2012

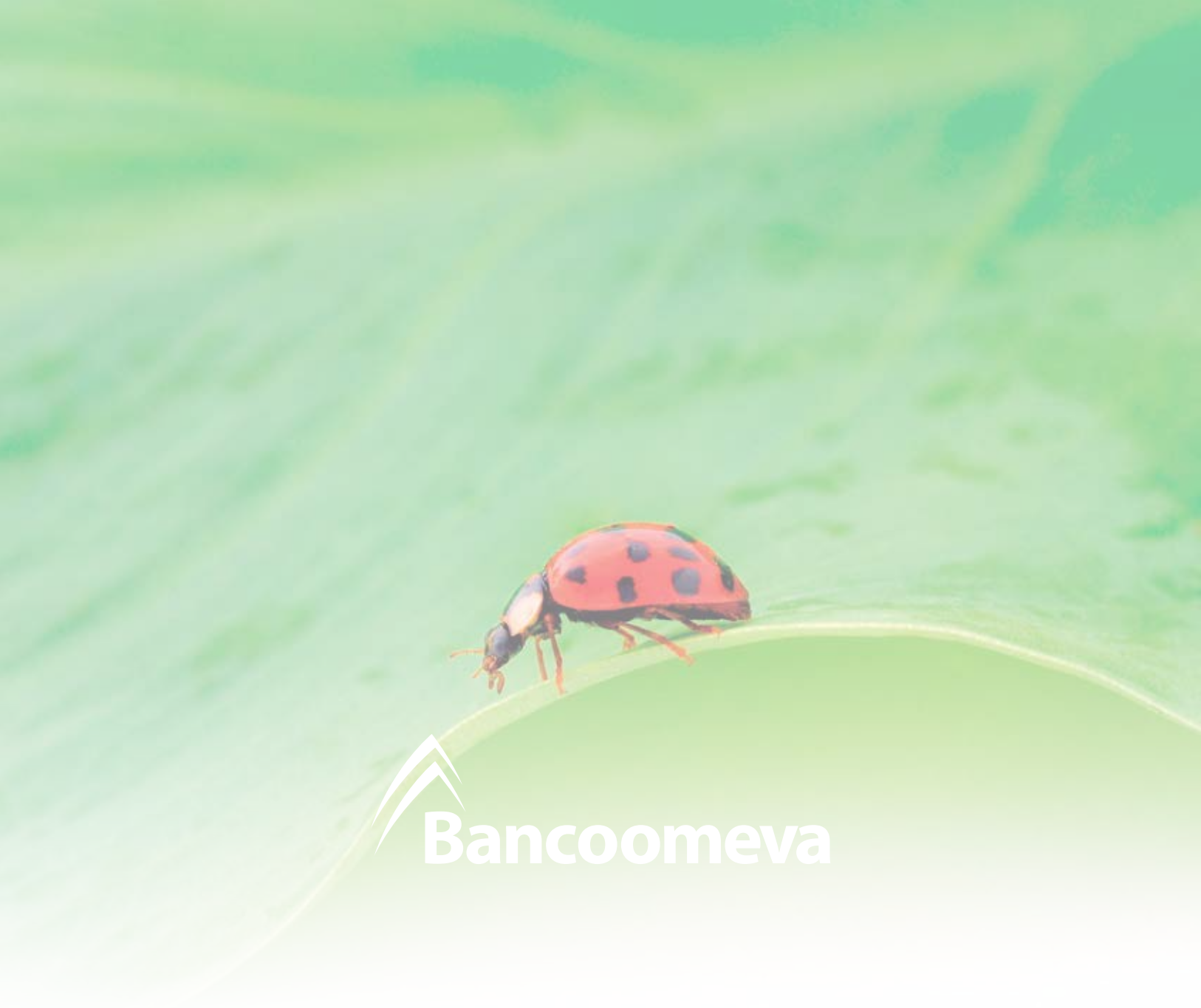
Informe de Responsabilidad Social

Bancoomeva

Pacto Global Colombia

Entidad Bancaria

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA


Bancoomeva

Bancoomeva

Informe de Responsabilidad Social 2012

Bancoomeva

Junta Directiva

Presidente	Alfredo Arana Velasco
Secretario	Luis Gonzalo Baena Cárdenas

PRINCIPALES

Alfredo Arana Velasco
Alfredo Rincón Angulo
Eduardo José Victoria Ruiz
Carlos Alberto Arango Tovar
Luis Fernando Escobar Ramírez

SUPLENTES

José Luis Blanco Sáenz
Luis Mario Giraldo Niño
Giuliano Morini Calero
Julián Benavides Franco

Administración

Presidente	José Miguel Terreros Ospina
Vicepresidente de Crédito y Cartera	Jairo Hernando Pedraza Vega
Vicepresidente Comercial Banca Personal	José William Zapata García
Vicepresidente Comercial Banca Empresarial	Héctor Rodas Abadía
Vicepresidente Riesgo y Gestión	Sandra María Orozco Agudelo
Vicepresidente Operaciones y Tecnología	William Javier Vinasco Bernal
Gerente Nacional de Gestión Humana	Myriam Eugenia Rojas Lozano
Gerente Nacional Financiero y Planeación	Edgar Alberto González Aragón
Gerente Nacional de Sistemas	Oscar Oswaldo Barrera Fernández
Gerente Nacional Jurídico	Luis Gonzalo Baena Cárdenas
Gerente Nacional de Mercadeo	Juan Carlos Ortiz Montoya
Gerente Nacional Auditoría	Sergio Eduardo Acuña Ramírez

Revisor Fiscal

KPMG LTDA.

Contenido

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA 6

CARTA DEL PRESIDENTE 7

ACERCA DE ESTE INFORME 8

NUESTRA ORGANIZACIÓN: BANCOOMEVA 9

1. ENFOQUE DE GESTIÓN SOSTENIBLE 11
- 1.1 Nuestra Estrategia Corporativa de RSE a 2015 11
- 1.2 El sistema de RSE y la Sostenibilidad en el 2012 12

2. CREAMOS VALOR SOSTENIBLE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS 15
- 2.1 Facilitamos la vida: nuestros clientes 15
- 2.2 Avanzamos con nuestros aliados: nuestros proveedores 18
- 2.3 Crecemos con nuestra gente: nuestros colaboradores 18
- 2.4 Democratizamos la riqueza: nuestros accionistas 20

3. DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA 21

4. NUESTRA ORGANIZACIÓN: UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL PARA TODOS LOS COLOMBIANOS 23

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

En el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva entendemos que la Sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable. Sabemos que no es suficiente con crear valor solamente para nuestros asociados y los accionistas de las empresas del Grupo, sino que debemos hacerlo también para todos nuestros grupos de interés y para el conjunto de la sociedad, impulsando iniciativas que vayan más allá de nuestro ámbito de acción y siendo responsables por los resultados e impactos de nuestras decisiones, acciones y operaciones.

Estamos incorporando los enfoques de sostenibilidad y riesgo en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura en todas nuestras empresas, priorizando, focalizando y definiendo los asuntos y los indicadores que deben ser gestionados, porque son fundamentales para nuestro desempeño y para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y la sostenibilidad de nuestra promesa de valor.

Coomeva, como organización de origen cooperativo y como una compañía que se asume a sí misma como una entidad de vanguardia, está respondiendo al nuevo paradigma de negocios que ubica el enfoque de Sostenibilidad como eje del modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y el futuro crecimiento.

En 2008 suscribimos el Pacto Verde Cooperativo y en 2011 todo el Grupo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a apoyar, a visibilizar y a llevar a la práctica sus principios, respetando y haciendo respetar los derechos humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y enfrentando decididamente la corrupción en todas sus formas.

Para ello ha sido preciso que ajustemos nuestros modelos de gestión a los más altos estándares internacionales para responder al reto de la creación de valor a largo plazo, que exige el desarrollo sostenible. Esto implica mantener y fortalecer la esencia cooperativa; es decir, mantener como razón de ser la búsqueda del bienestar de las personas, el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación del medio ambiente, a la par de cumplir con la responsabilidad de ser sostenibles en lo económico y perdurar.

En este sentido reafirmamos nuestra plena creencia en los valores cooperativos de igualdad, solidaridad, equidad, democracia, ayuda mutua y honestidad, y en los valores corporativos de servicio, confianza, cumplimiento de compromisos y trabajo en equipo. El apego a estos principios nos hace por naturaleza entidades con enfoque sostenible y socialmente responsables. Es por esta razón que nuestro gran propósito es el de adoptar un enfoque de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, incorporándolo al modelo de gestión.

Por tanto, seguiremos orientando la organización hacia el éxito empresarial de largo plazo, el cual solo creemos posible con una articulación consistente de los elementos de la Sostenibilidad, la Responsabilidad Social, la ética y el buen gobierno en la estrategia, en la gestión, en los procesos y en la cultura institucional. De esta manera involucramos, respetamos e incidimos positivamente en los grupos de interés, en la comunidad, en el desarrollo social y contribuimos a la protección y al balance medio ambiental.

ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

CARTA DEL PRESIDENTE

BANCOOMEVA: CON PASO FIRME HACIA LA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

Desde el inicio de nuestras operaciones como entidad bancaria, en el 2011, en Bancoomeva incorporamos las políticas y acciones de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, RSE, de manera transversal a todos los componentes, y a través de acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia la creación de valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.

En este marco iniciamos también en ese año la consolidación de un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial teniendo en cuenta los mejores estándares y prácticas para la gestión responsable con todos los grupos de interés.

En el 2012 avanzamos en torno a la gestión de la Sostenibilidad y al fortalecimiento de nuestro sistema de RSE. Abordamos temas fundamentales como son los diálogos con los grupos de interés; la definición de los asuntos materiales frente a los cuales establecimos 14 grandes temas que orientarán nuestro actuar y la autoevaluación bajo altos estándares, para finalmente establecer los planes de acción para la gestión sostenible.

Como resultado de ello, en Bancoomeva presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso ante el Pacto Global de la ONU, así como nuestro primer Informe de Sostenibilidad a partir de los lineamientos del Global Report Initiative, GRI, en el cual plasmamos la gestión realizada durante el 2011 como organización adscrita y comprometida con los principios de la sostenibilidad.

Todo este ejercicio que realizamos durante el 2012 nos condujo a redefinir el enfoque corporativo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad y a establecer los planes de acción que orientarán nuestra gestión sostenible del negocio, a través de la articulación de los elementos de compromiso social, ambiental y de creación de valor en todas nuestras operaciones, incorporando además la valoración de los riesgos sociales y ambientales en nuestra gestión de riesgo estratégico.

Con este nuevo informe cumplimos con la responsabilidad que tenemos con nuestros grupos de interés de darles a conocer nuestra gestión y avances en relación con la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad, así como los programas que de acuerdo con nuestras políticas de gobierno corporativo hemos venido implementando desde un enfoque social, económico y medio ambiental.

Continuamos en el camino del aprendizaje y de la construcción de nuestro Sistema, así como su articulación con las tareas del día a día, al igual que el involucramiento de otros grupos de interés y de los asuntos materiales que mejoren nuestra gestión.

JOSÉ MIGUEL TERREROS OSPINA
Presidente Bancoomeva

ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe registra las actividades y avances desarrolladas por Bancoomeva en torno a la Sostenibilidad y la RSE, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. Mediante el presente informe Bancoomeva pretende comunicar la gestión que ha realizado en este periodo en torno a la filosofía, la gestión y los principales resultados obtenidos frente a los compromisos con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial, en términos económicos, sociales y ambientales.

Mediante este documento nos reafirmamos en el compromiso permanente de Bancoomeva de contribuir de manera activa al desarrollo sostenible de la sociedad, a través de acciones concretas y medibles orientadas a la solución de las necesidades de nuestros grupos de interés.

Para mayor información acerca de los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, por favor establecer contacto con la Vicepresidencia de Riesgo y Gestión de Bancoomeva.

Dirección: Calle 13 N° 57-50, Cali
Teléfono: 333 0000 • Ext. 32922

NUESTRA ORGANIZACIÓN: BANCOOMEVA

Bancoomeva es una Sociedad Anónima constituida de conformidad con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Cali, Colombia, organizada como establecimiento de crédito con el objeto de desarrollar actividades relacionadas con la intermediación financiera.

La creación y puesta en marcha de Bancoomeva ha significado un gran avance para el sector financiero colombiano, teniendo en cuenta que nuestra filosofía está basada en las bondades que representa el llevar los principios y los valores del cooperativismo al sector bancario, ofreciendo nuevos y mejores servicios a los colombianos y especialmente a las entidades del Sector Solidario.

Bancoomeva forma parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Es el apoyo financiero para la entrega de su oferta de valor y como tal contribuye al desarrollo integral del colectivo de asociados de la Cooperativa, a través del apalancamiento y prestación de soluciones financieras que buscan lograr su satisfacción y generar oportunidades de desarrollo para éstos y para todos sus clientes y consumidores financieros, permitiéndoles concretar sus metas.

Nuestra Promesa de Valor: "Bancoomeva nos facilita la vida" está orientada a los siguientes públicos:

- Asociados de Coomeva (personas naturales y jurídicas).
- Familiares de asociados de Coomeva.
- Empresas de Coomeva.
- Clientes asociados a Coomeva.
- Clientes a quienes se les prestan los servicios financieros. Pueden ser:

  - **Clientes:** Preferiblemente profesionales, técnicos, tecnólogos, trabajadores independientes y empleados, localizados en las ciudades donde tiene presencia Bancoomeva.

  - **Personas jurídicas:** Preferiblemente de los sectores salud, educación, solidario (cooperativas, fondos de empleados, ONG), empresas creadas por los asociados a Coomeva y las empresas creadas con el modelo de Desarrollo Empresarial liderado por Coomeva Fundación, independientemente de su composición en capital.

En Bancoomeva entregamos nuestra Propuesta de Valor a través del siguiente portafolio de productos y servicios:

» **Productos de ahorro e inversión:**
- Cuenta de Ahorro
- Cuenta AFC
- Cuenta Coomevita
- Cuenta Corriente
- CDT
- Plan de Ahorro Programado-PAP
- PAP Joven

» **Créditos:**
- Crédito Libre Inversión
- Crédito Cupo-activo
- Crédito Auto-fácil
- Crédito Mi Moto
- Crédito Vivienda
- Crédito Educar
- Crédito Libranza
- Tarjeta de Crédito Bancoomeva
- Crédito Cartera Ordinaria
- Crédito Rotativo
- Créditos de Fomentos
- Crédito de Tesorería
- Crédito Capital de Trabajo IPS
- Crédito Ordinario para Persona Natural con Establecimiento de Comercio

» **Servicios:**
- Oficina Virtual
- Pago Automático
- Audicoomeva
- Cajeros Automáticos
- Tarjeta Débito
- PIN PAD
- Pagos en Línea PSE

» **Convenios** de recaudo, convenios de pago de nómina y pago a proveedores.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Bancoomeva ha sido creado con la visión de contribuir al desarrollo de la comunidad Coomeva y del mercado objetivo, brindando soluciones financieras y actuando mediante principios éticos y de responsabilidad social, promoviendo como parte de su oferta de valor ser el banco de la comunidad para la comunidad.

En el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial, el sistema de gobierno debe ser tanto una materia fundamental alrededor de la cual gire el actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de éstas para implementar un comportamiento social responsable.

Una organización que se plantea ser socialmente responsable debe contar con un sistema de toma de decisiones diseñado para poner en práctica los principios de la responsabilidad social y a su vez el despliegue, apropiación y alineación de éstos, con los sistemas existentes en la empresa.

El modelo de gestión de Bancoomeva se basa en un sistema integral bajo el liderazgo del Presidente, con el respaldo, acompañamiento y su¬pervisión de la Junta Directiva que tiene entre sus propósitos medir de forma metódica y sistemática los resultados y la gestión empresarial. Así, se constituye en un marco que permite alinear, focalizar y priorizar de manera adecuada el accionar de la empresa.

En Bancoomeva contamos con un “Código de Buen Gobierno”, con el fin de garantizar un ejercicio gerencial de rectitud y transparencia, basado en principios éticos. Las prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la Junta Directiva constituyen un factor de credibilidad en la forma como Bancoomeva desarrolla sus actividades y presta sus servicios al público en general y a su principal grupo objetivo de clientes y clientes asociados a Coomeva.

1. ENFOQUE DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Para Coomeva la Responsabilidad Social es una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar a lo largo de toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad. Por ello ubicamos la Responsabilidad Social como eje de nuestro modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, garantizando así como resultado nuestra permanencia a largo plazo, es decir, nuestra sostenibilidad.

1.1 NUESTRA ESTRATEGIA CORPORATIVA DE RSE A 2015

Ser ciudadanos corporativos socialmente responsables, mediante acciones solidarias, sostenibles y de impacto, a través de las siguientes iniciativas:

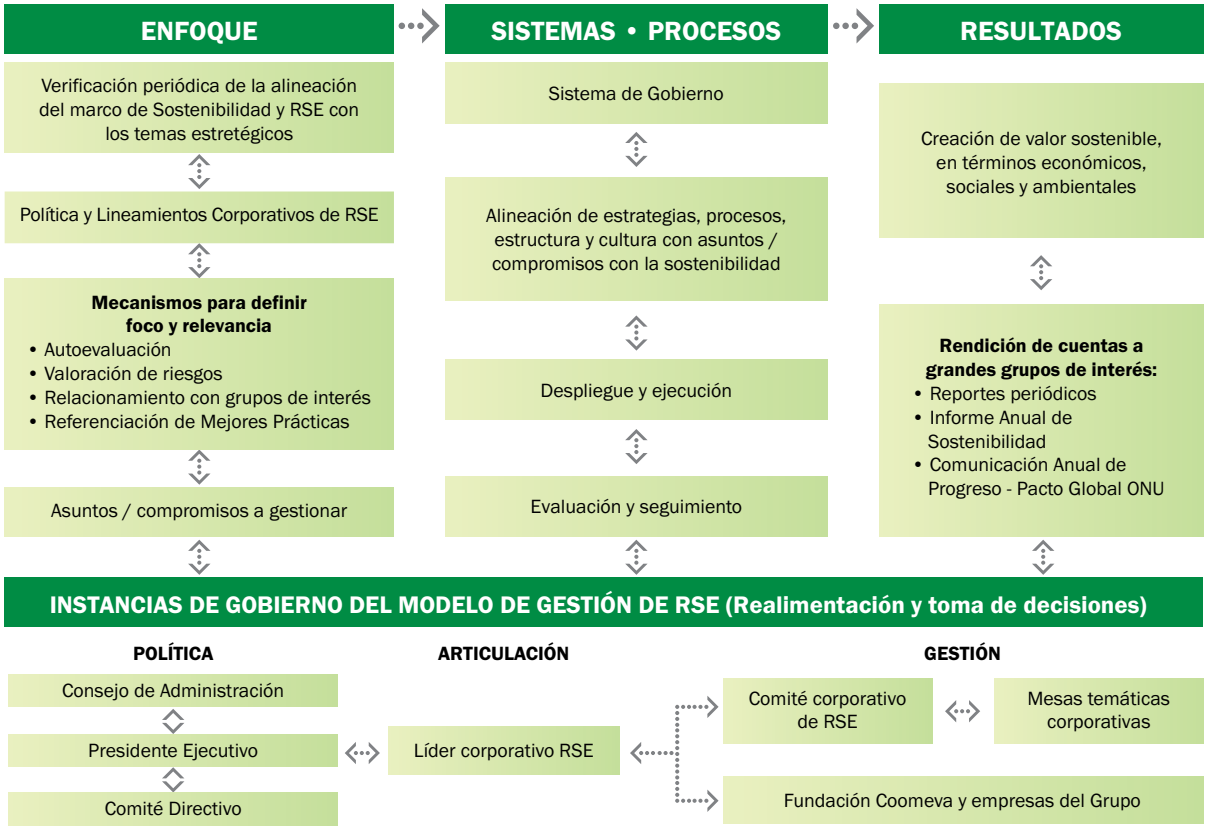
- Liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo económico.
- Alineación de las estrategias, las políticas y la gestión con el enfoque de RSE, a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.
- Comunicación de nuestras iniciativas de RSE bajo los mejores estándares de calidad y contenido.
- Impulso de acciones concretas a través de la Fundación Coomeva y de las empresas del Grupo Coomeva, con especial impacto en el asociado y su familia.

A través de la puesta en marcha del Sistema de Gestión Integral, en Bancoomeva pretendemos lograr calidad de los productos y servicios que se ofrecen al cliente a través de actividades de planeación, ejecución, control y mejora, buscando su satisfacción y el logro de los objetivos estratégicos de la organización:

Objetivo 1	Crecer sosteniblemente en nuestro mercado objetivo.
Objetivo 2	Constituirnos en la mejor alternativa de financiamiento para personas y empresas pequeñas y medianas.
Objetivo 3	Diversificar nuestras fuentes de captación para sostener el crecimiento.
Objetivo 4	Posicionarnos como la mejor alternativa de servicios financieros para el Sector Solidario.
Objetivo 5	Ser líder en banca de proximidad mediante canales comerciales ágiles, modernos y efectivos.
Objetivo 6	Lograr un liderazgo basado en la calidad de nuestra gestión.
Objetivo 7	Crear valor económico en forma sostenida y creciente.
Objetivo 8	Dotarse del capital humano, de información y organizacional, para un crecimiento sano y robusto.

Nuestro macroproyecto estratégico de RSE a 2016 será desarrollado a través de la Iniciativa estratégica: “Implementar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque sistémico y su esquema de difusión a la comunidad”.

MODELO DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y RSE



1.2 EL SISTEMA DE RSE Y LA SOSTENIBILIDAD EN EL 2012

En el 2012 en Bancoomeva realizamos diversas actividades que nos permitieron definir el foco y la relevancia de nuestro Sistema de Responsabilidad Social Empresarial:

• AUTOEVALUACIÓN

Adelantamos un ejercicio de autoevaluación mediante el cual identificamos nuestro estado de desarrollo en materia de Sostenibilidad y RSE, así como las fortalezas y oportunidades de mejoramiento en términos de enfoque, implementación y resultados de la RSE.

Esta autoevaluación tomó en cuenta criterios y subcriterios derivados de los principales referentes normativos e institucionales frente al tema -ISO 26000, Pacto Global, GRI, Andesco de Colombia, Cemefi de México, Ethos de Brasil y Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión-.

La autoevaluación mostró un nivel de avance de Bancoomeva frente al Índice de RSE Integral, según los criterios mencionados, del 56%, lo que nos indica los desafíos que aún tenemos por superar.

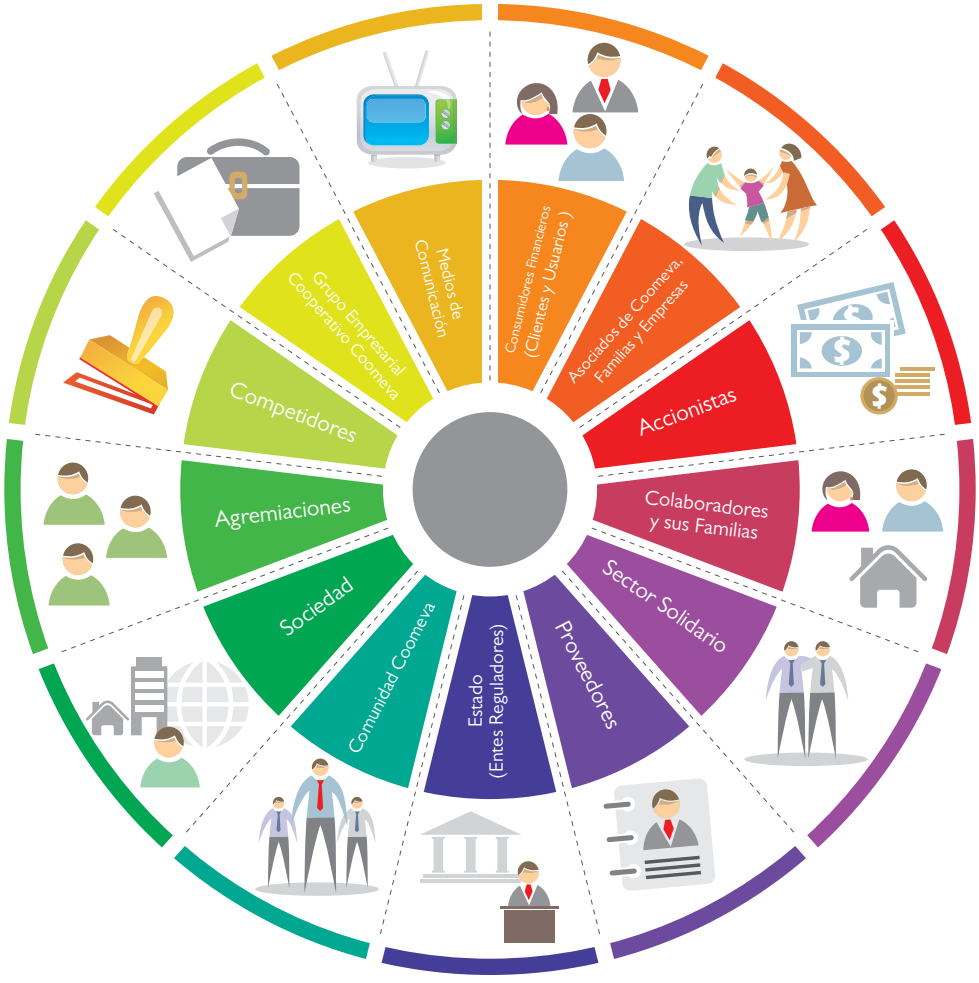
• IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el 2012 finalizamos el ejercicio de análisis de riesgos estratégicos con enfoque de Sostenibilidad, a través de una metodología estándar mediante la cual se identificaron los riesgos estratégicos, su probabilidad de ocurrencia e impacto, clasificando el peso o valor relativo de los riesgos por grupo de interés y por cada una de las dimensiones de la Sostenibilidad: económica, social y ambiental.

Mediante la consolidación de nuestro Sistema de Gestión Integral podemos identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo y desde luego, la continuidad del negocio.

• RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Resultado de un riguroso ejercicio con la Alta Dirección, en Bancoomeva identificamos nuestros diferentes grupos de interés, frente a los cuales definimos nuestras formas de relacionamiento y establecimos diversos mecanismos de comunicación:



• REFERENCIACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

Con el fin de generar aprendizajes para orientar la definición de temas o el desarrollo de la gestión en RSE, adelantamos un trabajo de referenciación a través de la consulta de normas y estándares nacionales e internacionales como ISO 26000, GRI, Pacto Global y modelos de reconocimientos a la gestión, entre otros. Adicionalmente, llevamos a cabo la revisión de políticas, estrategias y programas implementados a nivel global y a través de la identificación, análisis, adopción o adaptación de mejores prácticas en el Sector Financiero.

• DETERMINACIÓN DE ASUNTOS RELEVANTES PARA GESTIONAR

Después de realizar diferentes ejercicios donde revalidamos y definimos los asuntos materiales o relevantes para Bancoomeva, los cuales están determinados por la importancia de los impactos y las prioridades de los grupos de interés, establecimos como asuntos relevantes:

- Gestión ética y transparencia.
- Inclusión financiera.
- Protección al consumidor.
- Comunicación.

- Derechos Humanos.
- Creación de capital social.
- Gestión ambiental.
- Gestión del riesgo.
- Balance vida familiar-vida laboral.
- Desarrollo de proveedores y extensión de política de RSE.
- Productos y servicios con valor agregado.
- Desarrollo del talento humano.
- Innovación.
- Generación sostenible de riqueza.
- Educación financiera.

Estos asuntos relevantes se desarrollarán para Bancoomeva desde los compromisos corporativos con la RSE y con la Sostenibilidad:

1. Prometemos perdurar.
2. Vivimos los principios y los valores.
3. Facilitamos la vida.
4. Crecemos con nuestra gente.
5. Avanzamos con nuestros aliados.
6. Devolvemos vida al Planeta.
7. Democratizamos la riqueza.
8. Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos.

• PRIMERA COMUNICACIÓN DE PROGRESO ANTE EL PACTO GLOBAL

En 2012 Coomeva presentó su primera "Comunicación de Progreso" ante el Pacto Global de la ONU en la cual mostró los avances realizados en la aplicación de los diez principios y su participación en proyectos de desarrollo de las Naciones Unidas, teniendo en cuenta que desde el 21 de febrero de 2011 todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo, incluyendo Bancoomeva, firmamos este compromiso, conscientes de la responsabilidad de brindar cuentas a la sociedad sobre lo que ha sido nuestra actuación empresarial.

• PRIMER INFORME DE SOSTENIBILIDAD

En Bancoomeva presentamos nuestro primer Informe de Sostenibilidad con base en los indicadores y metodología del Global Initiative Reporting, GRI, en septiembre de 2012.

El objetivo de este Informe fue comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad.

De igual manera y como parte de la socialización del Informe de Sostenibilidad y de temas relacionados con el Sistema de RSE en octubre de 2012 presentamos en los diferentes Comités de Gestión y Calidad el Informe de Sostenibilidad y realizamos la publicación en los sitios web de Internet y de la intranet.

- Publicación en la página de internet: **http://www.bancoomeva.com.co/**
- Publicación en la página de intranet: **//intranet.bancoomeva.com.co/**

• CREACIÓN DE MESAS TEMÁTICAS DE RSE

En abril de 2012 se crearon a nivel corporativo las Mesas Temáticas de RSE y Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, las cuales están conformadas por los colaboradores que voluntariamente han manifestado su deseo y compromiso de participar en ellas. Estas mesas son un espacio para el diálogo, el intercambio de información, la generación de conocimiento y el desarrollo de estrategias y mecanismos de coordinación, sinergia y visibilización.

Para el desarrollo de estas Mesas Temáticas se definió el marco estratégico, las responsabilidades, la composición y el funcionamiento de las mismas a nivel corporativo y se crearon las siguientes:

1. Gobierno, ética y anticorrupción.
2. Riesgos estratégicos.
3. Derechos Humanos y prácticas laborales justas.
4. Proveedores.
5. Medio ambiente.
6. Comunidad.

• CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En septiembre de 2012 conformamos el Comité de Responsabilidad Social Empresarial para Bancoomeva, el cual es encabezado por el presidente de Bancoomeva e integrado por los líderes de cada uno de los asuntos determinados como relevantes para la empresa.

• PARTICIPACIÓN EN LA MESA DE DERECHOS HUMANOS Y EN LA MESA ANTICORRUPCIÓN DE LA RED COLOMBIA DEL PACTO GLOBAL

Participamos activa y permanentemente en la Mesa de Derechos Humanos y en la Mesa Anticorrupción de la Red Colombia del Pacto Global y a través de ellas impulsamos políticas públicas y realizamos actividades de intercambio de experiencias y de aprendizajes, así como actividades de divulgación y visibilización de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.

2. CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

2.1 FACILITAMOS LA VIDA: NUESTROS CLIENTES

Un principio fundamental para Bancoomeva es el respeto por nuestros clientes asociados a Coomeva. Contamos con un robusto sistema de identificación de necesidades y expectativas de nuestros clientes y de acercamiento a sus preocupaciones, con el fin de responder a ellas con excelencia. Este sistema se fundamenta en los diferentes momentos de la prestación del servicio por parte del banco.

Al cierre del 2012 contamos con 309.591 clientes, de los cuales 175.622 son clientes asociados a Coomeva.

En este año consolidamos nuestra estrategia de atención a las entidades del sector solidario y en los segmentos de pequeña y mediana empresa, que necesitan en nuestro país mayor inclusión en el sistema financiero. La cartera del sector solidario en 2012 casi se duplicó y el 52,93% del saldo a diciembre 31 de 2012 pertenece a entidades del sector asociadas a Coomeva. La cartera de Pymes también tuvo un crecimiento de 82,9%.

Calculamos que aproximadamente el 32,34% del total de entidades del sector solidario en Colombia poseen al menos un producto con Bancoomeva. Pasamos de atender 1.162 entidades en el 2011 a 1.617 entidades en 2012, lo que representa un crecimiento del 39%.

En el 2012, en Bancoomeva llevamos a nuestros clientes los siguientes beneficios:

1. Atendimos 784 fondos de empleados y cooperativas a nivel nacional.
2. Por nuestra línea de Calamidad Doméstica en Bancoomeva atendimos más de 40 personas por un total de $250 millones de pesos en créditos solidarios.
3. Concedimos créditos para apoyo a la creación de nuevas empresas por valor de $1.046.000.000 millones de pesos. Estos créditos permitieron crear 12 nuevas empresas. Adicionalmente en conjunto con la Fundación Coomeva estas empresas desarrollan sus casos de negocio.
4. Financiamos a más de 2.685 estudiantes mediante la línea de crédito para educación, con recursos que ascienden a un total de $ 9.425 millones, de los cuales $ 6.944 fueron otorgados durante el 2012.
5. Financiamos la vivienda de 2.644 personas por nuestra línea de crédito hipotecario. Durante ese periodo se otorgaron préstamos por más de $203.664 millones, y la cartera total por esta línea es de $616.803
6. Ampliamos nuestro portafolio de Bancaseguros incorporando el Seguro de Fleteo, para ofrecerles a nuestros clientes más tranquilidad con nuestras operaciones.

7. Mejoramos las coberturas ofrecidas en nuestros productos de seguros, permitiéndole a un espectro más amplio de clientes hacer parte de nuestra comunidad.
8. Al finalizar 2012 contábamos con 32.428 clientes protegidos bajo nuestra Póliza de Desempleo.
9. La Tarjeta de Asociado Coomeva continúa brindando importantes beneficios a los clientes asociados a Coomeva. Al cierre de 2012 registró una cartera acumulada de $47.725 millones y 31.716 tarjetas emitidas con cupo, de las cuales el 94% reporta estar con cartera, es decir que tiene actividad de uso.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

En Bancoomeva contamos con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, el cual fue creado como respuesta a la reforma financiera del año 2009 a través de la Ley 1328 de 2009 y la Circular externa 015 de 2010. Este tiene el fin de consolidar en la empresa una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; adoptar sistemas para suministrarles información adecuada de acuerdo con características de calidad definidas; fortalecer los procesos para la atención de quejas, peticiones y reclamos y promover la protección de sus derechos y su educación financiera.

De igual manera y como parte de este Sistema, en Bancoomeva establecimos principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y la empresa:

- Debida diligencia.
- Libertad de elección.
- Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.
- Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.
- Manejo adecuado de los conflictos de interés.
- Educación para el consumidor financiero.

También disponemos de un Sistema de Atención de Quejas y Reclamos que pretende propiciar un ambiente de atención y respeto para el consumidor financiero y el cual es soportado con la herramienta ATENTOS. Mediante esta herramienta se registran quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos por los siguientes medios: personal, buzón, carta y correo. También permite asignar cada requerimiento a un responsable y hacer seguimiento a la calidad y tiempo de la respuesta. Mensualmente se analizan los casos registrados y se establecen planes de acción para mejorar y reducir inconformidades. De esta forma, en el 2012 obtuvimos un índice de satisfacción frente a la respuesta dada a las quejas y reclamos del 95,6%.

Así mismo, se implementa la medición de la satisfacción de nuestros clientes mediante la encuesta KAPE (Knowledge – Attitude – Practices –Expectations). Esta se implementa desde el Grupo Corporativo Coomeva para los diferentes productos y servicios que se brindan en el grupo empresarial, explorando las razones de no uso y los motivos de insatisfacción.

En los dos últimos años el índice de satisfacción ha superado el 80% en promedio para todos los productos ofrecidos por el Grupo Empresarial. Para Bancoomeva durante el año 2012 el resultado de satisfacción fue del 88.85%. Como otro mecanismo para valorar la satisfacción del cliente, se aplica la calificación del servicio y la encuesta “Voz del Cliente”. La calificación del servicio permite

medir la correcta aplicación de las conductas establecidas por el programa "Pasión Coomeva" por parte de los colaboradores.

La calificación es dada en una escala de 1 a 5, y cada mes se calcula el promedio por colaborador, oficina, regional y nacional. Producto de esta encuesta, se genera el resultado para el indicador "Calificación de Servicio" que es analizado en el Comité de Gestión y Calidad Nacional con el fin de establecer planes de acción cuando este no cumple con la meta definida para el mes.

Nuestra calificación de voz del cliente nos califica con un valor de 4,83, según la escala.

Otro aspecto en el cual demostramos el respeto por nuestros clientes es en nuestra publicidad y mecanismos de mercadeo. En Bancoomeva podemos afirmar que en nuestra publicidad no se presenta ninguna discriminación en cuanto a género, credo, raza o edad. Así mismo que la información que publicamos es clara y veraz; evitamos a toda costa la publicidad engañosa y cumplimos con transparencia y ética todos nuestros sorteos que siempre están autorizados y controlados por COLJUEGOS, antes ETESA (Empresa Territorial pra la Salud). Contamos con procedimientos para garantizar el cumplimiento de lo anterior, vigilado por el área de Mercadeo.

EDUCACIÓN FINANCIERA

En Bancoomeva consideramos la Educación Financiera como un deber y una oportunidad de crecimiento, debido a que les brinda a nuestros clientes, conocimientos para tomar decisiones de carácter económico, responsables e informadas, orientadas a la adquisición de productos y servicios que les permitan mejorar su calidad de vida.

Educación Financiera
Bancoomeva

La educación financiera es el camino que conduce a la buena administración de los recursos propios, comprendiendo el significado y la importancia que tiene el valor del dinero no solo en nuestras vidas, sino también en la sociedad. Es por esta razón que disponemos de diferentes canales de comunicación para hacer educación financiera a nuestros diferentes grupos de interés.

Durante el año 2012 desarrollamos nuestro Programa de Educación Financiera a través de las siguientes actividades:

- Separata "Mis Finanzas Personales III", realizada entre octubre y noviembre de 2012, llegando a un total de 10 entregas de los distintos fascículos por medio de la Revista Portafolio, con una población objetivo de más de 43 mil consumidores financieros.

- Campañas de educación en la página web **www.bancoomeva.com.co**

- Comics financieros educativos, entregados a todos los hijos de los colaboradores y a los niños que tienen Cuenta Coomevita, con temas específicos relacionados con el ahorro. Con este medio se llegó a 13.000 niños.

- Artículos de interés a través del Boletín Coomeva:
  - Ahorrar para la tranquilidad familiar.
  - 10 consejos para que la temporada escolar no afecte su bolsillo.
  - La importancia de ahorrar el 10% de sus ingresos.
  - ¿Para qué sirve un presupuesto?
  - ABC Mi casa.
  - Manual de mis finanzas.
  - ¿Qué hacer con los ingresos extra y los gastos de las fechas especiales?

- Artículos educativos publicados a través de la Revista Coomeva, para llegar a nuestros Clientes asociados a Coomeva, sus familias y público en general:
  - Educación Financiera una lección para su tranquilidad.
  - Qué es Educación Financiera y porqué es tan importante.

- Tips de finanzas personales, enviados en el sobre de la facturación de los clientes asociados a Coomeva, con el fin de promover el buen uso del dinero.
- Videos con tips financieros, proyectados en todos los eventos de bienvenida a los nuevos clientes asociados a Coomeva a nivel nacional. Esta estrategia se implementó en convenio con la Unidad de Gestión de Asociados, UGA, de Coomeva Cooperativa.
- Correos electrónicos informativos enviados a más de 1.529 medianas y pequeñas empresas clientes de Bancoomeva.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En 2012 iniciamos la segunda fase del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual opera acorde con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia. Igualmente, se basa en las mejores prácticas de seguridad de la información, según las normas internacionales ISO-27001, ISO-27002, ISO-27005. Podemos destacar los siguientes avances: definición, documentación e implementación del modelo de seguridad que satisface los requisitos establecidos en el estándar ISO 27001, actualización del análisis de riesgos a los activos de información del banco, definición del plan de tratamiento de riesgos e implementación del Modelo de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información con el fin de minimizar los riesgos asociados a los activos de información.

Como parte de la estrategia de concientización y cultura en seguridad de la información, capacitamos a los colaboradores de los diferentes niveles del banco sobre los riesgos y amenazas asociados a los activos de información.

2.2 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS: NUESTROS PROVEEDORES

Nuestros proveedores, prestatarios y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos. Por ello nuestra política busca desarrollar con ellos relaciones gana-gana de largo plazo, mediante un sistema de contratación transparente y justo, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos consolidemos una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable.

En el 2012 se inició la actualización del programa de administración, selección, calificación y evaluación del desempeño de nuestros proveedores, incluyendo criterios de sostenibilidad con el que se pretende fortalecer el enfoque de RSE y Sostenibilidad en la cadena de valor y se establece con los proveedores metas de mejoramiento en la calidad de sus bienes y servicios.

Bancoomeva culminó el año con un proceso de actualización de datos y registro de proveedores. Contamos 1.350 proveedores, de los cuales el 99,7% son colombianos. Así mismo, se implementó satisfactoriamente el software E-Business de Oracle que permite gestionar las compras y pagos para nuestros proveedores.

Los medios de comunicación que existen con los proveedores son lo acordados en los niveles de servicio, siendo un estándar los informes en doble vía que se dan entre las partes, las solicitudes electrónicas de servicio, las visitas presenciales que se hacen por lo menos una vez al año a los proveedores en sus instalaciones, las reuniones que se pactan para revisión de los niveles de servicio y los correos electrónicos a través de los cuales se manifiestan requerimientos e inquietudes

2.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE: NUESTROS COLABORADORES

Nuestra gente y la orientación de servicio son nuestro principal diferenciador:

- Potencializamos nuestra gente.
- Fomentamos el crecimiento y desarrollo de los colaboradores.
- El compromiso es fundamental para el logro de los resultados.
- La calidez humana y el servicio nos diferencian.

Al 31 de diciembre de 2012 en Bancoomeva contamos con un capital humano representado en 1.201 colabo-

radores con contratos a término indefinido, 177 colaboradores con contrato temporal y 72 practicantes. La antigüedad promedio de los colaboradores en el Banco es de cinco años, ocho meses, lo que refleja una alta estabilidad laboral.

A nivel nacional cerramos 104 concursos, de los cuales 53 cargos han sido cubiertos con personal interno y 51 con personal externo. Las vacantes que se han cubierto con personal externo corresponden a cargos que requieren perfiles con experiencia específica del sector bancario.

COMPETENCIAS Y DESARROLLO

En Bancoomeva invertimos $936 millones en capacitación y desarrollo, representados en un total de 73.821 horas, en programas orientados a potencializar las competencias. Entre ellos: Eneagrama, Liderazgo, Pensamiento y Ejecución estratégica.

Así mismo, llevamos a cabo la capacitación apropiada para alinear a los nuevos colaboradores y ejecutivos con la estrategia y con los principios corporativos de Bancoomeva. Capacitamos el 100% de colaboradores del Banco en la nueva metodología de evaluación de desempeño.

Como parte del desarrollo de competencias durante el año 2012 avanzamos a nivel nacional con el "Programa de Liderazgo 7 Hábitos de Gerentes Altamente Efectivos" de S. Covey y continuamos con el proceso de capacitación en el Programa Pasión Coomeva y Sensibilización de Servicio al Cliente.

SALUD Y BIENESTAR

Durante el año 2012 continuamos con la implementación del Programa de Bienestar Social para nuestros colaboradores, con las siguientes actividades:

- **Actividades culturales:** Con una asistencia de 2.227 participantes, con el 62% de cumplimiento en el cubrimiento del grupo objetivo, en 16 actividades y con una calificación promedio de Excelente.
- **Actividades deportivas y recreativas:** Se obtuvo una participación de 154 asistentes, con un cumplimiento del 72% en lo programado versus lo ejecutado, en 5 actividades y un promedio de calificación de Bueno.
- **Calidad de vida personal y familiar:** Se realizaron 19 actividades, con la participación de 1178 asistentes, con una calificación promedio de Excelente y con un cumplimiento del 78% de los colaboradores programados.
- **Salud ocupacional:** Con una asistencia de 3.362 participantes, se obtuvo un cumplimiento de las actividades en un 86% en 66 acciones, con una calificación promedio de Excelente.

BIENESTAR	ACTIVIDADES
Actividades culturales y sociales	Día de la Familia Entrega de regalos a hijos de empleados Integración Gestión Humana Desayuno de cumpleaños Día de los Niños Celebración de Quinquenios Actividad social Día de las velitas Novenas navideñas Quinquenios Vacaciones recreativas Actividad hijos de los colaboradores Halloween Clases de baile Caminata ecológica Cine
Actividades deportivas y recreativas	Juegos Nacionales Juegos Regionales Maratón Pilates Rumbaterapia
Calidad de vida personal y familiar	Conferencia "Abundancia y prosperidad en la vida personal" Seminario de Proyecto Plan Vida Conferencia "Despertar consciencia" Jornada en punto Salida en punto Curso cajas, moños y empaques Curso decoración con globos Charla de emprendimiento Clases de yoga Reinducción a temporales Encuesta Plan Vida Stand Caja de Compensación Charla de liderazgo y trabajo en equipo Terapia relajación Charla "Administración del tiempo" Capacitación presupuesto familiar Feria de Vivienda Curso arreglos navideños Vacunación influenza

En el 2012 en Bancoomeva entregamos a nuestros colaboradores un total de $3.286.591.260, por medio del programa de beneficios extralegales, lo cual contribuye a satisfacer sus expectativas y mejoramiento de calidad de vida para ellos y su grupo familiar. Los cinco primeros productos con mayor participación y acogida por parte de los colaboradores fueron:

1. **Bono Semestral:** Con una participación del 23%, con un valor de $760.414.812.

2. **Auxilio de Estudio:** Tiene un 20% de participación, con un valor de $650.693.156.
3. **Salud Integrada:** Con un 19% de participación y un valor de $637.013.977.
4. **Prima de Vacaciones:** Con un 11% de participación y con un valor de $345.651.977.
5. **Tarjeta Vale Alimentación:** Con un 8% de participación y con un valor de $274.362.221.

Igualmente, realizamos el Plan de Productividad a nivel nacional para las áreas comerciales, con el cual se dieron beneficios por valor de $205.276.458, a más de 364 colaboradores.

2.4 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA: NUESTROS ACCIONISTAS

En cuanto a nuestra sostenibilidad económica, las principales cifras financieras durante el año 2012 muestran los siguientes resultados, que nos consolidan como una empresa sólida, confiable y con buen respaldo para nuestros clientes y clientes asociados a Coomeva:

Activos	$	2,317,042	MM
Saldo de cartera	$	2,132,456	MM
Colocaciones	$	1,212,482	MM
Excedentes	$	8,707	MM
Captaciones	$	1,093,071	MM
Saldo de cartera vencida	$	124,525	MM

3. DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA

PRÁCTICAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

En Bancoomeva nos comprometemos a aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos, políticas de reutilización de ciertos insumos e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, para así arrojar resultados favorables para la vida del Planeta.

Nuestros principales lineamientos de política en gestión ambiental nos orientan a:

- Ser una empresa con conciencia verde, conocidos por su apoyo y mejoramiento continuo en la preservación del medio ambiente.
- Que nuestros aliados sean amigables con el Planeta, cumpliendo con las normas establecidas en el país.
- La integración de los lineamientos ambientales en la gestión global de la organización, garantizando el mejoramiento continuo y reduciendo el impacto ambiental.
- Promoción de los principios del Pacto Mundial y su incorporación en los procesos del Banco.

En 2012 adelantamos, entre otros, dos proyectos prioritarios en relación con el análisis y toma de decisión frente al consumo de los recursos:

DÍA CERO

Se realizó un análisis minucioso del consumo histórico de las oficinas de Bancoomeva y del mercado con el fin de generar un estándar de consumo y hacer pronósticos más acertados para el pedido y surtido de los insumos en oficinas, distribuyendo las sobre existencias hacia los centros de costos. Esta labor contempló adicionalmente depurar el catálogo de los insumos y llevarlo a un esquema más acorde con las necesidades reales del Banco.

Desde Gestión Logística se lideró la implementación y medición del consumo per cápita del recurso energético e hídrico en las áreas de Bancoomeva, en aras de establecer un control en el consumo y estrategias para llevar los niveles actuales a unas métricas más racionales.

PROYECTO CERO PAPEL

En alineación con las tendencias mundiales de reducción de uso del papel a través de la tecnología, en Bancoomeva venimos desarrollado el proyecto

Cero Papel con el apoyo de Certicámaras. Este proyecto responde a la nueva normativa gubernamental que regula los esquemas de firma electrónica y almacenamiento digital de datos, por lo que mediante estampado cronológico se elimina el almacenamiento físico de los soportes de las transacciones en oficina, el proceso de cuadre operativo de documentos y el archivo y custodia de estos documentos físicos.

El proyecto se apalanca en el uso de equipos Tablet Wacom que capturan los rasgos biométricos de la firma del cliente, como también permite bajar información del aplicativo Taylor a la Wakon, permitiendo que el cliente certifique la transacción que está haciendo y toma la firma. De este proyecto se terminó la fase de desarrollo y se tiene en piloto la fase I. Este proyecto generará un ahorro aproximado de $800 millones al año, permitiendo al Banco realizar un aporte de responsabilidad social y facilitar el uso de servicios a nuestros clientes.

Estos proyectos dieron como resultado la disminución del consumo de los recursos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Adicionalmente, definimos políticas medioambientales para la construcción, remodelación y traslado de oficinas que minimicen los impactos medioambientales tales como sistemas ahorradores de agua para baterías sanitarias y llaves, iluminación ahorradora de energía, almacenamiento, reciclaje de papel y desechos.

El uso de maderas naturales y agregados de roca y vetas naturales está descartado, para evitar continuar con la existencia de explotación de estos recursos. En su lugar se han adoptado materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico. Además el tipo de mamposterías que utilizamos en nuestras construcciones es principalmente de “muros secos” que utiliza al mínimo agua para su instalación o pañetado.

Hemos realizado campañas culturales para el buen uso de los baños, con lo que se busca tener estos espacios agradables y limpios, así como optimizar el consumo del papel, del agua, del jabón y promover el cuidado de la salud.

Desde el año 2012 se implementó un proyecto de modernización y consolidación de centros de impresión en las oficinas y sedes administrativas, con el cual se busca unificar en una sola máquina los servicios de impresión, escaneo y fotocopia de los documentos requeridos. Este equipo consume menos energía y es más eficiente, dado que el uso se da con el manejo de claves de impresión, evitando que se envíe un documento a impresión y finalmente no se recoja.

Así mismo participamos de la gestión de facturación y comunicaciones sostenibles y ambientalmente amigables, apoyando las campañas de concientización y compromiso entre los clientes asociados a Coomeva y demás clientes para que autoricen que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético.

4. NUESTRA ORGANIZACIÓN: UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL PARA TODOS LOS COLOMBIANOS

Como parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, en Bancoomeva trabajamos con la Fundación Coomeva y su programa de emprendimiento en el apoyo a la promoción para la creación de empresas, asesorando y financiando ideas de negocios con líneas de crédito específicas.

Bancoomeva destinó $2.400 millones para atender 1.800 casos de deudores con créditos en situación de calamidad.

Como parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, la entidad aporta a campañas institucionales para apoyo al deporte en Colombia.

DONACIONES

DE NUESTROS CLIENTES

A lo largo del año 2012 en las oficinas se promovió el convenio con la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Uniminuto, para el apoyo a estudiantes de dicha universidad, mediante donaciones de los clientes en el momento de sus operaciones. Dichas donaciones ascendieron a 1.018 por un total en transacciones de $166.767 pesos.

Mes	Total Nacional	
	Número Transacciones	Valor Transacciones
Enero	74	$ 13,042
Febrero	81	$ 12,730
Marzo	87	$ 13,894
Abril	79	$ 16,128
Mayo	86	$ 13,889
Junio	90	$ 14,688
Julio	102	$ 12,099
Agosto	94	$ 14,242
Septiembre	87	$ 13,270
Octubre	84	$ 13,495
Noviembre	76	$ 15,917
Diciembre	78	$ 13,374
Total General	**1,018**	**$ 166,767**

DE NUESTROS COLABORADORES

A través de nuestro Fondo de Empleados, los colaboradores aportan voluntariamente parte de su salario al Club Activo 20-30 Colombia, cuyo propósito es el apoyo del Hogar Renacer en la ciudad de Cali.

Así mismo, nuestros colaboradores participan en campañas de voluntariado haciendo donaciones para damnificados.

Adicionalmente, Bancoomeva realizó donaciones a la Fundación Ensalsate por un valor anual de $ 135.727.273.

Mes 2012	Donación Fundación Ensalsate
Enero	24.000.000
Febrero	6.909.091
Marzo	6.909.091
Abril	6.909.091
Mayo	6.909.091
Junio	6.909.091
Julio	6.909.091
Agosto	6.909.091
Septiembre	6.909.091
Octubre	21.909.091
Noviembre	6.909.091
Diciembre	27.636.364
Total Donación	**135.727.273**

PLAN DE ACCIÓN 2012

Se unificó un plan de acción en el cual se definieron las acciones para el cierre de brechas halladas mediante la autoevaluación y los compromisos adquiridos y mencionados en el Informe de Sostenibilidad presentado en el año 2012.

De esta manera estamos haciendo realidad nuestros propósitos y compromisos en torno a este importante tema.

Bancoomeva

Informe de Responsabilidad Social 2012

Bancoomeva

www.bancoomeva.com.co

Entidad Bancaria