Bancoomeva

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015

Pacto Global Colombia

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015
Elaboración y Coordinación General
Sandra María Orozco
Vicepresidenta Nacional de Riesgo y Gestión
Bancoomeva

Rosa Ximena Arroyave Díaz
Jefe Nacional de Gestión Integral
Bancoomeva

Apoyo y asesoría en la elaboración
Nillereth Urbano
Comunicadora

Diseño y Corrección de Estilo:
Gerencia Corporativa de Comunicaciones
y Relaciones Públicas Coomeva

Coordinación Editorial
María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones
Miembro Comité Corporativo de RSE

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015

Bancoomeva

Santiago de Cali, marzo de 2016

Bancoomeva

CONTENIDO

Junta Directiva 5
Carta del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva 6
Carta del Presidente de Bancoomeva 7
Acerca de este Informe 8
01. Nuestro Grupo Empresarial Corporativo 9
02. ¿Quiénes Somos? 14
03. Prometemos Perdurar 23
04. Vivimos los Principios y Valores 34
05. Facilitamos la Vida 41
06. Avanzamos con Nuestros Aliados 58
07. Crecemos con Nuestra Gente 63
08. Devolvemos Vida al Planeta 75
09. Democratizamos la Riqueza 80
10. Nuestra Organización, una Comunidad Empresarial para todos los Colombianos 84
11. Reconocimientos y Certificaciones 91
Índice de Indicadores GRI 93

Junta Directiva

PRINCIPALES

Alfredo Arana Velasco
Alfredo Eduardo Rincón Angulo
José Luis Blanco Sáenz
Eduardo José Victoria Ruiz
Luis Fernando Escobar Ramírez

SUPLENTES

Luis Fernando Caicedo Fernández
Luis Mario Giraldo Niño
Luis Carlos Lozada Bedoya
Giuliano Morini Calero
Julián Benavides Franco

ADMINISTRACIÓN

Presidente	Hans Theilkuhl
Vicepresidente de Crédito y Cartera	Jairo Hernando Pedraza Vega
Vicepresidente de Riesgo y Gestión	Sandra María Orozco Agudelo
Vicepresidente Comercial Banca Personal	José William Zapata García
Vicepresidente Comercial Banca Empresarial	Héctor Rodas Abadía
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	Rodrigo Villamil Bahamón
Gerente Nacional de Gestión Humana	Isabel Cristina Gutiérrez Delgado
Gerente Nacional de Planeación y Financiero	Edgar Alberto González Aragón
Gerente Nacional de Mercadeo	Juan Carlos Ortiz Montoya
Gerente Nacional Jurídico	Luis Gonzalo Baena Cárdenas
Auditor Nacional	Mónica Botina Faiffield
Gerente Regional Cali	Claudia Patricia Restrepo Chaparro
Gerente Regional Bogotá	Camilo Alfonso Vargas Díaz
Gerente Regional Caribe	Rubén Alberto Daza Amaya
Gerente Regional Medellín	Adriana María Zapata Tabares
Gerente Regional Palmira	Ana Milena Mejía Henao
Gerente Regional Eje Cafetero	Elizabeth Henao Giraldo

REVISORÍA FISCAL

KPMG

Carta del Presidente Ejecutivo Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

En agosto de 2015 se cumplió una década de gestión de la actual Administración al frente del Grupo Coomeva, gestión que se ha fundamentado en una estrategia clara y consistente, posicionando al asociado en el centro de nuestro actuar, mejorando la propuesta de valor y los resultados de las empresas. Para ello nos hemos orientado estratégicamente en tres pilares: focalización, gobernabilidad y creación de valor.

Podemos declarar que 2015 fue positivo e importante para nuestro Grupo Empresarial Cooperativo: Avanzamos en los propósitos de mejorar los servicios que ofrecemos a los asociados, así como en la calidad de la gestión, en nuestros compromisos con la sostenibilidad y en los resultados financieros. Aumentamos las tasas de uso de productos, unidos a un incremento sostenido en la permanencia en la Cooperativa y niveles superiores en la satisfacción de los asociados.

Continuamos en la senda positiva de los resultados financieros, destacándose el buen desempeño de casi todas las empresas del Grupo y concretamos la participación de un socio estratégico para el Sector Salud, circunstancia que cambia positivamente la proyección del mismo. Y quizás él logro más importante de 2015 es haber concretado y puesto en marcha un Plan de Recuperación para Coomeva EPS, con el apoyo de la Dirigencia de Coomeva y del Gobierno Central.

Después de una década de gestión, nuestro compromiso sigue intacto. Continuamos construyendo un Grupo Empresarial Cooperativo más maduro y adaptable a los grandes cambios del entorno, con capacidad para contener los riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades que aseguren la permanencia y solidez de este importante proyecto cooperativo, a través de la vivencia de los principios y valores que hacen de nuestra razón de ser la búsqueda del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental, por encima del lucro económico, garantizando así la creación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés, beneficiando no solo a nuestra amplia base de asociados, sino al país como un todo y en especial a las comunidades en las que actuamos.

Como marco de acción para nuestro Grupo hemos definido que 2016 será el "Año de la conexión de los asociados con los servicios". Además, esperamos incorporar los elementos del Nuevo Código País en nuestro Código de Buen Gobierno, fortalecer la lucha contra la corrupción, involucrarnos en la gestión de la paz y el postconflicto y seguir avanzando en la implementación de la estrategia de equidad laboral Equipares, para garantizar la igualdad y la equidad de género en todas nuestras empresas. De esta forma continuaremos desarrollando los principios del Pacto Global y cumpliendo nuestros compromisos con la sostenibilidad a través de la cadena de valor, buscando lograr un balance social cooperativo positivo.

ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Coomeva

Carta del Presidente de Bancoomeva

En el 2015 en Bancoomeva continuamos consolidando la visión de contribuir al desarrollo de la comunidad Coomeva, mediante la entrega de soluciones financieras en un marco ético de responsabilidad social.

Somos conscientes del momento que vive el país y de nuestro rol frente a la sociedad. Por este motivo empezamos a desarrollar el "Programa de Educación y Desarme" con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, con el propósito de educar para prevenir el delito desde la niñez, mediante dos estrategias: Las Jornadas de Educación y Desarme y los Centros de Enseñanza Integral Infantil. Estas iniciativas tienen como propósito prevenir la formación de hábitos que pueden inducir al delito por el uso inadecuado del tiempo libre en niños que habitan en zonas de alto riesgo social.

Así mismo, hemos apoyado a la Fundación Ensálsate y a la Fundación Ambulante Colombia, con el fin de impulsar el emprendimiento cultural de la región. En gestión ambiental, seguimos orientando a la organización hacia un banco digital. Desarrollamos además acciones que contribuyen a mitigar el riesgo de agotamiento de recursos naturales, mediante un piloto de siembra de árboles de distintas especies en los Farallones de Cali, así como la adopción de parques y programas de clasificación y separación de residuos.

Igualmente, beneficiamos con opciones financieras a 26.015 clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos, apoyamos a 1.969 madres cabezas de hogar y 987 jóvenes menores de 23 años. Acompañamos a 1.566 clientes en la construcción de su sueño de vivienda; a 1.600, en su sueño de vehículo y a 1.256 más, en su desarrollo profesional.

Bancoomeva está comprometida en este gran proceso de contribuir y generar conciencia. Por ello continuaremos madurando nuestro enfoque en materia de RSE y Sostenibilidad, el cual se orienta principalmente al emprendimiento por una paz sostenible. Esperamos continuar avanzando en estas estrategias. Nuestro plan de trabajo para el año 2016 estará basado en tres conceptos fundamentales: Educación, Inclusión y Sostenibilidad Ambiental. De esta manera, esperamos poder contribuir en el crecimiento del país, además de ayudar a la comunidad y al medio ambiente.

En este documento presentamos aspectos que reflejan transparencia y alineación con los objetivos planteados en responsabilidad social empresarial. Seguiremos alineando nuestra misión y estrategias con iniciativas sostenibles.

HANS THEILKUHL
Presidente Bancoomeva

Acerca de este Informe

Este es nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad y la quinta Comunicación de Progreso (COP) como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas. El propósito de este informe es comunicar y rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés acerca de nuestra gestión y avance en los campos económico, social y ambiental de la compañía.

Este año preparamos nuestro informe con la nueva versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad esencial de acuerdo con el estándar. Este reporte no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación. Todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales y en los estados financieros certificados por la Revisoría Fiscal externa.

Este informe contiene lo realizado en el año 2015. La información reportada corresponde a los lugares de Colombia en los cuales operamos, y al cumplimiento y gestión de los asuntos materiales de nuestros grupos de interés.

La elaboración de esta memoria se realizó considerando la gestión sobre los asuntos materiales definidos con los grupos de interés y nuestros compromisos establecidos para el año 2015. Sin embargo, por la característica con la nueva versión G4 se revisaron de nuevo los indicadores requeridos para el reporte de la gestión, se determinó el manejo de una opción de no conformidad esencial.

01 | NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL CORPORATIVO

Coomeva es una entidad cooperativa que actúa como matriz del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
El Grupo Coomeva está conformado por 16 empresas organizadas en cuatro sectores y cinco unidades

- Somos la más importante comunidad de profesionales de Colombia.
- Somos la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano.
- Como Grupo estamos entre las empresas más grandes de Colombia por nivel de activos y de ingresos.
- Hemos madurado en el modelo de gestión, lo que nos ha permitido enfrentar las dificultades sin comprometer los niveles de servicio, ni el desarrollo del Grupo.

Coomeva en cifras

Asociados: 227.171

Fondos Sociales: $1,98 billones
Inversiones Empresariales: $714.340 millones
Índice de Confianza: 81.6%

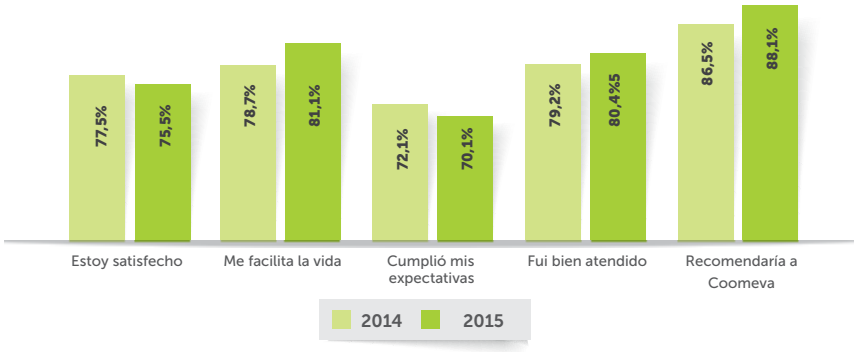
Para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva:

Activos: $8,0 billones
Ingresos totales: $5,08 billones
Patrimonio: $0,78 billones

Empleos Directos: 14.801
Empleos Indirectos: 35.000

Usuarios MP: 357.432
Usuarios EPS: 3.073.327
Clientes del Banco: 381.483

Índice de Satisfacción



Otros datos relevantes del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

Número de actividades asistenciales en salud durante 2015	39.855.216
Número de asociados beneficiados con Auxilios del Fondo de Solidaridad	44.108
Número de personas con pólizas de seguros (asociados y usuarios)	205.093
Asociados participantes en procesos de educación	112.937
Asociados o hijos de asociados beneficiados con becas de estudio	6.657
Personas participantes en el Programa Vida en Plenitud	6.787
Personas beneficiadas con Credisolidario	828
Usuarios de los servicios de Recreación	114.233
Empresas creadas con el apoyo de Fundación	452
Empresas fortalecidas con el apoyo de Fundación	1.061

LÍNEA DE TIEMPO CORPORATIVA

Origen y Organización de Coomeva

1960 - 1980

- Nace Coomeva. Vinculación solo Médicos.
- Servicios de ahorro, crédito, educación, recreación, turismo, vivienda, comercialización de bienes y servicios, seguros y servicios de previsión, asistencia y solidaridad.
- Edificio Coomeva Av. Estación, Cali.
- Primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Coomeva (Cali).
- Apertura de la Regional de Medellín.
- Unidad de Vivienda Fundadores, 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.

Administración, Planeación y Expansión Geográfica

1980 - 1990

- Agencia de Turismo Coomeva en Bogotá (Procoltur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Coomeva Terranova. 100 apartamentos.
- Coomeva Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología y de auxilio funerario para familiares de los asociados.
- Fundación Coomeva para el Desarrollo Social.
- Cambio de razón social: "Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Coomeva".

Gestión, Crecimiento, Diversificación

1991 - 2000

- Oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.
- Coomeva EPS S.A., Salud Coomeva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura, Sercofun Los Olivos S.A, Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A.
- Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.
- Creación de las sucursales Caribe, Suroccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

Gobierno Corporativo, Consolidación y Sostenibilidad

2001-2015

- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Club Los Andes, Induguadua, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Financiera, Corredor de Seguros, Clínica Palma Real/Sinergia en Salud, Conecta Financiera S.A. y Conecta Salud S.A.
- Fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y de la Gestión Ética.
- Conformación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Integración de las empresas por sectores.
- Incorporación del enfoque de sostenibilidad al Sistema de Gestión, adhesión al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo.
- Creación de Bancoomeva, nuevas oficinas y agencias.
- Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad. Sello 100% Cooperativa.
- Alineación organizacional.
- Creación Gerencias Zonales.
- Presidencia Comité Mundial de Equidad de Género.
- Participación en Consejo Regional de la ACI.
- Presidencia del Comité de Cooperativas Financieras.
- Primer Congreso Ideológico de Coomeva.
- Fundación Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Conmemoración de los 50 años de Coomeva.
- Certificación en Balance Social Cooperativo por Cooperativas de las Américas.
- Se liquida Corporación Coomeva para la Recreación.

02 | ¿QUIÉNES SOMOS?

Bancoomeva

Estamos enfocados en el desarrollo de actividades de intermediación financiera, acorde con las necesidades y expectativas de nuestros grupos sociales objetivo.

Contamos con operaciones a nivel nacional y nuestro domicilio principal se ubica en la ciudad Santiago de Cali, Colombia.

Uno de nuestros objetivos principales es la creación de valor para los clientes y la comunidad en general, a través de la prestación de servicios y soluciones financieras, para lo cual es necesario gestionar y administrar de la forma más eficiente posible todos los recursos utilizados y los riesgos generados por la actividad que realizamos. Desde este punto de vista, la gestión de riesgos se convierte en un factor crítico de la estrategia y del proceso de toma de decisiones del Banco.

Contamos con 1.352 empleados que día a día trabajan para cumplir la promesa de valor de la organización como es facilitar la vida a asociados y otros clientes, mediante la satisfacción de sus necesidades y expectativas en materia financiera. Operamos a través de seis regionales y disponemos de más de 90 oficinas a nivel nacional.

En 2015 procesamos más de 12,4 millones de transacciones, ofreciendo 42 soluciones financieras cada minuto. Contamos con más de 715 proveedores en todo el país que nos suministran apoyo para la prestación de productos y servicios.

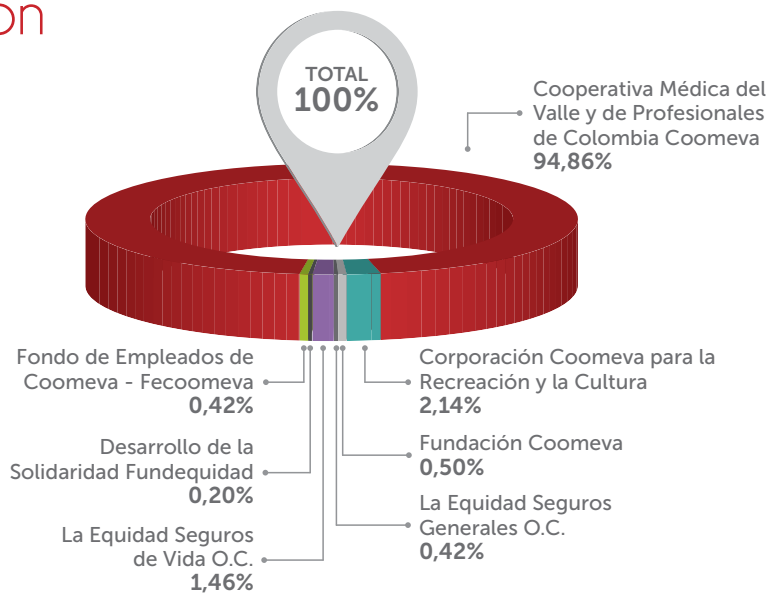
Somos un establecimiento de crédito de naturaleza privada legalmente constituido y debidamente autorizado para desarrollar las actividades de intermediación financiera constitutivas de nuestro objeto social, en todo el territorio nacional.

Somos adherentes al Pacto Global de la ONU desde el año 2011 y continuamente estamos recibiendo capacitación para promover e incentivar en nuestros grupos de interés las mejores políticas y prácticas en asuntos de derechos humanos, gestión ambiental, mercadeo responsable, derechos laborales y anticorrupción.

Participamos en los siguientes comités de Asobancaria: Comité de Oficiales de cumplimiento, Comité de Seguridad, Grupo de Trabajo de Hurto Medios Físicos, Delitos informáticos , Fraude tarjetas y comercio electrónico, Fraude interno, Comité de Delitos Informáticos, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y Satisfacción al Consumidor, Comité de Riesgos,

Participamos en el Comité de Prevención de Fraude en ACH Colombia (Automated Clearing House) (sistema de pagos electronicos) y somos miembros de ISACA (Asociación de Auditoria y Control de sistemas de información) (Information Systems Audit and Control)

Composición Accionaria



Bancoomeva

SOMOS EL RESULTADO DE MEDIO SIGLO DE HISTORIA

NUESTROS GRANDES PROPÓSITOS

VISIÓN BANCOOMEVA

Constituirnos en la mejor alternativa de servicios financieros para nuestros clientes por la oportunidad, calidad e impacto de nuestra propuesta de valor.

MISIÓN BANCOOMEVA

Brindar soluciones financieras que generen valor, aplicando principios éticos y solidarios para las personas y las empresas.

NUESTRA PROMESA DE VALOR:

"Bancoomeva nos facilita la vida". Cumplimos la Promesa de Valor a través de nuestro modelo de negocio y de nuestro portafolio de productos y servicios

DECLARACIÓN DE LA ESTRATEGIA:

Bancoomeva aspira posicionarse como un Banco cercano, que construye relaciones de largo plazo con sus clientes a partir de ofertas integrales basadas en su profundo conocimiento de los clientes, partiendo de principios, ofreciendo soluciones adaptadas a satisfacer sus necesidades y orientadas al progreso de nuestros clientes.

POLÍTICA DE CALIDAD

Bancoomeva está comprometida con ser la mejor alternativa de soluciones financieras para personas, el sector solidario y las pyme, mediante una oferta integral de productos, servicios y canales acordes con las necesidades de los clientes, para contribuir al logro de sus objetivos personales y profesionales, asegurando la agilidad y calidad en su prestación, entregando un servicio excepcional, garantizando el mejoramiento continuo en su gestión y la creación de valor sostenible.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información es un activo fundamental para la prestación de soluciones financieras y la toma de decisiones efectivas, razón por la cual se ha establecido un compromiso expreso de manejo seguro, uso aceptable y protección de la misma, con el objetivo de salvaguardar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, con base en un enfoque de gestión integral de riesgos, de conformidad con los requisitos de seguridad definidos en la norma ISO 27001 y los implementados en la organización en atención a requerimientos regulatorios o buenas prácticas en esta materia; factores clave para garantizar la continuidad del negocio, la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y la consolidación de una cultura de seguridad.

NUESTROS VALORES

HONESTIDAD
Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de la ética, los principios y los valores organizacionales.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS
Respondemos efectivamente a los compromisos adquiridos y a los resultados esperados.

TRABAJO EN EQUIPO
Actuamos comprometidos y aportamos al propósito común del equipo para el logro de los resultados, construyendo y manteniendo el respeto por los grupos de interés.

SOLIDARIDAD
Demostramos interés unos por otros y aportamos soluciones para satisfacer las necesidades y los retos comunes.

CONFIANZA
Construimos y generamos sentimiento de credibilidad en todas nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual permite mantener relaciones sólidas y duraderas.

SERVICIO
Superamos las expectativas de servicio, brindando respuestas oportunas y generando ambientes de tranquilidad y fidelidad.

NUESTROS PRODUCTOS

Nos enfocamos en el desarrollo de un modelo de servicios bancarios y financieros orientados a las personas y a las medianas y pequeñas empresas, especialmente del sector solidario.

Así, ofrecemos productos financieros en dos grandes categorías: Banca Personal y Banca Empresarial.

PORTAFOLIO PRODUCTOS BANCA PERSONAL

AHORRO E INVERSIÓN

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Cuenta de Ahorros AFC
- Cuenta de Nómina
- Cuenta Coomevita
- Plan de Ahorro Programado PAP
- CDT

CRÉDITO PERSONAL

- Libre Inversión
- Cupo Activo
- Cupo de sobregiro
- Vivienda
- Vehículo
- Tarjeta de Crédito
- Tarjeta Asociado Coomeva
- Educación
- Recreación y Turismo

SERVICIOS

- Pago Automático
- Giros Internacionales
- Tarjeta Débito
- Banca Seguros

PORTAFOLIO PRODUCTOS BANCA EMPRESARIAL

AHORRO E INVERSIÓN

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Plan de Ahorro Programado PAP
- CDT

CRÉDITO PERSONAL

- Cartera Ordinaria Empresarial
- Cartera Ordinaria Empresarial Rotativa
- Crédito de Tesorería
- Crédito de Fomento

SERVICIOS

- Convenio de Libranza
- Convenio de Pago
- Convenio de Recaudo
- Convenio de Nómina
- Pago automático
- Liquidación y aportes a la seguridad social PILA
- Cheques especiales

NUESTROS CANALES

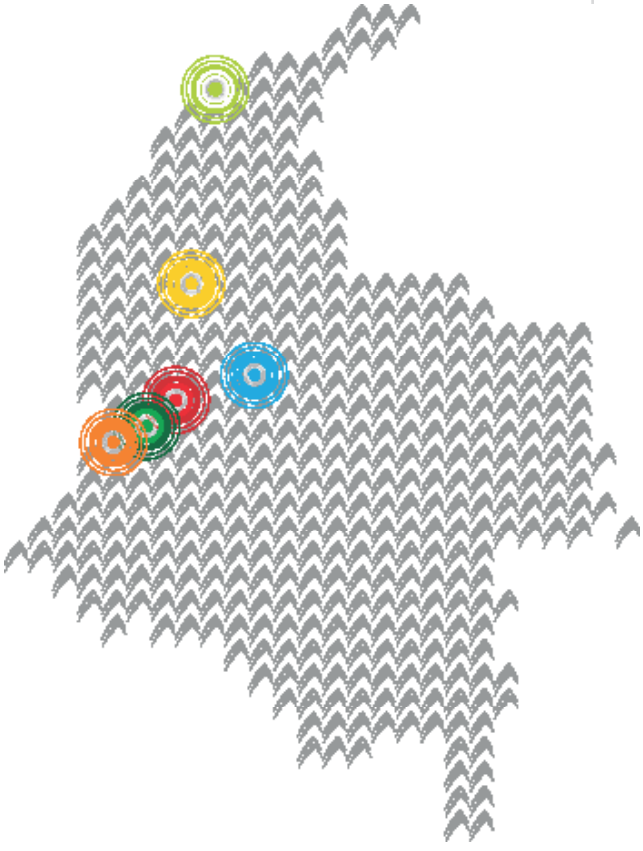
91 puntos de atención:
- 83 oficinas
- 1 punto de caja
- 7 centros de pago

- Oficina virtual Banca personal
- Oficina virtual Banca empresarial

- Línea 018000 9411318
- Audio Coomeva

- Red de cajeros automáticos
- Red de puntos Efecty
- Corresponsales bancarios

TENEMOS PRESENCIA EN 24 DEPARTAMENTOS DEL PAÍS



Operamos en Colombia a través de seis sedes regionales:

Regional Caribe
Sede: Barranquilla
14 puntos de atención

Regional Palmira
Sede: Palmira
2 puntos de atención

Regional Medellín
Sede: Medellín
21 puntos de atención

Regional Bogotá
Sede: Bogotá
23 puntos de atención

Regional Cali
Sede Principal: Santiago de Cali
22 puntos de atención

Regional Eje Cafetero
Sede: Pereira
9 puntos de atención

91 PUNTOS DE ATENCIÓN:

83 oficinas
1 punto de caja
7 centros de pago

NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

- Compromiso de la Dirección.
- Direccionamiento Estratégico.
- Declaración Modelo de servicio.
- Tablero de mando integral.
- Gestión de Proyectos.
- Resultados Indicadores Estratégicos y portales.
- Revisión por la Dirección.
- Políticas sistemas de gestión.

FORMA DE PENSAMIENTO
GERENCIAL

ACCIONES DE
GERENCIA

- Cadena de Valor.
- Plataforma documental.
- Prestación de productos y servicios.
- Resultados de procesos - tableros de control.
- Desarrollo de estrategias y monitoreo del modelo de servicio.
- Sistemas de gestión SGC, SGSI.
- Auditorías internas.
- Aseguramiento de proveedores.
- Mejoramiento continuo.

ACCIONES DE
LIDERAZGO

- Principios, valores y gestión ética.
- Pasión, afecto y compromiso.
- Matriz de desarrollo.
- Clima laboral.
- Evaluación de desempeño.
- Bienestar (calidad, vida y trabajo).
- Transformación cultural (orientación al resultado y excelencia en el servicio).
- Cinco eses - 5'S

Desarrollamos nuestro Modelo de Negocio a través del Sistema de Gestión Integral: Desplegamos el pensamiento estratégico de los líderes a través de grandes propósitos que gestionamos a través de los procesos, mediante equipos de trabajo y colaboradores empoderados, con pasión por el servicio y orientados a la creación de valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

- Cinco miembros principales y sus suplentes.
- Dos miembros principales con sus suplentes son independientes.
- El Presidente de la Junta es el Presidente del Grupo Empresarial y de la entidad matriz, mayor accionista del Banco.
- Las edades están entre 51 y 65 años – el promedio de edad es de 56 años. La Junta está compuesta 100% por hombres".

Durante el año 2015 no tuvimos cambios significativos frente a temas de estructura, cadena de suministros, sucursales y agencias o la propiedad accionaria.

- Los cambios presentados en la estructura obedecieron a una reorganización del primer y segundo nivel de cara a alinear la estrategia con la estructura.

Todos los altos directivos de la entidad son procedentes de la comunidad local. Para la designación del Presidente y de los altos directivos existen procedimientos, normas de la contratación y selección. Para tal fin se contratan firmas externas, expertas en el área y de reconocida trayectoria.

03 | PROMETEMOS PERDURAR

NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Estamos alineados con nuestra entidad matriz, Coomeva, en la definición y gestión de nuestros compromisos con la sostenibilidad.

PROMETEMOS PERDURAR:

- Vivimos los principios y valores
- Facilitamos la vida
- Crecemos con nuestra gente
- Avanzamos con nuestros aliados
- Devolvemos vida al Planeta
- Democratizamos la riqueza
- Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD QUE ORIENTAN NUESTRA GESTIÓN

COMPROMISOS CON INICIATIVAS GLOBALES – PACTO GLOBAL

Pacto Global Colombia

Desde el año 2011, cuando realizamos la adherencia al Pacto Global, planeamos y gestionamos actividades que promueven sus 10 principios:

DERECHOS LABORALES

Con equidad, justicia e inclusión creamos las condiciones necesarias para lograr el bienestar y el desarrollo integral de nuestros colaboradores dentro de un ambiente de diálogo, participación y respeto a sus derechos.

Decididamente apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

No trabajamos con proveedores cuyas prácticas laborales no sean justas y no acojan las premisas anteriores.

MEDIO AMBIENTE

Adoptamos y mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de favorecer el medio ambiente, fomentando todas las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favoreciendo el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

DERECHOS HUMANOS

Apoyamos, respetamos y acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y todas las normas y estándares que garantizan la dignidad humana, dentro de nuestro ámbito de influencia y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración. Protegemos de manera directa y especial los siguientes derechos:

» A la vida y la seguridad.
» A la libertad personal (a la intimidad, a la vivienda digna, a la reputación y el buen nombre).
» A la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
» A la libertad de expresión.
» A la educación.
» A la seguridad social y a la salud física y mental.
» A los derechos de los consumidores.
» A los derechos medioambientales.
» A las libertades económicas, sociales y culturales.

ANTICORRUPCIÓN

Trabajamos decididamente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

Nuestras políticas nos exigen:

» Cero tolerancia contra cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.
» El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
» Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
» Desarrollar un sistema de gobierno que garantice el ejercicio gerencial y la toma en implementación de decisiones libres de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.
» El desarrollo de comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
» No financiamos campañas políticas, ni a sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

En el año 2015 generamos nuestro Manual Anticorrupción, ajustamos nuestro Manual de Gobierno Corporativo y asistimos a eventos en los cuales orientamos nuestras acciones para los proveedores y la comunidad.

Bancoomeva en alineación con las iniciativas Corporativas adelanta desde su área de influencia el Proyecto Equipares.

La implementación del **Sistema de Gestión de Igualdad de Género -SGIG**, contempla el trabajo en ocho dimensiones del ámbito laboral, las cuales al adoptar un enfoque de género y aplicar medidas que busquen la equiparación de derechos y responsabilidades entre hombres y mujeres, se traducirán en beneficios para quienes trabajan en las empresa del **Grupo Coomeva**, la sociedad y Estado.

Las dimensiones que se evalúan en el proceso de implementación del Sello de Equidad Laboral Equipares son:

Reclutamiento y Selección | Promoción y desarrollo profesional | Capacitación | Remuneración y Salario | Conclusión de la vida familiar y laboral con corresponsabilidad | Acoso sexual y laboral | Ambiente laboral y salud | Comunicación no sexista

ASUNTOS MATERIALES EN BANCOOMEVA

- Gobierno Corporativo y Gestión Ética
- Productos y servicios con valor agregado en términos de oportunidad, calidad y precio
- Bienestar y Desarrollo integral del Talento Humano
- Desarrollo de proveedores y extensión de Políticas de RSE
- Inclusión y Educación Financiera para toda la comunidad
- Voluntariado Empresarial
- Gestión de la Reputación
- Gestión ambiental
- Creación de valor económico en forma sostenida y creciente

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- Asociados de Coomeva, su familia y empresas
- Colaboradores
- Consumidores financieros
- Sector Solidario
- Entes regulatorios
- Accionistas
- Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva
- Proveedores
- Comunidad

Determinación del contenido y la cobertura

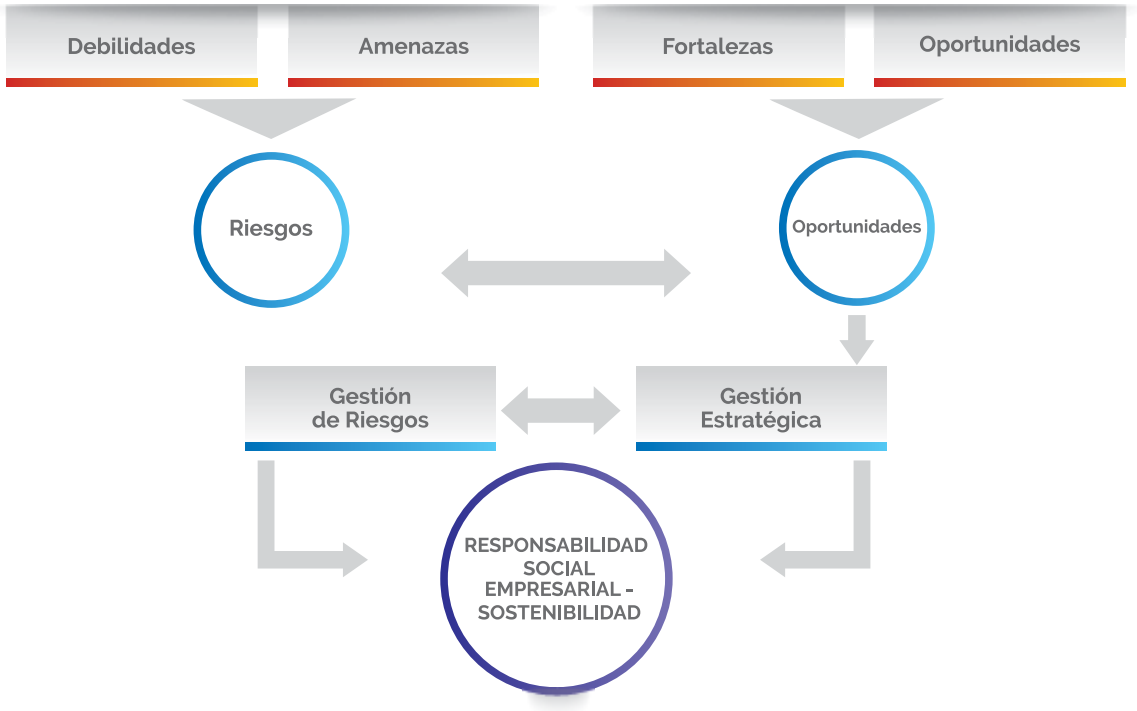
Durante el año 2015 gestionamos los asuntos materiales definidos con nuestros grupos de interés en años anteriores, los cuales no han sido modificados; es decir, que no hemos identificado nuevos asuntos relevantes y reconocemos en la organización la cobertura que cada uno de ellos tiene.

Así mismo, en la etapa de validación, previo a la construcción de esta memoria en el Comité de Responsabilidad Social Empresarial se realizó la revisión de los asuntos por comunicar, su alcance, enfoque de gestión e indicadores.

Sin embargo, es importante anotar que se realizaron reuniones con las gerencias regionales y el equipo directivo nacional del Banco con el fin de revisar los asuntos materiales y definir acciones para la comunidad para el 2016.

En noviembre de 2015 se realizó un diálogo con la Administración y la Junta Directiva en el cual se realizó una nueva definición del enfoque de Responsabilidad Social Empresarial del Banco, con el fin de reorientar los esfuerzos en esta materia. En este nuevo enfoque se definieron tres grandes asuntos materiales: Educación, Inclusión Financiera y Sostenibilidad Ambiental; cada uno de estos asuntos se atienden para nuestros grupos de interés mediante una o varias estrategias. Estos tres grandes temas se suman a otros asuntos importantes en materia de colaboradores y de Gobierno, que por supuesto seguirán gestionándose durante los años venideros.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO



Una organización sostenible es aquella que gestiona adecuadamente sus riesgos, pues la sostenibilidad está determinada por la capacidad de la organización para aprovechar las oportunidades, gestionar los riesgos estratégicos y lograr el balance que le garantice el cumplimiento de su estrategia y el éxito de sus planes de negocios

Esta situación cobra más relevancia en una entidad financiera teniendo en cuenta que la actividad de intermediación, si bien se encuentra regulada, permite que los recursos que ésta coloca en sus clientes bajo la figura de créditos, provengan del público y, por lo tanto, deban ser protegidos con la mayor cautela pero dentro de un ambiente que permita asumir riesgos para propiciar la generación de valor de acuerdo con el grado de tolerancia de riesgo definido para el Banco.

Bajo esta filosofía, la gestión de riesgos es una de las funciones principales y esto implica que todas las áreas del Banco deben estar involucradas directa o indirectamente y, por tanto, es una responsabilidad de todos los colaboradores.

Gestionamos los riesgos y potencializamos las oportunidades

Bancoomeva entiende que una organización sostenible es aquella que gestiona sus riesgos y oportunidades logrando el balance en la dimensión económica, social y ambiental para el cumplimiento de su estrategia. El Banco ha definido su perfil de riesgo en congruencia con su Direccionamiento Estratégico, el cual debe ser avalado por la Junta Directiva. Para ello, revisa periódicamente su estrategia, teniendo en cuenta los cambios en el entorno (cambio normativo interno y externo, la política macroeconómica, la recomposición de la competencia y, en general, el comportamiento del mercado) y la dinámica de los negocios.

Incorporamos la gestión de riesgo en todas las iniciativas, proyectos y decisiones que se emprenden, siempre guardando criterios de flexibilidad y dinamismo, relación con los objetivos institucionales, atendiendo las directrices de perfil o apetito de riesgo definido por la Junta Directiva, y cumpliendo con el proceso general de gestión del riesgo.

1. Identificación de riesgos
2. Análisis de los insumos
3. Valoración de riesgos inherentes
4. Identificación de fallas y controles
5. Valoración de riesgos residuales
6. Planes de tratamiento de riesgos en zonas no toleradas

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos continuamos implementando políticas que nos permitieron minimizar los posibles riesgos en las operaciones financieras, nuevamente respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros grupos de interés.

Durante el Ejercicio se fortalecieron políticas de riesgo del Banco y se continuó con la consolidación del Sistema de Gestión Integral que nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, de conglomerado, cumplimiento y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio.

Dentro de la identificación y valoración de riesgos estratégicos consideramos los riesgos ambientales y sociales.

Este Sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la materia y acoge importantes recomendaciones internacionales. Los avances en cada uno de estos frentes se exponen a continuación:

Sistema de Administración de Riesgos Estratégicos y de Conglomerado

Realizamos la evaluación de controles asociados a los riesgos estratégicos y de conglomerado cuyas calificaciones están en zonas no toleradas y se avanzó en el cierre de brechas del respectivo plan de acción.

Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC

La gestión del riesgo de crédito del Banco se desarrolló dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos para las etapas de inicio, seguimiento, recuperación de cartera, garantías y cobertura de provisiones. Éstas propenden por asegurar un adecuado desempeño de la cartera como principal activo del Banco.

El comportamiento del Índice de Cartera Vencida alcanzó un 5.15% en diciembre frente a un proyectado del 5.04%, afectado principalmente por casos puntuales de la cartera comercial. Este comportamiento continúa soportado en la focalización de la colocación en una población con mejor nivel de riesgo.

En general, los datos de provisión en la segunda mitad del año fueron positivos.

El gasto total de provisión para el 2015 se ubicó en $80.133 millones, frente a un presupuesto de $89.298 millones. El menor gasto ejecutado se sustenta en una colocación menor a lo estimado y un mejor control de los rodamientos de cartera.

La cartera mantiene una mayor exigencia por colocación, representando un 58% del gasto total incurrido, mientras que el rodamiento consumió el 42%. En cuanto al cubrimiento de cartera, éste se mantiene por encima del 100%, alcanzando el 109.49% al cierre de diciembre de 2015.

Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM

Gracias al aporte de la gestión de este riesgo, la exposición al riesgo de mercado terminó en el año 2015 con un valor de $2.064 millones, lo que corresponde al 0.34% del patrimonio técnico y 1.09% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada a proteger los recursos del Banco invertidos en el mercado de capitales, de manera que se logre una combinación adecuada de rentabilidad y riesgo, a través de posiciones y operaciones que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio técnico de la entidad.

Así, la Administración del Riesgo de Mercado complementó la estrategia de inversión de la tesorería del Banco y contribuyó a la generación de $8.539 millones de utilidades en 2015, lo cual representa un aumento del 31% con relación al año 2014.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL

El Indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLm, que corresponde al modelo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del año para la banda de 30 días, de $193.421 millones, valor superior al exigido por la norma.

Esta cifra, al igual que los resultados positivos de las diferentes metodologías internas, permite asegurar el cubrimiento de la operación normal del Banco, la disponibilidad de los recursos de nuestros clientes y continuar con los planes de crecimiento de los activos de la entidad, cubriendo adecuadamente los posibles requerimientos de liquidez que se puedan presentar.

Adicionalmente, la entidad realiza un monitoreo detallado de las bandas del IRLm y de las proyecciones de las mismas para las semanas siguientes, así como de las brechas proyectadas entre flujos de activos y pasivos al cierre de cada mes. Esta información es revisada por los comités del Banco, con el objetivo de aplicar medidas correctivas en caso de requerirse.

Con el objetivo de robustecer la Administración del Riesgo de Liquidez, el Banco adelantó las siguientes gestiones:

- Realización de prueba exitosa de generación de anexos para el ingreso a Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL), con el objetivo de complementar las contingencias de liquidez del Banco.

- Ajuste a la metodología de cálculo de los niveles mínimo y máximo de liquidez, de manera que se pueda realizar un manejo más eficiente de los recursos que conforman la liquidez del Banco.

- Proyección de indicadores de riesgo de liquidez para el año 2016 afectando las cifras de acuerdo con los efectos del ciclo económico.

Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO

El Banco continúa fortaleciendo el Sistema de Administración de Riesgo Operativo mediante la revisión permanente de los riesgos en los procesos, la participación activa en la definición de nuevos productos, servicios y canales y en la gestión de los eventos ocurridos.

El monitoreo al Sistema ha permitido la detección oportuna de situaciones que pudieran comprometer potencialmente el curso normal de las operaciones y la adopción de las medidas pertinentes para mantener controlados los niveles de exposición.

Al cierre de 2015 se gestionaron los eventos de riesgo operativo presentados, en concordancia con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, con los lineamientos y el nivel de tolerancia definidos por la Junta Directiva, implementándose las acciones pertinentes para evitar su recurrencia.

Con respecto a la continuidad del negocio es importante mencionar que el Banco, consciente de la importancia estratégica del tema, ha destinado los recursos necesarios para fortalecer la gestión de continuidad de negocio, protegiendo así los intereses de clientes y accionistas, cumpliendo con la normatividad vigente en esta materia (Circular Externa 041/07). Con la implementación del Plan de Renovación de la Infraestructura Tecnológica – PRI II – IBM que se adelantó en la organización a finales de 2.015, se fortaleció el Plan de Recuperación de

Desastres, DRP, con el traslado de los centros de datos, principal y alterno, a las ciudades de Mosquera y Bogotá, respectivamente, robusteciendo los esquemas de seguridad para este tipo de instalaciones.

Se continuaron las pruebas al sitio alterno de operación nacional ubicado en el complejo Palma Real en la ciudad de Palmira, así como las pruebas de conectividad en oficinas para asegurar la continuidad en las telecomunicaciones (dispositivos móviles – módem y enlace satelital).

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGS

Continuamos con la gestión para lograr la consolidación y el fortalecimiento del gobierno de seguridad de la información en el Banco, basados en el conjunto de prácticas establecidas en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI, el cual se encuentra certificado y con su primera auditoría de seguimiento en noviembre de 2.015 por parte de la firma Bureau Veritas, con resultados satisfactorios para el Banco. En ella se destacó como fortaleza la madurez del Sistema, considerando lo reciente de su implementación.

De igual manera, se resaltó el alto nivel de compromiso y cultura en todos los niveles de la organización frente al cumplimiento de las políticas y controles internos, obligaciones regulatorias, el buen uso y la protección de los activos de información. De esta manera, se garantiza que el Banco logre mantener los riesgos dentro de niveles aceptables, en cumplimiento de los requerimientos legales y de regulación pertinentes a la seguridad de la información.

De otro lado, continuamos con nuestro programa "Comunidad Segura", donde compartimos a nuestros clientes, colaboradores y proveedores diferentes mensajes para el uso seguro de los canales que ofrece el Banco para la realización de sus operaciones monetarias y no monetarias, así como las medidas y controles definidos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el Banco.

Sistema de Control Interno, SCI

Para cumplir con lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005 en materia de revelación y control de la información financiera, el Banco cuenta con cinco componentes interrelacionados de control interno: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

La estructura de control del Banco, según el modelo COSO, permite garantizar la integridad de la información financiera y las revelaciones requeridas. En este mismo sentido, además del conjunto de normas legales y de supervisión, el Banco cuenta con documentación interna que recoge las políticas, normas, procedimientos y controles de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores de la entidad. También 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 asociados a Coomeva, garantizando una gerencia de respeto a sus derechos. Alrededor de este propósito se han llevado a cabo iniciativas de formación orientadas a los colaboradores para reforzar nuestros valores corporativos y conductas éticas, al tiempo que hemos realizado importantes esfuerzos para desarrollar el Sistema Integral de Gestión de Riesgo para nuestra organización.

Sistema de Atención al Consumidor, SAC

El Banco continúa integrando diferentes estrategias orientadas a fortalecer la cultura de atención, respeto y servicio a los clientes, así como los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos. Para una adecuada administración de los riesgos se evalúan y desarrollan planes de acción sobre los eventos presentados, al tiempo que se aplican sistemas de monitoreo que permiten el mejoramiento continuo de los procesos, en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT

La Unidad de Cumplimiento mantiene las actividades tendientes al mejoramiento continuo, atendiendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Actualmente, contamos con 21 riesgos identificados y 73 controles documentados tendientes a mitigarlos. El perfil de riesgo residual de la organización se encuentra en un nivel de exposición moderado, dentro de los límites de tolerancia establecidos.

De conformidad con la normatividad citada, durante el 2015 el Banco continuó ejecutando y dando cumplimiento al SARLAFT mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la gestión desarrollada, cumplimiento de reportes a entes externos, evolución individual y consolidada del riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos de control.

Es compromiso del Banco seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de LA/FT y realizar los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, consultas, sugerencias o comentarios, contactar a:
Sandra María Orozco Agudelo
Vicepresidente de Riesgo y Gestión
Avenida Pasoancho N° 57-50. Piso 3.
Santiago de Cali
sandram_orozco@coomeva.com.co

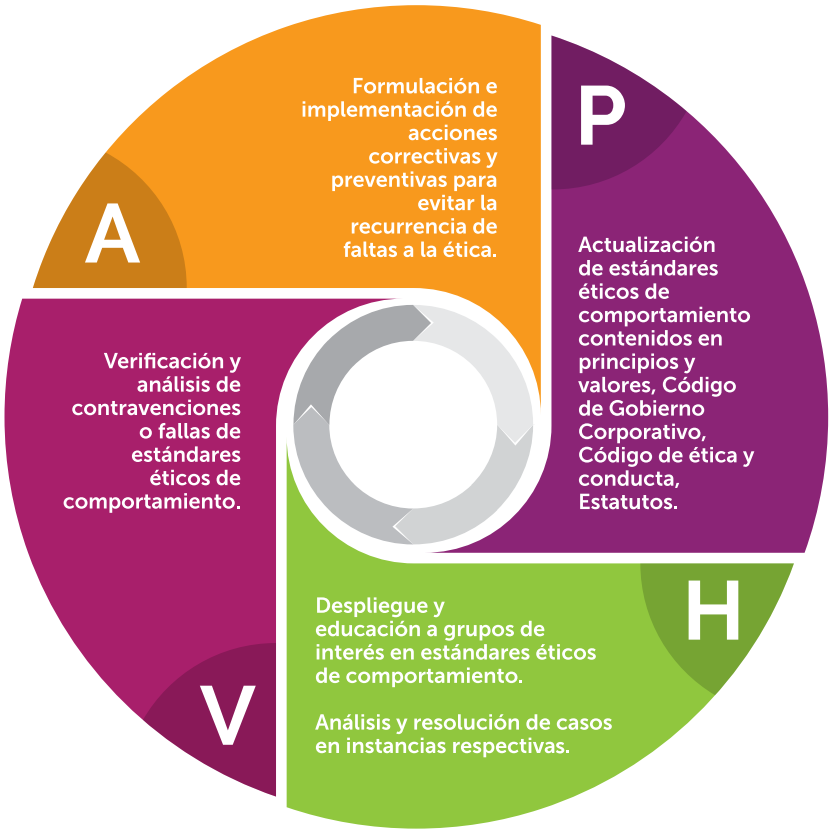
04 | VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

ASUNTO MATERIAL: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

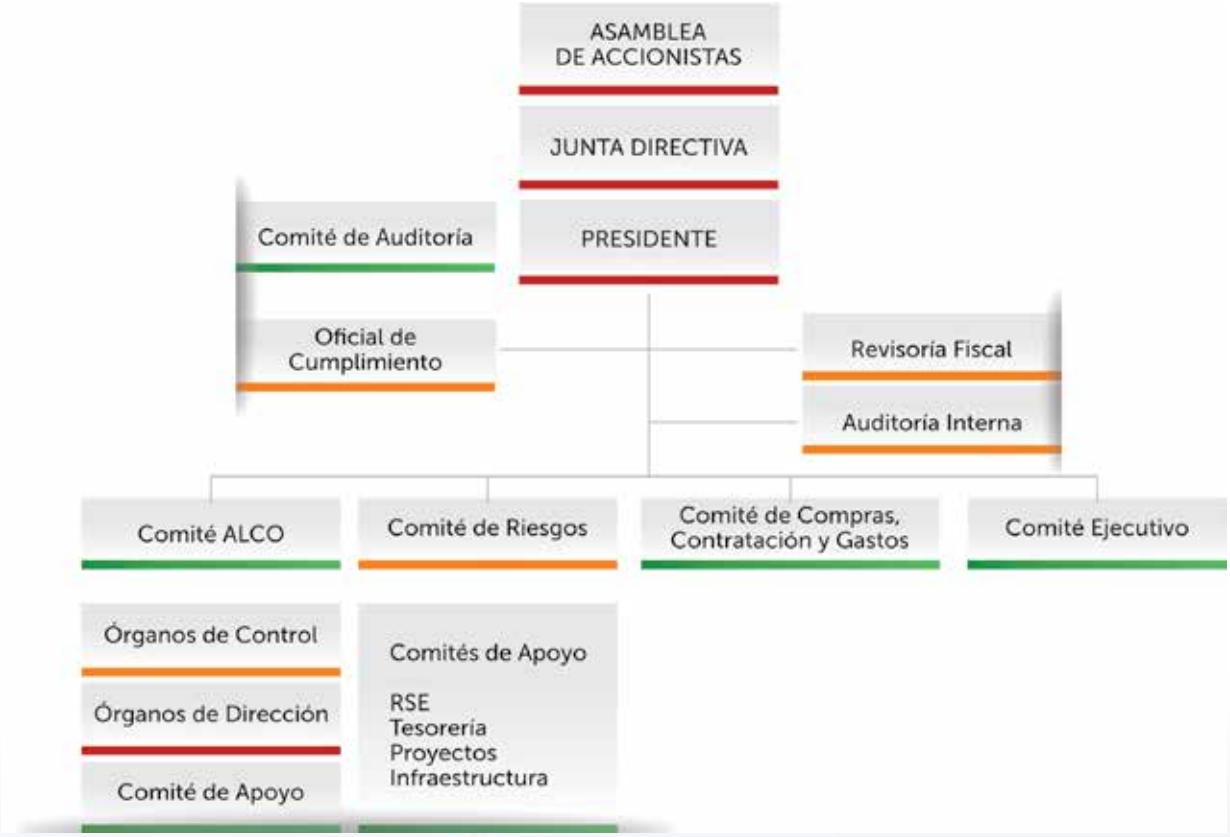
Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo es un sistema de liderazgo y poder, cuyo propósito es permitir la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos y la interacción entre todos los grupos de interés para dirigir, controlar y gestionar la empresa, asegurando la convergencia de intereses, la respuesta a expectativas, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza entre todos, mediante una actuación ética y transparente, generadora de reputación y confianza.

Nos permite avanzar en las decisiones estratégicas, facilita el proceso de gestión de la empresa y nos garantiza la competitividad, la perdurabilidad y la licencia social para operar.

PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA



ESTRUCTURA DE GOBIERNO



Contamos con marcos normativos y reglamentarios que establecen: políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rigen nuestras actuaciones y las de los entes vinculados con nosotros.

Nuestros estatutos acogen las normas del ente regulador para la prestación de servicios financieros, así como también manifiestan la composición de los entes de dirección y control de la entidad y los procesos que se llevan a cabo para su gestión.

La Junta Direciva aprueba las políticas, los procedimientos y los avances en temas estratégicos y de riesgo.

Las prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la Junta Directiva fortalecen la forma como Bancoomeva desarrolla sus actividades y presta sus servicios.

Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en: los valores corporativos, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta y el Pacto Global de la ONU.

Todos nuestros comités cuentan con reglamentos donde se manifiestan sus objetivos y funciones.

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Código de Gobierno se encuentra alineado a las recomendaciones definidas en el Nuevo Código de Mejores Prácticas Corporativas, el cual establece el Régimen de Conflictos de Interés para el Presidente, los miembros de la Junta Directiva y todos los empleados del Banco.

Durante el 2015 la Auditoría Interna evaluó el cumplimiento de las políticas de gobierno corporativo, identificando oportunidades de mejora que han sido implementadas durante el año; lo anterior alineado con las nuevas mejores prácticas corporativas emitidas en la Circular Externa 28 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

VALORES CORPORATIVOS

Durante 2015 todos los colaboradores participaron en una campaña en la que se recordaron y se expusieron nuestros valores y los comportamientos que los acompañan. La campaña también hizo reconocimiento a las personas más sobresalientes en el ejercicio cotidiano de cada uno de los valores.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE BANCOOMEVA

El Código de Ética y de Conducta orienta la actuación de todos los administradores, directores y colaboradores del Banco, quienes deben comprometerse explícitamente con su cumplimiento.

Para un adecuado ambiente de control, se expidió este Código en el cual se contemplaron los siguientes aspectos: (i) valores y pautas explícitas de comportamiento; (ii) parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés; (iii) mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada; (iv) órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del código, y, (v) sanciones por su inobservancia, teniendo en cuenta factores tales como reincidencias, pérdidas para los clientes o a la entidad, violaciones a límites, entre otros.

DESPLIEGUE

» Publicación en página web.
» Socialización a colaboradores, procesos de inducción y reinducción.

SEGUIMIENTO

El Comité de Auditoría desempeñó sus funciones de manera activa en el 2015. Durante las reuniones revisó los asuntos de control, como también los temas de Responsabilidad Social Empresarial, que fueron presentados por los órganos de control, y efectuó seguimiento a los planes de acción propuestos por la Administración del Banco. Este Comité, a su vez, mantuvo informada a la Junta Directiva del desarrollo de sus actividades.

El 100% de los empleados están formados en políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. 30 personas participaron de la formación en Saber Coomeva y 96 se formaron en Cooperativismo Básico. 167empleados se formaron en el curso Coomeva, su estructura y sus empresas; y 874 se capacitaron a través del curso Estatuto Coomeva, Nuestra Hoja de Ruta.

RENDIMOS CUENTAS, ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA

Aplicando principios de transparencia, reportamos los siguientes informes:

Grupos de interés y entes regulatorios

- Informe anual de Sostenibilidad.
- Informe anual de acciones de RSE Ministerio de Hacienda.

Asamblea de Accionistas

- Informes semestrales de la gestión por parte de la Junta Directiva y la Presidencia.

Junta Directiva

- Informes mensuales / semestrales y anuales de la gestión y resultados por parte de la Presidencia.

Canales de Transparencia

El Banco cuenta con una línea de transparencia que permite a los colaboradores informar comportamientos contrarios al Código de Ética y de Conducta, el cual fue aprobado por la Junta Directiva. Los casos reportados fueron investigados por un órgano de control interno que cuenta con independencia de la Administración, dándole así al denunciante la tranquilidad que no habrán represalias en su contra.

En el 2015 la Superintendencia Financiera confirmó dos sanciones en contra del Banco, por la suma total de $180.000.000.

En el año 2015, no tuvimos incidentes de corrupción.

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN

Bancoomeva hace parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y su interrelación con las empresas que lo componen y con la matriz, genera riesgos propios del conglomerado; así mismo, hace parte de un sector en el cual el riesgo potencial es bastante alto, por la naturaleza propia de sus actividades. En consecuencia, gestionamos el riesgo "Mala imagen, pérdida de reputación, desconfianza o pánico financiero por contagio" a través de la valoración y monitoreo del mismo, y la definición de los lineamientos y actuaciones que la organización debe adoptar para:

- Evitar o reducir daños sobre la imagen y los activos de la Entidad
- Mantener el control de la entidad y de sus comunicaciones
- Organizar las acciones pertinentes y los canales decisorios

Contamos con el Comité Directivo de Continuidad del Negocio que actúa ante cualquier situación que alerte sobre impactos en la reputación del Banco.

LOGROS 2015

- Actualización del Código de Gobierno Corporativo del Banco, atendiendo a las nuevas mejores prácticas corporativas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 028 de 2014.
- Liderazgo por parte de la Auditoría Interna de la evaluación del cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo.

COMPROMISOS 2016

- Implementar la metodología para evaluación de Gobierno Corporativo.
- Implementar las oportunidades de mejora surgidas de la evaluación del cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo.
- Capacitación en materia de Gobierno Corporativo.

05 | FACILITAMOS LA VIDA

ASUNTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS CON VALOR AGREGADO EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD, CALIDAD Y PRECIO

Nuestro reto es ofrecer productos y servicios con valor agregado a nuestros clientes y satisfacer sus necesidades. Trabajamos en todas nuestras acciones para facilitarles la vida, honrando nuestra promesa de valor.

Entregar soluciones financieras acordes con las expectativas de nuestros clientes es nuestra principal prioridad. Así mismo nuestro compromiso es prestar un servicio con pasión, afecto y compromiso.

Por ello, realizamos constantemente evaluaciones de la tenencia y uso de los productos y servicios, las cuales determinan las causas por las que nuestros clientes no usan los productos disponibles, las reales necesidades de ellos frente al portafolio y los aspectos por mejorar en cada uno de ellos. Realizamos constantemente evaluaciones de la experiencia del cliente y de los indicadores de satisfacción con los mismos, mediante varios mecanismos.

Para estas labores disponemos de los recursos tecnológicos, físicos y materiales con el fin de conocer la voz del cliente.

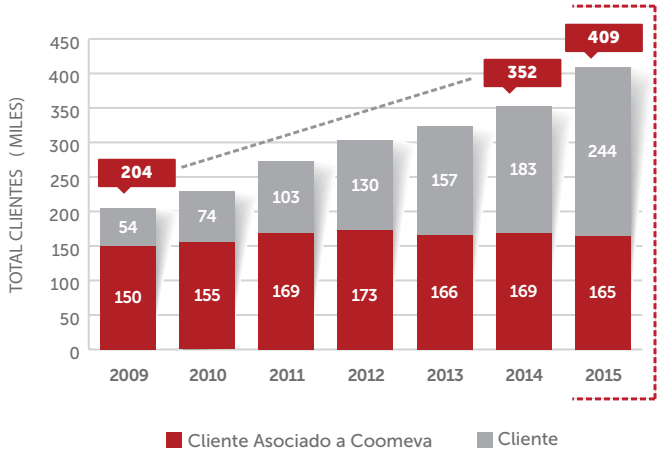
Tenemos definido un proceso detallado de diseño y rediseño de productos y servicios, en cuyas etapas realizamos la revisión de las necesidades de nuestros clientes y a medida que se avanza en el diseño se realizan procesos de verificación, validación y revisión del producto o servicio con el fin de que éste no se desvíe de lo que se requiere para la prestación a satisfacción. El diseño y rediseño de productos y servicios está centralizado en instancias nacionales y existen políticas para su manejo entre las cuales cabe destacar la revisión integral de riesgos en su gestión. Todos los diseños y rediseños de los productos identificados se materializan en nuestro Direccionamiento Estratégico y en planes detallados del área de mercadeo y se les realiza seguimiento mensual a través de los comités de gestión.

Una vez el producto o servicio está a disposición, se le realiza seguimiento constante a su evolución y mediante diversos mecanismos recibimos realimentación sobre la opinión del cliente; de esta manera revisamos y mejoramos lo que sea necesario para garantizar su satisfacción.

COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

A diciembre de 2015 el total clientes de Bancoomeva asciende a 420.900, de los cuales 408.906 corresponden a personas naturales y 11.994 a personas jurídicas.

Evolución Total Clientes PN Bancoomeva

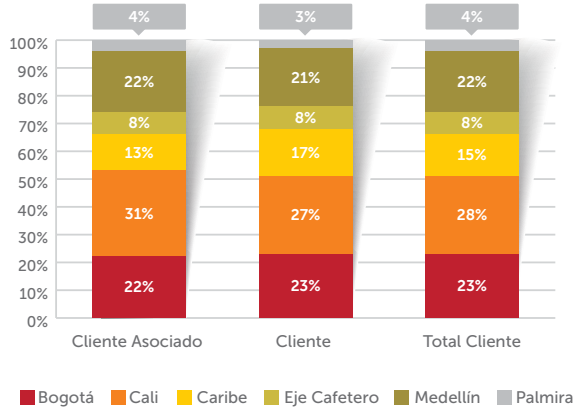


Fuente: Bodega de Datos. Cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados

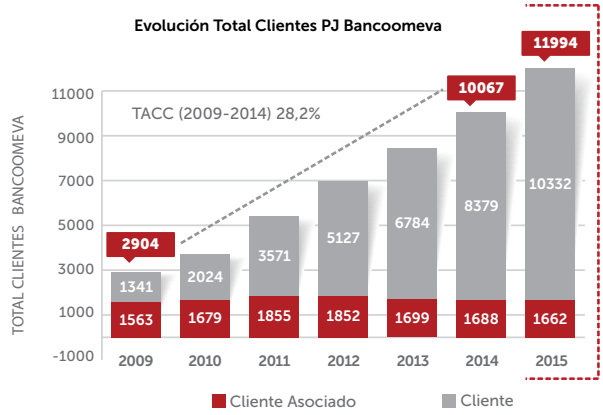
El total de clientes personas naturales de Bancoomeva está concentrado en las regionales Cali, Bogotá y Medellín, que representan aproximadamente el 73%.

Así mismo se destaca el crecimiento en el grupo de clientes persona jurídica. Este crecimiento se refleja en la TACC que corresponde a 28,2%. Este crecimiento se da en gran medida como consecuencia de la evolución del cliente tercero persona jurídica que tiene una TACC entre los periodos 2009 a 2014 del 48,5%.

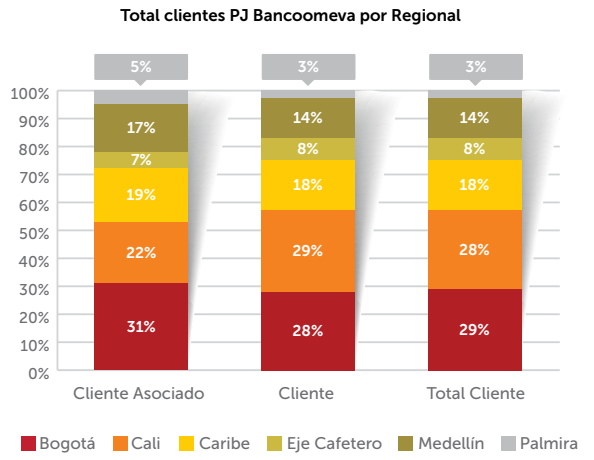
Total clientes PN Bancoomeva por Regional



Fuente: Bodega de Datos. Cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados-Total clientes diciembre 2015.



Fuente: Bodega de Datos. Cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados

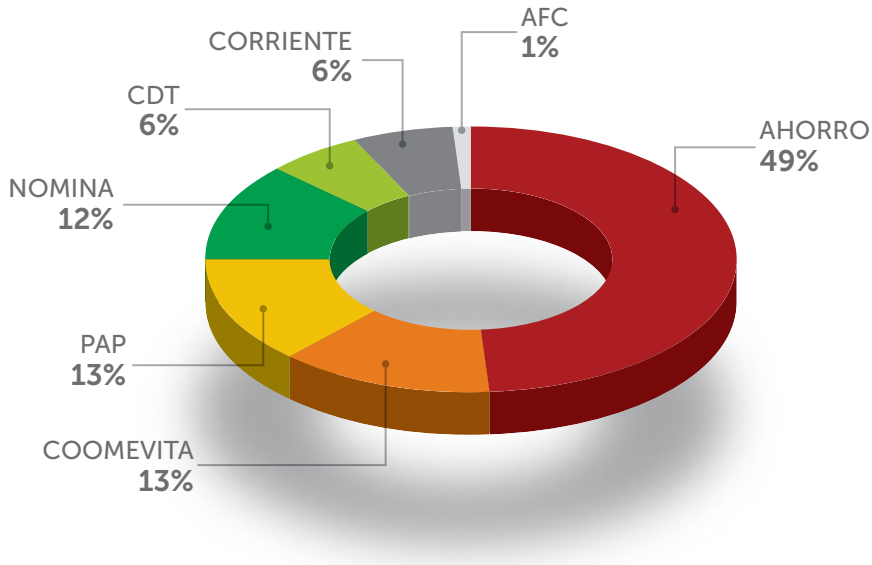


Fuente: Bodega de Datos. Cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados-Total clientes diciembre 2015.

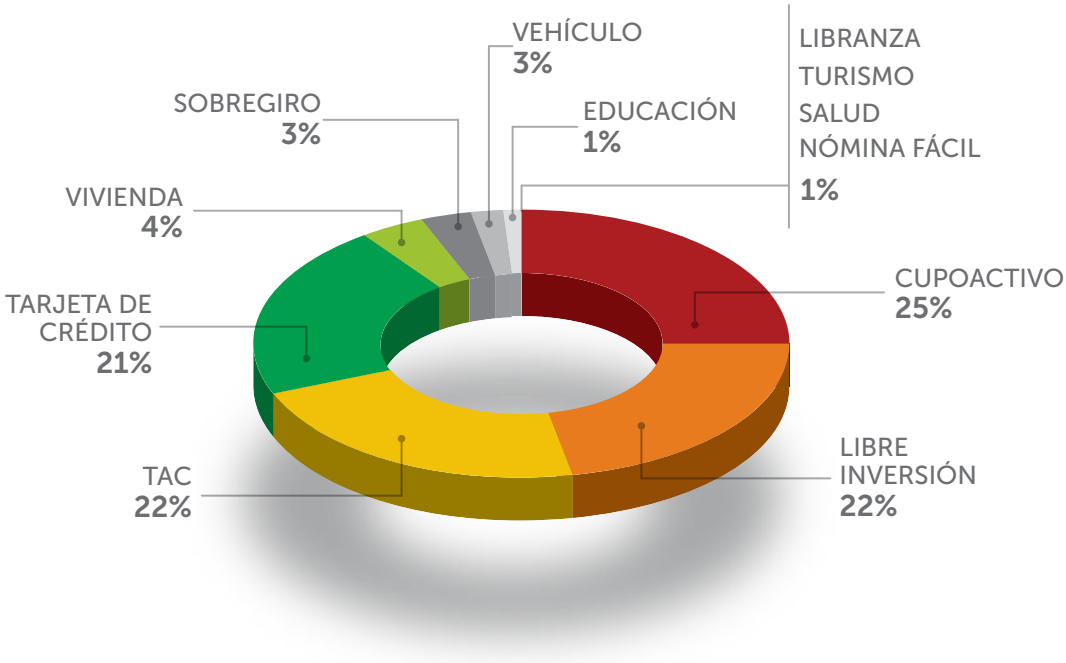
La regional Bogotá tiene la mayor concentración de clientes persona jurídica. Esta distribución difiere de los clientes del grupo persona natural, para los que la regional Cali representa la mayor concentración.

PRODUCTOS USADOS POR LOS CLIENTES

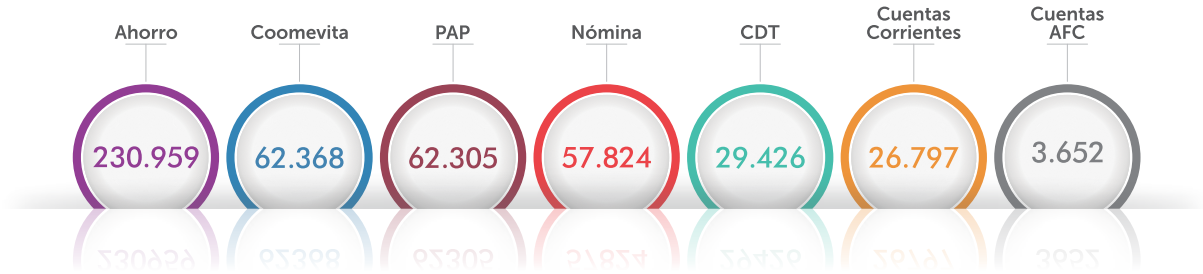
Composición de Productos Pasivos



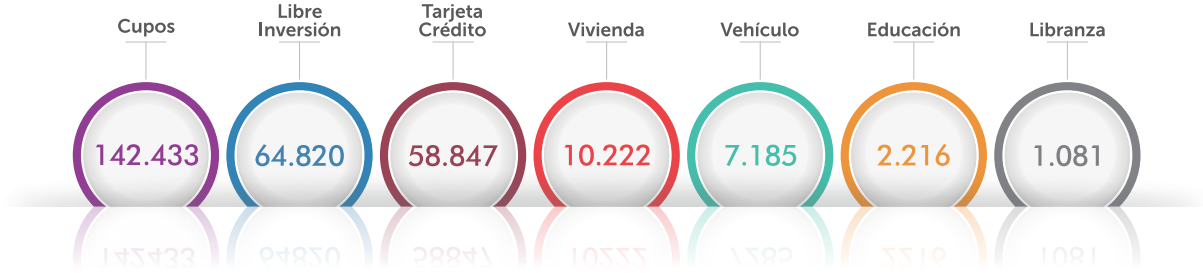
Composición de Productos Activos



Tenencia de productos de Captación - Persona Natural

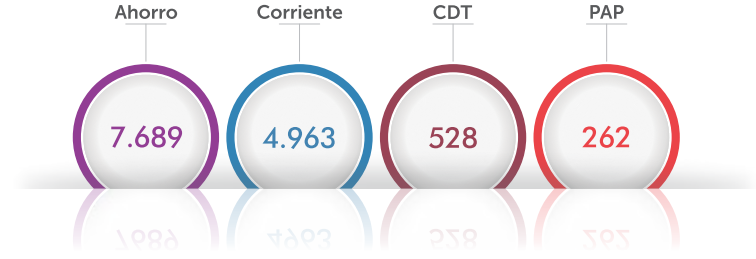


Tenencia de productos de Crédito - Persona Natural



En los clientes persona jurídica se destaca el uso de productos de depósito como la cuenta de ahorros y corriente, con 7.689 y 4.963 clientes respectivamente. En créditos sobresale el uso de sobregiro y el Crédito Ordinario Empresarial, con 2.222 y 760 clientes respectivamente.

Tenencia de productos de Captación - Persona Jurídica



Tenencia de productos de Crédito - Persona Jurídica

NUESTROS RESULTADOS 2015

Depósitos

- Las captaciones alcanzaron al cierre de diciembre un monto de $1.86 billones con una tasa de crecimiento anual del 14.17%; siendo mayor el crecimiento en CDT con 14.34%, seguido de los depósitos a la vista con 13.81%.
- El 2015 registró un incremento de 227.714 millones en saldo, generado principalmente por el grupo de clientes persona natural.
- Se incentivó el ahorro con productos como el Plan de Ahorro Programado, con 48.911 planes abiertos por valor de $32.733 millones.

Cartera

- Se destaca que durante 2015 el Banco logró llegar a los $ 3.1 billones en activos, siendo la cartera la de mayor participación con el 89.4%. La cartera terminó el ejercicio con un saldo de $ 2.84 billones y un crecimiento de 7.83% con respecto a diciembre de 2014.
- En 2015 la colocación estuvo soportada por diferentes campañas enfocadas en incrementar el número de productos por cliente. La mayor participación fue proporcionada por las campañas de compra de cartera en libre inversion con un aporte de 373 mil millones. Por su parte, las campañas en tarjeta de crédito totalizaron 37 mil millones. Las demás campañas se enfocaron en el impulso de productos estratégicos para el Banco: 10 mil millones en Coomeva Educa, 9 mil millones en Libranza y 9 mil millones en crédito navideño.

- El saldo de cartera creció en $210.946 millones.
- Se desembolsaron más de $1.1 billones en créditos de consumo.
- Se otorgaron $1.4 billones en créditos (el 77%) a clientes asociados a Coomeva en 2015.
- Se beneficiaron más de 1.400 familias con créditos de vivienda por valor superior a $147.000 millones.
- Se activaron 14.679 nuevas tarjetas de crédito, 10.308 nuevos cupoactivos y se desembolsaron 26.089 créditos en las líneas principales a persona natural.
- Se brindaron 1.406 soluciones de educación o de créditos educativos por valor de $9.932 millones.
- Se brindaron 116 soluciones de turismo por valor de $1.126 millones.
- Se entregaron 1.572 créditos de vehículo, por valor de $108.649 millones.

Medios de pago

Lanzamos la nueva Tarjeta de Asociado a Coomeva con franquicia MasterCard y como la primera tarjeta dual en Colombia (débito y crédito en un solo plástico).

Inclusión financiera

Al cierre de 2015, en nuestro banco teníamos 56.245 clientes de estratos 1 y 2.

En 2015:

- 5.848 clientes de estratos bajos se beneficiaron con soluciones de crédito.
- 912 niños y adolescentes de estratos bajos se convirtieron en nuevos ahorradores, al abrir sus cuentas Coomevita.
- 1.969 mujeres cabeza de familia se beneficiaron con soluciones financieras.
- 26.015 clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos se beneficiaron con soluciones financieras.
- 987 jóvenes menores de 23 años se beneficiaron con soluciones financieras.
- 1.256 clientes fueron apoyados con créditos educativos y dos clientes recibieron créditos por calamidad.

Canales de productos y servicios

En 2015 lanzamos nuestra banca móvil para consultar saldos, transferir dinero, hacer avances, pagar estado de cuenta, entre otras funciones.

El esfuerzo en 2015 estuvo puesto en facilitar el acceso a los canales virtuales, favoreciendo a los clientes en su comunicación con el Banco y sus tiempos de respuesta.

Procesamos 12.4 millones de transacciones por los distintos canales, ofreciendo 42 soluciones financieras cada minuto. El total de transacciones solo en oficinas al cierre del año fue de 6.159.665, principalmente transacciones por pagos. Las transacciones por internet fueron cercanas a 1 millón en todo el año, representadas en un 60% por pagos y el resto, transferencias.

La banca móvil cerró el 2015 con 8.323 clientes activos en su primer año de operación, mientras que la oficina virtual cierra con 78.792 clientes activos, creciendo un 67% con relación a diciembre de 2014.

Banca Seguros: Créditos con total tranquilidad

Al corte de diciembre estaban vigentes 48.248 pólizas de desempleo, lo que representa un crecimiento del 10.97% frente a la cifra reportada en diciembre de 2014. La penetración acumulada del seguro de desempleo creció un 30.70% durante el mismo periodo, cerrando el año con un nivel del 59.44%, cifra destacada considerando que se trata de un producto voluntario, asociado al crédito. Los ingresos consolidados de seguros representaron para Bancoomeva un total de $22.854 MM, que indican un crecimiento del 13.37% frente a la cifra obtenida en 2014 y un cumplimiento del 101.88%.

Tarjetas débito: Mayor seguridad, respaldo y comodidad

Al cierre del primer semestre de 2015 logramos incrementar la activación de tarjetas débito en un 25%, alcanzando 294.671 plásticos activos.

Tarjeta Asociado Coomeva, TAC

Al cierre de 2015 alcanzamos 61.331 titulares con cupos activos en nuestra Tarjeta de Asociado Coomeva, TAC. En la última semana de noviembre se efectuó el lanzamiento de la Tarjeta TAC como la primera tarjeta dual en Colombia, con franquicia MasterCard y su colocación comenzó en la tercera semana de diciembre de 2015, cerrando con 477 tarjetas y una facturación de 134 millones.

Tarjetas de crédito

Al cierre de 2015 logramos tener activas 51.626 tarjetas de crédito Visa, alcanzando un crecimiento del 10% con respecto al año anterior.

Originadores

A diciembre de 2015 cerramos con nueve originadores, con un saldo de cartera de $79.279 MM, y cupos disponibles de $42.300 MM que representan el 20% de la cartera de la Banca Empresarial y el 3% de la cartera total del Banco, con un crecimiento con respecto al mismo período del año anterior de un 45%. Toda la cartera está administrada por patrimonios autónomos que controlan el origen de los recursos para la atención del servicio de la deuda.

Recaudo PILA

Bancoomeva es el operador de información del sector financiero con mayor crecimiento del recaudo PILA, con un total de 10.740.814 registros y un crecimiento del 17% frente al año anterior. Este hecho ubica al Banco por sexto año consecutivo en el primer lugar en la clasificación de entidades financieras recaudadoras de PILA a nivel nacional. El convenio de recaudo PILA registró un resultado a diciembre de 2015 de $30.610 millones de ingresos con un cumplimiento presupuestal del 111%, y representó el 11,16% de la utilidad del Banco. Este recaudo continuó con la dinámica creciente gracias a la gestión comercial a través de la red Efecty, pasando del 53% de participación al 60% del total de los recaudos. Con esto se contribuye a descongestionar las oficinas, sin afectar el modelo de servicio y el ingreso.

Convenios de Recaudo

A diciembre de 2015 los convenios de recaudo generaron una reciprocidad en cuentas corrientes y de ahorros por valor de $21.198 MM en 369 convenios, lo que representó un 5% de las captaciones de la Banca Empresarial. El enfoque comercial estuvo dirigido principalmente al recaudo de impuestos, matrículas de universidades, colegios y copropiedades.

Beneficios al asociado en tasas y tarifas

Respecto a los productos de captación, los clientes asociados en total recibieron una mejor relación en las tasas de inversión comparadas con las de los bancos nuevos (promedio del mercado), la cual se reflejó en un beneficio neto de $628.9 MM en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL
Mayor Pago de interés con relación a la tasa de Bancos Nuevos*	**Millones $**
CALI	187,1
EJE	51,0
MEDELLÍN	113,6
PALMIRA	27,3
BOGOTÁ	134,7
CARIBE	115,1
Total	**628,9**

Con relación a la cartera, el beneficio al cliente asociado se traduce en una mejor relación de tasa de interés en casi todas las líneas frente al cliente Bancoomeva, reflejándose en un ahorro total de $27.262 MM en el último año. Los asociados de las regionales Cali y Medellín obtuvieron los mayores beneficios al tener el 51% de la participación sobre la suma total del valor de beneficios.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL 2015
Mayor Pago de interés con relación a la tasa de clientes *	**Millones $**
CALI	7.181,10
EJE	2.611,50
MEDELLÍN	6.773,70
PALMIRA	876,9
BOGOTÁ	5.392,50
CARIBE	4.426,50
Total	**27.262,20**

En referencia a algunos de los servicios financieros que impactan a los clientes, el beneficio al cliente asociado se traduce en un total de $13.513 MM en el año 2015, dada la diferencia en tarifa contra el promedio de mercado en estos servicios. El beneficio mayor se representa en la cuota de manejo de la tarjeta de crédito, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de 6.779 millones en total.

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL 2015	
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	**# Productos**	**Millones $**
Chequeras Entregadas	6.500	386,6
Consignación Nacional	21.715	135,1
Retiros en Cheque	7.529	31,3
Remesas	1.181	13,8
Cupo Activo	390.141	6.040,90
Oficina Virtual (Transferencias Cuentas a Otras Entidades)	12.888	8,3
Otras Redes	102.603	117,5
Cuota de Administración Tarjeta de Crédito	443.955	6.779,90
TOTAL	**986.512**	**13.513,40**

Bancarización

En materia de bancarizacion y crecimiento de clientes en las líneas de productos de entrada a las personas al sistema financiero, se refleja un comportamiento positivo en las cifras para el 2015.

Clientes por estrato socioeconomico en las líneas de producto de entrada al sector bancario:

	AHORRO			CDT			CORRIENTE		
Estrato	**2015**	**2014**	**Var.**	**2015**	**2014**	**Var.**	**2015**	**2014**	**Var.**
Alto	15.182	14.712	3%	1.684	1.529	10%	2.764	2.107	31%
Medio-Alto	39.087	37.769	3%	4.898	4.322	13%	6.158	4.398	40%
Medio	65.815	64.095	3%	7.107	6.293	13%	8.586	6.009	43%
Medio-Bajo	74.159	72.558	2%	7.095	6.417	11%	7.390	4.836	53%
Bajo	21.251	20.593	3%	1.896	1.674	13%	1.284	763	68%
Bajo-Bajo	3.625	3.438	5%	337	278	21%	121	70	73%

La cuenta de ahorros, producto estrella en la bancarización a nivel nacional, presentó un incremento en los clientes en el último año (3% en promedio por estrato), aunque ha sido bajo en todos los estratos si se compara con el CDT y la cuenta corriente. De igual forma, este comportamiento se observa en la Tarjeta de Crédito, con un crecimiento importante en todos los estratos, principalmente en los estratos bajos.

	TARJETA CRÉDITO		
Estrato	**2015**	**2014**	**Var.**
Alto	4.124	3.422	21%
Medio-Alto	11.079	9.118	22%
Medio	17.031	13.887	23%
Medio-Bajo	15.206	12.394	23%
Bajo	3.278	2.600	26%
Bajo-Bajo	409	307	33%

En la relación de productos por grupos de edad, se aprecia un crecimiento en las cuentas de ahorro, excepto en el rango de 18 a 30 años. Para la cuenta corriente y el CDT se observan crecimientos altos, principalmente para el primero, donde se alcanzan variaciones de mas de 50% en algunos rangos de edad.

	TARJETA CRÉDITO			CDT			CTA CORRIENTE		
Edad rangos	**2015**	**2014**	**Var.**	**2015**	**2014**	**Var.**	**2015**	**2014**	**Var.**
18 a 30	22.880	25.433	-10%	2.083	1.864	12%	3.456	2.386	45%
31 a 42	72.002	70.766	2%	3.593	3.259	10%	8.273	5.482	51%
43 a 59	88.922	86.374	3%	7.593	7.104	7%	10.606	7.734	37%
60 y más	41.558	37.237	12%	10.002	8.619	16%	4.185	2.711	54%

En la tarjeta de crédito el comportamiento es similar, con un crecimiento de 7% durante el 2015 en los clientes de 18 a 30 años y un significativo 42% en los clientes mayores a 60 años.

	TARJETA CRÉDITO		
Edad rangos	**2015**	**2014**	**Var.**
18 a 30	9.515	8.857	7%
31 a 42	16.641	13.557	23%
43 a 59	17.826	14.320	24%
60 y más	7.424	5.218	42%

Este crecimiento de clientes por ciudades principales e intermedias del país, se refleja en las cuentas de ahorro con un aumento moderado en las principales ciudades (Bogotá Medellín y Cali) en el último año. Los Certificados de Depósito a Término Definido tienen crecimientos moderados a altos, principalmente en ciudades intermedias como Manizales, Pereira y Tuluá.

MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

Cumplimos con la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) de la Superintendencia Financiera de Colombia y con toda la reglamentación requerida para la ejecución de nuestros programas de mercadeo y publicidad con los clientes, con el fin de garantizar que éstos sean entendidos, claros y transparentes.

Cumplimos con todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en cuanto a la distribución y generación de información clara, precisa y veraz acerca del uso de los productos y servicios.

NUESTROS ESTÁNDARES EN MERCADEO Y PUBLICIDAD

- La información de las publicaciones es clara y veraz, evitando siempre la publicidad engañosa.
- En toda pieza publicitaria se incluyen los logos de Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia y Entidad Bancaria.
- Todo sorteo es previamente autorizado y controlado por Coljuegos Empresa Industrial y Comercial del Estado, EICE, y en la pieza publicitaria debe incluirse el texto "Autorizado por Coljuegos".
- Toda publicidad sobre crédito de vivienda cuenta con autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Toda publicidad en medios impresos, página web, extractos de los productos, oficinas y publicidad en general que promocione los productos de ahorro e inversión debe llevar el logo del seguro de depósitos Fogafín.
- En la publicidad no existe discriminación alguna en cuanto a género, credo, raza o edad.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

Define las condiciones del tratamiento y los principios aplicables al momento de recolectar, almacenar, usar y realizar cualquier actividad con sus datos personales. Establece los mecanismos para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización otorgada para el tratamiento de su información de carácter personal, de conformidad con el Artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

NUESTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR EVENTOS DE FUGA DE INFORMACIÓN

- Seguridad perimetral: Firewall e IPS, Antispam y monitoreo para prevención de Phishing.
- Procedimiento y herramienta tecnológica para el cifrado de la información de reserva bancaria e información confidencial.
- Infraestructura de telecomunicaciones con mecanismos de seguridad en servicios FTPS, VPN, canales dedicados, entre otros.
- Procedimiento y herramientas para el registro y gestión de los incidentes de seguridad de la información.
- Herramienta de gestión de identidades, para la asignación de los roles y perfiles acordes con el cargo que se va a desempeñar.
- Solución para la prevención de fuga de información (DLP – Data Loss Prevention).
- Monitoreo sobre las actividades realizadas por los usuarios en las bases de datos.
- Cumplimiento de la Ley 1581 sobre la protección de los datos personales.
- Solución EndPoint en la totalidad de equipos de cómputo del Banco, con los siguientes componentes: Antivirus, Host IPS, Control de aplicaciones.
- Aseguramiento de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes y tabletas) con herramienta de gestión de dispositivos móviles - EMM.

En el año 2015 recibimos 56 reclamos de los clientes por el tratamiento de la información, los cuales fueron gestionados inmediatamente con cada uno de ellos.

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Ley 1328 del 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros, estableciendo que las entidades financieras deben implementar un "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros", en adelante SAC, el cual debe propender porque: (i) se consolide una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos; en este sentido, Bancoomeva ha desarrollado la cultura de servicio con el propósito de velar por la correcta aplicación de la ley de protección al consumidor financiero.

Con el propósito de velar por los derechos del consumidor financiero, todos los colaboradores son capacitados en la debida atención y protección del consumidor.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero está encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores, así como de conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos establecidos.

Por disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Junta Directiva de la organización se designó al Doctor Luis Humberto Ustáriz González como Defensor del Consumidor Financiero, cuya principal responsabilidad es atender y verificar las quejas instauradas por los usuarios ante posibles fallas presentadas por la Entidad.

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

Tenemos a disposición de nuestros clientes varios canales para el registro de sus casos, peticiones, quejas y reclamos (oficinas, línea telefónica, página web, entre otros) los cuales son atendidos por un equipo centralizado de colaboradores expertos en brindar soluciones oportunas y eficaces.

En 2015 atendimos 10.813 reclamos y 6.905 solicitudes, creciendo en un 32,7% en reclamos frente al año 2014 y disminuyendo en un 18.6% en solicitudes.

El asociado a Coomeva es quien mayor participación tiene en los reclamos con un 54%, y en solicitudes con un 67%.

De 100% de los reclamos presentados en el 2015, el 5% fueron canalizados por entes de control asi. la defensoria del cliente (65%) y la superintendencia Financiera (35%) los cuales representan el 5% del total.

En el 2015 mejoramos nuestra plataforma tecnológica Smart Atentos para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, al tiempo que mejoramos nuestros procesos de atención para resolver rápidamente las necesidades de nuestros clientes.

Nivel de satisfacción de clientes frente a respuestas dadas a sus peticiones, quejas y reclamos registrados

	2014	2015
META	80%	80%
REAL	84%	81%

Este indicador se obtiene mediante encuesta telefónica que se realiza a una muestra de clientes, para conocer su nivel de satisfacción con la respuesta dada por el Banco a su reclamo o petición. El nivel de confianza de los resultados es del 95%.

Cultura de servicio: Programa Pasión Coomeva

Corporativamente nos alineamos con una declaración del Modelo de Servicio y trabajamos en planes específicos diferenciadores.

El programa "Pasión Coomeva", promueve en los colaboradores la adopción y aplicación de conductas y comportamientos de servicio, reforzando en ellos temas como actitud de servicio, entrega de información clara y veraz, conocimiento de los productos y servicios del Banco, protocolos de servicio, trabajo en equipo, entre otros, los cuales se han identificado como prioritarios en los insumos mensuales de valoración de servicio y en las auditorías de cliente oculto.

En cada campaña de Pasión Coomeva se impacta en promedio a 1.000 colaboradores. Durante todo el 2015 se realizó el despliegue del Modelo de Servicio para el total de colaboradores, por medio de capacitaciones presenciales, curso virtual y campañas BTL.

A través del indicador "Índice de colaboradores capacitados en Pasión Coomeva", se hace seguimiento a esta actividad con una meta establecida para el año 2015 del 90% y con un cumplimiento del 100%.

Durante todo el año se realizan diferentes actividades para informar a los colaboradores acerca de los productos y servicios, uniéndolos a las conductas de Pasión Coomeva.

Algunas campañas realizadas para los colaboradores del Banco con el propósito de promover la cultura de servicio fueron:

"Tu servicio es el paso más importante para tener el banco que queremos".

A través del correo electrónico recordamos a los colaboradores la importancia del trabajo en equipo y la efectividad en la asesoría diaria que brindamos a nuestros clientes.

La Voz del Cliente es nuestro insumo más importante para identificar acciones oportunas y continuas de mejora en el Banco.

Recordamos que el trabajo implica involucramiento, compromiso y responsabilidad, con el objetivo de superar las expectativas de servicio, brindando respuestas oportunas y generando ambientes de tranquilidad y fidelidad.

Durante el año 2015 se aplicó la estrategia de cliente oculto fílmico al 100% de las oficinas y la calificación de los colaboradores se incluyó dentro de la clasificación comercial. En la última medición 2015 se conservan las valoraciones positivas en las etapas que corresponden al servicio, en donde los colaboradores se ubican en la zona positiva. Estas auditorías han permitido enfocar acciones concretas para garantizar una excelente prestación del servicio para nuestros clientes.

Así mismo, el resultado del indicador KAPE a nivel nacional fue de 84.6%. Este indicador, que mide la satisfacción solo para los clientes que son asociados de Coomeva, es una herramienta útil para tomar decisiones sobre inversión de recursos y esfuerzos enfocados al servicio. Nos permite evaluar la atención recibida por el cliente y la experiencia, medir el conocimiento de los servicios de Coomeva y su uso y además, el impacto de los servicios en la satisfacción de los asociados. A partir de estos resultados se revisan cada una de las variables que afectan el indicador y la Dirección Nacional establece planes para la mejora del mismo.

En el año 2015 incorporamos a nuestras mediciones tres nuevos indicadores cuyos resultados fueron:

- Índice de Satisfacción (INS): 77%
- Índice de Recomendación (NPS): 51%
- Índice de Esfuerzo de Cliente (CES): Inicialmente se calculó para un producto específico a través de todo el proceso que surte su administración y mantenimiento.

Dichas mediciones nos permitieron en el año 2015 generar planes de acción así:

- Generación e implementación del proyecto Modelo de Servicio como estrategia de diseñar y mejorar la experiencia que brindamos a nuestros clientes, donde se trabajaron cinco grandes iniciativas: Políticas de riesgo, Procesos ágiles, Retención y fidelización, Resolutividad y multicanalidad.

- Fortalecimiento del modelo de atención del Call Center, diseñando un modelo de gestión para la correcta ejecución en la prestación de servicios con soluciones en primer contacto, en torno al cual se inició el proyecto de Centro de Relacionamiento con Clientes.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES

- Red de oficinas a nivel nacional y centros de pago.
- Buzones de reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- Página web www.bancoomeva.com.co
- Sistema de Atentos, para quejas, reclamos y felicitaciones.

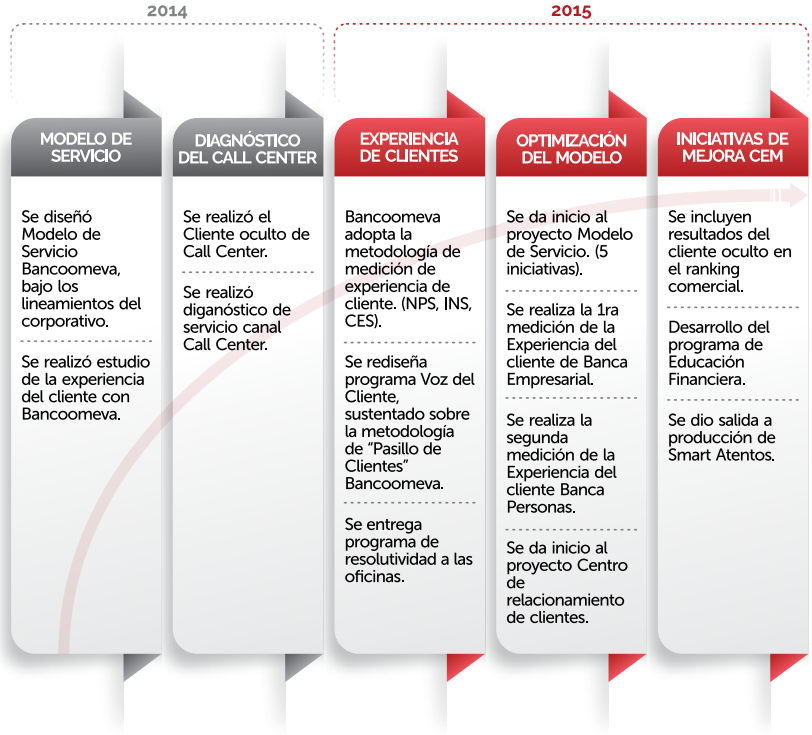
- Línea 018000941318, Call Center.

- Revista Coomeva.
- Estado de cuenta.
- Correo electrónico.
- Defensoría del Cliente.

Gestión del servicio

Bancoomeva ha evolucionado en los dos últimos años, con el fin de mejorar la experiencia y garantizar una adecuada atención a los consumidores financieros a través de los diferentes canales que tiene disponibles.

Gestión de Servicio en Bancoomeva
Cuadro evolutivo de Acciones de Servicio:



Con el propósito de identificar la percepción del cliente con respecto a los atributos de servicio y definir a partir de ella los planes de acción concretos para lograr una mejor experiencia, se rediseñó la encuesta Voz del Cliente bajo la metodología de indicadores de experiencia: Índice Neto de Satisfacción (INS), Índice Neto de Recomendación (NPS), Índice de Esfuerzo de Cliente (CES). Con esta metodología se realiza una evaluación mensual mediante encuesta telefónica, con los clientes que han visitado una oficina del Banco.

Así mismo, en 2015 se avanzó en las cinco iniciativas del proyecto Modelo de Servicio: Procesos ágiles, Políticas de riesgo, Retención, fidelización, Resolutividad y Multicanalidad, con el objetivo de generar beneficios a los clientes en la adquisición, uso y tenencia de los productos y servicios del Banco, garantizando relaciones a largo plazo.

Se realizaron además cambios en el sistema de información para la atención de las solicitudes y reclamos.

Nuestros compromisos 2016

- Fortalecer las evaluaciones que miden la calidad percibida en la prestación del servicio (mediciones de experiencia por canal físico, virtual, telefónico y medición de la experiencia de clientes en el canal digital).
- Continuar con la implementación de acciones de mejora, de acuerdo con los resultados del estudio de Experiencia del Cliente 2015.
- Implementar el proyecto Centro de Relacionamiento con Clientes (Centro de Contacto).
- Aumentar la resolutividad en primer contacto con el cliente en canal oficinas y canal telefónico.
- Construir un modelo de educación financiera que impacte tanto a colaboradores como a clientes, trabajando en equipo con la Asobancaria.
- Incentivar el uso de los productos y servicios financieros de manera responsable, con el objetivo de tener un impacto directo en el bienestar de los consumidores.
- Trabajar en el nuevo enfoque de educación financiera para niños y consumo responsable para todos nuestros clientes y consumidores.

06 | AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

DESARROLLO DE PROVEEDORES Y EXTENSIÓN DE POLÍTICAS DE RSE

Lograr mantener la operación del Banco y asegurar la prestación eficiente de productos y servicios a nuestros clientes, es posible con el acompañamiento de los proveedores y contratistas como aliados estratégicos en la promesa de valor del Banco. Los vínculos comerciales de largo plazo que tenemos con ellos, están basados en relaciones mutuamente beneficiosas y socialmente responsables, que se construyen a través de: a) Un sistema de contratación basado en las mejores prácticas de ética y transparencia; b) Acuerdos de niveles de servicio ajustados a las necesidades del Banco y de las condiciones del proveedor y c) Monitoreo continuo de la prestación del bien o servicio contratado, identificando continuamente oportunidades de mejora para ambas partes, agregando valor a tarifas día a día más eficientes.

El modelo de gestión de compras del Banco se enmarca dentro del siguiente esquema:

> Nuestros proveedores y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos y 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.

El modelo de gestión de compras del Banco se enmarca dentro del siguiente esquema:

Estructuramos el Plan de Necesidades de Compra para cada uno de los procesos del Banco, determinando especificaciones, fechas de suministro y condiciones de éste.

Disponemos de un proceso claro de identificación de proveedores, selección y contratación, referenciado según lo dispuesto en el Manual de Compras y Contratación, y en el Procedimiento de Gestión Operativa de Compras.

Las compras se evalúan y autorizan en el Comité de Compras y Contratación de Bancoomeva o de la Junta según las atribuciones. El Comité Corporativo de Compras autoriza aquellas de carácter corporativo –que beneficien a más de una empresa- y que superen los 600 SMMLV.

Formalizamos documentalmente el suministro del bien o servicio con los debidos soportes, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Compras y Contratación, e indexamos en el aplicativo de gestión de contratos y pagos la información pertinente para el debido control presupuestal.

Evaluamos a lo largo del proceso de compra la aptitud de calidad y el desempeño de los proveedores estratégicos.

Monitoreamos el desempeño de nuestros aliados y permanecemos en contacto con ellos para establecer acciones conjuntas de mejora.

La gestión de compras cuenta con el apoyo del Área de Compras de Coomeva Servicios Administrativos, CSA, quienes aportan las mejores prácticas en la identificación de proveedores, en la valoración de las condiciones de ellos para ser parte de nuestros aliados, en la valoración de las ofertas y la negociación de las mismas, logrando además la inclusión de necesidades de Grupo, para identificar economías de escala al momento de obtener beneficios por volumen.

GESTIÓN CON PROVEEDORES

El manejo integral de los proveedores se inicia con la selección y registro del proveedor. Se acompaña el desempeño utilizando herramientas como la medición de reclamaciones en cuanto a oportunidad y calidad de los bienes y servicios prestados, la evaluación de desempeño, referencial de auditoría y seguimiento a los planes de acción acordados con los proveedores.

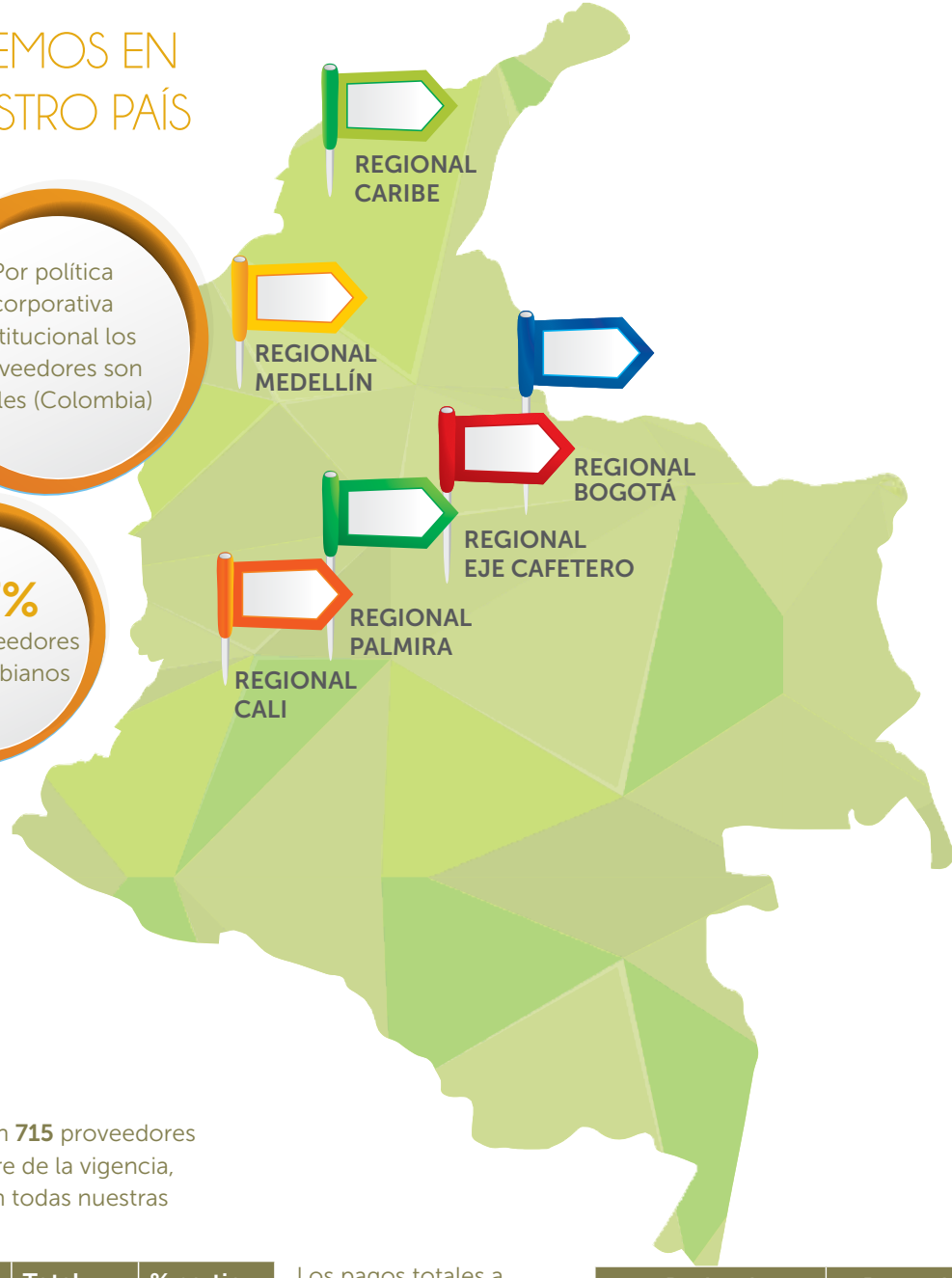
Administramos una lista maestra de proveedores que se ajusta continuamente de acuerdo con la dinámica de las relaciones comerciales. Esta información se actualiza con los soportes del caso y en línea con el proceso de vinculación de terceros que además nos permite tener un sistema de información acorde con las normas de seguridad y políticas SARLAFT.

Gestionamos el proceso de formalización de los documentos y anexos que soportarán la relación contractual con los proveedores de bienes o servicios exigiéndoles, si es el caso, las pólizas de garantía definidas por el tipo y condiciones del bien o servicio, incluyendo las relacionadas con el pago de salarios y prestaciones sociales a sus empleados.

CREEMOS EN NUESTRO PAÍS

Por política corporativa institucional los proveedores son locales (Colombia)

99.7%
de los proveedores son colombianos



Contamos con **715** proveedores activos al cierre de la vigencia, distribuidos en todas nuestras regionales así:

Regional	Total	% partic.
Bogotá	202	28%
Cali	291	41%
Caribe	70	10%
Eje cafetero	50	7%
Medellín	98	14%
Palmira	4	1%
Total	**715**	**100%**

Los pagos totales a proveedores aumentaron con respecto al año anterior para un total de **$ 109.575.097.201** distribuidos así:

Regional	Proveedores
Regional Cali	23.443.985.367
Regional Bogotá	19.222.244.555
Regional Caribe	15.169.828.309
Regional Palmira	2.241.800.935
Regional Medellín	20.805.890.264
Regional Eje	6.876.800.262
Regional Dn	24.526.517.355
TOTAL	**112.287.067.047**

Logros 2015

- Se hizo seguimiento a los planes de acción identificados en el proceso de autoevaluación para este grupo de interés.

- En las visitas a los proveedores, se les ha realimentado sobre la importancia de adoptar prácticas de RSE y sostenibilidad, información que se registra en el capítulo de gestión de recursos, en donde se evalúan entre otros aspectos las instalaciones e infraestructura, la calidad de los recursos, la infraestructura del personal, los programas de mantenimiento preventivo, la higiene, la gestión ambiental, la gestión de residuos, los criterios de selección, la tercerización de procesos y el aseguramiento de proveedores.

- Durante el 2015 se compartieron con los proveedores mensajes enfocados a educación financiera, práctica que se mantiene para el 2016. Algunos de los temas fueron:

    1. Principios básicos para manejar el dinero.
    2. Ahorrar para la tranquilidad familiar.
    3. No sea presa del fraude o anuncios engañosos.
    4. ¿Cómo ahorrar en servicios públicos?
    5. Tips anti fleteo.
    6. El funcionario que no era.
    7. ¿Para qué sirve el débito automático?
    8. El ABC del sobregiro.
    9. La voz del delito.

Compromisos 2016

- Para el 2016 se tiene previsto valorar los adelantos en los proveedores con respecto a la realimentación que se ha realizado durante las visitas.

- En la búsqueda de canales de comunicación y realimentación de los aspectos por mejorar con nuestros aliados, se definió la implementación de la herramienta Smart Atentos y la automatización del proceso de atención de quejas por prestación de servicios, cuya salida en producción está prevista para el segundo trimestre de 2016.

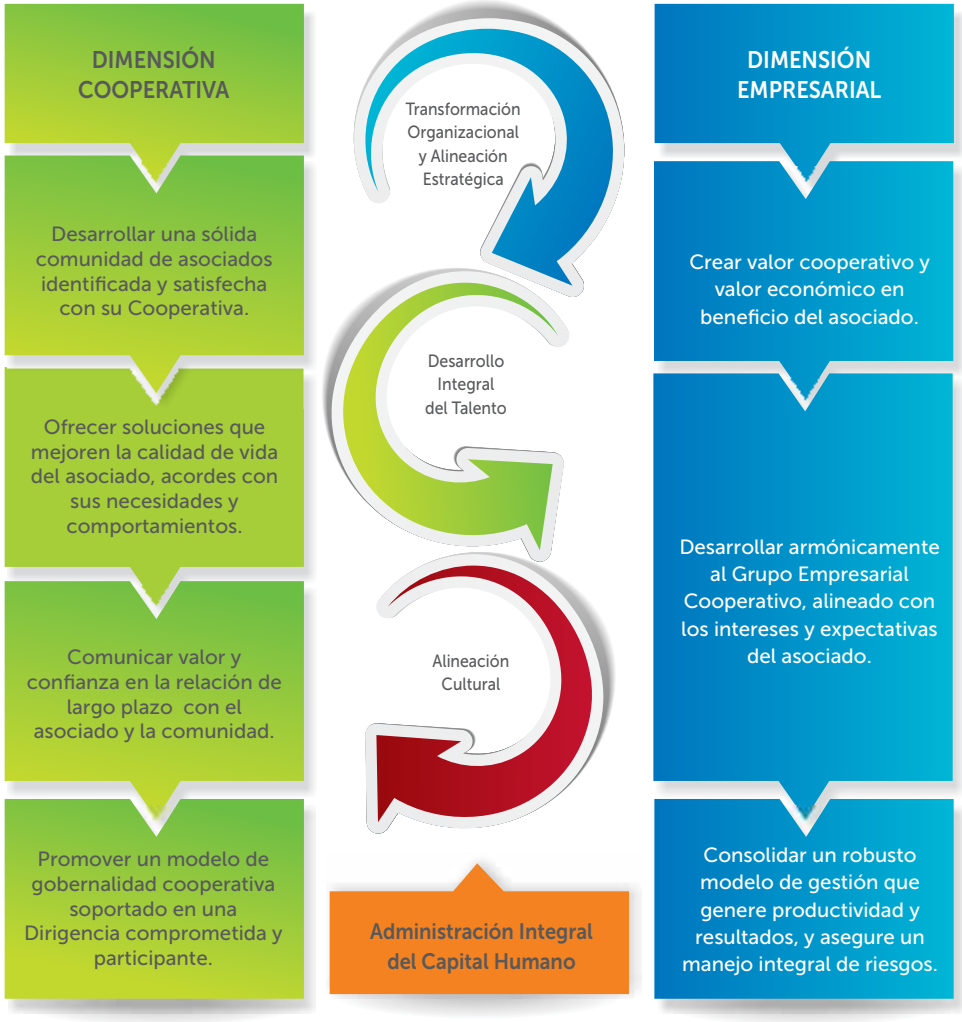
07 | CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

ASUNTO MATERIAL: BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO

Nuestro propósito superior

Gestión Humana trabajará para posicionar su rol estratégico apalancándose en la transformación cultural que deseamos: Excelencia en el servicio y orientación en los resultados. Facilitando la creación de valor y la vivencia de nuestros valores, contribuirá al desarrollo integral de nuestros talentos, potenciando su liderazgo y competencias.

Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana de Bancoomeva en relación con el Direccionamiento Estratégico Corporativo



NUESTRA ESTRATEGIA

- Atraer y retener al talento humano requerido para el desarrollo de la Estrategia de la organización.
- Creando un ambiente altamente profesional, comprometido, dinámico y efectivo que atraiga a los mejores profesionales del país hacia nuestra organización.
- Promoviendo el liderazgo en todos los niveles, enfatizando en la autorresponsabilidad, el cumplimiento de los compromisos y la escucha activa.
- Relacionando los sistemas de remuneración con el cumplimiento de la Estrategia, al tiempo que se genera empoderamiento a cada gestor para que asuma el logro de las metas que le han sido asignadas.
- Ofreciendo a nuestros colaboradores unas condiciones competitivas, ligadas al desempeño y que les haga partícipes efectivos de los logros que tenga el Grupo Empresarial Cooperativo en beneficio de sus asociados.
- Invirtiendo en forma sostenida en el desarrollo de nuestros colaboradores.

TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

Desarrollar modelos de gestión de colaboradores que generen un impacto directo y medible en la ejecución de la estrategia empresarial y de resultados extraordinarios, con innovación, simplicidad y calidez.

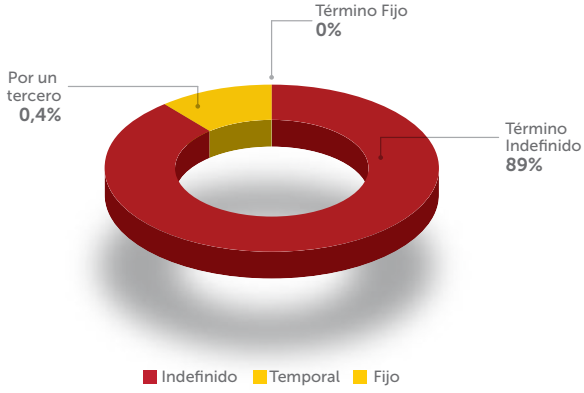
POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

Durante 2015 no se presentaron condenas por violación a normas laborales. En las decisiones relacionadas con los procesos de selección, contratación, promoción o bonificación en Bancoomeva, no influyen los factores de género, raza, credo, ideología política o religiosa. Fomentamos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Contamos con 1.352 colaboradores a diciembre de 2015, de los cuales 1.159 se encuentran vinculados con contrato a término indefinido; 143 están vinculados por agencia temporal, adicionalmente 50 personas tienen contrato de aprendizaje.

De los 1.159 colaboradores vinculados a término indefinido, 27 laboran jornada adicional y 1.082 laboran jornada ordinaria



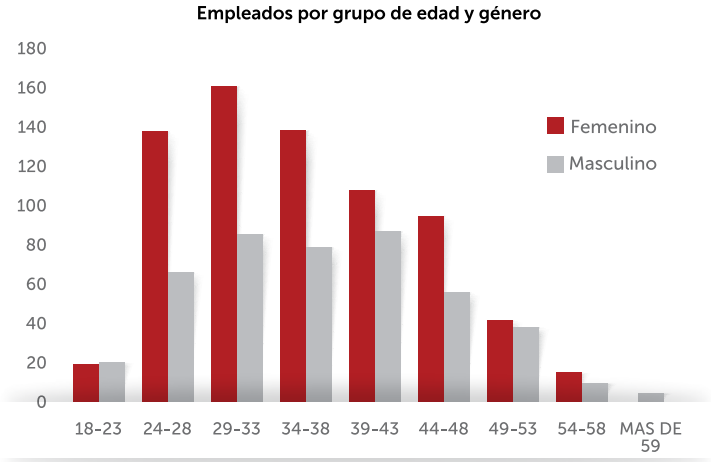
Regional	Cantidad Empleados
Caribe	144
Centro Oriente	210
Dirección Nacional	261
Eje Cafetero	82
Noroccidente	194
Palmira	29
Suroccidente	239
Total general	**1.159**

Contamos con **1.159 colaboradores** a término indefinido distribuidos en las siguientes localidades:

De los 1.159 colaboradores con contrato a término indefinido 716 pertenecen al género femenino y 443 al género masculino.

Nuestro mayor porcentaje de colaboradores se encuentra en un rango de 29 a 33 años.

"Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato".



ROTACIÓN DEL PERSONAL

Durante 2015 el indicador de rotación cumplió su objetivo, dado que estuvo por debajo de lo esperado, llegando a un promedio del 1,77% frente al 2,70% que se tenía como meta.

En 2015 ingresaron 332 colaboradores con contrato a término indefinido, 20 estudiantes en práctica y 69 aprendices Sena.

Género	Regional	No. Ingresos
Femenino	Caribe	30
	Centro Oriente	59
	Dirección Nacional	13
	Eje Cafetero	10
	Noroccidente	44
	Palmira	4
	Suroccidente	62
Masculino	Caribe	12
	Centro Oriente	35
	Dirección Nacional	14
	Eje Cafetero	4
	Noroccidente	13
	Palmira	1
	Suroccidente	31
Total general		**332**

Se presentaron 125 retiros voluntarios de los cuales el 66.4% corresponden a mujeres y el 33.6 % a colaboradores hombres, distribuidos así:

Rango Edad	Retiros Género Femenino	Retiros Género Masculino	Total general
19 - 23	7	8	15
24 - 28	20	11	31
29 - 33	28	9	37
34 - 37	14	9	23
39 - 43	10	4	14
44 - 48	3		3
Más 51	1	1	2
Total general	**83**	**42**	**125**

El total de retiros voluntarios por cada regional fueron:

Género	Regional	No. Retiros
Masculino	Caribe	6
	Centro Oriente	9
	Dirección Nacional	5
	Eje Cafetero	1
	Noroccidente	7
	Palmira	2
	Suroccidente	13
Femenino	Caribe	8
	Centro Oriente	20
	Dirección Nacional	9
	Eje Cafetero	2
	Noroccidente	15
	Suroccidente	28
Total general		**125**

Se excluyen de esta cifra las terminaciones de contratos de aprendizaje.

Utilizamos los siguientes medios para comunicarnos con nuestros colaboradores:

» Página de intranet.
» Atentos.
» Página "Nuestro Banco".
» Comunicados de Presidencia.
» Comunicados de Gerencia de Gestión Humana.
» Marketing dinámico (videos).
» Boletines.

ESTRUCTURA SALARIAL (COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS)

Salario básico
Se asigna de acuerdo con estudio de mercado que se realiza con una firma especializada. El incremento colectivo para el año 2015 fue de 2,66% para todos los colaboradores independientemente de su desempeño, con el fin de mantener el poder adquisitivo de los empleados.

Bonificación de productividad
Busca reconocer los buenos resultados de los indicadores estratégicos del negocio mediante pagos de bonificaciones, según políticas anuales.

Diferencias salariales por género
Diferencia entre el salario promedio base de los hombres con respecto al de las mujeres:

En las familias de cargos de vicepresidentes, gerentes, directores y jefes, es de $2.894.000. Para el resto de categorías de cargo la diferencia del salario promedio es de $255.000.

Compensación flexible
Destina un porcentaje del salario fijo a otros beneficios (auxilio de alimentación o gasolina, leasing, medicina prepagada, entre otros), lo cual tiene un impacto positivo tanto para la empresa como para el colaborador.

Modelo de Compensación Variable Estratégica por Resultados (individual)
Modelo de medición y seguimiento individual que premia y reconoce el desempeño sobresaliente en los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la estrategia definida.

Para los cargos comerciales contamos con un modelo de clasificación mensual en donde se reconocen los cumplimientos por encima del 100%.

El salario inicial estándar para un colaborador en 2015 fue de $1.128.000, lo cual representa un 75% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

BENEFICIOS EXTRALEGALES

Como colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva contamos con un cupo de beneficios que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos en la política bajo los criterios de elegibilidad planteados en la misma. Estos beneficios son:

Protección:
Seguro de vida, seguro de accidentes personales, seguro de vida para el compañero, auxilio visual, medicina prepagada.

Ahorro:
Plan de ahorro a fondo de pensiones, plan de ahorro personal.

Balance Vida-Trabajo:
Días adicionales de descanso, Club Los Andes, prima de vacaciones.

Asistencia Monetaria:
Bono semestral, auxilio de alimentación, auxilio de vivienda, auxilio de transporte, tarjeta de alimentación, tarjeta de gasolina.

Inversión:
Pago de la cuota asociado a la Cooperativa, pago de la cuota del fondo de empleados, auxilio de estudio.

En año 2015 Bancoomeva abonó $3.414.696.990.oo en beneficios extralegales, distribuidos en los diez primeros productos:

BENEFICIO	VALOR PAGADO	% PART. EN EL PROG. BENEFICIOS
AUXILIO DE ESTUDIO OCASIONAL	$ 762.857.525	22%
SALUD INTEGRADA	$ 660.542.052	19%
BONO SEMESTRAL	$ 555.227.486	16%
PRIMA DE VACACIONES	$ 300.438.203	9%
EXTRACUPO SALUD INTEGRAL	$ 234.981.600	7%
TARJETA VALE ALIMENTACION	$ 159.439.380	5%
EXTRACUPO CLUB LOS ANDES	$ 149.392.104	4%
AUXILIO DE ESTUDIO MENSUAL	$ 107.586.863	3%
AUXILIO DE ALIMENTACIÓN	$ 72.212.142	2%
SEGURO DE VIDA COLABORADOR	$ 63.029.837	2%
OTROS	$ 348.989.798	10%
Total General	**$ 3.414.696.990**	**100%**

La organización otorgó en este mismo año otros beneficios como Auxilios Funerarios, Auxilio de Lentes, Auxilio de Celular, Auxilio de Movilización, Auxilio de Emergencias Médicas, Auxilio Salud Oral y Salud Integrada, por un valor total de $631.883.784.oo.

Durante el 2015 se beneficiaron 11 colaboradores a nivel nacional con auxilio para hijos especiales, lo que representó un valor de $30.171.484.oo.

DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO

Nuestro objetivo es implementar un Programa Integral de Desarrollo del Talento, que fortalezca las competencias, motivaciones y compromiso de los colaboradores en conexión con el modelo de cultura.

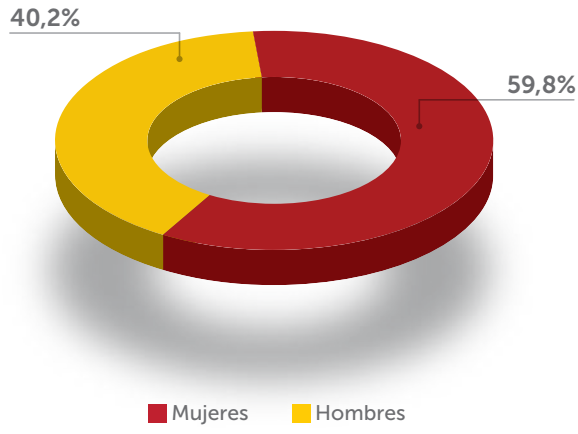
PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN

Nos comprometemos con el desarrollo integral de nuestra gente, a través del proceso de inducción al ingreso de nuevos colaboradores, el entrenamiento en el cargo y las demás formaciones de actualización, cursos y diplomados que permiten el cierre de brechas frente al perfil, permitiéndoles tener herramientas para ser más competitivos internamente y frente al mercado.

El desarrollo de las actividades de formación inicia en la planificación de las actividades orientadas al fortalecimiento de las competencias, habilidades y destrezas presentes en los colaboradores partiendo de sus necesidades identificadas en: brechas del proceso de selección, acuerdos de desempeño, planes de trabajo de diseño de nuevos procesos, productos y servicios, mejoramiento de procesos y desarrollos tecnológicos, Direccionamiento Estratégico, planes de acción derivados de auditorías internas de procedimientos y del Sistema de Gestión de Calidad, actualización de normas y leyes emitidas por los entes de control, seguimiento y medición al cumplimiento de metas y demás necesidades identificadas por los líderes de procesos y Gestión Humana.

ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO

Con el objetivo de contribuir al desarrollo de una cultura de orientación al resultado, evaluamos el desempeño de los colaboradores a través de la medición de objetivos alineados con la estrategia y el desarrollo adecuado de las competencias para el buen ejercicio de su rol.



En 2015 se realizó la evaluación por acuerdos de desempeño para el 100% de los colaboradores que cumplieron con los requisitos internos para este proceso. De los 960 colaboradores evaluados, 574 fueron mujeres y 386 hombres.

PRINCIPALES ACCIONES DE CAPACITACIÓN EN 2015

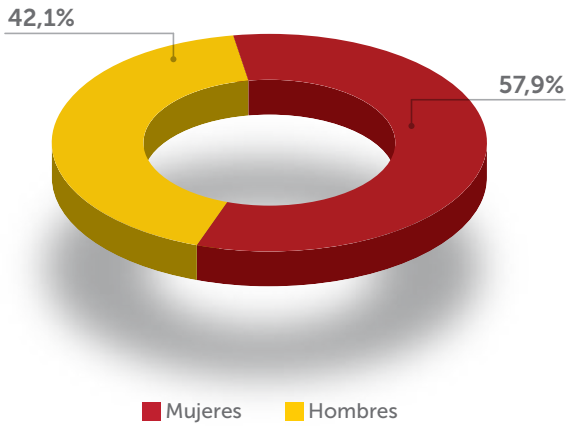
» Encaminados a apalancar la transformación comercial y a fortalecer la orientación a resultados en los equipos comerciales, este año se acompañó a más de 550 colaboradores comerciales con el Módulo I y II de la Escuela de Servicio, donde se trabajaron las destrezas asociadas a la profundización y desarrollo de relaciones con los clientes.

» Se trabajó en el fortalecimiento del liderazgo comercial con los líderes de esta área de todas las regionales, reforzando la importancia de la orientación al logro, la construcción de relaciones con los asociados y clientes en el largo plazo, y en la necesidad de desarrollar y acompañar a sus equipos.

» En términos de resolutividad, en el 2015 se realizó el despliegue de las guías de atribuciones para oficinas elaboradas por las áreas Comercial y Operaciones, con el fin de mejorar el servicio y la resolución de inquietudes por parte de los clientes del Banco. Se compartió a nivel nacional los comportamientos que describen la competencia (Resolutividad) y se acompañó a algunos líderes de las áreas de apoyo, con herramientas para facilitar la resolución de problemas con sus equipos de trabajo.

Así mismo, en el marco de la convocatoria Sena 0001 de 2015, se inició el seminario "Implementación de estrategias operativas para el logro de resultados", propiciando la orientación al logro y la resolutividad en 231 participantes de áreas tácticas de Bancoomeva, mediante la implementación de estrategias de formación orientadas al saber, hacer y ser en aras de una mayor efectividad en la consecución de resultados a nivel individual, grupal y organizativo.

» Este año se trabajó en el fortalecimiento de la comunicación asertiva y la realimentación de más de 200 líderes a nivel nacional y el acompañamiento a equipos de trabajo, para realizar acuerdos de comunicación, mejorar su cohesión y afianzar el trabajo



Para el desarrollo integral de los colaboradores (capacitación, formación y entrenamiento) invertimos $1.467.924.362, para un total de 802 colaboradores, con un total de horas 1.211 por participante. De las 802 personas, 338 son hombre y 464 mujeres.

Más de 150 millones de pesos se destinaron para apalancar los estudios universitarios, especializaciones y maestrías para más de 30 colaboradores.

Durante el año 2015, se capacitaron 36 guardas en Derechos Humanos, los cuales representan el 62.29% del total de los guardas

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Implementar modelo cultural que logre impacto y diferenciación frente al mercado y sea distinguido a nivel interno por ser un aporte fundamental para el logro de la Estrategia.

PROGRAMA BIENESTAR SOCIAL

Nuestro Programa de Bienestar Social está diseñado para buscar un ambiente laboral óptimo, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas que permitan mejorar continuamente la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. En 2015 invertimos en el Programa de Bienestar Social la suma de $450.812.052.oo, con un incremento del 33% de la inversión frente al año 2014.

CAPÍTULO	ACTIVIDAD	CAPÍTULO	ACTIVIDAD
Balance Vida y Trabajo	• Beneficio 1/2 Jornada Libre por Cumpleaños del Colaborador • Cine en Familia • Bienvenida a la Navidad • Celebraciones de Cumpleaños • Comparte medio día con tu hijo en su cumpleaños • Pico y Placa en Familia • Entrega Bonos Premio para cumpleaños de colaboradores • Celebración día de la madre • Hora Feliz/Viernes Corto • Pico y Placa en Familia	**Orientación Familiar**	• Cine en Familia • Asesoría Psicológica • Bono de Pizza • Celebraciones del día de la Madre, del Padre, de la Mujer y del Niño • Cursos de gastronomía y coctelería • Curso de maquillaje, Filigrana, Pintura Country y Pesca Familiar • Cajas, Moños y Empaques, Cometas • Convenios de Temporada Escolar • Bonos de Sandwich Cubano • Venta de Juguetes por Proveedores para Empleados • Concurso Hijo de Tigre • Pico y Placa en Familia • Vacaciones Recreativas
Deporte y Recreación	• Clase Zumba • Clases Functional Training • Clases Spinning • Convenio con Gimnasio • Juegos Deportivos Regionales • Maratón Rumba • Masajes Relajantes • Stretching y yoga • TRX • Rip 60 • Yoga • Bancoomeva Bike	**Eventos de Integración GECC**	• Celebración Halloween • Celebración Quinquenios • Fiesta de Empleados de Fin de Año • Fiesta Fin de Año Hijos Colaboradores • Juegos Deportivos Regionales • Obsequio Cumpleaños

Desde el año 2014 el gran esfuerzo desde Gestión Humana ha estado orientado a tener un momento cercano con las personas, escuchar sus expectativas, sus necesidades y trabajar en ello. Es así como en gran parte del país contamos con boletines de comunicación con programas de bienestar orientados a toda la familia Bancoomeva, como por ejemplo entrega de boletas para cine, bonos para restaurantes reconocidos en el país, desayunos con las áreas, entre otros.

CLIMA LABORAL

En el año 2015 tuvimos un cumplimiento del 103% en las acciones planteadas como intervención al clima laboral, las cuales han impactado a 1.362 colaboradores de manera positiva. Podemos afirmar que un alto porcentaje de nuestros colaboradores se sienten felices y comprometidos de ser parte de nuestra familia Bancoomeva.

Comité de Convivencia

Cada Regional cuenta con un Comité de Convivencia el cual está conformado de manera bipartita por cuatro personas, quienes velan por el cumplimiento de la normatividad en la organización. Estos comités tienen vigencia hasta enero de 2017. En 2015 no se presentaron casos para revisión de los diferentes comités.

Programa Salud Ocupacional

Se obtuvo un cumplimiento de las actividades de 97,5% en 74 categorías de actividades ejecutadas, con una calificación promedio excelente. Este programa se enfoca en los siguientes capítulos, a través de los cuales nos permite cumplir con los requerimientos de ley.

En el año 2015 se invirtieron más de 450 millones en:

- Medicina Preventiva.
- Medicina del Trabajo.
- Higiene Industrial.
- Seguridad Industrial.
- Comité Paritario de Salud Ocupacional.
- Administración Programa Salud Ocupacional

Índice de eventos por Ausentismo 1,89%

PREVENIMOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES
No presentamos muertes por causas ocupacionales o de trabajo.

En Bancoomeva el 16% de colaboradores están representando los comités formales de seguridad y salud.

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales.

INDICADOR	PORCENTAJE
% Días Ausentismo Global	13,45%
Tasa Global personas Ausentismo	29,29%
Índice de eventos por Ausentismo	1,89%
Índice de Severidad Ausentismo	7,29%
Victimas Morales	0%

Durante el año 2015 se presentaron únicamente cuatro casos de Enfermedades Profesionales, clasificadas de la siguiente manera:

- Síndrome de túnel del carpo: 1
- Teno sinovitis de estiloides: 1
- Dermatitis de contacto: 1
- Trastorno estrés post traumático: 1

Desarrollamos programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que aplicaron para los trabajadores, sus familias o para los miembros de la comunidad, en relación con enfermedades graves.

- Actividades prevención y control de riesgos
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial
- Escuela de espalda y miembros superiores e inferiores

COMPROMISOS 2016

1. Consolidar y potenciar la estructura del Banco; tener las personas idóneas (estructura salarial acorde con el mercado) para apalancar la Estrategia 2016, con su rol y alcance definidos y entrenados (proceso de Inducción y entrenamiento rediseñados). Ayudar a hacer más efectivos los procesos que movilizan los resultados del Banco (propiciar las reuniones y soluciones).

2. Crear e implementar el plan cultura, en donde se abarcarán los dos drivers más importantes: Orientación a los resultados y excelencia en el servicio (resolutividad, construcción de relaciones a largo plazo, etc.).

3. Crear e implementar los módulos comerciales que apalanquen la efectividad del modelo comercial y nos hagan más ganadores en nuestras captaciones, colocaciones, acompañamiento comercial y liderazgo inspiracional (Desarrollo).

4. Crear e implementar un programa de reconocimiento que abarque los resultados, valores e innovación.

08 | DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA

ASUNTO MATERIAL: GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestros principales objetivos son orientarnos hacia una banca digital y programas de preservación de recursos naturales.

NUESTROS AVANCES

MANEJO DE MATERIALES Y RECURSOS

- En el 2015 se dio continuidad al uso del papel ecológico para labores operativas y especialmente, las administrativas.
- A través de un boletín bimestral, se compartieron a los empleados, las buenas prácticas frente al uso racional de los recursos en los procesos, especialmente del papel, utilizando la impresión por ambas caras y la reutilización del mismo, por las caras limpias. Si bien se incrementó la cantidad de impresiones frente al año anterior por la dinámica transaccional que el Banco tuvo, la proporción del uso de impresión Simplex y Dúplex fue del 34% y 66%, respectivamente.
- Todos los procesos del Banco, generaron los niveles de retención documental y así mismo la disponibilidad de estos, identificando posible reducción de formatos para las operaciones y/o la generación de aquellos documentos estrictamente esenciales para ciertas operaciones.
- Se continuaron campañas motivando a nuestros clientes para que utilicen el servicio de factura vía email y empleen la oficina virtual y los canales electrónicos.

IMPRESIÓN

Bancoomeva en el 2015 estabilizó la instalación de equipos multifuncionales (impresión, fotocopiado y escaneo) para ser compartidos por diferentes usuarios a nivel nacional, así como el software de control de impresión que permite controlar y realizar impresiones seguras que garantizan la confidencialidad de la información, utilizar la opción de impresión a doble cara, así como el uso de papel requerido, evitando desperdicios. Gracias a este control es posible identificar el volumen de impresión de los usuarios y procesos, mostrando tendencias y generando oportunidades de optimización.

Es importante mencionar que el proveedor de las impresoras emite un Certificado de recepción de residuos, por manejar la disposición final de los tóner.

Trabajamos constantemente en promover el uso eficiente de los recursos con los cuales operamos y usamos para la prestación de nuestros productos, servicios y canales.

INFRAESTRUCTURA DE OFICINAS

Se continúan aplicando políticas medioambientales para la construcción, remodelación y traslado de oficinas mediante:

- El uso de materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico, que remplacen las maderas naturales.
- Minimización de impactos medioambientales a través de sistemas ahorradores de agua para baterías sanitarias y llaves.
- El uso de bombillas ahorradoras de energía.
- Teniendo en cuenta el Manual de Interiorismo definido desde el Corporativo con la participación de las diferentes empresas del GECC, se realizó la instalación de señalética en oficinas de atención al público de las Regionales Bogotá y Cali, con señales como Prohibido Fumar, impresión razonable y recicle papel.
- Se continúa aplicando para la construcción de nuevas Sedes, la adecuación de Rampas de acceso para personas en condición de discapacidad y baterías sanitarias.

AGUA

Consumo de agua 2015

	Consumo (metro cúbico)	Consumo Per-Cápita
Bogotá	126.4	2.3
Cali	25.6	2.3
Medellín	174.3	3.2
Caribe	162.0	1.3
Eje Cafetero	16.4	0.8
Palmira	13.8	0.7
Dirección Nacional	118.1	0.7
Total mensual	636.6	2.2
Total anual	**7,639.7**	**1.69**

CERO PAPEL

En 2015 el Banco ha dado continuidad a su iniciativa Cero Papel y a la reducción del consumo en energía. Es así como se logró disminuir en un 7% el número de impresiones por la automatización de procesos como: giros, solicitudes de pago de ahorro, soporte de transacciones en el back office de operaciones y cuadre de operaciones de cartera.

Consumo resmas de papel

Desde el año 2014 iniciamos con el consumo de Papel Ecológico en Bancoomeva para nuestras áreas administrativas, con un 32,27% respecto a los otros tipos de papel. A continuación se detalla el consumo total de papel por cada una de nuestras regionales:

	Gramos
Bogotá	98.443.500
Cali	134.658.000
Caribe	87.292.500
Dirección Nacional	27.066.000
Eje Cafetero	49.786.500
Medellín	111.538.500
Palmira	10.839.000
Total general	**519.624.000**

ENERGÍA

Desde abril de 2015, el Banco inició su proceso de migración de los servidores y plataforma tecnológica desde su centro de procesamiento principal en Cali hacia las instalaciones de IBM en Celta – Bogotá. Este nuevo centro de procesamiento, catalogado como Tier IV, ofrece grandes beneficios en cuanto al ahorro de energía y la emisión de carbono disminuyendo considerablemente la contaminación y contribuyendo a la conservación del medio ambiente. Es así como estamos logrando reducir nuestra huella de carbono mediante la utilización de dispositivos de enfriamiento de última generación que aprovechan al máximo la circulación del aire disminuyendo el consumo de energía ya que son muy eficientes en el uso de la misma.

	Consumo (Kw . h)	Consumo Per-Cápita
Bogotá	41,333.5	475.1
Cali	9,036.8	220.4
Medellín	20,273.3	327.0
Caribe	57,903.0	463.2
Eje Cafetero	6,816.0	170.4
Palmira	4,127.5	206.4
Dirección Nacional	12,576.5	69.9
Total mensual	152,066.5	276.1
Total anual	**1,824,798.3**	**276.1**

- Se emitieron boletines relacionados con las prácticas de reducir, reutilizar, reciclar, recuperar y se mantendrá la práctica en el 2016, para divulgar en cada sede, a través de charlas más didácticas en donde se logre retroalimentación de posibles actividades que deban implementarse para optimizar la labor.
- El GECC emitió campañas invitando a los empleados a apagar las bombillas, los equipos computadores y demás artículos eléctricos en horarios no laborales, a lo que se sumó el Banco, manteniendo para el 2016 gestión en torno a la recordación del impacto de esta buena práctica hacia el uso eficiente de dicho recurso.

PROGRAMAS DE PRESERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES

En el año 2015 iniciamos en una de nuestras sedes nacionales con tres programas que se proponen incentivar la clasificación y manejo de residuos, el uso racional de papel e impresión y el uso racional de energía y agua.

En estas iniciativas se impactó en capacitación a más de 151 colaboradores de la Dirección Nacional, de un total de 171 que laboran en esta misma sede.

1 PROGRAMA DE CLASIFICACIÓN Y SEPARACIÓN DE RESIDUOS

Programa orientado a clasificar y separar adecuadamente los residuos desde el puesto de trabajo en canecas de color verde, gris o azul.

Los materiales aptos para reciclaje se entregan a personas que los venden para su sustento diario.

2 PROGRAMA DE USO RACIONAL DE PAPEL E IMPRESIÓN

Programa orientado a la disposición adecuada de de papel reutilizable y papel reciclable. Fomenta el uso de papel ecológico, el uso por ambas caras y la impresión solo lo de lo que sea absolutamente necesario. Promueve el uso correcto de las impresoras y el manejo de la información confidencial de los clientes.

3 PROGRAMA DE USO RACIONAL DEL AGUA Y LA ENERGÍA

Programa que fomenta el uso racional de los recursos hídricos y energéticos con acciones como apagado de luces, menor consumo de aires acondicionados, manejo de agua en sitios comunes, apagado de computadores, entre otras prácticas.

Así mismo, en agosto de 2015 en la sede nacional se adelantó una jornada de capacitación a más de 100 colaboradores en el manejo de los residuos sólidos. La jornada contó con el apoyo de la empresa Promoambiental.

En agosto también se realizó una jornada de siembra de 50 árboles nativos en los Farallones de Cali, con la participación de colaboradores del Banco y sus hijos.

Como iniciativas en otras regionales realizamos la adopción de un parque en la ciudad de Bucaramanga, con el fin de incentivar y promover el cuidado de los recursos con los que la comunidad pueda disfrutar.

Compromisos 2016

- Fortalecer los programas de clasificación y manejo de residuos desde la fuente para todas las regionales.
- Para el 2016, se generó una estrategia que permitirá que la comunicación con los Clientes respecto a la información de sus productos, sea emitida 100% virtual.
- Se dará continuidad a la revisión de procesos, formatos o información que estos generan para migrar el envío a medios virtuales, pero sobre todo, concientizar la necesidad de emitir la información, en pos de que esto se haga sólo si es estrictamente necesario.
- Se generarán informes a la Administración, en torno al uso de todos los recursos, a través de indicadores que permitan mostrar focos de optimización y tendencias que con el mercado podamos adoptar hacia un uso eficiente.

09 | DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

ASUNTO MATERIAL: CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO EN FORMA SOSTENIDA Y CRECIENTE

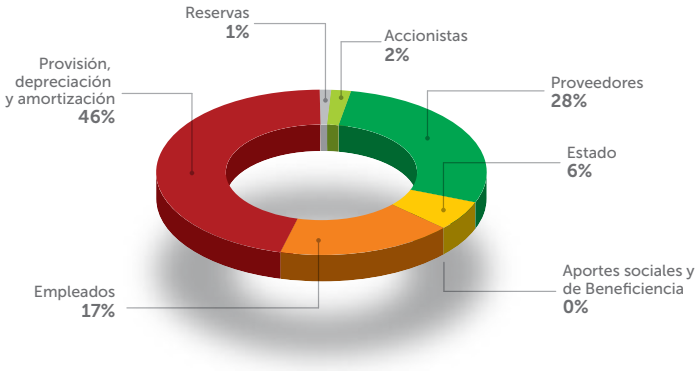
VALOR ECONÓMICO CREADO Y DISTRIBUIDO POR BANCOOMEVA S.A.

	AÑO 2009	AÑO 2010	MARZO 2011	AÑO 2011 *	DICIEMBRE 2012	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2015 ***
Margen Bruto	130.954.254.846	134.762.501.408	38.898.942.905	170.209.566.564	88.820.036.934	202.737.399.455	234.278.737.630	253.577.286.538
Comisiones Netas	16.955.485.340	23.410.868.599	6.345.643.748	34.314.954.204	31.582.043.087	41.194.269.377	49.634.601.185	56.503.707.006
Otros Ingresos **	76.804.466.990	72.757.919.289	22.380.229.190	70.858.947.820	99.755.560.978	110.087.703.416	96.871.241.281	138.627.317.529
Valor Económico Generado	**224.714.207.176**	**230.931.289.296**	**67.624.815.843**	**275.383.468.588**	**320.157.640.999**	**54.019.372.248**	**380.784.580.096**	**448.708.311.073**
Accionistas	11.670.610.362	14.486.715.373	6.261.142.729	19.139.959.589	6.965.703.363	11.245.496.620	24.807.729.551	35.698.223.374
Proveedores	70.031.716.990	84.809.477.629	23.328.604.237	91.928.406.137	91.207.488.068	90.849.085.684	101.204.547.097	112.287.067.047
Estado	8.522.653.167	9.204.178.480	3.061.786.219	21.421.077.020	19.687.141.064	25.339.606.823	37.108.399.790	54.150.227.377
Aportes sociales y de Beneficiencia	168.201.706	161.165.282	34.924.870	203.460.898	150.475.642	252.173.551	279.052.264	336.426.866
Empleados	39.448.180.704	43.983.744.085	11.906.727.246	47.731.978.046	54.299.051.373	54.303.276.203	55.299.269.185	61.190.978.130
Valor Económico Distribuido	**129.841.362.929**	**152.645.280.849**	**44.593.185.301**	**80.424.881.689**	**172.309.859.510**	**81.989.638.881**	**218.698.997.887**	**263.662.922.794**
Provisión, depreciación y amortización	91.955.191.655	74.664.329.604	23.031.630.543	90.173.597.002	146.106.355.648	169.218.359.212	155.883.649.821	176.120.832.435
Reservas	2.917.652.591	3.621.678.843		4.784.989.897	1.741.425.841	2.811.374.155	6.201.932.388	8.924.555.844
Valor Económico Retenido	**94.872.844.246**	**78.286.008.447**	**23.031.630.543**	**94.958.586.899**	**147.847.781.489**	**172.029.733.367**	**162.085.582.209**	**185.045.388.279**

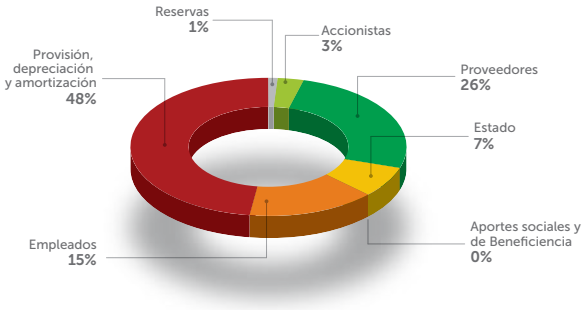
* Periodo de abril a diciembre 2011.
** Incluye ingresos operativos netos diferentes de comisiones e interés, ingresos netos no operacionales.
Años 2009, 2010 y marzo 2011 corresponden a Coomeva Cooperativa Financiera.

*** Información contable bajo metodología NIIF.

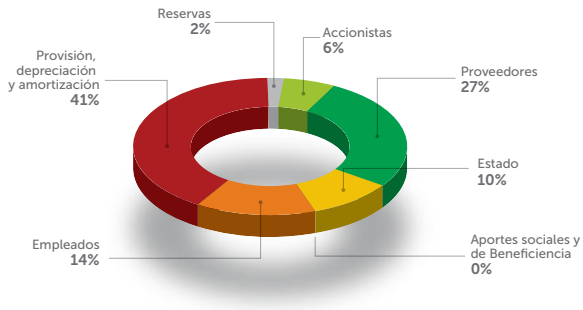
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2012



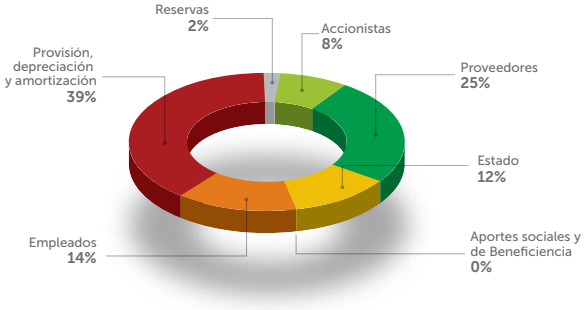
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2013



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2014



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2015



El valor económico creado creció el 18 % durante el 2015. Este crecimiento se presentó frente a un mayor crecimiento de los otros ingresos, rubro que estuvo impactado positivamente por un incremento de $30.972 millones en recuperación de provisiones de cartera, por un mayor nivel de recuperación de cartera castigada por $3.283 millones y por una variación positiva en el rendimiento de las inversiones de la tesorería las cuales aumentaron en $6.808 millones con un crecimiento del 77%.

En la distribución de valor económico generado se destaca el crecimiento del 46% en el valor distribuido al Estado, lo cual refleja el impacto de la reforma tributaria en la cual se creó la sobretasa al CREE y el impuesto a la riqueza; esto aumentó la participación del Estado en esta distribución, al pasar del 17% en 2014 al 20,5% en 2015, este aumento en el valor económico generado permitió también un importante crecimiento del 44% en la distribución de los accionistas, pasando así en su participación en la distribución del 11,3% en el 2014 al 13,5% en el 2015

Los proveedores continúan siendo los de mayor participación en la distribución, con el 42,6% pero disminuyendo por tercer año consecutivo frente al año inmediatamente anterior, cuando registraron una participación de 46,3%.

VALOR ECONÓMICO CREADO

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC)= 18%

Se destaca:

» Crecimiento en otros ingresos = 43%
Ganando participación al pasar del 25% en 2014 al 31% en 2015.

» Aumento en la variación anual en comisiones netas para el Banco = 14%
Menor tasa de crecimiento frente al 2014 cuando creció al 20%.

» Crecimiento del Margen Financiero Bruto = 8%. No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 57% del total.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2015

» Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2015 (VED) = 21%
Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2014 (VED) = 20%

» Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = 46%
Beneficio en distribución de valor = 20,5%

» Crecimiento ponderado para los accionistas = 44%
Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 13,5%

» Variación de proveedores= 11%
Beneficio en distribución de Valor para proveedores = 42,6% (el más alto)

» Variación de empleados = 10,65%
Beneficio en distribución de valor para empleados = 23,2%

» Variación de aportes sociales y de beneficencia = 21%
Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0.1%.

El valor económico distribuido pasó de ser el 57% del valor generado en 2014 al
59% en el año 2015.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2015

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = 14%

» Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 13%
Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 95%

» Variación anual de las reservas = 44%
Participación de las reservas = 5%

NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS

- Contamos con 2.835 billones de pesos en cartera y 1.85 billones de pesos en captaciones.

REGIONAL	BANCA PERSONAL	BANCA EMPRESARIAL
CALI	$597.497,57	$116.417,04
EJE	$199.675,62	$16.312,84
MEDELLÍN	$558.265,87	$53.018,55
PALMIRA	$75.336,53	$5.686,50
BOGOTÁ	$555.267,98	$147.377,75
CARIBE	$444.435,82	$65.961,85
TOTAL	**$2.430.479,39**	**$404.774,53**

CAPTACIONES

REGIONAL	BANCA PERSONAL	BANCA EMPRESARIAL
CALI	$449.992,45	$256.693,18
EJE	$131.853,42	$10.303,10
MEDELLÍN	$213.256,98	$34.034,48
PALMIRA	$51.741,93	$15.954,96
BOGOTÁ	$342.368,97	$109.753,60
CARIBE	$205.381,88	$16.707,96
TOTAL	**$1.394.595,63**	**$443.447,28**

Los ingresos por cartera ascendieron a 34.472 millones de pesos

INGRESOS POR CARTERA	
REGIONAL	
CALI	$8.701,51
EJE	$2.623,36
MEDELLÍN	$7.553,19
PALMIRA	$974,68
BOGOTÁ	$8.361,16
CARIBE	$6.258,67
TOTAL	**$34.472,58**

Nuestra utilidad ascendió a 44.623 millones de pesos a cierre del año 2015.

UTILIDAD POR REGIONAL	
CALI	6.068
BOGOTÁ	11.907
CARIBE	8.225
PALMIRA	2.450
MEDELLÍN	10.470
EJE	5.503
TOTAL	**44.623**

10 | NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL PARA TODOS LOS COLOMBIANOS.

ASUNTO MATERIAL: INCLUSIÓN FINANCIERA PARA TODA LA COMUNIDAD, VOLUNTARIADO EMPRESARIAL, GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN.

Nuestro papel frente a la sociedad plantea varios desafíos, aún más considerando el momento histórico que vive el país, por lo cual se hace necesario orientar acciones de mediano y largo plazo que contribuyan a mitigar riesgos derivados principalmente de nuestro entorno social.

La educación ha demostrado ser uno de los principales focos de RSE para aportar al desarrollo sostenible de las sociedades, lo cual ha sido ratificado por las más importantes organizaciones nacionales e internacionales que han desarrollado procesos maduros en gestión de RSE y sostenibilidad.

Bancoomeva viene orientando el desarrollo de este foco el cual perfila acciones para clientes tales como educación financiera y consumo responsable, así como también educación financiera para niños.

Inclusión y educación financiera para la comunidad

Se realizaron diferentes actividades orientadas a brindar a los consumidores financieros información que les ayude a utilizar responsablemente los productos y servicios financieros, logrando una cobertura de 479.000 personas entre los grupos de interés (colaboradores, clientes, niños y jóvenes) a través de los diferentes medios que tiene a disposición Bancoomeva.

Durante el año 2015 el portal web de Educación Financiera **http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera** recibió un promedio de 182.692 visitas concentradas en su mayoría en los siguientes temas: Información al consumidor financiero, elaborar un presupuesto, consultar las centrales de información, servicios del Call Center, tener las deudas claras, tips de ahorros, entre otros temas de interés, como: ABC Mi Casa (especializado en créditos de vivienda) y planee sus finanzas (consejos financieros de temas de actualidad).

Bancoomeva participó en los eventos externos a través de la Asobancaria:

1) En marzo en el "Global Money Week", con el concurso "Pintar la importancia del ahorro". Se logró un crecimiento en la participación del 100% comparado con el año 2014.

2) Mes del Ahorro en octubre, cuando se realizó visita al Colegio Coomeva (Cali) actividades de concurso y competencias entre equipos con la intención de simular situaciones de ahorro y decisiones inteligentes; se entregaron alcancías, plegables lúdicos, cartillas del programa de la Asobancaria "Saber más Ser más". Así mismo, las oficinas del Banco fueron vestidas con bombas y a los niños se les entregaron alcancías y plegables, y se enviaron e-mails a los clientes sobre el concepto "Ahorro para cumplir mis sueños"

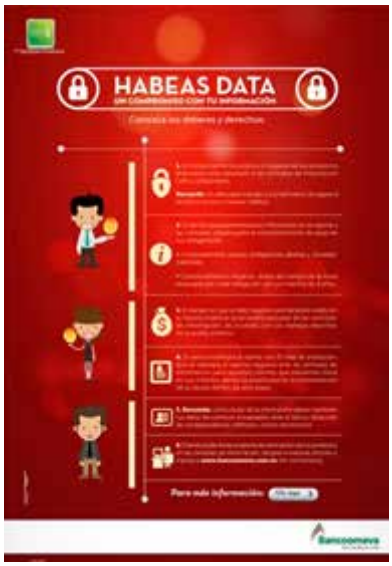
Se desarrolló la campaña "Comunidad segura" para educar a los grupos de interés sobre el uso responsable del dinero, con tips de seguridad sobre las transacciones por medios electrónicos.

Campañas realizadas durante 2015:

» Bancoomeva, responsable con la educación financiera de niños y jóvenes; Participación Global Money Week marzo y mes del Ahorro octubre 2015.

» Tips de Seguridad

» Temas de interés general



Programa social: Alianza Fundación Los del Camino

Frente a la comunidad venimos desarrollando el programa Educación y Desarme en asocio con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, el cual tiene el propósito de educar para prevenir el delito desde la niñez, mediante dos estrategias: La primera centrada en jornadas de educación y desarme, las cuales iniciamos en las ciudades de Cali, Barranquilla y Cartagena, donde se intercambiaron juguetes bélicos y armas blancas por kits escolares y se desarrollaron sesiones de sensibilización mediante actividades lúdicas para el fomento de valores y la prevención del delito. En dichas jornadas se atendieron 2.238 niños, se canjearon 768 armas blancas y 1074 juguetes bélicos por kits escolares. Es importante resaltar el apoyo de los 90 voluntarios colaboradores de Bancoomeva que aportaron con su calidez y dinamismo al éxito de las jornadas.

JORNADA	NIÑOS FAVORECIDOS	RESULTADOS	PARTICIPACIÓN BANCOOMEVA
Cali: Alto Meléndez, Sector las Palmas, Comuna 18	855	559 Armas recibidas 275 Juguetes bélicos 1 Granada de aturdimiento 84 niños atendidos en Jornada de salud	• 40 Voluntarios Dirección Nacional y Regional Cali • Donación de Bancoomeva de tulas para los kits escolares
Barranquilla: Mega Parque, Galapa	732	622 Juguetes bélicos 122 Armas blancas	• 37 Voluntarios de la ciudad de Barranquilla • Entrega de parte de los voluntarios de lo equivalente para compra de 100 kits escolares. • Donación de Bancoomeva de tulas para los kits escolares • Donación de los voluntarios de 1000 paquetes de dulces para los niños
Cartagena: Barrio Daniel Lemaitre, Colegio COLECRIS	651	177 Juguetes bélicos 87 Armas blancas	• 10 Voluntarios de la ciudad de Barranquilla y Cartagena – 3 Voluntarios de DN. • Donación de Bancoomeva de tulas para los kits escolares • Donación de los voluntarios de 1000 paquetes de dulces para los niños

La segunda estrategia son los Centros de Enseñanza Integral Infantil en fase de proyecto, los cuales tienen el propósito de prevenir la formación de hábitos que pueden inducir al delito, por el uso inadecuado del tiempo libre de niños que habitan en zonas de alto riesgo social. Con estos Centros esperamos contribuir a la formación de agentes de cambio en nuestra sociedad, para una paz sostenible.

El programa descrito se ha soportado fundamentalmente en el Servicio de Voluntariado de Bancoomeva, donde han participado más de 120 voluntarios que aportaron en forma dinámica y humanizada al éxito de las mencionadas jornadas.

Mercadeo social

Con respecto al mercadeo social nos hemos enfocado en el apoyo cultural y deportivo a través del patrocinio a la Fundación Ensálsate, Ambulante Colombia y a la dotación de uniformes a los caddies de golf en diferentes clubs.

Dentro del Grupo Empresarial Cooperativo se apoya a los colaboradores que están en el Fondo de Empleados con un monto anual de $ 138.720.000.

En patrocinios para apoyo a temas culturales y deportivos se asignaron un total de 143.790.500 en el año 2015.

Realizamos donaciones por más de **335.000.000**

Evento con la Fundación Ambulante Cartagena

Nuestros compromisos 2016

- Continuaremos madurando nuestro enfoque en materia de RSE y sostenibilidad el cual se orienta principalmente a contribuir al emprendimiento por una paz sostenible, soportados fundamentalmente en procesos de educación con alcance a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y a la comunidad.

11 | RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

CALIFICADORA DE RIESGOS

Obtuvimos la calificación de riesgo de largo plazo de AA- (Doble A menos) por parte de BRC Investor Services.

MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Obtuvimos el tercer puesto del bureau de crédito CIFIN a la calidad, integridad y confiabilidad de la información reportada de 328.138 clientes,

REPORTES DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

Contribuimos al país en la detección del lavado de activos, de acuerdo con el indicador de efectividad del ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas) de la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) en el cual nuestra entidad se encuentra calificado en el máximo nivel "Alto".

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Nuevamente refrendamos nuestra certificación de Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 con el alcance a todos los procesos de nuestra cadena de valor.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Recibimos visita de seguimiento para mantener nuestra certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI, bajo la norma ISO 27001: 2013, siendo de las primeras entidades bancarias a nivel nacional en obtener esta certificación.

INDICE DE CONTENIDO GRI "De conformidad"- Esencial					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES					
Contenidos Básicos Generales	Descripción	Página	Verificación Externa	Omisiones	Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	7	No se cuenta con verificación externa		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	15	No se cuenta con verificación externa		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	19	No se cuenta con verificación externa		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organizac ión.	15	No se cuenta con verificación externa		
G4-6	Países donde opera la organización.	15	No se cuenta con verificación externa		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	15	No se cuenta con verificación externa		
G4-8	Mercados donde se sirve.	15,19	No se cuenta con verificación externa		
G4-9	"Determine el tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas, cantidad de productos o servicios que se ofrecen, activos totales, desglose ventas por regiones."	15,83	No se cuenta con verificación externa		
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo, por tipo de contrato y sexo, por región y sexo.	66	No se cuenta con verificación externa		
G4-11	Empleados cubiertos por convenios colectivos.	66	No se cuenta con verificación externa		

G4-12	Cadena de suministro de la organización.	60	No se cuenta con verificación externa		
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	22	No se cuenta con verificación externa		
G4-14	Indique cómo aborda la organización, el principio de precaución.	28	No se cuenta con verificación externa		
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social.	15	No se cuenta con verificación externa		
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	15	No se cuenta con verificación externa		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Nuestros estados financieros no consolidan información de otras entidades.	No se cuenta con verificación externa	Nuestros estados financieros no consolidan información de otras entidades.	
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	27	No se cuenta con verificación externa		
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales .	26	No se cuenta con verificación externa		
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material .	27	No se cuenta con verificación externa		
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	27	No se cuenta con verificación externa		

G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se presentado cambios en la naturaleza del negocio, fusiones , adquisiciones o metodos de medición con respecto al año anterior.	No se cuenta con verificación externa	No se presentado cambios en la naturaleza del negocio, fusiones , adquisiciones o metodos de medición con respecto al año anterior.	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	27	No se cuenta con verificación externa		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	26	No se cuenta con verificación externa		
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	8	No se cuenta con verificación externa		
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés.	27	No se cuenta con verificación externa		
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	27	No se cuenta con verificación externa		
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	8	No se cuenta con verificación externa		
G4-29	Fecha de la última memoria.	8	No se cuenta con verificación externa		

G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	8	No se cuenta con verificación externa		
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	33	No se cuenta con verificación externa		
G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	8	No se cuenta con verificación externa		
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	8	No se cuenta con verificación externa		
GOBIERNO					
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización.	36	No se cuenta con verificación externa		
ETICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	17,18,37	No se cuenta con verificación externa		
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS					
Aspecto Material	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Verificación Externa	Omisiones	Pacto Global
ASPECTO MATERIAL : Gobierno Corporativo y Gestión Etica					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	35	No se cuenta con verificación externa		
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	25	No se cuenta con verificación externa		X
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	39	No se cuenta con verificación externa		
ASPECTO MATERIAL : Productos y servicios con valor agregado en términos de oportunidad, calidad y precio					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	42	No se cuenta con verificación externa		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	55	No se cuenta con verificación externa		

G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se presentaron casos	No se cuenta con verificación externa		
"Indicador sectorial FS6"	Porcentaje de la cartera por regiones, tamaño y sector.	46,47	No se cuenta con verificación externa		
"Indicador sectorial FS7"	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social especifico.	47,49	No se cuenta con verificación externa		
"Indicador sectorial FS15"	Politicas para el diseño y venta de productos y servicios	42	No se cuenta con verificación externa		
ASPECTO MATERIAL : Bienestar y Desarrollo Integral de Talento Humano					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	64,65,70,72	No se cuenta con verificación externa		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	68	No se cuenta con verificación externa		
GE-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	67	No se cuenta con verificación externa		X
GE-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	73	No se cuenta con verificación externa		X
GE-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	74	No se cuenta con verificación externa		X

GE-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	71	No se cuenta con verificación externa		X
GE-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	71	No se cuenta con verificación externa		X
GE-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	70	No se cuenta con verificación externa		X
GE-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	68	No se cuenta con verificación externa		X
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se presentaron casos	No se cuenta con verificación externa		X
ASPECTO MATERIAL : Desarrollo de proveedores y extensión de politicas de RSE					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	60	No se cuenta con verificación externa		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	61			
ASPECTO MATERIAL : Inclusión y educacion financiera para toda la comunidad					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	85	No se cuenta con verificación externa		
"Indicador sectorial FS14"	Iniciativas para mejorar acceso a servicios financieros para las personas menos favorecidas	85	No se cuenta con verificación externa		
"Indicador sectorial FS16"	Iniciativas para fomentar los conocimentos financieros por tipo de beneficiario.	85,86,87	No se cuenta con verificación externa		
ASPECTO MATERIAL : Voluntariado Empresarial					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	88	No se cuenta con verificación externa		
No cuenta con indicador GRI4 asociado.	Número de voluntarios incorporados a labores realizadas (*)	89	No se cuenta con verificación externa		
ASPECTO MATERIAL : Gestión de la reputación					

G4-DMA	Enfoque de gestión.	35	No se cuenta con verificación externa		
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	72	No se cuenta con verificación externa		X
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	39	No se cuenta con verificación externa		X
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	52	No se cuenta con verificación externa		
ASPECTO MATERIAL : Gestión ambiental					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	76	No se cuenta con verificación externa		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	77	No se cuenta con verificación externa		X
G4-EN3	Consumo energético interno	77	No se cuenta con verificación externa		X
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	77	No se cuenta con verificación externa		X
ASPECTO MATERIAL : Creación de valor económico en forma sostenida y creciente					
G4-DMA	Enfoque de gestión.	81	No se cuenta con verificación externa		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	81	No se cuenta con verificación externa		

(*) Indicador Propio

Cali PBX: (57-2) 333 0000 | **Palmira** (57-2) 273 3302 | **Bogotá PBX:** (57-1) 748 1515
Medellín PBX: (57-4) 415 7700 | **Pereira** (57-6) 316 9300 | **Barranquilla** (57-5) 361 9800

www.bancoomeva.com.co

Bancoomeva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Entidad Bancaria