

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 II¹**, con una participación del **40%**. Este beneficio del Gobierno facilita la financiación de vivienda nueva VIS² 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).



\$3,2 BILLONES
EN DESEMBOLSOS PARA
CRÉDITO CONSTRUCTOR.

- + 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 smmlv¹, 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.
- + 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.

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

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

BANCA PERSONAL

Desarrollamos esquemas de movilidad sostenible

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

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 cupo¹, 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.

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.

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**.

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.

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

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

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

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.

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.

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

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

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

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

Apoyamos a los pequeños productores a través de microcréditos

Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del programa **Iniciativa de Finanzas Rurales** (IFR), 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

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.

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

\$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](#).

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

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**



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

CERTIFICACIÓN DE
CALIDAD RENOVADA
POR 3 AÑOS.

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.

Fondo de Pensiones Voluntarias
Dafuturo

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 permanentemente 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.

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

RIESGOS EMERGENTES

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

En Davivienda revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar nuestra estrategia y objetivos, 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	Costa	976	Centro Sur	1.411
Cali	1.115	Cartagena	296	Neiva	296
Barranquilla	536	Cúcuta	222	Villavicencio	286
Medellín	1.061	Santa Marta	112	Pasto	194
Bucaramanga	542	Montería	93	Ibagué	374
Eje Cafetero	733	Sincelejo	76	Tunja	200
Manizales	319	Riohacha	41	San Andrés	61
Pereira	289	Valledupar	134		
Armenia	125				

TOTAL NACIONAL: 10.925 PROVEEDORES



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

COMPRAS SOSTENIBLES

Mediante la realización de compras sostenibles, promovimos 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 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 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:



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 <ul style="list-style-type: none"> • 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](#).