

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2014



SOCIEDADES
BOLÍVAR



Año de **grandes logros**
en materia de **sostenibilidad**



ACERCA DE ESTE INFORME

El presente informe reporta el desempeño del Banco Davivienda S.A. y sus filiales nacionales e internacionales durante el año 2014, sobre los temas definidos como relevantes en su estrategia de sostenibilidad. Para elaborarlo se han acogido los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, cumpliendo la opción esencial “de conformidad” con la Guía G4.

Teniendo en cuenta que los niveles de gestión en los frentes de sostenibilidad de cada país son diferentes, no se consolidan resultados para la totalidad de los frentes; se presenta la gestión de la estrategia en Colombia y se incluyen los resultados relevantes de los países donde el Banco tiene operaciones.

En la tabla GRI están referenciados los indicadores seleccionados por tema y asunto relevante, y el alcance se aclara a lo largo del informe.



Contenido

03 Nuestros principales logros 2014

- 03 Mensaje del Presidente
- 04 Lo más destacado de 2014

07 Nuestro compromiso con la sociedad

- 10 Principales cifras consolidadas
- 11 Nuestra esencia
- 12 Principios y valores éticos
- 13 Junta Directiva 2014
- 15 Nuestros grupos de interés

17 Nuestra estrategia de sostenibilidad

- 19 Compromisos internos y externos
- 21 Innovación
- 23 La calidad en el servicio es cultura de excelencia

25 Ámbito económico

- 26 Nuestros negocios
- 33 Proveedores

36 Ámbito ambiental

- 37 Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)
- 39 Eco-eficiencia
- 44 Productos y programas ambientales

47 Ámbito social

- 48 Nuestra gente
- 53 Inclusión financiera
- 56 Relación con la comunidad
- 56 Educación financiera
- 58 Cultivarte
- 63 Principales donaciones
- 64 Fundación Bolívar Davivienda

70 Informe de materialidad

76 Memorando de verificación



Mensaje del Presidente

Es grato para nosotros compartir el mayor logro alcanzado en 2014, formar parte del **Índice de Sostenibilidad Dow Jones**, un reconocimiento que nos ubica como referente para el sector en materia de gestión sostenible gracias al correcto desarrollo de criterios responsables en el ejercicio de nuestros negocios.

Este logro implica un compromiso para garantizar la continuidad y mejora permanente de los programas e iniciativas que hoy impactan de forma positiva a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas y la comunidad.

Durante el año 2014 desarrollamos proyectos dirigidos a fortalecer los 3 ámbitos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad:

- » **En el ámbito económico**, ratificamos nuestro liderazgo en el mercado de vivienda, contribuyendo a la construcción del patrimonio de las familias colombianas. A través de nuestra banca corporativa, invertimos en importantes proyectos de infraestructura y obras civiles, mejorando la calidad de vida de la población e incentivando el desarrollo del país. Así mismo, el financiamiento agroindustrial fue una de las carteras con mayor crecimiento. En Centroamérica invertimos en financiación de proyectos de energías renovables, favoreciendo el desarrollo de negocios amigables con el medio ambiente.
- » **En el ámbito ambiental**, ampliamos la cobertura de nuestro Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), incorporando nuestra evaluación al proceso de crédito empresarial y alineando la metodología y los procedimientos con nuestras filiales de Centroamérica. Adicionalmente nos enfocamos en promover líneas de crédito verdes, que tienen por objeto financiar proyectos encaminados a que nuestros clientes empresariales puedan garantizar procesos productivos más limpios, un consumo de energía más eficiente, generación de energía renovable y fomento de infraestructuras sostenibles que permitan prevenir, manejar y mitigar los impactos ambientales y la adaptación al cambio climático.



- » **En el ámbito social**, continuamos consolidándonos como un banco de inclusión financiera a través de DaviPlata, nuestra plataforma de movilidad que les permite a los colombianos realizar transacciones sin costo desde su celular, contribuyendo a la bancarización de la base de la población. Igualmente, a través de DaviPlata continuamos apoyando al Gobierno nacional con el pago de los subsidios correspondientes a los programas liderados por el Departamento para la Prosperidad Social y lanzamos el primer Microseguro de Vida, con una cobertura que les permite a las familias más vulnerables mitigar sus potenciales riesgos.

Seguimos generando valor a la comunidad a través de Cultivarte, programa que enseña a niños, niñas y jóvenes a manejar de manera adecuada su tiempo libre mediante actividades lúdicas, culturales y artísticas que fortalecen sus valores. Durante 2014 inauguramos 11 nuevas sedes en Colombia, con las cuales aseguramos nuestra presencia en 19 municipios en 8 departamentos, atendimos más de 26 mil personas y abrimos la primera sede en el exterior, en Tegucigalpa, Honduras.

Estos logros han sido posibles gracias a la colaboración de nuestros funcionarios y todas las personas que han confiado en nosotros, permitiendo consolidarnos como un Banco comprometido con la sostenibilidad y el futuro.

Efraín Forero Fonseca / Presidente



Lo más destacado de 2014

MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

DJSI

- » Davivienda, **miembro del Índice** de Sostenibilidad Dow Jones categoría Mercados Emergentes.

Solidez

- » Crecimos el **37,2%** en utilidades.
- » Nuestra acción se valorizó el **17,7%** con respecto al año anterior.

Vivienda

- » **Banco líder** en financiación de vivienda.
- » Desembolsos por **\$3,3 billones** para adquisición de vivienda, acompañando de esta manera el crecimiento patrimonial de las familias colombianas.

Líneas verdes

- » Creamos líneas verdes de crédito para financiación de proyectos de eficiencia energética, producción más limpia, energías renovables e infraestructura sostenible. Canalizamos cerca de **\$51 mil millones**.

Inclusión financiera

- » Nos consolidamos como un banco de inclusión financiera, con presencia en **932 municipios** de Colombia.
- » Principal **aliado del Gobierno** para pago de subsidios de programas sociales.
- » **2,2 millones** de clientes en la plataforma DaviPlata y más de **50 millones** de transacciones en el año.

Programa Cultivarte

- » Aumentamos nuestra cobertura en **150%**, con presencia en 19 municipios de Colombia y una sede en Honduras, beneficiando directamente a más de **19 mil** niños, niñas y adolescentes.





Davivienda, miembro del Índice de Sostenibilidad Dow Jones

En 2014 ingresamos al Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), que evalúa la gestión sostenible de más de 3 mil empresas de 59 sectores económicos del mundo. Actualmente 958 compañías pertenecen al índice, 69 de ellas bancos. Nuestro ingreso se dio en la categoría **Mercados Emergentes**, en la que participaron 800 firmas de 34 industrias diferentes, de las cuales 86 fueron reconocidas por sus buenas prácticas económicas, ambientales y sociales. Somos la novena compañía colombiana y el segundo banco del país en alcanzar este importante logro.

Formar parte del índice demuestra el interés que tenemos en consolidar nuestra estrategia de sostenibilidad concretando acciones en los ámbitos económico, social y ambiental que impactan positivamente a nuestros grupos de interés, y nos sitúa en un entorno al que pertenecen empresas que constantemente se miden y comparan con el propósito de adoptar las mejores prácticas en esta materia. Por otra parte, es una referencia para los inversionistas que incluyen consideraciones de sostenibilidad a la hora de tomar decisiones de inversión.

En el **ámbito económico**, el índice destaca el manejo de riesgo, la solidez y estabilidad financiera que nos han caracterizado, y en el **ámbito ambiental**, la gestión para implementar una política que busca generar negocios responsables desde los puntos de vista social y ambiental. En el **ámbito social**, además, destaca los esfuerzos que hemos hecho por promover la inclusión financiera y reconoce el impacto positivo de los programas sociales que lideramos para la comunidad.

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

El índice destaca

*nuestro manejo de riesgo,
solidez y estabilidad financiera.*



Premios y reconocimientos

► Premio Valor Compartido a DaviPlata



En 2014 DaviPlata fue galardonado con el premio Valor Compartido, entregado por Michael Porter en la primera edición de esta iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá. El premio reconoce las prácticas empresariales que logran rentabilidad, al tiempo que mejoran las condiciones sociales, económicas y ambientales de la población impactada.

► Mis Finanzas en Casa, reconocido como caso ejemplar en Latinoamérica

En septiembre de 2014 se realizó en Asunción, Paraguay, el V Congreso Latinoamericano de Educación Financiera organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), donde Davivienda fue invitado a presentar Mis Finanzas en Casa como caso de éxito en Latinoamérica y recibió un reconocimiento especial por su rigor, impacto y alto estándar de calidad.





NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SOCIEDADES
BOLÍVAR



Somos parte del Grupo Bolívar,

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



Queremos distinguirnos por nuestro compromiso con la sociedad, la calidad de nuestros productos y servicios, y nuestro respeto al medio ambiente.

Durante décadas hemos apoyado el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias y el desarrollo de las empresas, y hemos financiado proyectos que aportan al país, con un portafolio integral de productos y servicios que atiende necesidades transaccionales, de crédito, ahorro e inversión, con innovación constante y ofertas para cada segmento.

Nuestro desempeño se ve reflejado en la confianza de nuestros 7,3 millones de clientes, que nos convierten en el tercer banco por activos en Colombia.

Contamos con un equipo humano que actúa con disciplina y se caracteriza por sus destrezas en:

- » Conocimiento de nuestro negocio y nuestros clientes
- » Manejo del riesgo
- » Generación de vínculos emocionales y servicio
- » Investigación, innovación y tecnología
- » Sinergia empresarial

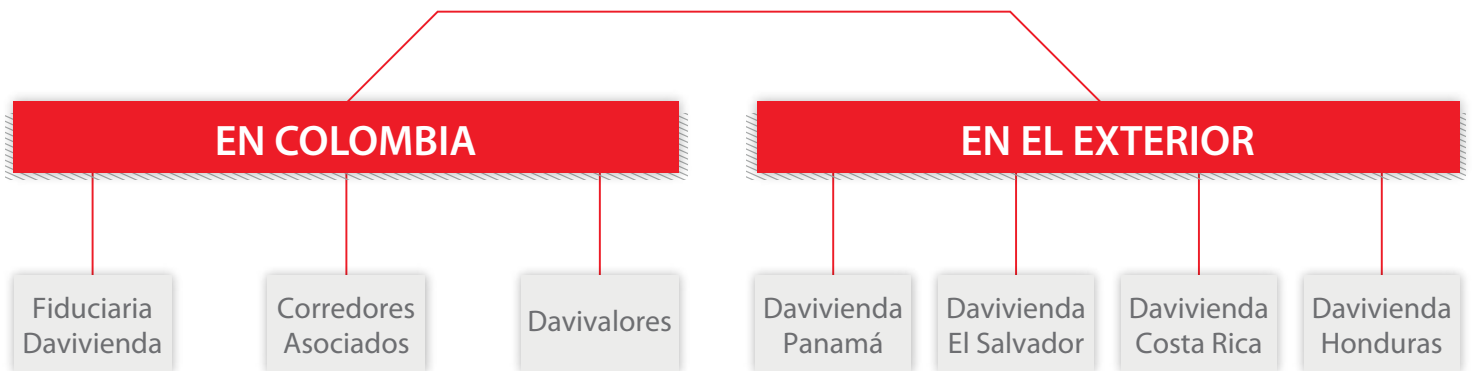
Nuestra misión

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

Nuestras filiales



DAVIVIENDA





Miami / 1 oficina

43 empleados:
65% mujeres
35% hombres

El Salvador / 68 oficinas

1.770 empleados:
61% mujeres
39% hombres

Honduras / 47 oficinas

1.300 empleados:
58% mujeres
42% hombres

Panamá / 5 oficinas

125 empleados:
42% mujeres
58% hombres

Costa Rica / 28 oficinas

879 empleados:
53% mujeres
47% hombres



732 oficinas

16.483 empleados:
62% mujeres
38% hombres

Colombia / 583 oficinas

12.366 empleados:
63% mujeres
37% hombres



Principales cifras consolidadas

Davivienda y filiales nacionales e internacionales



732 oficinas



2.095 cajeros automáticos



6.291 puntos DaviPlata



16.483 funcionarios



\$48,9 billones Cartera neta



\$967 mil millones invertidos en nuestros funcionarios



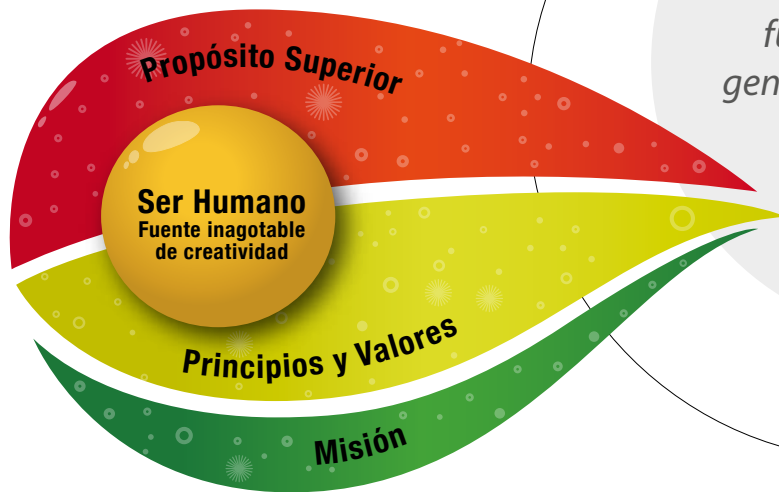
\$652 mil millones destinados para el pago de impuestos



\$1 billón Utilidad neta



Nuestra esencia



Nuestra concepción del **ser humano** como fuente inagotable de generación de creatividad, representa el eje central de nuestra cultura.

La trayectoria del **Grupo Empresarial Bolívar** nos ha permitido construir una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos principios y valores que caracterizan nuestras acciones, por lo cual cada logro de la organización se enmarca en el cumplimiento de este valioso legado.

Nuestra concepción del ser humano como fuente inagotable de generación de creatividad, representa el eje central de nuestra cultura; es precisamente a partir de este entendimiento que hemos definido nuestro **Propósito Superior**:

Enriquecemos la vida con integridad

Este propósito lo hacemos evidente en cada uno de los integrantes de la organización, desde el rol que desempeña, su actuar en el día a día y las decisiones que toma en coherencia con nuestros Principios y Valores, lo cual nos permite generar valor social, económico y ambiental a nuestros distintos grupos de interés. De esta manera, el Propósito Superior nos inspira a conocer, aplicar y dar ejemplo sobre los pilares de la cultura organizacional de la Familia Bolívar.



Principios y valores éticos

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

Justicia

Enriquecemos la vida porque nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada persona con responsabilidad, equidad e imparcialidad, y por ofrecer a cada quien un trato acorde con sus méritos y derechos. Nuestra principal guía es la conciencia y el sentido del deber.

Respeto

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

Honestidad y transparencia

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

Lealtad

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

Entusiasmo, alegría y buen humor

Enriquecemos la vida porque 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 las preocupaciones.

Economía de mercado

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

Responsabilidad social y ambiental

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



Junta Directiva 2014

Principales

Carlos Guillermo Arango Uribe

Javier Suárez Esparragoza

Alvaro Peláez Arango*

Gabriel Humberto Zárate Sánchez*

Bernard Pasquier*

Suplentes

Álvaro Carvajal Bonnet

David Peña Rey

Federico Salazar Mejía*

Enrique Flórez Camacho

Mark Alloway*

* *Miembro independiente*

Gobierno Corporativo

Disponemos de un sistema de Gobierno Corporativo integrado por principios, políticas y normas que determinan un conjunto de buenas prácticas dirigidas a promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas, lo cual se constituye en un compromiso frente a nuestros grupos de interés y la preservación de nuestra ética empresarial.

Contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo, reglamentos de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas, Código de Conducta y Ética, Reglamento de Trabajo y Manual de Conflictos de Intereses y Uso de Información Privilegiada, cuya estricta aplicación se constituye en garantía de rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita un manejo veraz y oportuno de la información.

Nuestro **Código de Ética** está interiorizado en cada uno de nuestros colaboradores a través de una declaración que hace parte de su contrato de trabajo y representa un compromiso con la ética corporativa de la organización y el Grupo Bolívar. El Código describe las conductas esperadas de cada empleado, así como aquellas que deben evitarse para conservar nuestra ética empresarial.





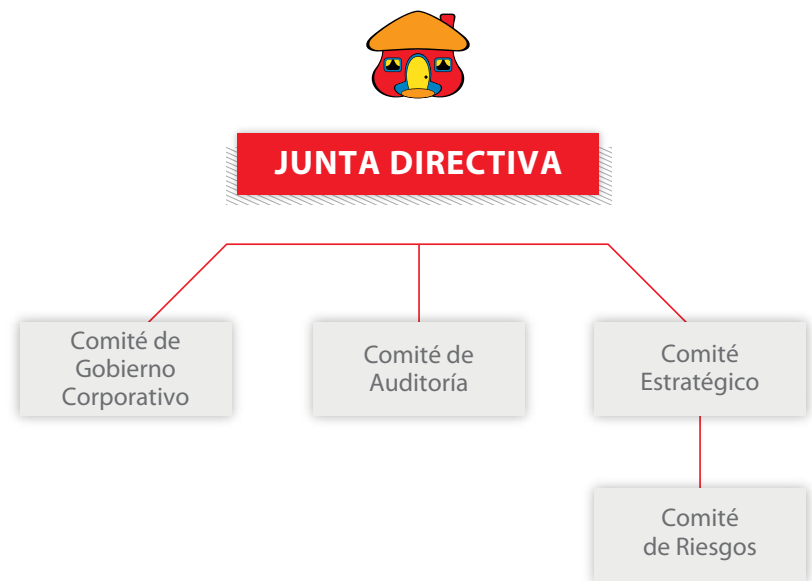
► Nuestros órganos de gobierno

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, permitiendo un adecuado monitoreo y flujo de información.

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

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

COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA



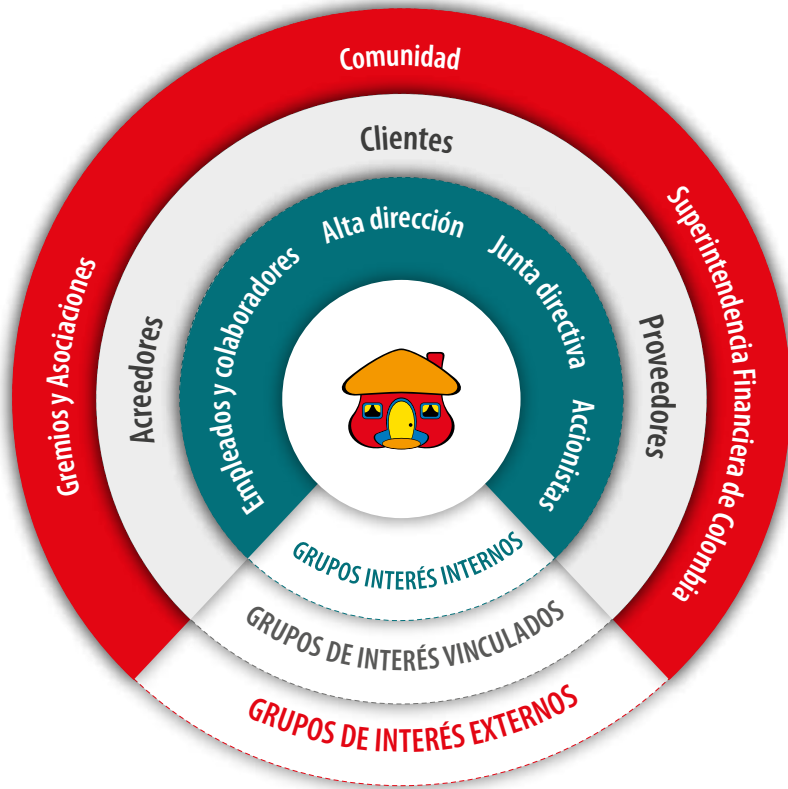
Gestión del riesgo

Nos enfocamos en la consolidación integral de riesgos que habilite el crecimiento de negocios y el aprovechamiento de las oportunidades, en un marco que integre la gestión de operaciones y el control interno, sobre la base de la planeación estratégica del negocio.

Para lograrlo, adelantamos el proyecto de gestión de riesgos corporativos en el que se articulan planes de control, seguimiento y monitoreo de todos los riesgos asociados al negocio, garantizando el cumplimiento de las políticas y la normatividad.



Nuestros grupos de interés



Diálogos con nuestros grupos de interés

▼ Gremios y asociaciones

Con la Asociación Bancaria y los bancos signatarios en el marco del Protocolo Verde, hacemos parte de las mesas de trabajo para la estructuración de guías y herramientas para la gestión de los temas de estrategia ambiental en entidades financieras. Entre estas guías y herramientas se encuentran opciones de financiamiento de líneas verdes, ecoeficiencia y buenas prácticas en la administración de riesgos ambientales y sociales.

Estamos en constante diálogo con la IFC¹ para el desarrollo y monitoreo del sistema de administración de riesgo ambiental y social, dado que tomamos, como base para el análisis, las normas de desempeño y las guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad de esta entidad.

¹ International Finance Corporation, organismo del Banco Mundial.



► **Inversionistas**

- » Mantenemos una línea de comunicación directa y transparente con nuestros accionistas e inversionistas. En el transcurso del año realizamos 217 reuniones con inversionistas y analistas para presentarles resultados trimestrales y aspectos relevantes de la gestión; adicionalmente participamos en 11 eventos de comisionistas locales y extranjeros.

► **Comunidad**

- » En 2014 llevamos a cabo una sesión de trabajo con madres beneficiarias del programa gubernamental **Más Familias en Acción**, que busca contribuir a la reducción de la pobreza y al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias vulnerables. En dicha sesión evaluamos nuestro nuevo micro seguro de vida dirigido a este segmento y definimos las características generales del producto.
- » En el año 2014 realizamos la evaluación cualitativa de **Cultivarte**, ambicioso programa social que desarrollamos con el propósito de enseñar a niños y adolescentes de distintos municipios del país a manejar de forma adecuada su tiempo libre. En la medición dialogamos con miembros de las mesas de infancia, profesores, padres de familia y asistentes, con el fin de evaluar el programa en cada municipio. Los participantes ratificaron la importancia del programa como una alternativa sana y segura que aporta al bienestar de la comunidad por medio de actividades lúdicas que generan cambios positivos en la actitud de niños y jóvenes, principalmente en principios y valores como respeto, compañerismo, responsabilidad y honestidad.

► **Gobierno**

- » A lo largo de 2014 trabajamos de la mano con el Gobierno nacional apoyando sus iniciativas de vivienda y participamos en las actividades realizadas por Camacol, ratificando nuestro compromiso con el futuro del país y apoyando a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio.

Ratificamos nuestro compromiso con el futuro del país y apoyamos a las familias en la construcción de su patrimonio.



NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



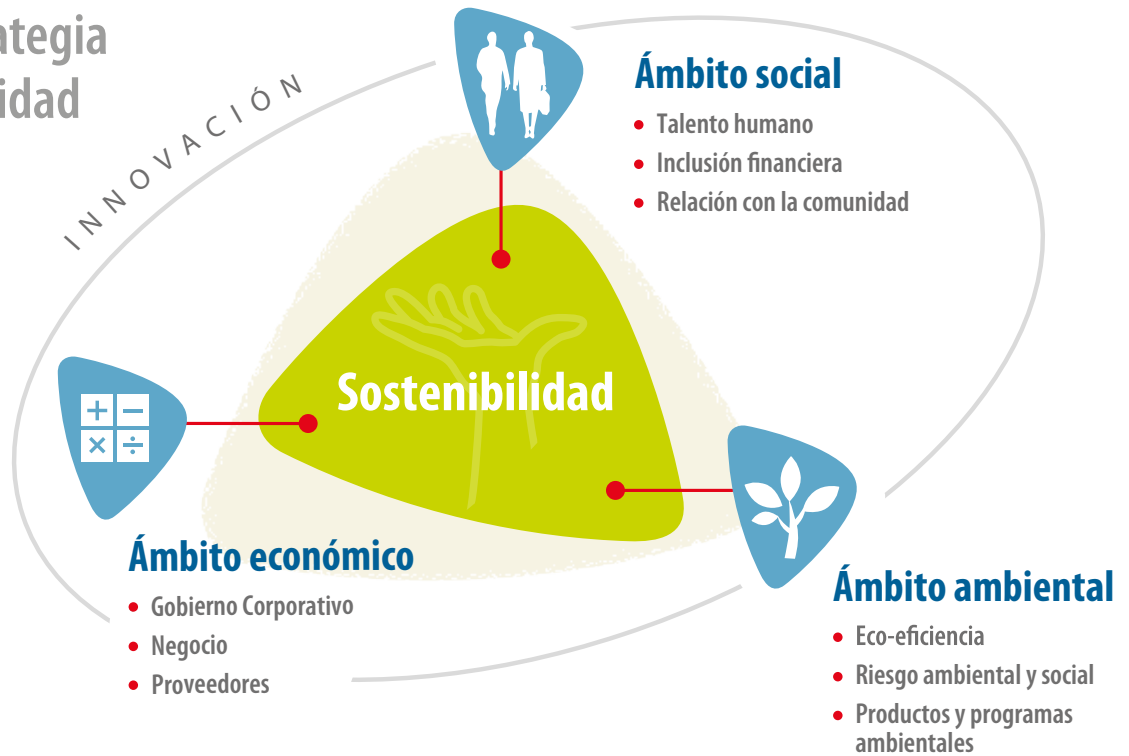
Trabajar

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.



Nuestra estrategia de sostenibilidad



Sostenibilidad es trabajar por todo lo que hará parte de un mejor futuro

Durante 2014 revisamos nuestros asuntos relevantes teniendo en cuenta la estrategia definida el año anterior, nuestros compromisos internos y externos, las expectativas de nuestros grupos de interés y la evaluación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones; bajo esos criterios ratificamos los asuntos relevantes para el año 2015.

Asimismo, alineamos la estrategia con nuestras filiales en el exterior, con énfasis en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), educación financiera y relación con la comunidad.

Adicionalmente reevaluamos la clasificación de los frentes de trabajo dentro de la estrategia para dar mayor claridad sobre las prioridades en la gestión. En el ámbito económico definimos hacer más visible la relación con proveedores, dada la importancia de este tema para la organización. En el ámbito social acordamos agrupar las iniciativas para la comunidad en un nuevo frente, Relación con la Comunidad, que incluye temas de educación financiera y filantropía (Cultivarte y Fundación Bolívar Davivienda). Para más detalles, ver informe de materialidad 2014.

Desde 2013 la Junta Directiva realiza seguimiento semestral a la gestión de nuestra estrategia de sostenibilidad. Los avances de la gestión en 2014 fueron compartidos y validados con la Alta Gerencia del Banco y la Junta Directiva de manera permanente, recibiendo de ellas respaldo y compromiso.

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.



Compromisos internos y externos

Política ambiental y social

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

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

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



Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI)

- » Es uno de los índices mundiales más importantes en temas de sostenibilidad y recoge las principales expectativas de los grupos de interés en los diferentes sectores de la economía. Desde 2013 definimos este índice como rector para nuestra estrategia de sostenibilidad, desarrollando de manera ordenada diferentes programas y actividades que nos garanticen ser una empresa socialmente responsable.
- » Hacer parte del DJSI nos permite medirnos con las mejores empresas en este campo y compartir las mejores prácticas a nivel mundial, lo que se traduce en acciones que generan desarrollo y bienestar a la comunidad y en general a nuestros grupos de interés, en el marco de la misión del Grupo Bolívar.

MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

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

- » Derechos humanos
- » Normas laborales
- » Medio ambiente
- » Lucha contra la corrupción



Protocolo Verde

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



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



Innovación

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

Entendemos la innovación como una destreza que nos permite generar valor económico, social y ambiental para nuestros grupos de interés, a través del desarrollo de productos y servicios diferenciadores. Para hacerlo hemos construido una cultura alrededor de la innovación, que promueve el trabajo en equipo y las ideas disruptivas.

Bajo principios que nos obligan a pensar diferente y a usar los recursos con los que cuenta la organización, hemos aprendido a aplicar nuestro conocimiento de manera sistemática y creativa en la solución de problemas.

Para gestionar la innovación hemos desarrollado diferentes programas que tienen por objeto seguir fortaleciendo la destreza. A lo largo de este último año queremos destacar el trabajo desarrollado en diferentes frentes: investigación, innovación abierta, desarrollo de iniciativas innovadoras y réplica de la destreza de innovación a nivel internacional.

Investigación

Con el objeto de mantener nuestros negocios a la vanguardia, dinamizar la cultura de innovación en nuestra organización y proveer información relevante a las líneas de negocio para la toma de decisiones, creamos el **Observatorio de Innovación**, programa que nos permite monitorear constantemente las innovaciones que suceden alrededor del mundo. Los procesos innovadores que identificamos como relevantes para el desarrollo de nuestro negocio son documentados y compartidos con las diferentes líneas para que sirvan como inspiración en el desarrollo de nuevas estrategias y productos.

En el año 2014 el Observatorio generó investigaciones complementadas con talleres de innovación que nos sirvieron como insumo para implementar nuevos productos y procesos.





Innovación Abierta y apoyo a la academia

En un trabajo colaborativo con algunas de las mejores universidades del país, estamos adelantando el programa **Innovación Abierta**, mediante el cual algunos de los retos de nuestra organización son compartidos con estudiantes de diferentes programas de pregrado, con el propósito de que conciben soluciones disruptivas que nos permitan generar nuevas estrategias y hacer más eficientes nuestros procesos.

Dentro del programa actuamos como cliente y mentor de los estudiantes, brindándoles la oportunidad de tener contacto con algunos de los retos que enfrenta el sector financiero. Así abrimos nuestras puertas para convertirnos en un laboratorio de experiencias reales y tangibles que contribuye al proceso de formación de los futuros profesionales de nuestro país.

En 2014 trabajamos con las facultades de Diseño y Administración de Empresas de la Universidad de los Andes, de Bogotá, en el reto de acercar la banca al segmento de los jóvenes, con una solución diseñada a la medida de sus necesidades y patrones de consumo.

Igualmente, con la facultad de Diseño Industrial de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, en la misma ciudad, se diseñó y realizó el trofeo para los ganadores del Premio de Innovación Familia Bolívar. En el proceso participaron más de 50 estudiantes de la facultad.

Desarrollo de iniciativas innovadoras

El **Premio de Innovación Familia Bolívar**, al cierre de cada año, recoge la gestión realizada por los equipos que implementan iniciativas innovadoras en las empresas del Grupo Bolívar.

El Premio reconoce las mejores innovaciones en 6 categorías grupales y el liderazgo en 2 categorías individuales. En 2014 Davivienda, incluidas sus filiales en el exterior, quienes participaron por primera vez en el Premio, reportó la implementación de 115 logros de innovación.

La Alta Gerencia de Davivienda en el acto de entrega del Premio de Innovación Familia Bolívar 2014.





Un jurado externo a la organización eligió a 11 equipos que recibieron el reconocimiento como los más innovadores. Dentro de los logros ganadores se encuentran innovaciones en servicios, nuevos productos, mejoras en la eficiencia y logros con un importante componente social.

Réplica de la destreza de innovación a nivel internacional

Durante el año trabajamos en la expansión de nuestra destreza de innovación hacia las filiales en Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá, y la sucursal Miami. Para ello se formaron allí 110 *coaches* de innovación, quienes se encargan de facilitar sesiones de innovación que permitan solucionar los retos de la organización. Asimismo, Centroamérica y Miami postularon por primera vez 32 logros al Premio de Innovación Familia Bolívar (el 28% de los presentados por Davivienda), de los cuales 3 fueron seleccionados como ganadores.

Nuestros retos

En 2015 continuaremos nuestra estrategia de fortalecer la destreza de innovación, dando especial énfasis al desarrollo de propuestas más disruptivas; para ello adelantaremos las siguientes acciones:

- » Consolidar nuevas alianzas con la academia en el programa de Innovación Abierta.
- » Optimizar la metodología del Observatorio de Innovación para lograr mayor eficiencia.
- » Fortalecer el rol de dueño a través de herramientas para la gestión de proyectos.



La calidad en el servicio es cultura de excelencia

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

Nuestro compromiso es servir con excelencia a las personas, las familias y las empresas de los países donde operamos, en todas las etapas de su vida. Por ello monitoreamos y evaluamos constantemente el nivel de servicio que perciben en los diferentes canales.

▼ *Nuestros clientes nos perciben con un nivel de servicio de 82,6/100*

En 2014 enfocamos nuestros esfuerzos en medir la experiencia de los clientes en los atributos que más valoran, como la agilidad en oficinas y la sencillez en la aprobación y desembolso de créditos hipotecarios, de vehículo, pyme² y corporativo.

▼ *Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se fortalece*

En el mes de octubre de 2014 se llevó a cabo la auditoría externa de calidad, obteniendo la renovación del certificado por 3 años adicionales.

▼ *Mejora continua en nuestros procesos*

Disminuimos en un 33% las quejas más representativas de nuestros clientes, gracias a las **Mesas de Calidad** que se lideraron con las diferentes áreas.

² Pequeña y mediana empresa.





ÁMBITO ECONÓMICO

Nuestros negocios Proveedores



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



Distribución de la riqueza

CUARTO ESTADO FINANCIERO

(En miles de millones de pesos)

Ingresos	6.927
Financieros	5.162
Operacionales	1.765
Costos	1.973
Financieros	1.087
Nacionales	880
Extranjeros	207
Operacionales	886
Nacionales	521
Extranjeros	365
Valor agregado generado	4.953

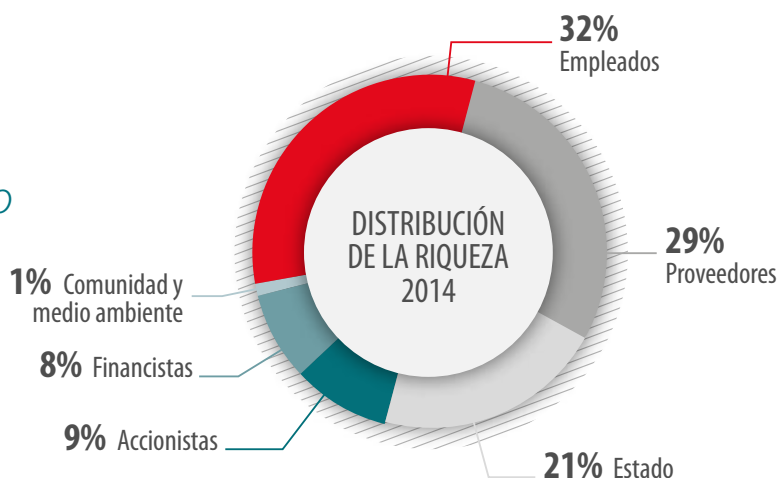


\$4,9 billones

Total valor agregado distribuido

\$1,8 billones

Reinversión en la empresa

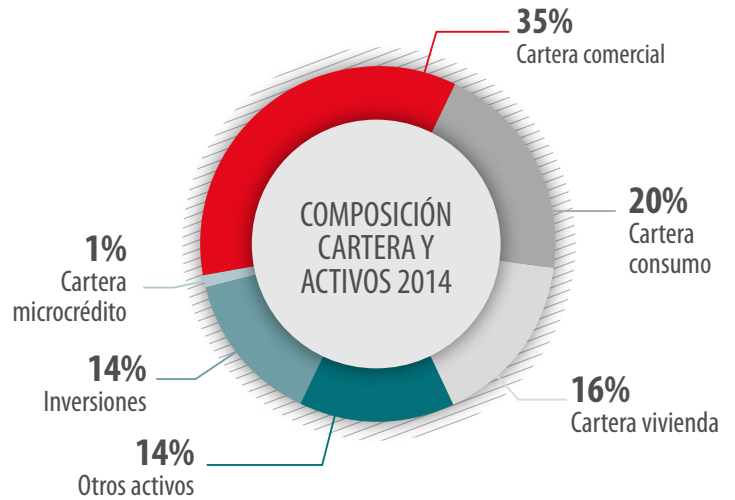




Nuestros negocios

Creemos en negocios que promuevan la construcción y protección del patrimonio de personas, familias, empresas y países. Por eso desarrollamos productos para la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, que a su vez ayudan a generar valor de forma sostenible a nuestros grupos de interés.

En Colombia nuestra cartera creció el 20,3% en 2014, la cartera de vivienda tuvo un crecimiento del 18,6%, la de consumo 18%, la comercial³ 22% y la de inversiones 9,0%.



Contribuimos a la construcción del patrimonio de los colombianos

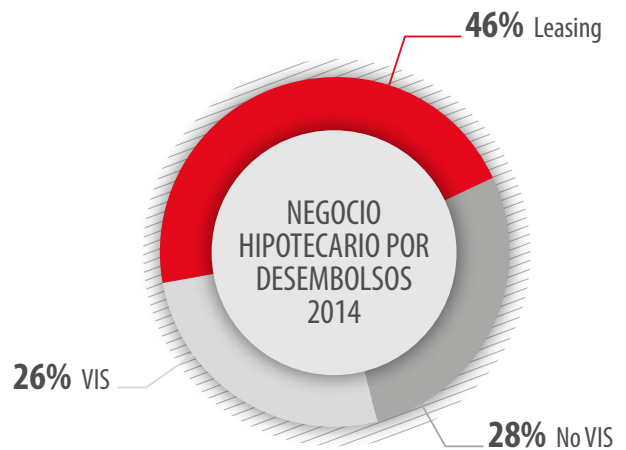
En 2014 continuamos siendo el banco líder en financiación de vivienda en el país, con desembolsos por \$3,3 billones, apalancados en nuestra alianza con el Gobierno para la financiación de diferentes programas que brindan la posibilidad de adquirir vivienda a las familias de los sectores más vulnerables de la población.

Apoyamos los programas de vivienda del Gobierno nacional

Cerramos el año 2014 con el liderazgo en desembolsos de créditos con cobertura FRECH II⁴, con el 46% de participación, y FRECH III con el 33%.

Para el programa gubernamental de las 100 Mil Viviendas Gratis se aprobaron \$566 mil millones en créditos para constructores, con los que se construyeron 24.100 unidades de vivienda, alcanzando una participación del 24% dentro de dicho programa.

Para el programa de 86 mil viviendas VIPA⁵, se aprobaron créditos a constructores por \$702 mil millones para la construcción de 25.200 unidades de vivienda, alcanzando una participación del 29% dentro de este programa.



\$3,3 billones desembolsados para financiación de vivienda en Colombia.

³ Cartera comercial incluye banca corporativa, banca constructor, banca pyme, empresarial y microcrédito.

⁴ Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria. Es un beneficio ofrecido por el Gobierno nacional y administrado por el Banco de la República, que facilita la financiación de vivienda de interés social nueva para áreas urbanas, cubriendo un porcentaje de la tasa de interés pactada para su crédito.

⁵ Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores, programa de vivienda del Gobierno para promover la adquisición de vivienda para familias con ingresos de hasta 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes.



En la cartera de vivienda propia y titularizada tuvimos un crecimiento del 20% con respecto a 2013, con el 26% de participación del mercado. Para 2014 fuimos la entidad líder en desembolsos de vivienda VIS⁶, con \$871 mil millones y el 46% de participación en el mercado. En leasing habitacional obtuvimos una participación de mercado del 54%.

Por último, en el segmento constructor cerramos con \$2,2 billones en créditos, que representan un crecimiento del 30% con respecto al año anterior, como consecuencia de nuestra participación en los programas del Gobierno para incentivar la adquisición de vivienda por parte de las familias colombianas.

Contribuimos al desarrollo de proyectos regionales

En 2014 creamos el Fondo de Estructuración de Proyectos, cuyo objetivo es asesorar a los mandatarios regionales en la correcta formulación de proyectos de vivienda de interés social, educación, salud, agua potable, etc., con el fin de obtener su financiación a través de recursos del Gobierno nacional. Con esta iniciativa generamos desarrollo y bienestar para las regiones, brindando soluciones en los sectores de inversión más necesitados por los colombianos.

Durante el primer año gestionamos \$77,4 mil millones correspondientes a regalías para la financiación de proyectos VIS en Arauca, que beneficiarán a 1.800 familias de escasos recursos.

Apoyamos el desarrollo de nuestros empresarios

Continuamos apoyando el crecimiento de la economía, ofreciendo a las empresas de los segmentos corporativo, empresarial, pyme y oficial productos y servicios integrales de crédito, inversión y manejo de efectivo que facilitan su operación diaria y les permiten estar en constante crecimiento.

Nos hemos convertido en el aliado de **230 mil empresas** locales y multinacionales, gracias a la consolidación de la estrategia de la Banca de Empresas, con la cual les brindamos una oferta integral de servicios especializados para canalizar sus inversiones.

\$2,2 billones
en créditos a constructores.
*Crecimiento del **30%**.*



⁶ Vivienda de interés social.



En 2014 otorgamos alrededor de \$1,5 billones en créditos para el desarrollo de obras de gran impacto en sectores como comunicaciones, transporte, salud y educación. Para nosotros es de gran importancia apoyar estos sectores, puesto que generan mayor dinamismo a la economía, incrementan el empleo y mejoran la calidad de vida de las personas y las familias.

A diciembre de 2014 contamos con saldos de cartera por \$19,5 billones y recursos administrados mediante productos de inversión cercanos a \$25 billones.

La cartera comercial cerró 2014 en \$20,3 billones, con un crecimiento del 22% con respecto al año anterior, principalmente por el segmento corporativo que representó el 69% de la cartera comercial y creció el 20,1%. Adicionalmente, en el segmento pyme hicimos desembolsos por \$3,6 billones, logrando un crecimiento del 16%, el doble del registrado por el sistema.

Financiamos la construcción de un país más moderno y competitivo

En 2014 continuamos apoyando proyectos de alto impacto para el desarrollo del país en los sectores de infraestructura, obras civiles y transporte, que generan mayor competitividad, conectividad y mejoras en la calidad de vida.

Apoyamos con US\$45,5 millones el desarrollo del proyecto Sociedad Portuaria Puerto Bahía en Cartagena, importante por su terminal de carga multipropósito que se integrará a la red nacional de servicios portuarios.

Así mismo, financiamos el equipamiento de maquinaria para el Puerto de Caldera, principal puerto de carga en Costa Rica, mediante el desembolso de US\$ 13 millones, para el financiamiento de la compra, construcción, importación, nacionalización y puesta en marcha de una nueva grúa portuaria por US\$ 6,1 millones y de maquinaria portuaria adicional por US\$ 7 millones.

Desembolsamos \$86 mil millones para ampliación y adecuación de diferentes aeropuertos nacionales, entre ellos los de Rionegro (Medellín), Montería, Quibdó y Corozal, para mejorar sus niveles de competitividad, conectividad e integración regional.

Apoyamos con \$453 mil millones el desarrollo de proyectos de ingeniería y obras civiles que mejoran la calidad de vida de la población; contribuimos con más de \$600 mil millones a la implementación y mejora de sistemas de transporte masivo, como el SITP, uno de los retos más importantes de Bogotá, o la "chatarrización" de buses obsoletos con el fin de reponerlos por vehículos nuevos que disminuyen las emisiones de CO₂.

\$20,3 billones

en cartera comercial.





Creemos en el campo como motor de desarrollo

Impulsamos la cadena agroindustrial con la entrega de recursos de capital de trabajo y la financiación de proyectos de inversión en condiciones de tasa y plazo más favorables para nuestros clientes, fomentando el acceso al financiamiento de este sector.

Nuestra cartera agropecuaria colocada en condiciones Finagro llegó en 2014 a \$1,5 billones, y con recursos propios \$139 mil millones, para un total de colocación de \$1,6 billones. Los desembolsos de crédito alcanzaron \$704 mil millones, un 44% superiores a los registrados el año anterior.

El sector agroindustrial tuvo un desempeño muy positivo para el Banco, pasando de una cartera de \$159 mil millones a diciembre 2013, a \$445 mil millones a diciembre 2014, registrando un crecimiento del 179,9%. Los desembolsos sumaron \$387 mil millones.

Colombianos en el exterior

A través de nuestro servicio de pago de remesas familiares, entregamos más de un millón de remesas a cerca de 386 mil personas en Colombia, provenientes de los recursos que nuestros compatriotas en el exterior envían para mejorar la calidad de vida de sus familias.

Las operaciones de pago realizadas por medio de nuestra red de oficinas, abonos a cuentas de ahorro y DaviPlata contribuyeron a cubrir las necesidades de los beneficiarios en Colombia, construir patrimonio y estimular la inclusión financiera, acercando más personas a la banca.

\$1,6 billones

Colocación en cartera agropecuaria.

\$704 mil millones
en desembolsos.





Nuestras filiales

Davivalores

Al cierre de 2014 Davivalores registró utilidad de \$1,3 mil millones, que representa una disminución del 11% frente al año 2013, debido principalmente a la recomposición de los ingresos y a la consolidación de la estrategia de banca para clientes preferenciales, que permitió que nuestra fuerza comercial ofreciera integralmente los productos de Davivienda y sus filiales, y lograra importantes aportes en las carteras colectivas de la Fiduciaria.

El año 2014 fue representativo para la consolidación de la estrategia a largo plazo de la banca premium y la especialización de la fuerza comercial de Davivalores.

Corredores Asociados

Al cierre de 2014 la firma registró utilidad neta de \$1,5 mil millones. Por otra parte, durante el segundo semestre adelantó gestiones para su integración con Davivalores, la cual se hizo efectiva en enero de 2015.

Fiduciaria Davivienda

Al finalizar el año 2014 Fiduciaria Davivienda administraba recursos por \$16,8 billones; dentro de estos, \$11,4 billones correspondían a negocios en los que actuaba como representante legal y \$5,4 billones en consorcios donde no era representante. El ejercicio arrojó una utilidad neta de \$23,3 mil millones, superior en 10,6% a la obtenida en el año 2013.

Filiales del exterior

Al cierre de 2014 contábamos con cerca de 810 mil clientes fuera de Colombia, atendidos por 4.145 funcionarios a través de una red de 149 oficinas y 441 ATMs en 51 ciudades. Nuestra cartera consolidada en la región ascendía a US\$4,2 miles de millones y la utilidad a US\$60,1 millones.



Desempeño filiales en el exterior



Honduras

El Banco Davivienda se ubicó sexto por activos en el sistema financiero del país, con el **6,4%** de participación. Al cierre del año el Banco manejaba una cartera de **US\$710 millones**, compuesta por comercial (48%), vivienda (28%) y consumo (23%). Las carteras que más crecieron fueron las bancas comercial y de consumo, con 8% cada una, y cerca de **US\$343 millones** en la cartera comercial y **US\$166 millones** en la de consumo.

US\$7,7 millones
Utilidad

El Salvador

El Banco Davivienda se ubicó en el segundo puesto del sistema financiero por activos, con el **14,4%** de participación en el país. El Banco maneja una cartera de **US\$1.545 millones**, compuesta por consumo (36%), vivienda (18%) y comercial (46%). La cartera que tuvo el mayor crecimiento fue de la banca de consumo, con cerca de **US\$551 millones** y un crecimiento del **17%**.

US\$23,3 millones
Utilidad

Panamá

El Banco Davivienda alcanzó el **1,2%** de participación en el sistema financiero local. Al cierre del año el Banco manejaba una cartera de **US\$890 millones**, compuesta por comercial (94%), consumo (4%) y vivienda (2%). La que obtuvo el mayor crecimiento fue la banca de consumo, con cerca de **US\$16 millones** y un crecimiento del **30%**.

US\$13,2 millones
Utilidad

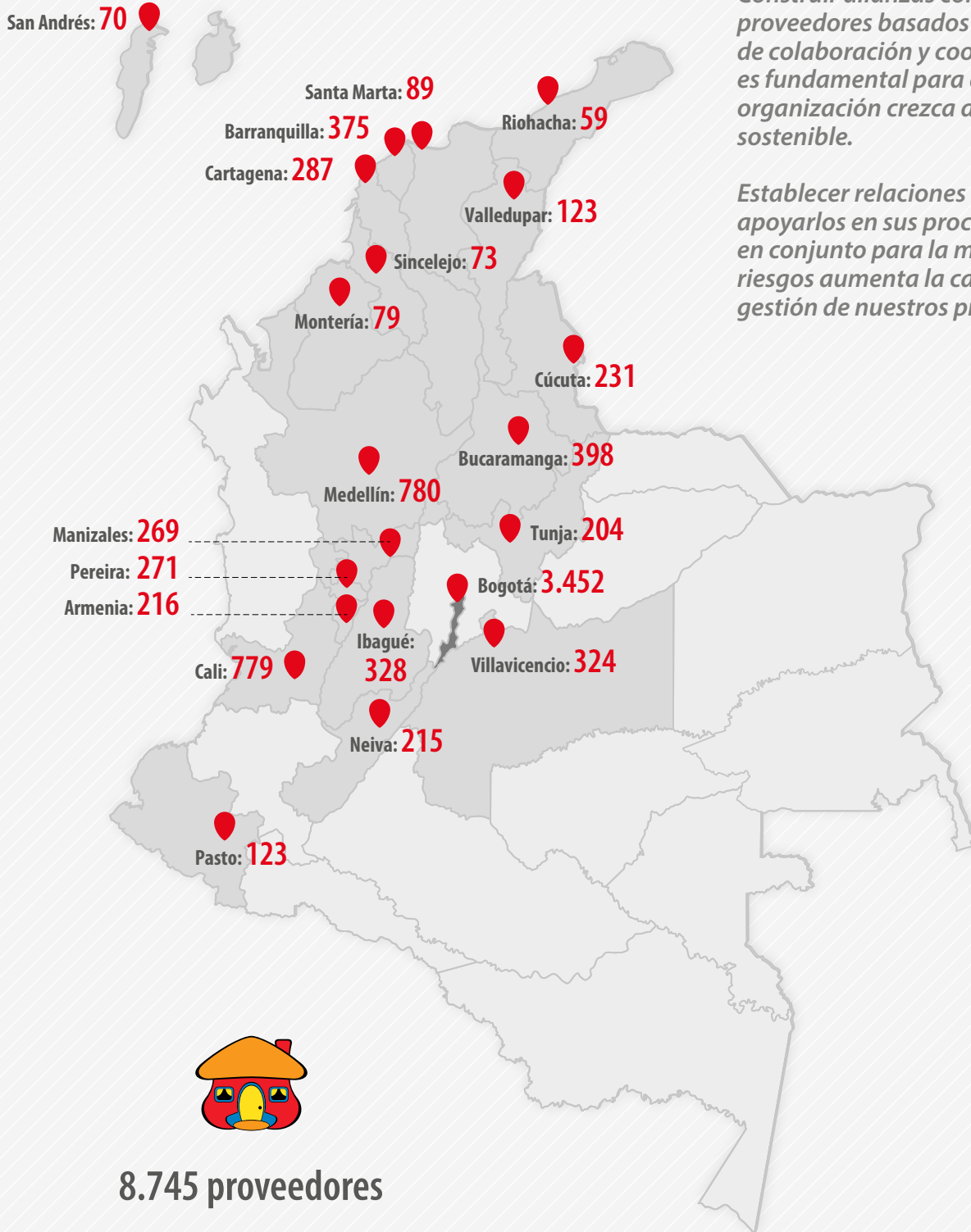
Costa Rica

El Banco Davivienda se ubicó sexto por activos en el sistema financiero nacional, con el **4,6%** de participación. Al cierre del año el Banco manejaba una cartera de **US\$1.090 millones**, compuesta por comercial (57%), vivienda (29%) y consumo (14%). La cartera con mayor crecimiento fue banca comercial, con cerca de **US\$622 millones** y un crecimiento del **34%**.

US\$15,9 millones
Utilidad



Proveedores



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

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



8.745 proveedores



Gestión de riesgos en la cadena de abastecimiento

Contamos con un sistema de administración de riesgo en la cadena de abastecimiento para proveedores críticos y estratégicos, en el cual para cada proceso que cuenta con apoyo de proveedores se identifican los posibles riesgos, controles y planes de acción para mitigarlos. La metodología contempla las perspectivas de riesgo operativo, sistema de atención al consumidor financiero, seguridad de la información, continuidad del negocio, prevención de riesgo de fraude y de riesgo tecnológico, contratación y pólizas de seguro.

Igualmente, para poder identificar y promover un desempeño ambiental adecuado de nuestros proveedores estratégicos, contamos con el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) cuyo objetivo es identificar, clasificar, evaluar y monitorear los posibles riesgos relacionados con aspectos ambientales y sociales, así como las medidas de adaptación y mitigación al cambio climático que tomen en desarrollo de su actividad dichos proveedores.

De acuerdo con nuestra clasificación de proveedores, son estratégicos quienes:

- » Manejen información confidencial.
- » Intervengan en procesos críticos.
- » Tengan interacción directa con clientes del Banco.
- » Sean proveedores únicos o especializados en el mercado.
- » Tengan acceso a instalaciones y herramientas críticas del Banco.

Criterios sostenibles en el proceso de compras

Uno de los avances más significativos de 2014 fue la aprobación de la política de compras sostenibles por parte de la Junta Directiva del Banco, para promover en nuestros proveedores la gestión de los impactos ambientales y sociales generados por sus procesos. Esta política otorga una mejor calificación en el proceso de selección si el proveedor cuenta con buenas prácticas ambientales y sociales.

Evaluación de proveedores

Con el objeto de calificar el desempeño de nuestros proveedores, cada semestre los evaluamos en aspectos relacionados con atención, calidad, disponibilidad, oportunidad y servicio posventa. Una vez conocidos los resultados, resaltamos los comportamientos sobresalientes, implementamos planes de mejora y, si es el caso, fijamos las consecuencias derivadas de incumplimientos. El puntaje para el primer semestre de 2014 fue 4,4 sobre 5.

4,4/5

Calificación del desempeño de nuestros proveedores.



Programas de desarrollo para nuestros proveedores

Nuestros proveedores son parte fundamental del éxito de la organización, por eso trabajamos en el fortalecimiento de sus sistemas de riesgo y en la generación de competencias organizacionales.

En 2014 realizamos el segundo evento de capacitación Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, dirigido a nuestros proveedores estratégicos; en él compartimos lineamientos normativos, políticas y mejores prácticas para el fortalecimiento de la gestión de riesgos en las perspectivas de riesgo operativo, sistema de atención al consumidor financiero, seguridad de la información, continuidad del negocio, prevención de riesgo de fraude, riesgo tecnológico, contratación, pólizas de seguro y riesgo ambiental y social.

► Generación de competencias organizacionales

Durante el año llevamos a cabo la capacitación **Transformando Vidas a Través del Servicio**, programa de sensibilización, motivación y aprendizaje que contribuye al crecimiento personal de nuestros colaboradores en labores de aseo, cafetería y seguridad, mejorando su calidad de vida.

► Gestión de la relación con nuestros proveedores

Contamos con un espacio especializado para proveedores en nuestra página www.davivienda.com, donde ofrecemos información relacionada con:

- » Ser proveedor de Davivienda: principios y valores, políticas de compras y contratación, y criterios de vinculación de proveedores.
- » Información relacionada con criterios de selección, vinculación y registro, y pagos.
- » Espacio de reconocimiento para nuestros proveedores.

CAPACITACIÓN A PROVEEDORES EN TEMAS DE SERVICIO

Tema	Participantes
Responsabilidad social empresarial	830
Seminario Servicio	60
Seminario Liderazgo	60
Inteligencia emocional (Bogotá, Cali, Medellín)	530
Transformando vidas a través del servicio	975

Trabajamos en el fortalecimiento de los sistemas de riesgo y en la generación de competencias en nuestros proveedores.





ÁMBITO AMBIENTAL

- **Eco-eficiencia**
- **Riesgo ambiental y social**
- **Productos y programas ambientales**



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



Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

El Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) es un sistema de riesgo alineado con los procesos de evaluación de crédito y evaluación de proveedores estratégicos para identificar, evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y de terceros.

En su etapa inicial, implementamos SARAS en los procesos de crédito corporativo⁷ y constructor, además de vinculación y evaluación de proveedores estratégicos. En 2014 ampliamos la cobertura al proceso de crédito empresarial⁸. El sistema tiene en cuenta las normas ambientales y laborales, y cubre aspectos como prevención de la contaminación, protección de la biodiversidad, cambio climático y derechos humanos.

La evaluación del SARAS se realiza a los clientes y proyectos que cumplen nuestras políticas en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles.

En 2014 ampliamos la cobertura de **SARAS** al proceso de crédito empresarial.

⁷ Clientes corporativos: aquellos que cuentan con ventas anuales superiores a \$70 mil millones.

⁸ Clientes empresariales: aquellos que cuentan con ventas anuales entre \$20 mil millones y \$70 mil millones.





CRÉDITOS EVALUADOS CON SARAS*

	2013			2014		
	Cantidad	Monto (millones de dólares)	Monto (millones de pesos)	Cantidad*	Monto (millones de dólares)	Monto (millones de pesos)
Seminario Servicio						
Categoría A	24	621	1.185.466	74	753	1.801.665
Crédito corporativo	17	593	1.061.620	8	243	581.719
Crédito constructor	7	65	123.846	59	490	1.171.226
Crédito empresarial	-	-	-	7	20	48.720
Categoría B	17	224	418.680	80	831	1.987.907
Crédito corporativo	5	109	198.000	7	258	616.700
Crédito constructor	12	115	220.680	56	533	1.275.350
Crédito empresarial	-	-	-	17	40	95.857
Categoría C	-	-	-	-	-	-
Total transacciones evaluadas	41	845	1.604.146	154	1.584	3.789.572
Transacciones aprobadas	41	841	1.604.146	154	1.584	3.789.572
Transacciones declinadas	-	-	-	-	-	-

* El aumento de operaciones evaluadas con respecto a 2013 se origina en los nuevos alcances del crédito empresarial y el aumento de operaciones evaluadas en crédito constructor.

Para garantizar la ejecución del SARAS de acuerdo con la metodología, los procedimientos y las herramientas establecidas, en 2014 capacitamos a 242 funcionarios del Banco a través de talleres internos y apoyamos la formación de funcionarios en estudios superiores como maestrías, especializaciones y diplomados, en temas relacionados con el medio ambiente.

Teniendo en cuenta nuestra adhesión al **Protocolo Verde**, participamos activamente en las mesas de trabajo establecidas por la Asociación Bancaria de Colombia (Asobancaria) para compartir experiencias, desarrollar herramientas de beneficio común y adoptar buenas prácticas para la gestión de temas ambientales al interior de las entidades financieras.



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



En 2015 esperamos evaluar el 100% de los créditos que cumplan las políticas establecidas en el SARAS para créditos corporativo, empresarial y constructor. Igualmente, evaluaremos los proveedores estratégicos.

▼ **Filiales del exterior**

Durante 2014 llevamos a cabo la alineación entre Colombia, El Salvador, Costa Rica y Honduras para la homologación del SARAS, y capacitamos a 159 funcionarios involucrados en el proceso de las áreas de negocios, legal y riesgos.

Eco-eficiencia

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

Teniendo en cuenta el impacto ambiental directo del negocio, durante 2014 trabajamos en varios frentes de acción:

- » Medición y reporte de la huella de carbono
- » Proyecto de eficiencia energética
- » Protección del recurso forestal
 - » Gestión de residuos y reciclaje
 - » Programa Cero Papel
- » Construcción sostenible
- » Movilidad

Medición de la huella de carbono⁹

Conscientes de las consecuencias del cambio climático, continuamos el proceso de medición y reporte de nuestra huella de carbono con el fin de identificar oportunidades de mejora y diseñar planes de mitigación.

⁹ Para la medición de 2014 continuamos con el referente técnico para la medición y reporte de los gases efecto invernadero, documento elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) - GHG Protocol: Protocolo de gases de efecto invernadero - estándar corporativo de contabilidad y reporte, y el método de medición y reporte por factores de emisión.



HUELLA DE CARBONO 2014 SEDES ADMINISTRATIVAS Y OFICINAS DE SERVICIO EN COLOMBIA

	Descripción	Ton CO ₂	Ton CO ₂	Kg CO ₂ / m ²
Alcance 1	Consumo de gases refrigerantes para aire acondicionado, combustibles	5.463	35%	18,3
Alcance 2*	Consumo energético	9.041	58%	30,4
Alcance 3	Viajes aéreos	1.067	7%	3,6
Huella		15.571		52,3

* El factor de conversión de Kw/h de energía a Ton de CO₂, con el cual se calcula el segundo alcance de la huella de carbono, es 192g CO₂/Kw/h. Es decir que por cada Kw/h consumido se emiten 192 gramos de dióxido de carbono. El factor se toma directamente de la página de XM, para este caso 2013, dado que a la fecha de elaboración de este informe aún no se había publicado el correspondiente a 2014.

En 2014 medimos nuestra huella de carbono a nivel nacional, 15.571 Ton CO₂, para lo cual trabajamos en la estandarización del proceso de recolección y procesamiento de información; con esta medición establecimos indicadores de gestión sobre la reducción de la huella para cada alcance.

Teniendo en cuenta que para la medición de nuestra huella de carbono es importante el rol de nuestros proveedores, realizamos actividades de sensibilización y estandarización de procedimientos para el reporte de información, con el fin de que ésta sea veraz, confiable y comparable, según la metodología para el cálculo de la huella de carbono.

Consumo de energía

Con el fin de reducir el consumo de energía eléctrica y nuestra huella de carbono, continuamos desarrollando el proyecto de eficiencia energética, a partir del cual implementamos las siguientes acciones:

- » Piloto en 2.100 m² de áreas administrativas del Banco: cambio a iluminación led y sistemas de control que condujeron al desarrollo de criterios para la adquisición de tecnologías más eficientes de temporización, sectorización y dimerización de la iluminación.
- » Ajuste en las especificaciones técnicas y ejecución de piloto para avisos de marca incorporando elementos más eficientes.
- » Piloto de instalación de temporizadores en oficinas de atención al público.

En 2014 continuamos desarrollando el proyecto de **eficiencia energética.**



- » Adicionalmente nos hemos apoyado en consultores especializados para la revisión y optimización del proyecto de eficiencia energética, lo cual nos ha permitido, entre otros beneficios, mejorar los esquemas de medición y reporte.
- » De igual forma, comunicamos a los funcionarios novedades sobre buenas prácticas de consumo energético, con el objeto de promover la cultura del ahorro al interior de la organización.

750 árboles sembrados.

Protección del recurso forestal

Impulsamos la protección del recurso forestal mediante la gestión de residuos y el incentivo a nuestros funcionarios para reciclar, apoyándonos en iniciativas como gestión de residuos y reciclaje, y el programa **Cero Papel**.

▼ *Gestión de residuos y reciclaje*

Durante 2014 continuamos con el programa de reciclaje, enfocándolo en la instalación de 78 puntos ecológicos en 20 ciudades de Colombia, a través de los cuales se reciclaron 38,5 toneladas de materiales. Para 2015 proyectamos estandarizar el servicio de reciclaje y crear un indicador para el seguimiento del compromiso con la separación en la fuente en las diferentes áreas del Banco.

Un parte de los recursos obtenidos en el proceso de reciclaje fue destinada a la **Fundación Colombianitos**, que ayuda a más de 4 mil niños y jóvenes a permanecer alejados de las calles y a continuar con sus estudios.

El dinero restante fue destinado a la siembra de árboles en reservas forestales, como reconocimiento al grupo de líderes que apoyan las labores de concientización ambiental. En septiembre realizamos una jornada de siembra de 300 árboles en la **Reserva del Encenillo**¹⁰, con la participación de 45 funcionarios y el acompañamiento de la fundación **Acción Verde**. Igualmente, en diciembre contratamos la siembra de 450 árboles en la **Reserva de Bojonawi**, en el departamento del Vichada¹¹.

¹⁰ La Reserva Biológica Encenillo es una reserva privada ubicada en el municipio de Guasca (Cundinamarca), constituida en 2007 con el propósito de conservar la perpetuidad de los bosques de encenillo y preservar su fauna y flora, en particular algunas especies de aves y plantas únicas en el mundo. (<http://www.natura.org.co/general/reserva-biologica-del-encenillo.html>)

¹¹ La Reserva Natural Privada Bojonawi (4.680 ha) se estableció en 2004 con el concepto de área protegida. Hace parte de la Reserva de Biósfera El Tuparro, sobre la cuenca del río Orinoco. (<http://www.omacha.org/2012-04-23-17-01-17/2012-05-23-17-21-05/reserva-natural-bojonawi>)





▼ Banco sin Papel

La iniciativa promueve la reducción del empleo de este recurso a través de los **Líderes cero Papel**, de los medios de comunicación interna del Banco y el monitoreo del consumo de este insumo. Adicionalmente hacemos una jornada anual del **Día Cero Papel**, con el fin de generar conciencia y seleccionar los archivos inactivos, útiles de papelería y material excedente en las oficinas para reciclar, reutilizar o donar.

▼ Logros 2014:

- » Reutilización de **8.400** elementos de oficina en desuso a nivel nacional, que representan una disminución en el gasto para la compra de activos.
- » **26,7 toneladas** para reciclaje.

Para el año 2015 esperamos reducir en 5% la cantidad de impresiones.

Construcción sostenible

Estamos desarrollando la iniciativa de construcción sostenible con el fin de adoptar políticas que incorporen criterios para el diseño, construcción y mantenimiento de la infraestructura física del Banco, con inclusión de factores ambientales, sociales y económicos.

En este marco se desarrolla el proyecto **Oficina del Futuro**, cuyos principios y directrices se aplicarán a los diseños y ejecución de las obras, tanto en oficinas de atención al público como en áreas administrativas. Los indicadores a medir son: eficiencia energética en iluminación y aire acondicionado, y ahorro en costos de mantenimiento.

Movilidad

Seguimos incentivando la cultura de la movilidad sostenible, para que más funcionarios utilicen medios de transporte alternativos en sus traslados desde y hacia la oficina, promoviendo el uso del taxi compartido (*taxi pooling*) y las bicicletas; para esto último, hemos habilitado duchas para los funcionarios y espacios para guardar sus bicicletas.

Asimismo, promovemos el uso de herramientas tecnológicas como llamadas y mensajería instantánea, video y audio-conferencias, con el fin de minimizar desplazamientos de los funcionarios.



Taxi compartido

675 usuarios
sector Salitre

505 usuarios
sector Centro de Comercio Internacional



Para 2015 vamos a establecer un plan de trabajo que nos permita incursionar en una modalidad de movilidad sostenible. Esperamos realizar diagnósticos en las principales regionales como Atlántico, Antioquia, Valle y Santander, para mirar a futuro las mejores estrategias de movilidad.

Filiales del exterior

Nuestras filiales en Centroamérica también implementaron durante 2014 diferentes prácticas para el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales:

▼ *Costa Rica*

Con el fin de monitorear los impactos directos generados por nuestras operaciones, hicimos seguimiento al consumo de recursos como agua, energía, papel, combustible y gas para aire acondicionado. Así, 15 de nuestros edificios participan en el programa nacional Bandera Azul Ecológica, en el cual se debe reportar la gestión y mostrar ahorros en el consumo. El programa otorga reconocimientos anuales a las empresas que logran altas calificaciones en esta gestión; en 2013, a través de Davivienda Costa Rica obtuvimos 6 reconocimientos, y se esperan los resultados de la evaluación de 2014, que se llevará a cabo el segundo trimestre de 2015.

▼ *Honduras*

En una de nuestras sedes de San Pedro Sula estamos implementando un proyecto de eficiencia energética y uso de energías limpias, que contempla la generación de energía solar y energía eólica para cubrir el 70% de la demanda energética del edificio, además del uso de iluminación led y aire acondicionado de alta eficiencia.

▼ *El Salvador*

En este país aprovechamos los residuos eléctricos y electrónicos a través de su recuperación y reutilización en escuelas y talleres. Asimismo participamos en la campaña nacional Limpiemos El Salvador, cuyo objetivo es la disposición ambientalmente adecuada de residuos.

En relación con el ahorro de energía, dirigimos nuestras acciones hacia la obtención de mayor eficiencia en los equipos de aire acondicionado, con acciones como automatización, control de encendido y apagado, control de temperatura y monitoreo, uso de refrigerantes amigables con el ambiente y





mayor eficiencia general en los equipos. Hemos extendido el programa de sustitución de equipos de aire acondicionado a 33 oficinas, y el programa de control centralizado de éstos tiene un alcance de 38 oficinas. En 2014 logramos una reducción de 96.600 Kw/h con respecto a 2013, que equivalen al 1,2% del consumo de todos nuestros edificios y oficinas.

Asimismo, hemos incorporado criterios de construcción sostenible en la nueva sucursal de San Vicente, como 100% iluminación led, control automático y uso de gases refrigerantes amigables con el ambiente en los equipos de aire acondicionado.

Productos y programas ambientales

Líneas verdes

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

En 2014 nos enfocamos en promover nuestras líneas verdes, las cuales tienen como objetivo la financiación de proyectos relacionados con producción más limpia, eficiencia energética, energías renovables e infraestructura sostenible, con recursos propios, disponibles, oportunos y de fácil acceso.

Desarrollamos estas líneas de crédito para los segmentos empresariales, desde pymes hasta clientes corporativos. Con el acompañamiento de la IFC se realizó una consultoría para la promoción de líneas de crédito orientadas a la eficiencia energética y energías renovables.

\$51 mil millones
canalizamos a través de nuestras líneas de eficiencia energética e infraestructura sostenible.



Al mismo tiempo, mediante programas virtuales y presenciales sensibilizamos y capacitamos a nuestra fuerza comercial sobre las condiciones y características de nuestras líneas verdes, llegando a 943 funcionarios.

En 2014 canalizamos cerca de \$51 mil millones a través de nuestras líneas de eficiencia energética e infraestructura sostenible y, de otro lado, continuamos ofreciendo las líneas de crédito ambientales, apoyadas en recursos de redescuento de Bancoldex, mediante las cuales desembolsamos \$12,5 mil millones.

En el año 2015 esperamos incrementar en \$100 mil millones la colocación en líneas verdes, realizar conferencias sobre dichas líneas para nuestros clientes y capacitar a la fuerza comercial en temas de financiamiento y nuevas tendencias del mercado sobre proyectos de inversión en el marco medioambiental.

En cuanto a incentivos tributarios, como entidad vinculada al Protocolo Verde participamos en la elaboración de la **Guía de Incentivos Tributarios** para aquellas inversiones que generen beneficios al medio ambiente.

Incentivamos la generación de energía limpia en el exterior

- » En **El Salvador** desarrollamos un procedimiento con el fin de apoyar el otorgamiento de créditos para la financiación de energías renovables. Aprobamos proyectos para generación de energía eólica, biomásica y fotovoltaica por US\$32 millones, y de eficiencia energética para alumbrado público por US\$6 millones.
- » En **Costa Rica** aprobamos proyectos por US\$37,5 millones, orientados a la generación de energía eólica e hídrica, disminuyendo la dependencia de la energía térmica basada en combustibles fósiles.
- » En **Honduras** apoyamos la financiación de proyectos por US\$41,4 millones en San Pedro Sula, para generación de energía limpia a través de biomasa.



Otros programas ambientales

▼ Costa Rica

Apoyamos el Programa de Conservación de Tortugas Marinas de la ASVO¹². Mediante la cuenta de ahorro infantil **Suma Sueños**, se ha dado a conocer el programa entre nuestros clientes; a través de diversos concursos realizados en 2014, niños clientes de nuestra cuenta y sus acompañantes han participado en giras educativas en la estación de conservación de playa Montezuma, Puntarenas, que incluyen actividades como sensibilización sobre estas especies y su importancia en el ecosistema, y liberación de tortugas recién nacidas en el vivero.

La campaña para participar en la rifa de estas giras educativas promovió la apertura de cuentas de ahorro para los hijos de los empleados de empresas que manejan el pago de su nómina con Davivienda, promoción que generó un incremento del 32% en la apertura de cuentas.

▼ El Salvador

A través de la cuenta de **Ahorro Flexible** apoyamos las tortugas marinas en este país, en alianza con la Fundación Zoológica de El Salvador (Funzel); se liberaron 65 mil neonatos de tortugas, con la participación de 259 voluntarios en 6 eventos.

▼ Honduras

Llevamos a cabo 3 actividades con el Programa de Conservación de la Tortuga Golfina y la participación de más de 150 voluntarios para liberar 14 mil neonatos de esta especie, contribuyendo a su conservación y a la sensibilización de nuestros funcionarios. Adicionalmente, brindamos un aporte económico anual al Instituto de Conservación Forestal, entidad que sembró en 2014 más de 20 mil árboles.



¹² Asociación de Voluntarios para el Servicio de las Áreas Protegidas.



ÁMBITO SOCIAL

- Nuestra gente
- Inclusión financiera
- Relación con la comunidad



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 empleados y a la comunidad.

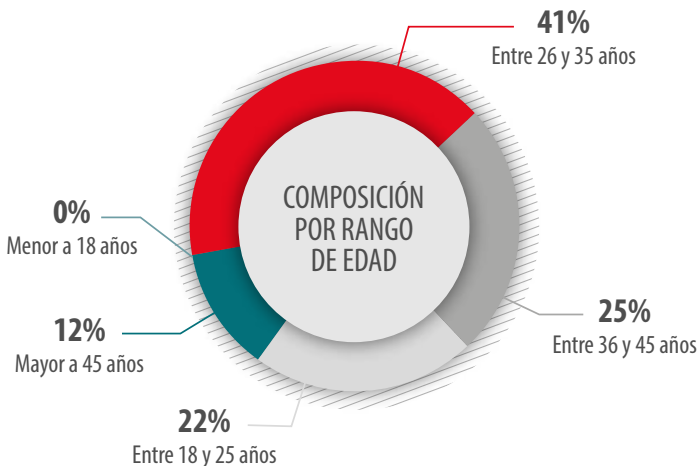
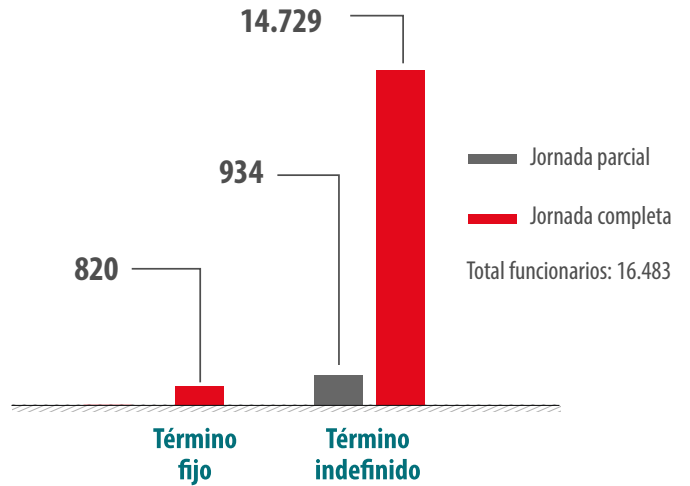


Nuestra gente¹³

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

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

FUNCIONARIOS POR TIPO DE CONTRATO



Rotación de empleados (Colombia)

Tasa de nuevos empleados (Número de empleados nuevos / Planta total)	9,6%
Rotación de empleados	8,6%

¹³ Incluye Colombia y filiales en el exterior



Capacitación y desarrollo

Acompañamos el proceso de formación de nuestro equipo de trabajo desde su ingreso y a lo largo de su trayectoria profesional mediante capacitaciones constantes que fortalecen las competencias que cada cual necesita para desempeñar su rol. Nos alegramos con el crecimiento y los avances de cada uno de nuestros funcionarios y buscamos que en cada paso que den cuenten con las herramientas necesarias para desempeñarse con excelencia. En 2014 invertimos \$17.395 millones en Colombia y alrededor de US\$1 millón en nuestras filiales del exterior.

Dentro de los programas, destacamos los siguientes:

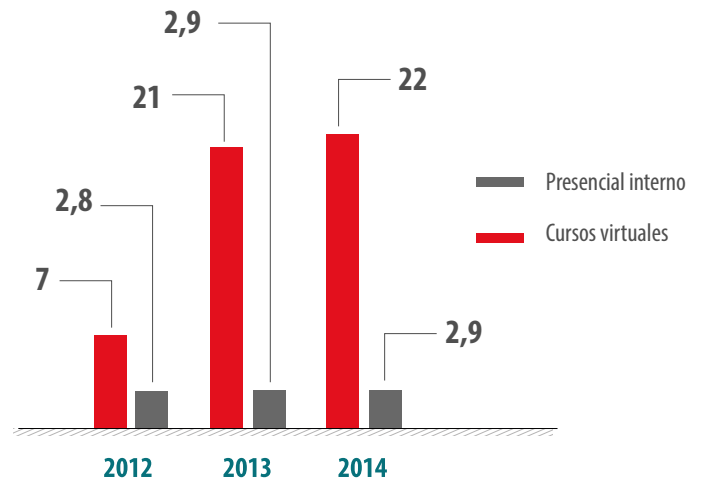
► *Academia de negocios*

Este programa está diseñado para dos segmentos:

- » **Facultad del segmento de Empresas.** En ella han participado 1.548 funcionarios con una inversión de \$530 millones. Esta facultad ha avanzado en el fortalecimiento del conocimiento de los portafolios y los conocimientos en las áreas de contabilidad, finanzas y fundamentos jurídicos, preparándolos para los nuevos retos que la organización se plantea en este segmento.
- » **Facultad de Inversión.** En 2014 creamos esta facultad, con una inversión proyectada de \$700 millones. Con una duración de 210 horas, está dirigida a nuestra fuerza comercial que atiende el segmento de clientes Premium Plus y tiene como objetivo formar especialistas en el tema de inversión para asesorar y generar relaciones comerciales de largo plazo con nuestros clientes.

*Invertimos en capacitación y desarrollo: **\$17.395 millones** en Colombia y **US\$1 millón** en Centroamérica.*

CURSOS POR FUNCIONARIO





Diplomados institucionales

El arte de dirigir

A cargo de Davivienda



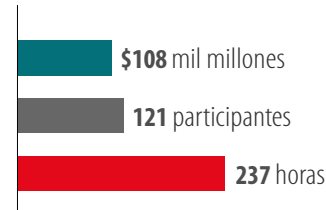
Ventas

A cargo de Davivienda



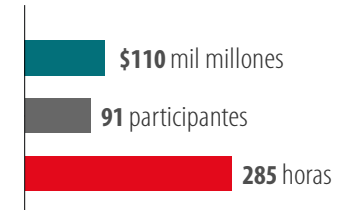
Gestión financiera

Universidad Externado de Colombia



Gerencia bancaria

Universidad de los Andes



Con una inversión cercana a **\$4 mil millones** y una participación de casi mil funcionarios, en 2014 continuamos los cursos de educación formal que fortalecen los conocimientos necesarios para que nuestros colaboradores se desempeñen de la mejor forma en los sectores financiero y económico.

Formación virtual

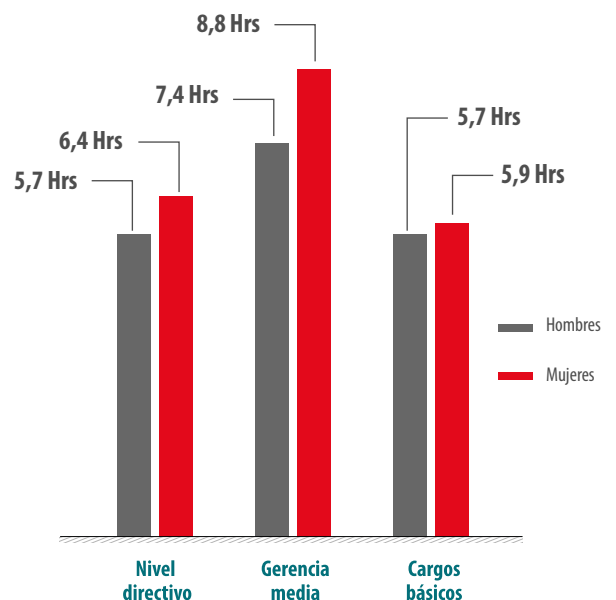
La metodología virtual es uno de los pilares estratégicos de capacitación, que permite responder en corto tiempo a las necesidades de formación de la organización. En 2014, un total de 14.500 funcionarios recibieron en promedio 7 horas de estudio cada uno a través de este sistema.

Evaluación de desempeño

Como método de evaluación de desempeño, medimos las competencias y el cumplimiento de objetivos de nuestra gente; para tal fin, en 2014 utilizamos 3 herramientas de evaluación que incluyeron a todos nuestros colaboradores:

- » **Valoración 360°**(Alta Gerencia): valoramos a 244 personas.
- » **Valoración Funcionario - Jefe** (Gerencia Media): valoramos a 1.829 personas de una población potencial de 1.982, para una cobertura del 92%.
- » **Valoración Jefe-Funcionario** (todos los funcionarios hasta nivel de jefes): valoramos a 10.728 personas de una población potencial de 10.939 jefes, para una cobertura del 98%.

HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL





Beneficios para los empleados

Mediante el pacto colectivo, continuamos mejorando la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias. Para 2015 pretendemos suscribir su novena versión y mantener acogidos al 100% de nuestros colaboradores.

BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS 2014¹⁴

	Monto entregado (Millones de pesos)	Personas que obtuvieron el beneficio
Auxilio de alimentos	15.432	10.510
Auxilio o bonificación extralegal por vacaciones	10.355	9.123
Deporte y cultura	1.809	25.627
Auxilio funerario*	97	168
Beneficios que hacen parte del Pacto Colectivo		
Auxilio educativo (Incluye subsidio para libros).**	8.408	3.737
Préstamo de vivienda**	68.120	1.009
Póliza de salud**	10.832	4.700
Óptico**	547	3.287
Escrituración**	1.051	708
Auxilio aprendices**	3.502	475
Uniformes**	14.738	13.376
Primas extralegales**	19.255	10.989
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos**	27.411	9.397

14 En Colombia

*Beneficio Fondo de Empleados

**Beneficios que hacen parte del Pacto Colectivo



Seguimos trabajando en promover espacios de integración, estrategias de cambio de horario para facilitar la movilidad sostenible, nuevas formas de reconocimiento a los funcionarios en ocasiones especiales y salario emocional.



Salud y seguridad ocupacional

Para garantizar la seguridad de todos nuestros funcionarios, elaboramos periódicamente matrices de peligro o panoramas de riesgo en todos los centros de trabajo. Las capacitaciones en temas de brigadas y seguridad de oficinas se han convertido en una constante de nuestra gestión, así como las iniciativas de vigilancia epidemiológica, mitigación de riesgo psicosocial, conservación auditiva y de la voz, campañas de vacunación, donación de sangre y desparasitación, y ferias de la salud a nivel nacional.

INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2014

Prevención de cáncer de cuello uterino, citologías	211
Chequeos médicos a ejecutivos	59
Capacitaciones a brigadistas	1.358
Inversión (millones de pesos)	92.092
Feria de la Salud, número de pruebas	16.231
Inversión (millones de pesos)	169.383

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2014

Tasa de enfermedad profesional	0,09
Tasa de accidentes de trabajo	1,63
Tasa de días perdidos	0,02

¹⁵ La tasa de enfermedad profesional se define como el número de casos nuevos de una enfermedad en una población, y se expresa en porcentaje

¹⁶ La tasa de accidentes de trabajo se entiende como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante mil horas hombre trabajadas en un período.

¹⁷ La tasa de días perdidos se define como el número de días perdidos por cada mil horas de trabajo.

Clima organizacional

Para nosotros es muy importante conocer la percepción del clima organizacional por parte de nuestros funcionarios y los de las filiales, por lo cual realizamos periódicamente evaluaciones que nos permiten identificar y mejorar las áreas con bajos resultados. En 2014 el 78% de los encuestados consideró que el clima organizacional era favorable para el desarrollo de sus actividades.

Para la evaluación jefe-funcionario, en la que participan todos los empleados, se tienen en cuenta temas sobre conocimiento del negocio, innovación, disciplina, sinergia y trabajo en equipo, orientación al cliente, eficiencia y aporte al negocio.

En junio de 2015 se aplicará el estudio de clima organizacional a todos nuestros funcionarios, incluidos los de las filiales, correspondiente al período 2013-2015.



Inclusión financiera

La bancarización de un mayor número de colombianos es uno de los principales desafíos del sistema financiero; un sistema robusto y de fácil acceso para todos es una de las principales fuentes de desarrollo y crecimiento económico.

En Davivienda contribuimos de forma considerable al proceso de bancarización a través de DaviPlata, una novedosa plataforma de movilidad y de inclusión financiera que brinda acceso al sistema y sus beneficios a los sectores tradicionalmente excluidos, brindándoles calidad, asequibilidad y cobertura.

Con DaviPlata los colombianos pueden realizar transacciones de manera fácil y sin costo desde su celular, sin necesidad de usar tarjeta débito ni tener cuenta bancaria. La plataforma permite enviar y recibir dinero vía celular entre DaviPlata y cuentas de Davivienda y otros bancos, recibir remesas internacionales y giros nacionales, pagar servicios públicos, recargar minutos de celular y retirar dinero en cajeros automáticos de Davivienda y puntos DaviPlata.

▼ **Microseguro de vida**

Con el propósito de facilitar el acceso a la cultura de los seguros por parte de los sectores que conforman la base de la pirámide y buscando complementar nuestro portafolio de inclusión financiera, DaviPlata y Seguros Bolívar lanzaron el primer microseguro de vida que cubre la muerte por cualquier causa y permite a las familias más vulnerables mitigar los riesgos potenciales a los que se enfrentan cada día.

La adquisición y pago del seguro, así como todos los trámites relacionados con eventuales reclamaciones, se pueden realizar desde el celular, facilitando el acceso al servicio a millones de colombianos residentes en zonas alejadas en las que no contaban con este tipo de producto.





DaviPlata / Principales cifras 2014



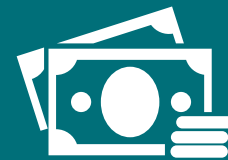
2,2 millones de clientes



Más de **3.000** empresas realizan sus pagos de nómina a través de DaviPlata



Más de **50 millones** de transacciones a través de DaviPlata



Más de **4 millones** de recaudos en los puntos DaviPlata (corresponsales bancarios)



▼ *Servicio, redes sociales y educación financiera*

DaviPlata acompaña al Gobierno en la implementación de políticas que buscan generar prosperidad para todos los colombianos. La plataforma se ha convertido en su principal aliado para realizar pagos de subsidios correspondientes a los programas liderados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

A través de DaviPlata realizamos pagos de subsidios para programas como **Más Familias en Acción, Jóvenes en Acción y Familias en su Tierra.**

Como valor agregado al pago de subsidios de los diferentes programas, se han creado comunidades en las redes sociales para empoderar a los beneficiarios de estas iniciativas del Gobierno, que pertenecen a los sectores más vulnerables de la población.

A través de los grupos de la red social Facebook **Mamás Líderes y Jóvenes Conectados**, nuestros clientes han encontrado un escenario para hacerse visibles y conectarse con otros colombianos en diferentes regiones del país. Los grupos también han permitido que los usuarios accedan a una verdadera educación financiera experiencial, integrándose al sistema financiero formal y obteniendo nuevas oportunidades de desarrollo económico para sus familias.

En diciembre de 2014 DaviPlata fue seleccionado para realizar los pagos correspondientes a la Asistencia y Ayuda Humanitaria para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas. Con la vinculación a esta importante iniciativa, participamos en la construcción de un mejor futuro para millones de colombianos que han padecido el flagelo de la violencia.

*A través de DaviPlata realizamos pagos de subsidios para programas como **Más Familias en Acción, Jóvenes en Acción y Familias en su Tierra.***



Retos 2015

- » Realizar el pago de la Asistencia y Ayuda Humanitaria de la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas a **950 mil** colombianos que habitan en el 99,2% de los municipios del país.
- » Realizar el pago de **4,5 millones** de subsidios dados por el Gobierno para el programa Familias en Acción.
- » Realizar el pago de subsidios para otros programas como Jóvenes en Acción y Familias en su Tierra.
- » Seguir contribuyendo con los pagos y la bancarización de los beneficiarios de Más Familias en Acción, participando en la licitación 2015-2017.

Relación con la comunidad

Educación financiera

Acompañamos a nuestros clientes en los momentos más importantes de su vida, velando para que tomen las mejores decisiones y apoyándolos en la construcción de su patrimonio familiar.

Nuestra estrategia de Educación Financiera busca desarrollar estrategias para contribuir a que los clientes, usuarios y colombianos en general adquieran conocimientos y habilidades que les ayuden a tomar decisiones informadas relacionadas con el correcto manejo del dinero. Constantemente estamos en proceso de capacitación, investigación y comparación de las mejores prácticas de Educación Financiera a nivel nacional e internacional. Todo esto nos permite diseñar propuestas y contenidos adaptables para los diferentes segmentos de clientes.

En 2014 se amplió la cobertura del programa de Educación Financiera de Davivienda, Mis Finanzas en Casa, realizando un lanzamiento especial para empresas que son clientes del banco y tienen convenios de libranza para sus empleados en 11 ciudades del país. Durante el año 42.115 empleados de dichas empresas participaron del programa asistiendo a conferencias dictadas por los Directores de Oficina y recibiendo cartillas especiales de Mis Finanzas en Casa.





▼ **Portal Mis Finanzas en Casa**

El portal www.misfinanzasencasa.com fue visitado por 1,5 millones de personas durante el año 2014. En el mes de mayo se realizó la premiación del concurso **“Es Mejor Aprender a Hacer Bien las Cuentas”**, el cual promovía la realización de los 11 cursos virtuales que componen el portal. La familia ganadora de una casa está radicada en la ciudad de Bucaramanga y fue seleccionada entre 7.500 colombianos que cumplieron con la meta, pertenecientes a casi 3 mil familias.

▼ **Centroamérica**

Durante el año 2014 se dio inicio al proyecto de **Educación Financiera Regional**, el cual busca adaptar el programa Mis Finanzas Personales y Familiares y el portal Mis Finanzas en Casa” para cada país en Centroamérica en donde Davivienda tiene presencia para poder llevar cursos de educación en temas de ahorro, crédito, administración del dinero, seguros y seguridad de la información. Dicho portal será similar al utilizado en Colombia y será lanzado en 2015.

▼ **Voluntariado Corporativo**

Durante 2014 se diseñó una estrategia para llegar a Fundaciones y ONG, que permitió que 45 organizaciones apoyadas por la Fundación Bolívar Davivienda y 5 mil empleados y/o beneficiarios de ellas, recibieran conocimientos de Educación Financiera a través de Voluntarios de todas las empresas del Grupo Bolívar, quienes dictaron 72 conferencias con material diseñado especialmente para este segmento

▼ **Cultivarte**

Los niños y niñas beneficiarias de este programa también pudieron participar en eventos en los cuales aprendieron y reflexionaron sobre el ahorro y los bancos por medio de actividades lúdicas. En marzo, 7.428 niños y niñas asistieron a las diferentes actividades de la **Semana Internacional de la Educación e Inclusión Financiera** para niños. Durante el mes de octubre, cuando se celebraba el **Mes Internacional del Ahorro**, 3.400 niños y niñas tuvieron una jornada de reflexión.





► **Reconocimiento especial**

En septiembre de 2014, Davivienda fue invitada al V Congreso Internacional de Educación Financiera organizado por el CLEF, Comité Latinoamericano de Educación Financiera de FELABAN realizado en Asunción, Paraguay y presentó Mis Finanzas en Casa como caso de éxito de educación financiera en Latinoamérica, el cual recibió reconocimiento por el rigor, impacto y altos estándares de calidad.

► **Lo nuevo**

Durante 2014 se trabajó en un nuevo eje temático de Mis Finanzas en Casa, **Aventuras en Familia**, el cual se lanzó en febrero de 2015. Esta nueva sección dirigida a las familias colombianas con hijos en edades entre 5 y 12 años, busca que aprendan juntos valores y aspectos relacionados con el dinero a través de cuentos y actividades lúdicas.

También se desarrolló una App para manejo de presupuesto, **"Haga Cuentas"**, dirigida a los colombianos en general, con la cual podrán llevar los registros mensuales de ingresos y gastos, realizar comparaciones, programar alertas de pagos y analizar los valores planeados frente a los recibidos y gastados. "Haga Cuentas" sale en abril de 2015.

Cultivarte

Durante 2014 continuamos trabajando por el bienestar de la comunidad a través de **Cultivarte**, nuestro programa social bandera.

Cultivarte es un programa en alianza público-privada con las alcaldías de municipios donde tenemos presencia. Su objetivo es enseñar a niños, niñas y jóvenes a manejar de manera adecuada su tiempo libre a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas que fortalezcan sus valores. Estas actividades se llevan a cabo en 4 espacios: un aula virtual, una sala audiovisual, un salón de expresión y una ludoteca.





Cultivarte en 2014:

11
nuevas sedes
inauguradas en Colombia

19
municipios
de 8 departamentos en Colombia

1
sede
en Centroamérica

26.756
personas
atendidas

En este año también fortalecimos los procesos administrativos del modelo, en particular en temas de medición y riesgos. Rediseñamos las herramientas de seguimiento de indicadores cuantitativos y cualitativos y llevamos a cabo un análisis para generar planes de acción relacionados con el desarrollo de protocolos de seguridad, planes de emergencia y capacitación para la atención de emergencias, entre otros, que fueron implementados antes de terminar el año.

Durante octubre y noviembre realizamos la evaluación cualitativa del programa, en la cual se involucraron miembros de las mesas de infancia, profesores, padres de familia y asistentes, con quienes evaluamos la gestión de alianzas, la creación de vínculos familiares, los intereses de los usuarios, el fortalecimiento de valores y la percepción del programa por parte de usuarios y terceros.

Pudimos concluir que el programa es reconocido por los diferentes actores como una alternativa sana y segura que ha aportado bienestar a la comunidad, y que los asistentes han mostrado cambios positivos de actitud, principalmente en temas de respeto, compañerismo, responsabilidad y honestidad.

Cultivarte se ha posicionado como un actor importante en la comunidad en temas de infancia y adolescencia; es así como el 80% de las sedes ya han establecido alianzas de largo plazo con entidades públicas y privadas del municipio, con el fin de desarrollar programas conjuntos.





Nuestros funcionarios también se han vinculado a Cultivarte donado tiempo y juguetes para dotar las ludotecas, y han contribuido a través de voluntariado en diferentes programas como educación financiera y planes de lectura.

Durante este año además emprendimos una iniciativa para vincular a nuestros pensionados a través de voluntariado, que les permite estar ligados al programa y aportar sus conocimientos y experiencia para enriquecerlo. Durante el año 2015 proyectamos consolidar esta iniciativa.

▼ *Ahora en Centroamérica*

Dentro de los lineamientos del programa se definió replicar este caso de éxito llevando el modelo a Centroamérica, en los países donde tenemos presencia, teniendo en cuenta que sus características sociales y económicas, y la falta de espacios para desarrollar actividades en el tiempo libre, son similares a las de los municipios colombianos.

Así, a finales de septiembre inauguramos el primer Cultivarte en Tegucigalpa, Honduras, y a diciembre ya se habían recibido más de 1.800 visitas y atendido un promedio de 56 niños y niñas por día. Nuestras instalaciones, de primer nivel, han permitido que los niños de las instituciones educativas de la zona de influencia tengan la opción de realizar actividades extracurriculares y aprovechen de manera adecuada su tiempo libre, buscando afianzar valores que se reflejen en mejores comportamientos y mayores oportunidades para la comunidad.

En Costa Rica ya iniciamos acercamientos con las municipalidades, y recibimos respuestas positivas por parte de los gobernantes locales para poner en marcha esta iniciativa a partir de 2015.

*En 2014 inauguramos
el primer Cultivarte
en **Tegucigalpa**,
Honduras.*





Testimonios

“Cultivarte es un espacio de protección, para algunos niños es un refugio”.

Padre de familia de niño beneficiario.
Cultivarte Pacho, Cundinamarca

“Es un programa que ha llenado vacíos en la población”.

Participante de la Mesa de Infancia.
Cultivarte Jardín, Antioquia

“Quiero agradecerles por esta labor que realizan con amor, planeación y disciplina. Que nunca nos falte Cultivarte en nuestro municipio”.

Profesor de Risaralda, Caldas

“Para mi, Cultivarte es diversión, aprendizaje, aventuras y compañerismo”.

Asistente de Cultivarte Obando, Valle del Cauca

Datos significativos 2014



19.264
niños, niñas y adolescentes

67%
niños y niñas

33%
adolescentes



12 años, edad promedio de los asistentes



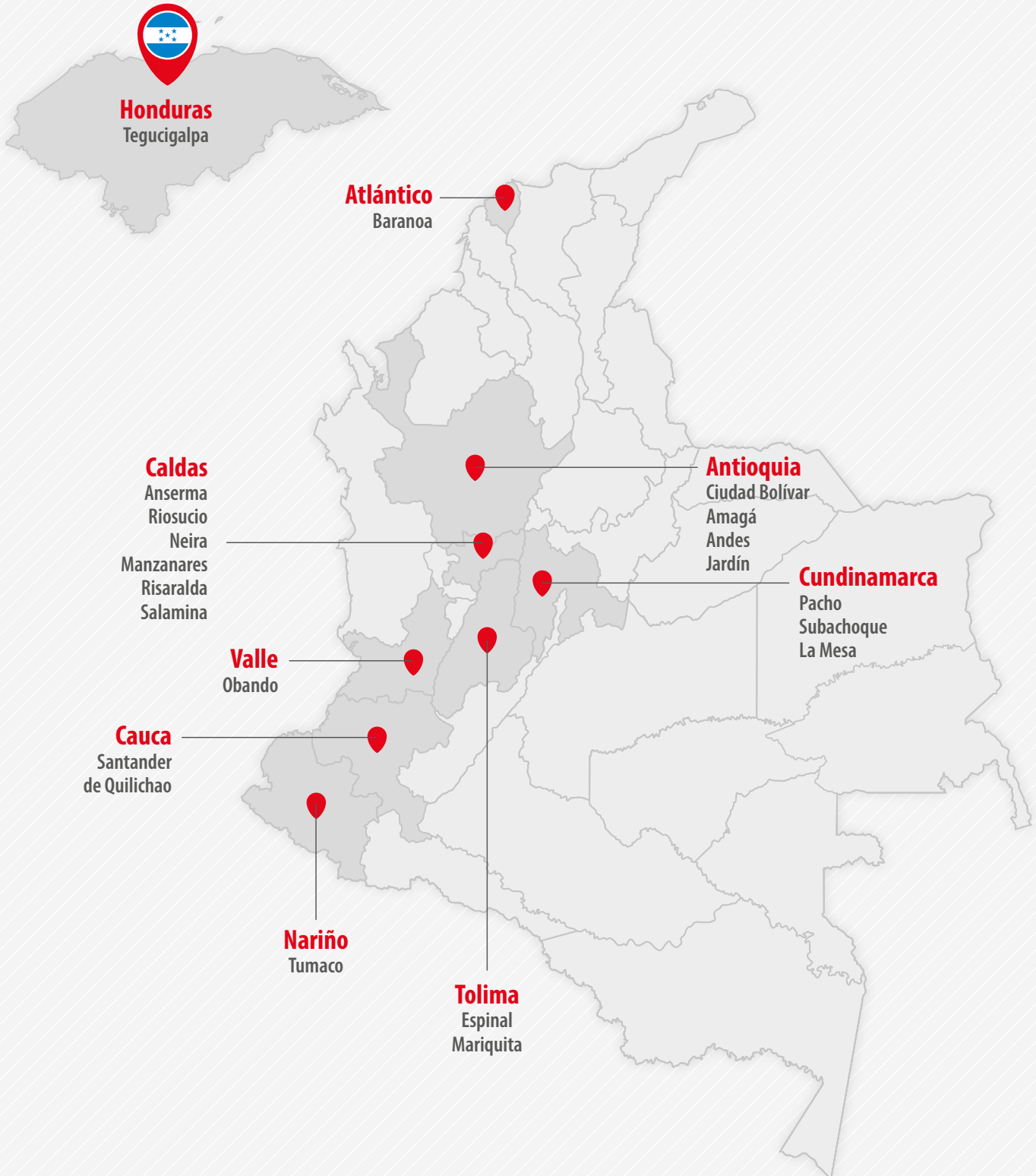
117 personas asistieron en promedio cada día



Aula Virtual
el espacio más frecuentado



Presencia de Cultivarte 2014





Principales donaciones

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en 2014 apoyamos diferentes iniciativas con aportes por **\$10,5 mil millones**, de los cuales \$6,6 mil millones se destinaron a la Fundación Bolívar Davivienda (FBD) para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones. Adicionalmente, fueron donados **\$838 millones** a través de nuestras filiales del exterior para programas de inversión en la comunidad, principalmente en educación y cuidado y preservación del medio ambiente.

Durante el año también alentamos a nuestros funcionarios para participar, mediante donaciones y voluntariado, en iniciativas sociales de educación y superación de la pobreza extrema. Así, más de 3 mil colaboradores aportaron **\$327 millones** a la fundación Dividendo por Colombia, mientras otros 1.754 aportaron **\$54 millones** a la fundación Techo.

\$381 millones

donaron voluntariamente a fundaciones más de 3 mil colaboradores del Banco.

▼ Cajas de compensación

Trabajamos en la integración de esfuerzos con las cajas de compensación y el sector empresarial, apoyando los programas de responsabilidad social de Comfenalco Santander, Tolima y Quindío, Comfamiliar en Atlántico, Cajasai San Andrés, Comfiar Arauca, Comfacasanare, Comfaboy, Cajamag, Comfaca y Comfaoriente, mediante un esquema que les hace la devolución del 0,5% de la facturación para ser destinado a estos programas.

En 2014 se destinaron más de **\$179 millones** de devoluciones a programas de responsabilidad social en 11 departamentos, en su mayoría para atención a la niñez y la discapacidad.

DONACIONES POR PAÍS 2014

(En millones de pesos)

Colombia	10.515
Panamá	155.874
El Salvador	340.700
Honduras	244.884
Costa Rica	97.263
Total	838.723

PRINCIPALES DONACIONES EN COLOMBIA 2014

(En millones de pesos)

Fundación Bolívar Davivienda	6.600
Partidos políticos	2.900
Fundación Hogar Infantil Bolívar	1.200
Educación, universidades	318
Dividendo por Colombia	317
Otros	150
Total	11.485



Fundación Bolívar Davivienda

A través de la Fundación Bolívar Davivienda (FBD), el Grupo Bolívar reitera 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.

**Fundación
Bolívar
Davivienda**

Voluntariado Corporativo

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

VOLUNTARIADO 2014

	Costa Rica	El Salvador	Honduras	Colombia	Total Davivienda	Total Grupo
Jornadas de voluntariado	28	28	40	153	249	261
Número de voluntarios	367	473	788	1.206	2.834	3.541
Horas de voluntariado	6.698	2.577	4.500	10.249	24.024	29.253

Colombia

En 2014 nos enfocamos principalmente en posicionar el voluntariado basado en conocimientos y habilidades dentro de proyectos sociales del Grupo Bolívar en Colombia, que apuntan a:

- » Mejorar el manejo de las finanzas en el hogar y construir el patrimonio familiar.
- » Promover el derecho a la vida a través del adecuado comportamiento en la vía, para disminuir el riesgo de accidentes.
- » Contribuir al desarrollo de organizaciones sociales para que sean sostenibles y generen mayor valor social.
- » Acelerar emprendimientos de alto impacto.

PROYECTOS GRUPO BOLÍVAR 2014

	Voluntarios	Horas
Educación financiera	67	355
Seguridad vial	24	31
Aflora	49	266
Emprende País	78	663
Total	218	1.315



▼ Honduras

En Davivienda nos unimos al trabajo del **Comité de Conservación de la Tortuga Golfina**, especie marina en peligro de extinción. Se realizaron 3 actividades de liberación de 14 mil tortugas, en las que participaron más de 150 voluntarios. Adicionalmente, a través del convenio de apoyo con el **Instituto de Conservación Forestal**, apoyamos la siembra de más de 20 mil árboles.

En alianza con **United Way**, 183 de nuestros funcionarios participaron en actividades de voluntariado y donaciones para la compra y entrega de calzado, material didáctico, encuentros de orfanatos y celebraciones navideñas.

▼ Costa Rica

En 2014 el voluntariado corporativo abarcó actividades de mejoramiento en parques nacionales y conservación de la biodiversidad. Entre las principales acciones se lograron retirar del **Refugio de Vida Silvestre Isla San Lucas** 282 Kg de desecho plástico, que fueron enviados a un proceso de reciclaje. En las 3 reforestaciones llevadas a cabo en el año se sembraron más de mil árboles nativos que recibirán mantenimiento durante 3 años para proteger su supervivencia.

Por otra parte, nuestro patrocinio y la ayuda de los voluntarios facilitaron el traslado de 6 mil huevos de tortuga que fueron protegidos y generaron el nacimiento de 5.380 tortuguitas, que luego fueron liberadas en su ecosistema natural.

En la parte social, el voluntariado promovió el emprendimiento en jóvenes a través del **Programa Emprendedores Juveniles**, que impactó a 825 adolescentes de secundaria, quienes asistieron a conferencias enfocadas en emprendimiento.

▼ El Salvador

Desde hace 5 años trabajamos en alianza con la **Fundación Zoológica de El Salvador (Funzel)**, que tiene por objeto la conservación de las tortugas marinas, especie en peligro de extinción. En 2014 realizamos 6 actividades y se movilizaron 212 voluntarios que sumaron 848 horas de servicio. Adicionalmente, participamos en actividades de Guardianes Ambientales, en alianza con el **Fondo Ambiental de El Salvador (Fonaes)**, donde nuestros voluntarios beneficiaron a 7 centros escolares con actividades de reforestación, huertos escolares y mejoras en infraestructura. Este proyecto involucró a 121 voluntarios.





Emprendimiento

Junto con la Fundación, nuestros directivos son mentores permanentes de **Emprende País**, una apuesta a largo plazo para generar soluciones definitivas y sostenibles a la pobreza, mediante la generación de empleo y el desarrollo económico.

El Grupo Bolívar cuenta con 90 mentores, de los cuales el 50% son de Davivienda. En este grupo participan 4 pensionados, 3 presidentes, 20 vicepresidentes, 48 directores y gerentes y 15 jefes, quienes donaron 775 horas durante el año. Con este grupo hemos apoyado un total de 108 emprendedores.

Nuestros 44 emprendedores graduados de las 3 primeras versiones del programa, registraron:

- » **10,9%** de crecimiento en ventas: \$184,5 mil millones en 2012 y \$204,6 mil millones en 2013.
- » **2.836** empleos generados de 2011 a 2013.
- » **29%**, crecimiento del EBITDA de 2012 a 2013.

Un gran logro en 2014 fue el posicionamiento de Emprende País como programa referente en el ecosistema del emprendimiento en Bogotá. Para la cuarta versión del programa hubo récord en el número de empresas inscritas como candidatas, para un total de 143, lo que representa un aumento del 60,8% con respecto a 2013.

Filarmónica Joven de Colombia

Más que una orquesta, es una herramienta que potencia del desarrollo del talento juvenil colombiano. Somos un país de gran talento y capacidad, al que le han faltado oportunidades de educación, actualización e intercambio artístico. La Filarmónica Joven de Colombia es un gran laboratorio que eleva las capacidades de nuestros jóvenes y los pone en contacto con repertorios, directores, solistas, maestros y grandes escenarios de la escena mundial.

En medio del posconflicto, una juventud con oportunidades para descifrarse a través del arte genera una nueva población que se conoce a sí misma y sabe proyectarse socialmente.





En la escena mundial, la exportación de talento colombiano en el arte se constituye en una poderosa carta de presentación para un país que busca un futuro esperanzador.

En 2014 se realizaron 18 conciertos y 5 giras, que cautivaron a más de 13 mil espectadores.

Para poder llegar con este gran proyecto a más colombianos, durante 2014 se produjeron publicaciones audiovisuales de la orquesta, se hizo una estrategia de circulación y se llevó a cabo una transmisión por televisión internacional y streaming, gracias a un convenio con RCN Televisión.

Además, desde 2013 se trabaja en el proyecto de investigación del Patrimonio Sinfónico Colombiano, con el fin de rescatar obras, adaptarlas y representarlas a través de la Filarmónica.

Aflora

Este programa de la Fundación Bolívar Davivienda nació a partir del programa de Desarrollo Institucional, que se transformó, a partir de 2013, en un modelo más eficiente para el fortalecimiento de las organizaciones sociales en los lugares donde el Grupo Bolívar tiene presencia.

Aflora es una ruta de desarrollo de competencias que permite llevar a las organizaciones sociales a un nivel de maduración, en donde su capacidad de gestión es suficiente para ser sostenibles y de alto impacto en el área donde operan.

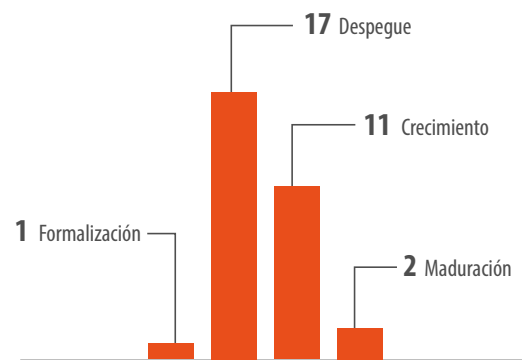
Aflora cuenta con una plataforma virtual educativa para todos los beneficiarios del programa. Esta herramienta permite hacer un mejor seguimiento a las organizaciones y realizar cursos virtuales, lo cual le permite tener mayor alcance al programa y brindar una formación básica disponible en cualquier momento.

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

El 80% de las organizaciones que se inscribieron finalizaron el ciclo de entrenamiento, en el que se dictaron 88 horas de formación presencial. De las 31 organizaciones que finalizaron, el 16% logró aumentar su nivel.



UN PROGRAMA DE
Fundación Bolívar Davivienda





Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar

En 2014 el Jurado reconoció la labor, entre otras, de las siguientes personas:

- » Jorge Eduardo Espinosa Ahumada, Raúl Lara Ramírez y Jesús Antonio Castaño Aguilar, de RCN Radio
- » Victoria Solano Ortega, de Canal Capital
- » Alexandra Samper Miller, de La Revista El Malpensante
- » Claudia Palacios, de W Radio
- » María Elvira Arango Pardo, Héctor Francisco Córdoba Castaño y Valerie Varty Charul, de Caracol TV
- » María Isabel Naranjo Restrepo, de Universo Centro
- » Daniel Samper Ospina, de la revista Semana
- » Diana María Calderó, de Caracol Radio
- » Juan Carlos Iragorri, de NTN24 Televisión.



La presencia de invitados especiales de alto nivel ha contribuido a consolidar la ceremonia de entrega como uno de los eventos más importantes del año en el sector. Entre los invitados especiales de 2014 se destacó la participación del Presidente de la República, Juan Manuel Santos Calderón.

La ceremonia de entrega fue cubierta por los principales medios de comunicación del país, y la entrega de los premios generó 174 notas periodísticas en prensa, radio, televisión e internet, valoradas en \$2,9 mil millones.

Convivencia y Paz

► *Yoga para la reconciliación*

La Fundación Bolívar Davivienda le apuesta al yoga como una metodología que puede aportar a la superación de traumas generados por el entorno violento que vive el país. En alianza con Dunna Alternativas Creativas para la Paz, la Agencia Colombiana para la Reintegración y la Unidad de Víctimas, se desarrolla un proyecto para mejorar el bienestar psicosocial y la presencia de síntomas de estrés pos-traumático, tanto en víctimas como en desmovilizados del conflicto armado colombiano.

- » Participación con la Agencia Colombiana para la Reintegración en 2014: 108 desmovilizados en Bogotá, Medellín, Armenia y Bucaramanga.
- » Participación con la Unidad de Víctimas en 2014: 400 personas víctimas de la violencia en Barranquilla, Soledad, Aracataca, Fundación, El Retén y la Zona Bananera.



Protección de Infancia y Adolescencia

▼ *Tumaco Protector de la Niñez*

Durante 2014 continuamos la alianza para la construcción de entornos protectores que disminuyan la exposición de los niños, niñas y adolescentes de Tumaco a problemas sociales. De la mano con la Alcaldía municipal, la Gobernación de Nariño y la organización Save the Children trabajamos en la identificación de 22 riesgos y las formas de actuar frente a ellos, así como en la identificación de los derechos y normas que protegen a los niños, niñas y adolescentes en las instituciones educativas. El trabajo contó con la participación de padres de familia, la comunidad, instituciones educativas y funcionarios públicos.

En 2014 se atendieron 748 niños, niñas y adolescentes frente a 595 atendidos el año anterior, que representan un aumento del 26%





INFORME DE MATERIALIDAD 2014



El análisis representa un **marco de actuación** y una guía direccionada a satisfacer nuestros compromisos internos y externos, y nos permite adaptarnos a la evolución constante del sector.



Informe de Materialidad 2014

Durante 2014 llevamos a cabo un análisis de materialidad enfocado en la verificación de nuestros asuntos relevantes. El alcance del ejercicio de materialidad aplica para el Banco y sus filiales en Colombia. No obstante, avanzamos en la alineación de la estrategia de sostenibilidad con nuestras filiales en Honduras, El Salvador y Costa Rica¹⁸.

Definición de los asuntos relevantes

La definición de los asuntos materiales para 2014 se llevó a cabo en 4 etapas:



*En 2014 avanzamos en la alineación de la **estrategia de sostenibilidad** en nuestras filiales de Honduras, El Salvador y Costa Rica.*

1. Etapa de identificación

Llevamos a cabo ejercicios en grupos de trabajo con la Alta Gerencia para identificar los asuntos materiales, teniendo en cuenta los ya identificados en 2013 y 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 de la Global Reporting Initiative - GRI G4 y analizamos buenas prácticas de bancos, especialmente aquellos listados en el DJSI.

¹⁸ Para Honduras, El Salvador y Costa Rica se reportaron los asuntos materiales que mostraron un avance en la gestión y aquellos que fueron alineados durante 2014, de acuerdo con la estrategia de sostenibilidad de Colombia. Los asuntos materiales que mostraron avances fueron: eco-eficiencia, productos y programas ambientales, educación financiera y filantropía estratégica. Adicionalmente se llevó a cabo la alineación con el SARAS.



2. Etapa de priorización

Realizamos una evaluación de la importancia de estos asuntos para el desarrollo de la estrategia del Banco y para nuestros grupos de interés. Adicionalmente tuvimos en cuenta el nivel de gestión, con el fin de priorizar los asuntos a gestionar en 2015.

Para evaluar la importancia y gestión del asunto para el Banco y sus grupos de interés, utilizamos una medida entre “bajo” y “muy alto”, en la cual esta última representa mayor importancia.

El resultado del proceso ratificó 36 de los 37 asuntos con los que se contaba en 2013. Al obtener una baja calificación en la matriz, “Teletrabajo”, fue excluido de los asuntos relevantes, para un total de 36 asuntos materiales.

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

3. Etapa de aprobación

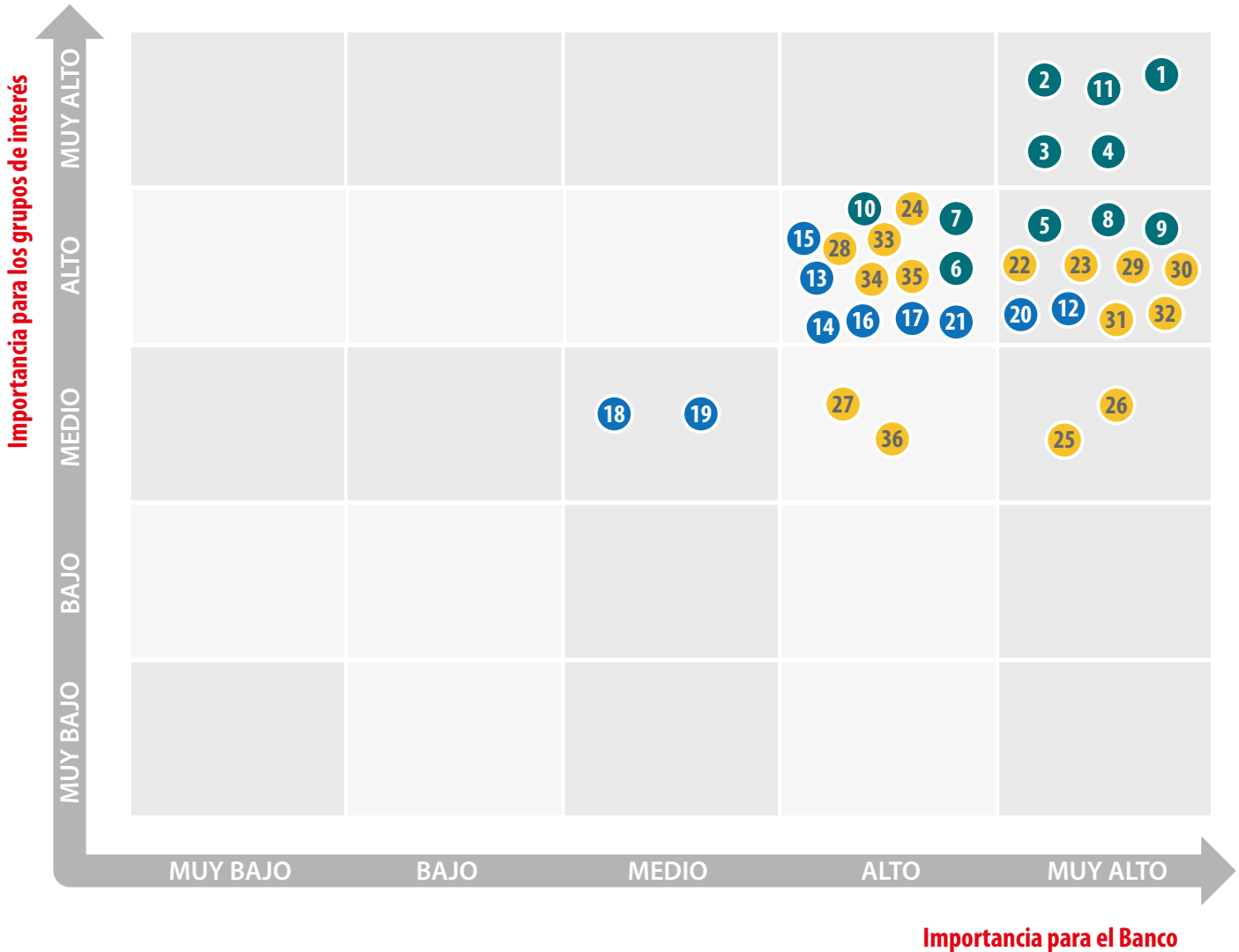
Los resultados de este proceso fueron compartidos y validados con la Alta Gerencia del Banco. Igualmente, se ratificó el compromiso de seguimiento a la gestión de estos programas y se definieron como garantes de la ejecución de dicha estrategia la Dirección de Responsabilidad Social y el oficial ambiental,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

4. Etapa de revisión

Una vez publicado el informe de sostenibilidad, se lleva a cabo la revisión de los asuntos materiales y su respectiva gestión, con el acompañamiento de Deloitte. Este proceso se realizará cada dos años, con el propósito de revisar el contexto en el que se encuentra la organización, revisar sus asuntos materiales y, si es necesario, ajustar la estrategia de sostenibilidad y la importancia de cada uno de los asuntos que componen la materialidad.



Matriz de materialidad



- Económico
- Ambiental
- Social



Asuntos materiales 2014

Ámbito	Tema	No. Asunto	Grupos de interés	
Económico	Gobierno Corporativo	1	Promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas.	Todos
		2	Involucrar a la Junta Directiva con la estrategia de sostenibilidad.	
	Negocio	3	Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas.	Todos
		4	Manejar el riesgo.	
	Proveedores	5	Gestionar adecuadamente los riesgos en la cadena de valor.	Proveedores
		6	Incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación.	
		7	Identificar la alineación de los proveedores con las políticas establecidas por la organización.	
		8	Apoyar el desarrollo de nuestros proveedores.	
		9	Ser transparentes con nuestros proveedores.	
	Innovación	10	Desarrollar destrezas de innovación en nuestros colaboradores.	Empleados, Alta Dirección, clientes
		11	Desarrollar y mejorar productos, procesos y servicios a través de procesos de innovación.	
Ambiental	SARAS	12	Evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta el cambio climático.	Clientes, Junta Directiva, accionistas e inversionistas, acreedores (IFC), gremios
	Ecoeficiencia	13	Gestionar el consumo y la protección del recurso hídrico.	Proveedores, empleados, gremios
		14	Promover la protección del recurso forestal.	
		15	Monitorear y reducir el consumo de energía.	
		16	Gestionar residuos y reciclaje.	
		17	Medir la huella de carbono en la organización.	
		18	Construcción sostenible en oficinas del Banco.	
		19	Movilidad.	
	Productos y programas ambientales	20	Mejorar continuamente la cartera de productos y servicios, buscando generar mayor beneficio social y ambiental.	Clientes, acreedores (IFC), gremios
21		Apoyar programas ambientales a través de productos y servicios.		



Ámbito	Tema	No. Asunto	Grupos de interés	
Social	Talento humano	22	Apoyar el desarrollo y la formación de nuestros empleados.	Empleados, Alta Dirección, Junta Directiva
		23	Formar líderes.	
		24	Fortalecer la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias.	
		25	Garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional.	
		26	Conocer la percepción que tienen nuestros empleados de las características de su entorno laboral.	
		27	Evaluar el desempeño de nuestros empleados.	
		28	Plan de carrera de nuestros empleados.	
		29	Compensación competitiva con respecto al mercado.	
		Inclusión financiera	30	
	31		Aumentar la cobertura de productos y servicios para la base de la pirámide.	
	32		Mejorar el servicio de los productos para la base de la pirámide.	
	Relación con la comunidad	33	Diseñar estrategias de educación financiera para todas las líneas de negocio y Centroamérica.	Clientes, comunidad, gremios
34		Implementar masivamente las herramientas de Mis Finanzas en Casa para aumentar la cobertura de la educación financiera.		
35		Invertir en la comunidad para lograr transformaciones sociales.	Comunidad, empleados	
36		Realizar actividades de voluntariado corporativo.		



Memorando de verificación

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2014 Davivienda S.A.

Alcance de nuestro trabajo

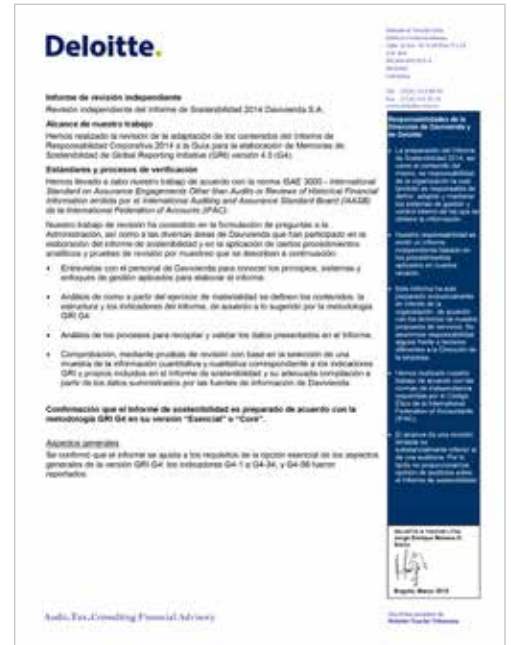
Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** versión 4.0 (G4).

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 de Davivienda que han participado en la elaboración del informe de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

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





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

Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4: los indicadores G4-1 a G4-34, y G4-56 fueron reportados.

Aspectos específicos

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

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio
Promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas	SO5, SO6
Involucramiento de la Junta directiva con la estrategia de Sostenibilidad	No cuenta con indicador GRI asociado
Generar valor económico, social y ambiental para beneficiar a la comunidad, nuestros accionistas, colaboradores y clientes.	EC1, FS6, PR5
Manejo de riesgo	No cuenta con indicador GRI asociado
Gestionar de manera adecuada los riesgos en la cadena de valor	EN32, EN33, LA14, LA15, HR10, HR11, SO9, SO10
Incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación	No cuenta con indicador GRI asociado
Identificar la alineación de los proveedores con las políticas establecidas por la organización	No cuenta con indicador GRI asociado
Apoyar el desarrollo de nuestros proveedores	EC9
Transparencia con nuestros proveedores	No cuenta con indicador GRI asociado



Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio
Desarrollar destrezas de innovación en nuestros colaboradores	No cuenta con indicador GRI asociado
Desarrollo y mejora de productos, proceso y servicios a través de procesos de innovación	No cuenta con indicador GRI asociado
Evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta impactos del cambio climático	FS2, FS3, FS4, FS9
Gestionar el consumo y protección del recurso hídrico	EN8
Promover la protección del recurso forestal	No cuenta con indicador GRI asociado
Monitorear y reducir el consumo de Energía	EN3
Gestión de residuos y reciclaje	EN23
Medir Huella de Carbono en la Organización	EN15, EN16, EN17
Construcción sostenible en oficinas del banco	No cuenta con indicador GRI asociado
Movilidad	No cuenta con indicador GRI asociado
Mejorar continuamente la cartera de productos y servicios bancarios buscando generar mayor beneficio social y ambiental	FS8
Apoyar programas ambientales a través de nuestros productos	No cuenta con indicador GRI asociado
Apoyar el desarrollo y formación a empleados	LA9
Formación de líderes	No cuenta con indicador GRI asociado
Fortalecer la calidad de vida de los empleados y sus familias	LA2
Garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional	LA6
Conocer la percepción que tienen los empleados de las características de su entorno laboral	No cuenta con indicador GRI asociado
Evaluar el desempeño de nuestros empleados	LA11
Plan de carrera de vida de los empleados	No cuenta con indicador GRI asociado
Compensación competitiva con respecto al mercado	LA1
Ofrecer productos y servicios para la base de la pirámide	FS7, FS14



Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio
Aumentar la cobertura de nuestros productos y servicios para la base de la pirámide	FS13
Mejorar el servicio de los productos para la base de la pirámide	No cuenta con indicador GRI asociado
Diseño de estrategias de Educación financiera para todas las líneas de negocio y Centro América	No cuenta con indicador GRI asociado
Implementación de las herramientas de Mis Finanzas en Casa en forma masiva para aumentar la cobertura de educación financiera	FS16
Hacer inversión en la comunidad para lograr transformaciones sociales	EC1, SO1
Realizar actividades de Voluntariado Corporativo	No cuenta con indicador GRI asociado

Conclusiones

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

Recomendaciones

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

- » Integrar a las filiales en Colombia y Centro América con la estrategia de sostenibilidad y con los asuntos materiales definidos por la organización.
- » Con el objetivo de seguir fortaleciendo la gestión a nivel social y ambiental, sugerimos realizar revisiones semestrales de algunos indicadores GRI claves, lo cual garantizará mayor confiabilidad en la información y mayor exigencia en la gestión de sostenibilidad.
- » Socializar a los grupos de interés internos y externos, los asuntos materiales identificados que garantizarán la gestión sostenible de la organización en el mediano y largo plazo.



Responsabilidades de la Dirección de Davivienda y de Deloitte

- » La preparación del Informe de Sostenibilidad 2014, 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 Informe de sostenibilidad.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio
Bogotá, marzo 2015.

Una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu



Dirección del reporte

Juan Manuel Díaz
Olga Lucía Rodríguez
Anilsa Cifuentes
Alejandra Cuéllar
Juan Pablo Rugeles

Equipo de apoyo

Julián Naranjo
Diana Díaz
Andres Gaitán
Antonio Padilla
Tatiana Saldarriaga
Martín Lovo
Mateo Delgado
Margarita Ospina
Rafael Martínez
Luis Spataro
Yenny Soler
Juan Galindo
Santiago Bayona
Liliana Orjuela
Patricia Bahillo
Arturo Goyeneche
Carmen Alicia Pérez
Francisco Rodríguez
Constanza Tolosa
William Clavijo
Carlos Ramírez
Oscar Rodríguez
Ana María Perdomo
Elizabeth Bonilla
Nancy Motta
Sandra Rodríguez
Sandra Delgadillo
Ángela Londoño
Nathalie López
Diana Luna
Isabel Díaz
María Isabel Useche
Martha Cecilia Sánchez
Andrea Castillo
Erika Trespacios
Carolina Albán
Andrea Turriago

Filiales

Fernando Hinstrosa
Pedro Uribe
Reinaldo Romero
Rouzzdy Gómez
Juan Pablo Betancourt
Soraya Suazo
Allison Villalobos
María Gabriela González

Concepto de comunicación y diseño

Machado y Molina
Comunicación visual corporativa

Traducción al inglés

Precision Translators Ltda.

Bogotá, marzo 2015



Para más información comuníquese con:

**Dirección de Responsabilidad Social
y Relaciones Públicas**

aturriago@davivienda.com

Teléfono (+571) 330-0000 Ext. 55503

Avenida El Dorado No. 68C-61 Piso 9

Bogotá, Colombia

www.davivienda.com