar Rodríguez Vélez
María Claudia Mena Cardona
Fernando Cortés Mcallister
Anilsa Cifuentes Barrera
Alejandra Cuéllar Vanegas
Aurélien Thomas Girault
Andrea Turriago Campuzano
María Paula Montoya Villalobos

Equipo de apoyo

Colombia
Carolina Díaz Téllez
Alejandro Córdoba Muñoz
Juan Camilo Mojica Arango
Andrés Gaitán Urrea
Margarita Sandoval Castro
Tatiana Saldarriaga Jiménez
Marisol López Serrato
Paul Moreno Velázquez
Hair Muñoz González
Yamileth Sarria González
Oscar Figueroa Viloria
Angela Amado Benavides
Harold Ospina Guata
Ma. Alejandra Arauz Góngora
María Carolina Rodríguez S.
Andrés Restrepo Mesa
Diego Cardozo Torres
Mireya Moreno Valderrama
Ana María Falla Mendoza
Sandra Beltrán Bolaños
Hugo Garzón Garzón
María Angélica Mesa Martínez
Vladimir Tovar Quijano
Martín Lovo Hernández
Felipe Bahamón Pinea
Rafael Martínez Sánchez
Giovanni Moreno Gámez
Angela Cuéllar Molano
Luis Spataro Solano
Yenny Soler Durán
Juan Galindo Córdoba
Santiago Bayona Canas
Liliana Orjuela Huertas
Patricia Bahillo Vélez
Alexander Vanegas Rincón
Dubys Bustos Cañón
Arturo Goyeneche Bermúdez
Constanza Tolosa Aponte
Diana Sáenz Garavito
Rocío López Angel
William Clavijo León
Carlos Ramírez Díaz
Juanita Castrillón Arango
Juan Manuel Santoyo Prada
Viviana Ceballos Bernal
Sandra Rodríguez Nieto
Sandra Delgadillo Acosta
Paola Suárez Bustos
Nathalie López García
Diana Luna Salamanca
Isabel Díaz Valencia
Martha Sánchez Botero
Andrea Castillo Puentes
Alejandro Angel Ceballos
María Angélica Navarro C.
Jorge Jaimes Mantilla
Bibiana López Tobón
Erika Trespalacios Pérez
María Isabel Useche Martínez

Filiales internacionales
Pedro Uribe Torres
Juan Camilo Osorio Villegas
Ma. Alexandra Oyuela Gutiérrez
Juan Pablo Betancourt
Soraya Suazo
Allison Villalobos
Celina Zelaya
Carmen Ávalos
Carolina Cerdas
Norma Mendoza

Filiales nacionales
Fernando Hinestrosa Rey
María Teresa Uribe Gómez
Margarita Ospina Segura
Rouzzdy Gómez García
Luis Chaparro Sánchez
Juan Sebastián Rincón Ruge

Concepto de comunicación y diseño
Machado y Molina Asociados
Comunicación visual corporativa

Verificación del informe
Deloitte & Touche Ltda.
Eduardo Atehortúa
Valentina Restrepo
María Camila Santamaría

Traducción al inglés
Precision Translators Ltda.

PORQUE DEVOLVERLE
A LA SOCIEDAD LO QUE
NOS HA ENTREGADO,
ES COMO CONSTRUIMOS
FELICIDAD.

Banco Davivienda S.A.

DAVIVIENDA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para más información comuníquese con:

Dirección de Responsabilidad
Social y Relaciones Públicas
Andrea Turriago Campuzano
aturriago@davivienda.com
Teléfono (+571) 330-0000 ext. 55503
Avenida El Dorado No. 68C-61, Torre Central Piso 9
Bogotá, Colombia

www.davivienda.com