



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global  
Colombia



Pacto verde cooperativo  
NUESTRO compromiso  
con la TIERRA

# 2017

## PACTO GLOBAL

## **INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017**

### **Elaboración y Coordinación General**

Sandra María Orozco

Vicepresidente Nacional de Riesgo y Gestión Bancoomeva

Rosa Ximena Arroyave Díaz

Jefe Nacional de Responsabilidad Social Empresarial Bancoomeva

Mónica Ordoñez Mejía

Gerente de Riesgo Operativo y Gestión

Claudia Sorayda Torres Solano

Analista de Gestión Integral

### **Elaboración, apoyo y asesoría**

María Rita Valencia

Gerente Corporativa de Educación y Democracia Coomeva

Humberto Díaz G. - PHVA Gestión Corporativa

Asesor externo

### **Diseño y Corrección de Estilo:**

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

### **Coordinación Editorial**

María Myra Hurtado Silva

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

# **INFORME DE SOSTENIBILIDAD**

**2017**  
PACTO GLOBAL



## **JUNTA DIRECTIVA**

### Principales   Suplentes

Alfredo Arana Velasco	Luis Fernando Caicedo Fernández
Alfredo Eduardo Rincón Angulo	Luis Mario Giraldo Niño
León Darío Villa Villa	Luis Carlos Lozada Bedoya
Eduardo José Victoria Ruiz	Giuliano Morini Calero
Daniel Castellanos García	Julián Benavides Franco

## **ADMINISTRACIÓN**

Presidente  
Hans Theilkuhl

Vicepresidente de Riesgo y Gestión  
Sandra María Orozco Agudelo

Vicepresidente Comercial y de Mercadeo  
Camilo Alfonso Vargas Díaz

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología  
Rodrigo Villamil Bahamón

Vicepresidente Financiero y Administrativo  
José William Zapata García

Gerente Nacional de Gestión Humana (E)  
Isabel Cristina Sánchez Barco

Gerente Nacional Jurídico  
Pedro Fernando León González

Gerente Nacional Auditoría  
Mónica Botina Faiffield

Gerente Regional Cali  
Claudia Patricia Restrepo Chaparro

Gerente Regional Bogotá  
María Camila Macías Acuña

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**

PricewaterhouseCoopers Ltda.

## CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Mensaje del Presidente de Bancoomeva.....	7
Acerca del Informe .....	9
<b>1. QUIÉNES SOMOS .....</b>	<b>11</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>14</b>
<b>3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>23</b>
COMPROMISO 1. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL.....	21
ASUNTO 1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética.....	22
COMPROMISO 2. FACILITAMOS LA VIDA.....	28
ASUNTO 2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes .....	29
ASUNTO 2.2 Servicios financieros para comunidades específicas.....	36
COMPROMISO 3. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	39
ASUNTO 3.1 Impulsamos tu liderazgo.....	42
ASUNTO 3.2 Promovemos tus oportunidades .....	42
ASUNTO 3.3 Comprometidos con tu felicidad.....	46
ASUNTO 3.4 Multiplicamos tu orgullo .....	52
COMPROMISO 4. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS .....	58
ASUNTO 4.1 Gestión de alianzas .....	60
ASUNTO 4.2 Gestión sostenible de proveedores.....	64
COMPROMISO 5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....	66
ASUNTO 5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible.....	67
COMPROMISO 6. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....	71
ASUNTO 6.1 Cultura de consumo responsable.....	73
ASUNTO 6.2 Banca Digital.....	74
COMPROMISO 7. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS .....	76
ASUNTO 7.1 Compromiso con la comunidad.....	77
ASUNTO 7.2 Aporte al impacto económico y social.....	84
<b>4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial .....</b>	<b>88</b>

## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud -Coomeva EPS, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el Gobierno Corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Bancoomeva y Coomeva Servicios Administrativos. Obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador otorgada por la Cámara de Representantes de la República de

Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al Plan Estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de Derechos Humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.



**ALFREDO ARANA VELASCO**

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE BANCOOMEVA

**D**urante el año 2017 continuamos con el plan de fortalecimiento del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial definido en el Direccionamiento Estratégico, en el cual nos enfocamos en los asuntos materiales enmarcados en los focos de educación, sostenibilidad ambiental y servicios para comunidades específicas.

En este informe ratificamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, convencidos de que el debido equilibrio financiero, social y ambiental es un pilar fundamental en todos los negocios y operaciones que realizamos.

Así mismo en nuestro informe estamos dando cuenta de los resultados del año 2017 y establecemos nuestros compromisos para mejorar continuamente la gestión de los asuntos materiales definidos con los grupos de interés.

Trabajamos en nuestros focos establecidos, en el marco de los cuales continuamos desarrollando iniciativas para fomentar y fortalecer en los clientes y en la comunidad en general conocimientos sobre educación financiera; apostando a la educación de niños y adolescentes en torno a la prevención de la violencia y del delito, con el fin de crear conciencia sobre los efectos negativos que generan; y motivando el cambio y el desarrollo de valores individuales y sociales, mediante la ejecución de jornadas de educación, prevención y desarme en diferentes ciudades del país. Estamos avanzando para dar inicio y apoyar el primer Centro de Enseñanza Integral Infantil que acogerá una parte de los niños impactados con nuestras acciones.

Así mismo seguimos en nuestro propósito de ofrecer servicios a comunidades específicas, en torno al cual este año entregamos soluciones financieras a 12.849 clientes para el logro de su sueño de vivienda; a 5.170 para su sueño

de vehículo y a 2.382 más para su desarrollo profesional. Beneficiamos con acceso a créditos y soluciones financieras a 48.355 clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos, a 1.068 jóvenes menores de 23 años y a 3.797 madres cabeza de hogar.

En el ámbito de gestión ambiental, continuamos enfocándonos en impulsar la banca digital con proyectos que buscan mejorar las experiencias de nuestros clientes, facilitar las operaciones y los canales, fortalecer los procesos operativos contribuyendo al uso eficiente de recursos, así como también en la gestión de campañas para el consumo responsable. Este año iniciamos con el primer cálculo de huella de carbono en las oficinas de la ciudad de Cali.

Con respecto al mercadeo social nos enfocamos en el apoyo cultural y deportivo a través del patrocinio brindado a la Fundación Ensálsate y a la dotación de uniformes para empleados a través de fundaciones.

Finalmente, nuestro voluntariado ha ido creciendo en torno al apoyo de actividades como las jornadas de educación, prevención y desarme; la siembra de árboles y la vinculación solidaria con apoyo económico y material para poblaciones damnificadas por distintas situaciones.

En el nuevo año afianzaremos nuestros planes de fortalecimiento, con el fin de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible, convencidos de que estas acciones les dejarán a las futuras generaciones un mejor país y un mejor planeta.

Cordialmente,



**HANS THEILKUHL**  
Presidente Bancoomeva

G4-1, COP19





## ACERCA DE ESTE INFORME

**E**ste Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta los resultados de la gestión de Bancoomeva en torno a los asuntos materiales definidos con nuestros grupos de interés, en las dimensiones económica, social y ambiental, en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2017, con alcance al total de niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio Nacional. Este es nuestro sexto Informe Anual de Sostenibilidad y la sexta Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative - GRI, y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Los contenidos de este informe fueron definidos en el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de Bancoomeva. Igualmente generamos informes de gestión semestralmente los cuales pueden ser consultados en nuestra página web: [www.bancoomeva.com.co/institucional](http://www.bancoomeva.com.co/institucional)

Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación de la opción Esencial y del nivel Avanzado, y todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales en la empresa.

En el año 2017 no se registraron consecuencias relacionadas con reexpresiones de memorias anteriores; tampoco se generaron cambios significativos en la cobertura y alcance de los aspectos materiales.



G4-17, G4-18, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4- 28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48

**Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, por favor contactar a:**

**Nombre:** Sandra María Orozco Agudelo  
**Cargo:** Vicepresidente de Riesgo y Gestión de Bancoomeva  
**Dirección:** Avenida Pasoancho N° 57-50. Piso 2.  
**Teléfono:** 3330000  
**Correo electrónico:** [sandram\\_ozco@coomeva.com.co](mailto:sandram_ozco@coomeva.com.co)  
**Ciudad:** Santiago de Cali-Colombia

The background of the page is a solid red color. On the left side, there are three large, stylized red leaves of varying shades, overlapping each other. In the lower right portion of the red area, there is a faint, light-colored illustration of a large, classical-style building with a central dome and many columns, resembling a government or institutional structure.

1

# QUIÉNES SOMOS

## 1. QUIÉNES SOMOS

### BANCOOMEVA

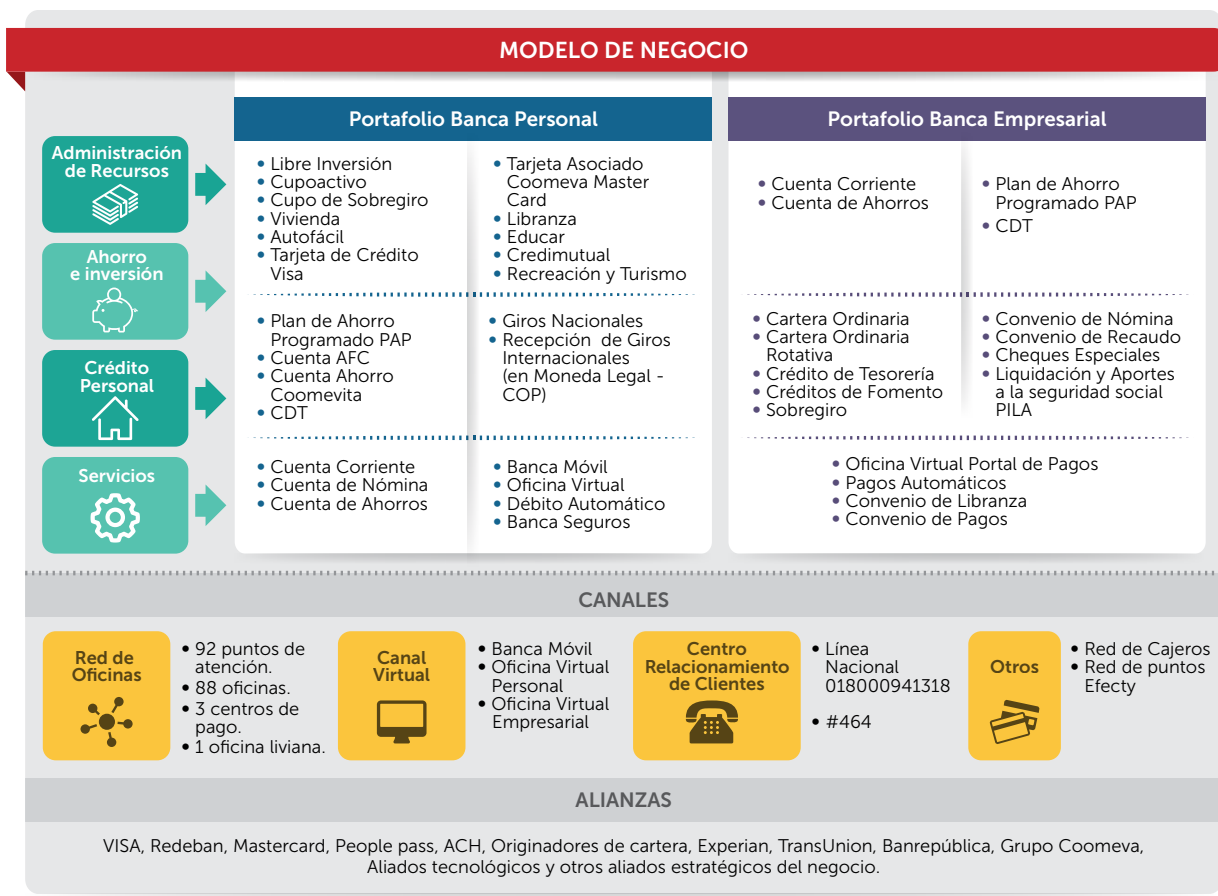
Bancoomeva es una empresa creada en el año 2011 por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, con la misión de servir primordialmente a los asociados a la Cooperativa –empresa matriz del Grupo–, y cuya atención constituye la prioridad comercial para el Banco. Así mismo, nos orientamos a contribuir al desarrollo y a la consolidación del sector solidario y de las comunidades en las que actuamos, enfocados en entregar soluciones financieras acordes con las necesidades y expectativas de nuestro mercado objetivo.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

G4-3



## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



Nuestro modelo de negocio a través del desarrollo de los portafolios de productos para la Banca Personal y la Banca Empresarial, los canales y las alianzas, nos permiten cumplir con nuestra promesa de valor "Bancoomeva nos facilita la vida", que representa la configuración de soluciones sostenibles para clientes y mercados.

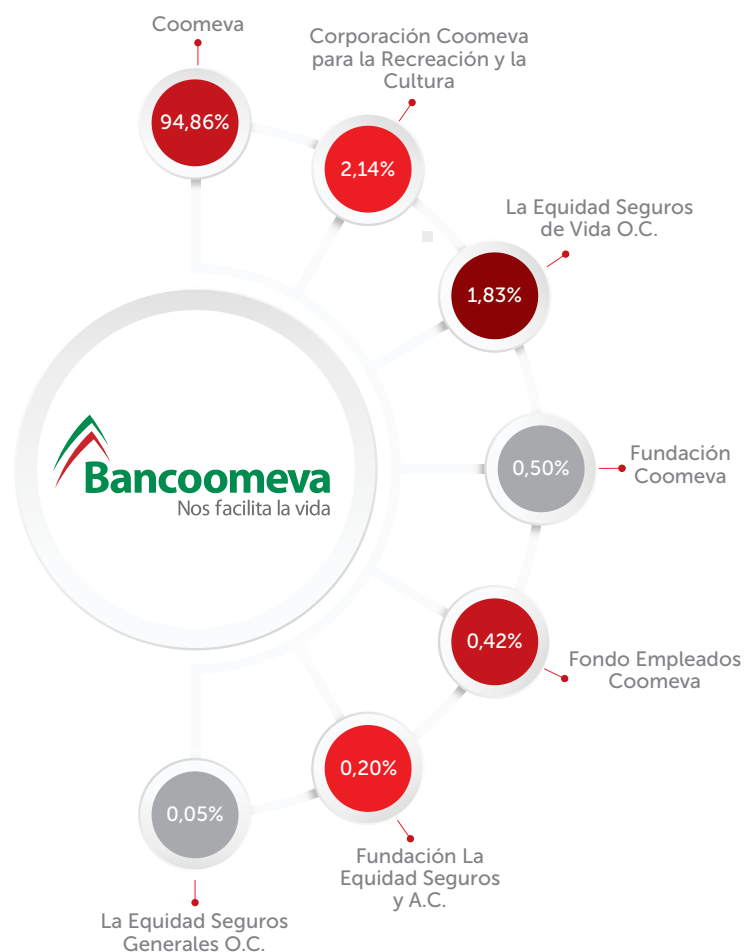
Estos productos y servicios los ofrecemos con nuestra red de 92 puntos de atención en el país, distribuidos en 88 oficinas, 3 centros de pago y 1 oficina liviana.

Tenemos presencia en 24 departamentos de Colombia, a través de 6 regionales: Cali, Medellín, Caribe, Eje Cafetero, Bogotá y Palmira. Nuestro domicilio principal está ubicado en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

Al cierre de 2017 Bancoomeva contaba con 1.369 empleados, de los cuales 1.279 tenían contrato indefinido; 53, contrato de aprendizaje y 48 estaban vinculados por agencia temporal.

G4-5, G4-6, G4-8, G4-10

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA



Somos una entidad de naturaleza privada legalmente constituida y debidamente autorizada para desarrollar las actividades de intermediación financiera.

### Cambios significativos en la organización durante 2017

- Fortalecimiento del Sistema de Gestión Organizacional fundamentado en el modelo del Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión. Es importante mencionar que Bancoomeva fue merecedor de este Premio en noviembre de 2017.
- Integración conceptual y funcional de los diferentes sistemas de gestión del Banco.
- Implementación del Centro de Relacionamiento de Clientes, con activación de los canales: "Chatea con Nosotros y Llámanos Web" que permiten más cercanía con los clientes mediante el uso de la tecnología de Internet.
- Fortalecimiento de la recuperación de cartera.
- Implementación de la Banca Móvil.
- Desarrollo del MIS (Sistema Gerencial de Información) de Riesgo de Crédito.
- Desarrollo de la estrategia de Cash Management.

G4-7, G4-13, COP2

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

G4-11



## 2

## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



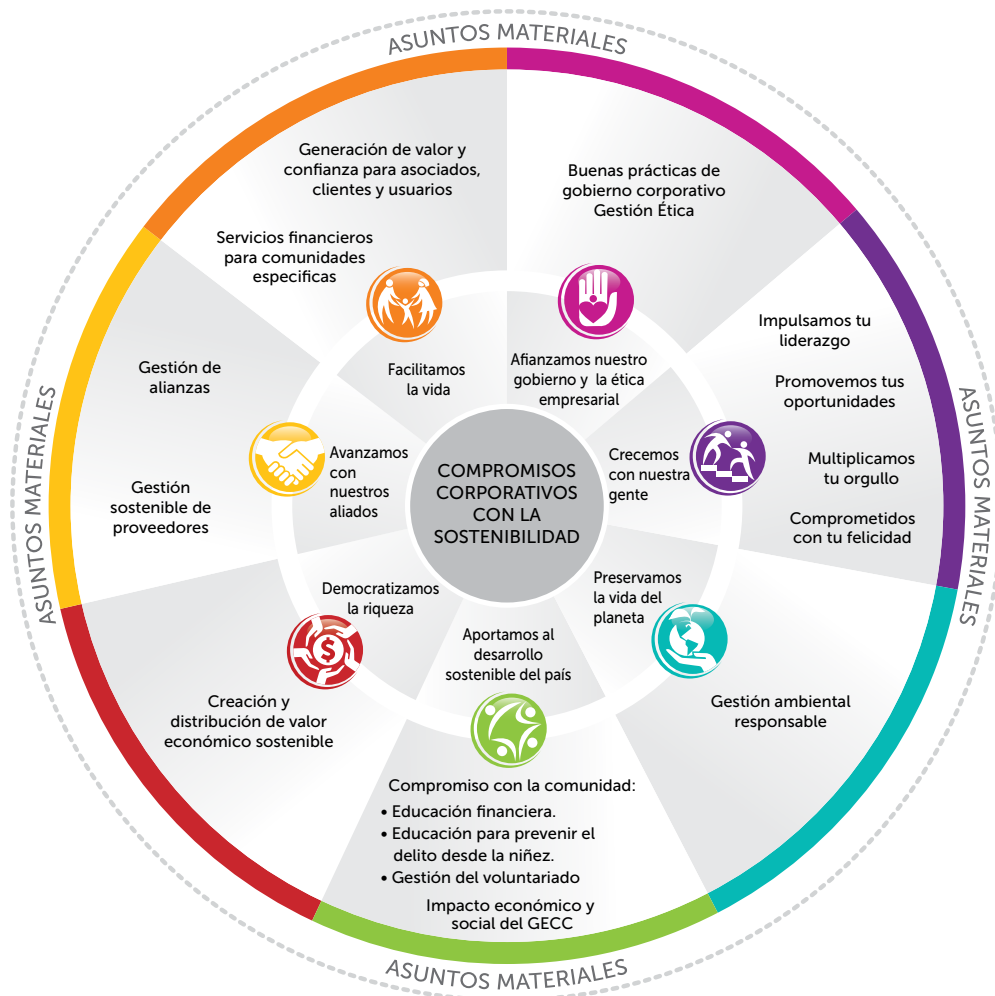


## 2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos y asuntos materiales:

### Enfoque y Gestión de Sostenibilidad Bancoomeva



#### Referentes Internacionales





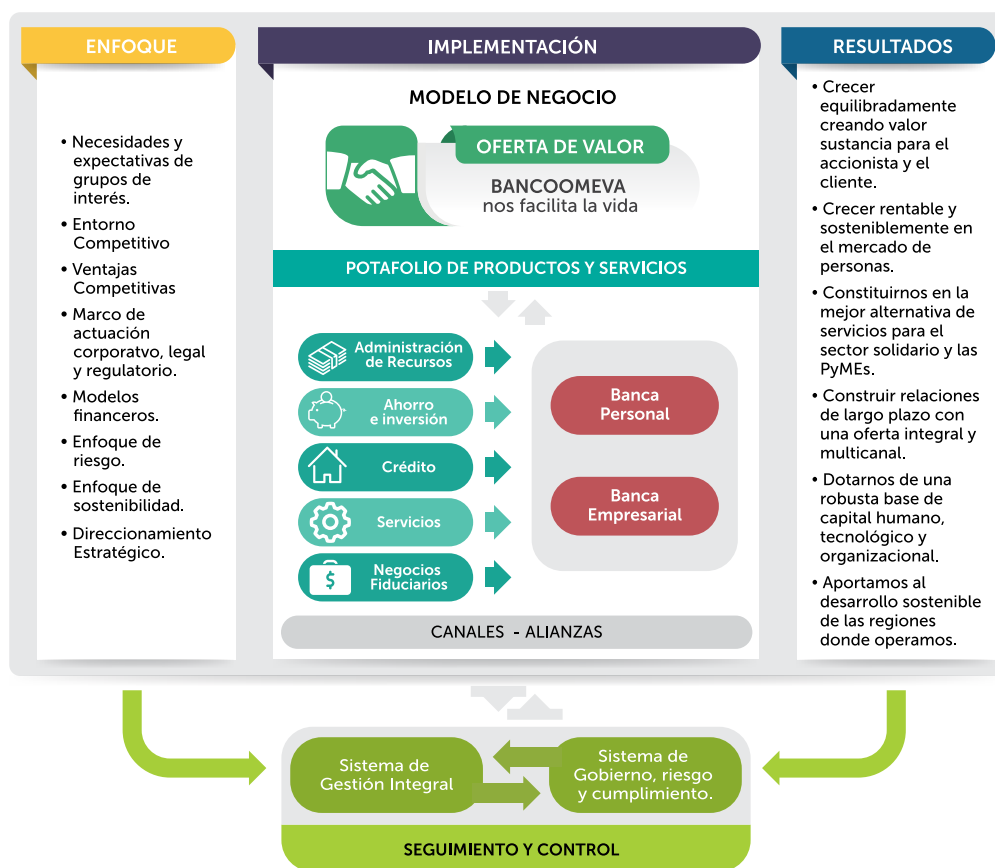
Los compromisos de sostenibilidad se materializan a través de la gestión de los siguientes asuntos materiales y grupos de interés:

Asunto material	Grupo de Interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuestas a necesidades y expectativas
Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética.	Entes regulatorios.	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones.	Canales propios de solicitudes en línea con el supervisor. Participación en comités sectoriales y gremios.
Gestión ambiental responsable.	Colaboradores, asociados a Coomeva, sus familias y empresas. Clientes.	Relaciones de largo plazo, información y educación de interés para el consumo responsable.	Sistema de solicitudes Atentos/ prestación de servicio que cumple con la promesa de valor.
Creación y distribución de valor económico sostenible.	Accionistas.	Creación y preservación de valor.	Junta Directiva- Asamblea de Accionistas.
Educación financiera.	Comunidad.	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida.	Sistema de sugerencias Atentos, gestión gremial en temas de política pública y de interés para el sector bancario.
Educación para prevenir el delito desde la niñez.	Comunidad.	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida.	Sistema de sugerencias Atentos, gestión gremial en temas de política pública y de interés para el Banco.
Gestión de alianzas.	Proveedores. Clientes.	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.	Redes de conocimiento, redes de alianzas y sinergias.
Gestión de proveedores.	Proveedores.	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.	Evaluaciones de desempeño/ Evaluaciones de aptitud.
Servicios financieros para comunidades específicas.	Clientes.	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia.	Encuesta KAPE / Sugerencias sistema Atentos.
Generación de valor y confianza para los asociados.	Asociados a Coomeva, sus familias y empresas.	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia.	Encuesta KAPE / Sugerencias sistema Atentos.
Impulsamos tu liderazgo.	Colaboradores.	Oportunidades de desarrollo, relaciones basadas en compromiso, lealtad y respeto.	Estudios de ambiente laboral, encuestas de bienestar social, reuniones específicas.
Promovemos tus oportunidades.	Colaboradores.		
Multiplicamos tu orgullo.	Colaboradores.		
Comprometidos con tu felicidad.	Colaboradores.		
Gestión de voluntariado.	Colaboradores.	Relaciones con compromiso social.	Encuestas y reuniones específicas.

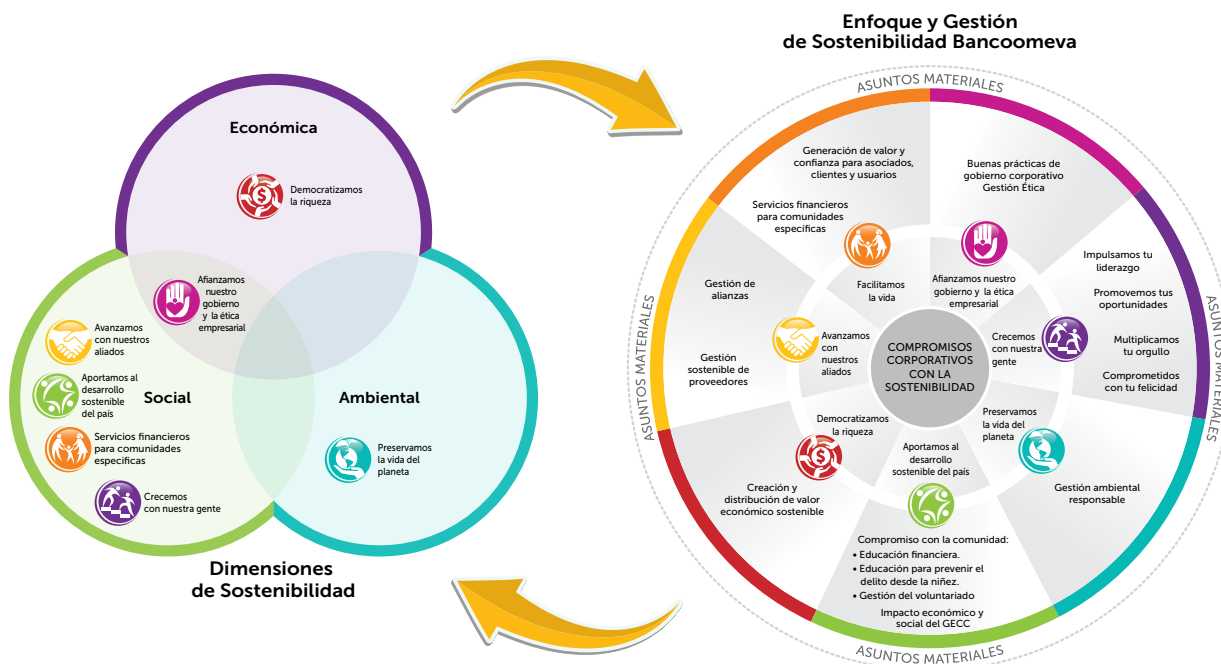
Los grupos de interés y los asuntos materiales se definen y se actualizan en reuniones del Comité de Responsabilidad Social Empresarial en las cuales participa el equipo de primera línea a cargo de la Presidencia. Estos temas también son discutidos con la Presidencia del Banco, a través de la Vicepresidencia de Riesgo y Gestión.

G4-19, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, COP21

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos, se encuentran debidamente alineados con la Estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura, todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gestión Integral y un Sistema de Gobierno Corporativo que dinamiza la gestión, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.



En el último año se destaca la articulación de nuestro Sistema de Gestión Organizacional consolidado con elementos clave como el Enfoque de Sostenibilidad, el Sistema de Gestión Integral, el Sistema de Gobierno Corporativo y el Modelo de Negocio.





# 3

## NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

### 3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos descritos en el capítulo anterior que se resumen en el siguiente esquema:







## COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO  
CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



## COMPROMISO 1

# AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

## ASUNTO 1.1: BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

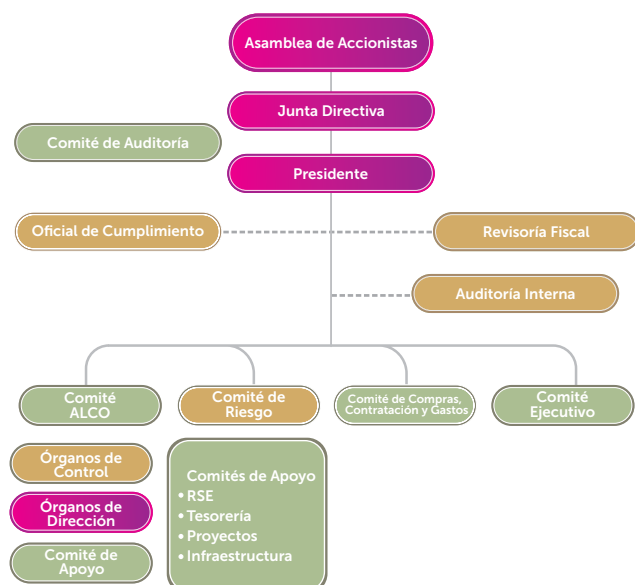
En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:



- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).
- Políticas, estructuras y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.
- Gestión de continuidad de negocio.
- Gestión de control.

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo está fundamentado en el propósito de dirigir, controlar y gestionar el Banco, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza. Con nuestro Sistema de Gobierno Corporativo aseguramos que la toma de decisiones se efectúe con foco al respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la debida interacción entre ellos.



**Asamblea General de Accionistas:** La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco y constituye el principal canal para el suministro de información a los accionistas.

**Junta Directiva:** La Junta Directiva es un órgano colegiado encargado de definir las políticas generales, las estrategias de negocios, los objetivos estratégicos, el control y seguimiento de los resultados del Banco y todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, sirviendo de enlace entre Bancoomeva y sus accionistas, depositantes, ahorradores e inversionistas, garantizando un trato equitativo a todas estas personas, así como la calidad de la información que se revela al mercado y velando porque se satisfagan los requerimientos de gobierno corporativo contenidos en este Código.

Está conformada por cinco miembros principales y sus suplentes personales; dos de ellos son independientes.

## Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

G4-34

Cifras poblacionales de la Alta Dirección	Total	Hombres	Mujeres	Nivel Profesional Posgrado	Nivel Profesional Pregrado	Menores de 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 50 años	Pertenecen a minorías	En condición de discapacidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales).	14	7	7	10	4	0	9	5	0	0

G4-LA12

Todos los ejecutivos del primer y segundo nivel son de procedencia local.

G4-EC6

El Presidente de la Junta es el Presidente del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y de la entidad matriz, mayor accionista del Banco.

G4-39

**Altos Directivos:** Nuestra política de selección de los altos ejecutivos del Banco comprende las etapas de todo proceso de selección de talento humano, tales como búsqueda, preselección, evaluación, selección y vinculación de la persona que cumpla con el perfil para el cargo; esto es, con la formación, experiencia, competencias técnicas y de liderazgo, entre otros. El proceso para la búsqueda de los aspirantes es apoyado por firmas externas de reconocida trayectoria.

Corresponde a la Junta Directiva nombrar al Presidente del Banco y a sus suplentes, removerlos y reelegirlos.

## PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la Junta Directiva fortalecen la forma como en Bancoomeva desarrollamos nuestras actividades y prestamos los servicios financieros.

Nuestro Código de Gobierno se encuentra alineado con las mejores prácticas corporativas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y establece el Régimen de Conflictos de Interés para el Presidente, los miembros de la Junta Directiva y todos los colaboradores del Banco.

Contamos con una política clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva y un esquema de poderes que nos permite conocer el nivel de empoderamiento del Presidente y de los demás miembros de la alta gerencia.

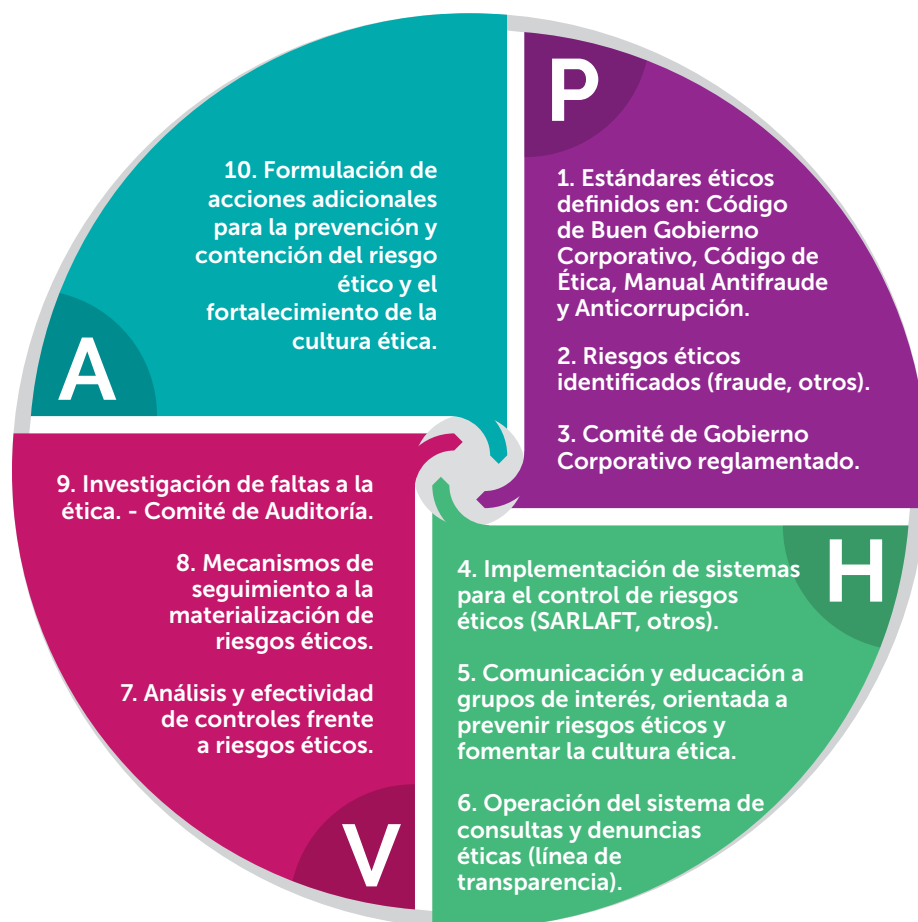
En el Banco disponemos de un mapa de vinculados económicos y partes relacionadas que se actualiza periódicamente, con el fin de evitar la configuración de situaciones de conflictos de interés que pudieren derivarse de los miembros de la Junta Directiva, representantes legales, miembros de la alta gerencia y demás administradores, del cual se presenta informe a la Junta Directiva.

En Bancoomeva preparamos anualmente un Informe de Gobierno Corporativo con el fin de describir la manera en que durante el año cumplimos las recomendaciones de gobierno corporativo y los principales cambios realizados, informando a su vez al mercado de valores sobre la implementación de las recomendaciones del nuevo Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia (Nuevo Código País) a través de la publicación del reporte en la página web del Banco y reporte anual a la Superintendencia Financiera de Colombia.

## GESTIÓN ÉTICA

El modelo de gestión ética adoptado por el Banco contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:



El Código de Ética y de Conducta orienta la actuación de todos los administradores, directores y colaboradores del Banco y contempla 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 y pérdidas para los clientes o la entidad, entre otros.

En Bancoomeva contamos con un "Sistema de Transparencia" cuyo acceso está registrado a través de la intranet corporativa (<http://intranet.coomewa.com.co/>), a la cual sólo pueden acceder los colaboradores

del Banco. El Sistema les permite contar con el espacio propicio para realizar denuncias o establecer comunicación de manera anónima, garantizando total reserva y asegurando la libre expresión de opinión.

**G4-56, G4-57, G4-58**

Frente a los temas relacionados con la lucha anticorrupción, en el año 2017 se definieron los procesos que más inciden en este tipo de riesgos y los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos definidos, los cuales se validaron internamente con la auditoría interna.

No se presentaron reportes de incidentes por corrupción.

**G4-SO5, COP13, COP14**



## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones que desarrollamos durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Profundización conceptual y metodológica en relación con:
  - » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
  - » Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable.
  - » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
  - » Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Dentro del presente informe se describe gran parte de la gestión y resultados en los temas expuestos.

En Bancoomeva contamos con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial dirigido por la

Vicepresidencia de Riesgo y Gestión quien ha sido la delegada por la Junta Directiva para el manejo de temas de desarrollo sostenible.

**COP20**

Contamos con la Jefatura de Responsabilidad Social Empresarial, orientada a priorizar y gestionar acciones o programas alrededor de tres focos fundamentales: La educación, la inclusión y la sostenibilidad ambiental.

**G4-35, G4-36, COP 1**

## DERECHOS HUMANOS

Garantizamos que nuestras operaciones empresariales tanto para nuestros colaboradores directos como para el personal de planta temporal, se realicen con respeto por los Derechos Humanos de acuerdo con los valores y principios consagrados en la Constitución Política de Colombia, en las leyes y los tratados internacionales ratificados por el Estado colombiano, con particular énfasis en la prevención del trabajo forzado, la prohibición de contratar menores de edad y la garantía de todas las obligaciones laborales, entre otros.

Contamos con un mecanismo accesible de peticiones, quejas y reclamos (Atentos) que nos permite atender de manera oportuna las solicitudes de los que se consideran vulnerados en sus Derechos Humanos a causa de las operaciones y decisiones de la empresa.

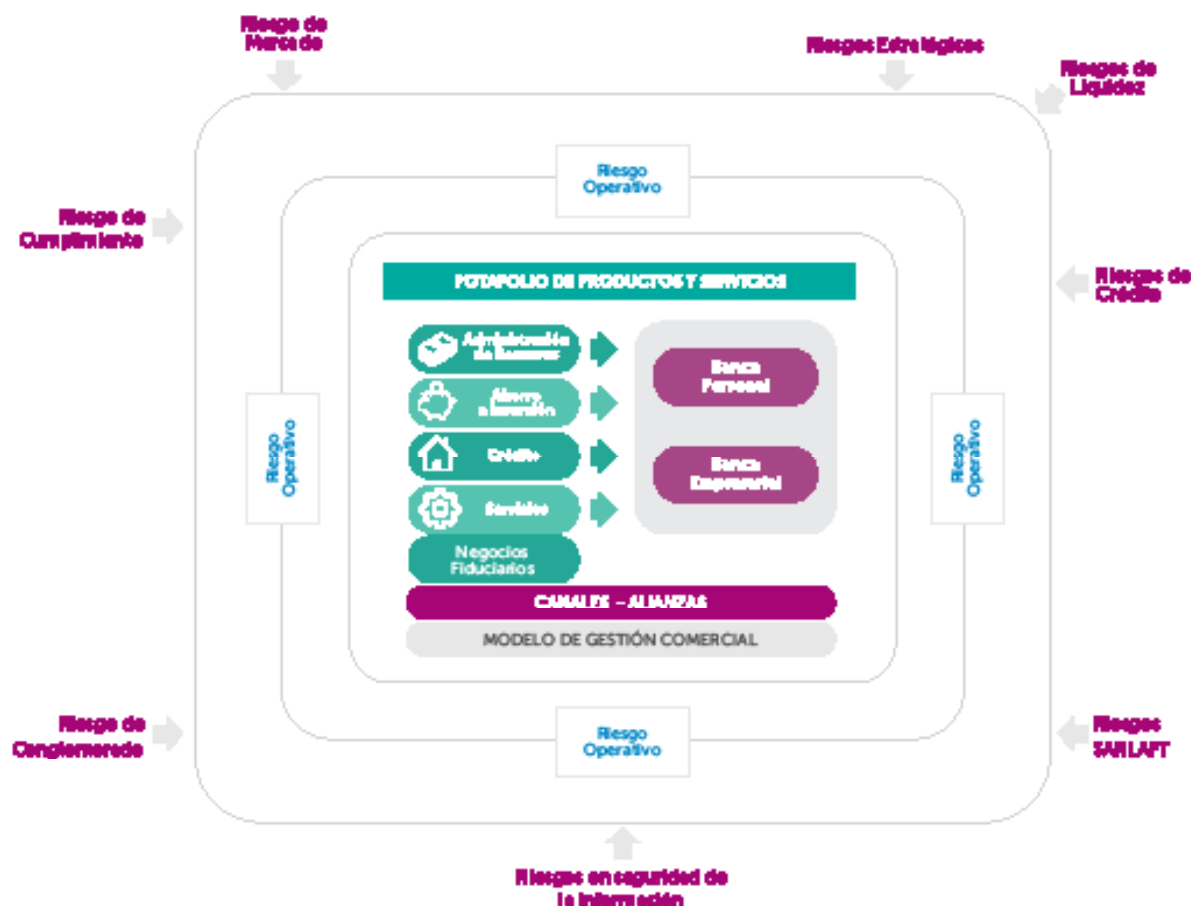
En aras de fortalecer la debida diligencia y la aplicación de los Derechos Humanos, en Bancoomeva contamos con nuestro Código de Gobierno Corporativo, ajustado a las recomendaciones del nuevo Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia o Código País emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**COP3, COP4, COP5**



## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la Estrategia y con el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron los principales riesgos clave del negocio durante 2017, que se describen a continuación:



En Bancoomeva desarrollamos un proceso de análisis integral de riesgos para la modificación o creación de nuevos productos, servicios y canales.

La gestión de riesgos del Banco realimenta a la organización para que se ajusten los procesos, en dirección a mitigar los riesgos del negocio. El mismo sistema contempla estrategias de continuidad de negocio que nos permiten actuar oportunamente para mantener la operación y la prestación del servicio frente a imprevistos, incidentes, eventos o situaciones de crisis.

**G4-14**

Las principales estrategias desarrolladas en 2017 para prevenir o mitigar los riesgos fueron:

### **SARC:**

En el 2017 desarrollamos, con el acompañamiento de LiSim, un nuevo score de originación de créditos para clientes nuevos y otro para clientes existentes, para así reemplazar los actuales scores y mejorar su poder de discriminación. Otro de los proyectos de gran impacto en el SARC fue el desarrollo de los modelos de Pérdida Esperada bajo la Norma NIIF9, que se trabajaron con el acompañamiento de la firma Ernst & Young; norma que entra en vigencia a partir del año 2018, reemplazando la Norma NIC39.

### **SARL:**

En 2017 realizamos pruebas de tensión a la liquidez del Banco, teniendo en cuenta el comportamiento proyectado de las variables macroeconómicas y su

impacto sobre las principales cifras de nuestra entidad. Construimos además modelos para la correlación de riesgos financieros.

#### **SARAS:**

En lo corrido de 2017 realizamos revisiones sobre las características y necesidades que se deben cubrir con la política de SARAS. Sobre esta base hemos venido trabajando en incluir dentro del portafolio de Bancoomeva diferentes líneas de crédito que contemplan la aplicación de la política de SARAS como parte de la naturaleza del producto.

### **GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO**

En el año 2017 en el Banco diseñamos y adoptamos la Función de Cumplimiento, atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en su marco de supervisión y adoptando las mejores prácticas en la materia, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 19600 del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

La Función de Cumplimiento tiene como propósito monitorear y controlar el riesgo de cumplimiento y las conductas sobre normas, regulaciones, estándares de autorregulación, y códigos de ética y conducta aplicables al Banco, así como el relacionamiento con el regulador, revelación de información al mercado y a los clientes, y protección al consumidor financiero. Para el logro de este propósito definimos los siguientes pilares: (i) Gestión de cumplimiento normativo, (II) Gestión de revelación de información financiera y no financiera al mercado y grupos de interés, (iii) Gestión riesgo de conducta, (iv) Gestión de políticas protección al consumidor financiero.

La gestión de los riesgos de cumplimiento y conducta se fundamenta en las metodologías definidas en el Banco para tal fin, que además están alineadas con las metodologías corporativas de gestión del riesgo para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Durante el último año hemos fortalecido los esquemas de identificación, reporte, control y monitoreo para asegurar el cumplimiento normativo por parte del Banco y el relacionamiento con la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **RECLAMACIONES Y MULTAS**

Dentro de la gestión desarrollada en el manejo del gobierno corporativo, en el 2017 no se reportaron sanciones en contra del Banco.

### **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2017**

A partir del diseño y adopción de la Función de Cumplimiento, en Bancoomeva tomamos la decisión de realizar entre los colaboradores del Banco y para la siguiente vigencia, la profundización en el conocimiento de normas establecidas en el Código de Ética y de Conducta, a través de canales virtuales. Lo anterior con base en los planes de acción que se han derivado de la implementación de esta Función y con la definición de las políticas para la gestión del riesgo de conducta, enfocándonos en la propuesta de revisar integralmente la versión actual del Código.

### **COMPROMISOS 2018**

- » Revisar el Código de Ética y de Conducta y actualizarlo según nuevas normativas.
- » Socializar las normas del Código entre los colaboradores del Banco.
- » Desarrollar las gestiones y controles sobre conflictos de interés.





COMPROMISO 2  
FACILITAMOS LA VIDA





## COMPROMISO 2 FACILITAMOS LA VIDA

### ASUNTO 2.1: GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

En Bancoomeva tenemos, entre otros, los siguientes mecanismos para conocer las expectativas y necesidades de nuestros asociados y clientes: Encuestas de satisfacción de servicio (KAPE), Estudios de experiencias de clientes, Informes de la Voz del Cliente, Estudios antropológicos, Journey Maps y Grupos focales.

En Bancoomeva el relacionamiento con el cliente tiene el propósito esencial de generar experiencias memorables. Para el logro de este objetivo desarrollamos y pusimos en práctica el "Modelo de Actuación Comercial - MAC" como guía esencial para el manejo de los clientes. Este modelo incluye una metodología que recoge las mejores prácticas mundiales de los profesionales en ventas y relación con clientes, adecuadas a nuestra realidad y basadas en los valores corporativos.

El Modelo se complementa a su vez con el Modelo de Servicio del Banco y se soporta en los diferentes canales disponibles para generar respuestas a los requerimientos, evaluar la calidad del servicio prestado y consecuentemente generar satisfacción y fidelización a los clientes.

Los canales con los que disponemos en Bancoomeva son:

- » Canales de atención presencial: Oficinas, ejecutivos de cuenta, fuerzas especializadas.
- » Canal telefónico: Centro de Relacionamiento con el Cliente - CRC.
- » Canales de auto servicio: Corresponsales bancarios, cajeros automáticos, Oficina Virtual y Banca Móvil.

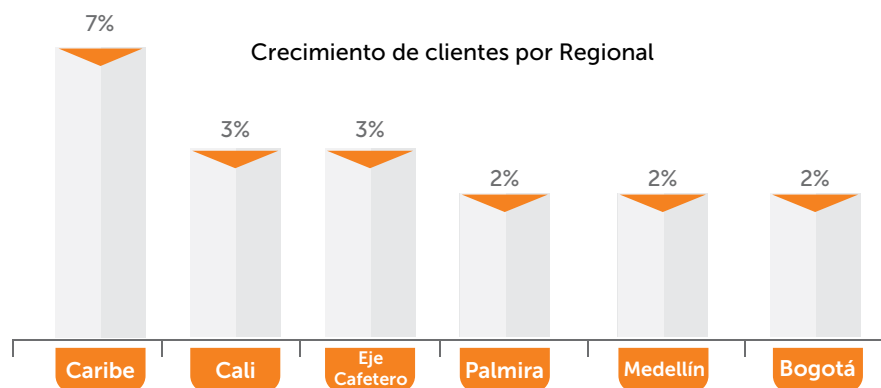
#### Generamos propuesta de valor logrando la confianza de nuestros clientes y asociados

Al cierre de diciembre de 2017 en Bancoomeva alcanzamos 453.832 clientes, de los cuales 439.826 corresponden a clientes persona natural, quienes tuvieron un crecimiento del 3% en el último año. Los clientes persona jurídica ascendieron a 14.006, equivalente a un crecimiento del 8% frente al año anterior.



Fuente: Bodega de Datos, cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados - Gerencia de Mercadeo. Cifras en miles.

Con respecto a los clientes por regional, la Regional Caribe fue la de mayor crecimiento al incrementar su base de clientes en un 7%, representado en 4.595 vinculaciones; seguida de la Regional Cali y la Regional Eje Cafetero, ambas con un 3% de crecimiento, reflejado en 3.819 y 965 clientes nuevos, respectivamente.

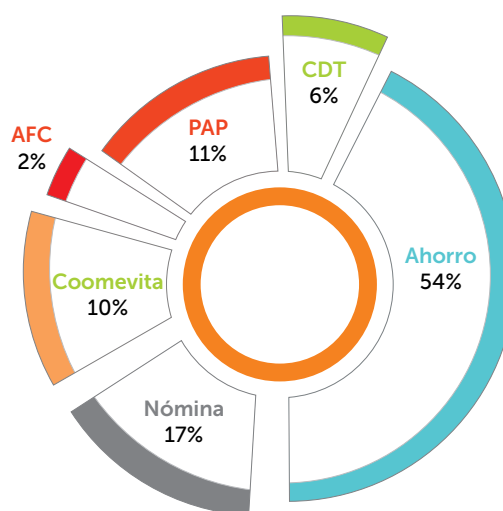


## TENENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

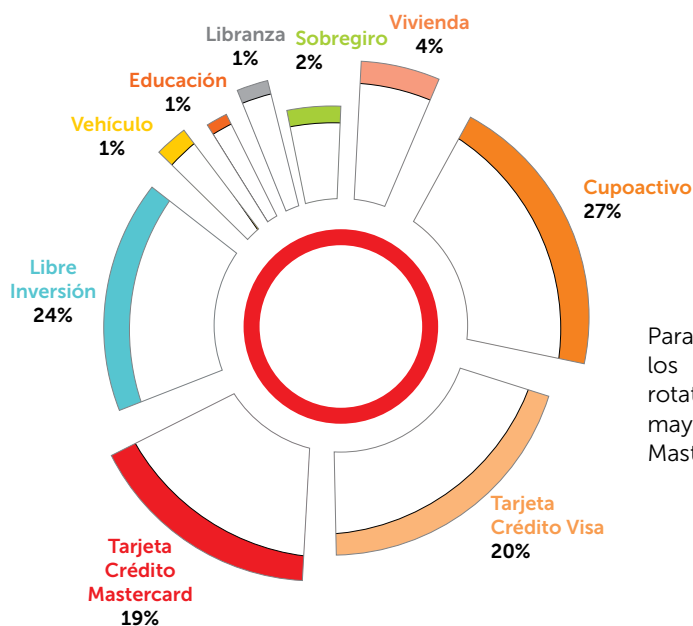
Al cierre del 2017, en persona natural predominan los productos del pasivo con una participación del 61% del total de productos entregados a nuestros clientes.

En el pasivo se destaca la participación del producto Cuenta de Ahorros Tradicional con el 54% y el de Cuenta de Nómina con el 17%.

**Productos del Pasivo**



**Productos del Activo**



Para los productos de crédito, la mayor tenencia en los clientes persona natural estuvo en productos rotativos con el 68%, siendo la Tarjeta de Crédito el de mayor participación con un 39% (incluye tarjetas Visa y Mastercard).

## TARJETA ASOCIADO COOMEVA, TAC MASTERCARD



Cerramos el segundo año de operación de la Tarjeta TAC Mastercard.  
La cartera cerró con un saldo de \$79.888 millones y 56.788 tarjetas activas.  
Seguimos siendo el único Banco en Colombia con la tarjeta dual.

## INTERACCIÓN DIGITAL

Al cierre de 2017, el 64% de las transacciones del Banco fue realizada por canales no presenciales, de las cuales el 40% se llevó a cabo a través de Banca Móvil y Oficina Virtual, lo que representa un incremento del 10% del total de las transacciones con respecto al 2016, resaltando la variación que tuvieron las transacciones monetarias con un crecimiento de 22%.



## NUEVAS SOLUCIONES FINANCIERAS

En 2017 lanzamos al mercado nuevas soluciones financieras para acompañar a nuestros asociados y clientes:

- » Cuenta Independientes: Una opción que le brinda al cliente la alternativa de recibir y administrar el pago de honorarios provenientes de sus actividades como prestador de servicios y a su vez tener un cupo de sobregiro que le permita financiar sus necesidades de liquidez.
- » Fortalecimiento en la gestión de CrediMutual: Producto lanzado en el año 2016 y exclusivo para asociados a Coomeva, con el cual desembolsamos 11.589 créditos al cierre de 2017 a través de una gestión de venta multicanal.

## LOGROS QUE AFIANZAN NUESTRA SOSTENIBILIDAD

- Logramos 2.2 billones de pesos de saldo en captaciones, 8,08% de incremento en el último año.
  - » 1.5 billones de pesos (69%) en la Banca Personal.
  - » 0.7 billones de pesos (31%) en la Banca Empresarial.
- Los productos con mayores crecimientos en el último año son:
  - » Cuenta AFC – 35%
  - » Cuenta de Ahorros – 27%
  - » Cuenta de Nómina – 5%
  - » CDT – 9%
- Logramos 3 billones de pesos en saldo de cartera, respectivamente en:
  - » Consumo – 58%
  - » Vivienda – 27%
  - » Comercial – 15%
- Crecimos \$63.217 MM en Libranza, pasando del 3% al 7% en cartera de consumo.
- Beneficiamos a 2.295 familias con créditos de vivienda por valor superior a \$238.595 MM.
- Brindamos 1.197 créditos educativos por valor superior a \$7.610 MM.
- Entregamos 970 créditos de vehículo por valor superior a \$36.718 MM.

## CASH MANAGEMENT

Con el objetivo de brindar una atención integral a través del portafolio del Banco, en 2017 consolidamos el modelo Cash Management como estrategia foco para conseguir pasivos de bajo costo. Comprende los diferentes sistemas de recaudo, el manejo de la liquidez y su posterior dispersión a través de los canales habilitados para este fin.

## RECAUDO PILA

En Bancoomeva nos consolidamos como el principal operador de información financiera en el país y seguimos incrementando la participación en el recaudo asistido. Pasamos del 50% (2016) al 56% al cierre de 2017. Este producto generó un crecimiento del 22% frente al año anterior y una sobre ejecución del 150% en utilidad frente a la meta establecida para el año.

- Desembolsamos más de 1.3 billones de pesos en créditos de consumo para soluciones vacacionales, compras de bienes y servicios, tecnología, etcétera.
- Llegamos a 112.078 tarjetas de crédito activas.
- Colocamos 22.684 pólizas nuevas del Seguro de Desempleo, que representaron primas de \$46.520 MM.

## BENEFICIOS AL ASOCIADO EN TASAS Y TARIFAS

Con relación a la cartera, el beneficio a los clientes asociados se tradujo en una mejor tasa de interés en casi todas las líneas, reflejándose en un ahorro total de \$25.610 MM en el último año.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL
Menor pago de interés con relación a la tasa de clientes*	Millones \$
Libre Inversión	20.955
Vivienda	2.588
Cupoactivo	674
Vehículos	250
Otras líneas de crédito	1.144
<b>TOTAL</b>	<b>25.610</b>



Con respecto a algunos de los servicios financieros que impactan positivamente a los clientes asociados, el beneficio se tradujo en un total de \$25.974 MM en el año 2017, dada la diferencia en la tarifa en estos servicios frente a la del promedio de mercado. El beneficio mayor estuvo representado en la cuota de manejo de la tarjeta de crédito, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de \$18.498 millones en total.

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	Millones \$
Cuota manejo TAC Mastercard	10.921
Cuota manejo TDC	7.577
Cupo Activo	6.844
Otras Redes	201
CrediMutual	187
Consignación Nacional	126
Chequeras	118
Retiros en cheque, oficina virtual y otros	0,49
<b>TOTAL</b>	<b>25.974</b>

En cuanto a los productos de captación, los clientes asociados recibieron mejores tasas de inversión en el producto CDT, en comparación con las de los Bancos nuevos (promedio del mercado), lo cual se reflejó en un beneficio neto de \$602 MM en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL
Mayor pago de interés con relación a la tasa de Bancos nuevos*	Millones \$
CDT	602
<b>TOTAL</b>	<b>602</b>

\* Falabella, Pichincha, Finandina



## BANCARIZACIÓN

Para el 2017, las cuentas de ahorro tuvieron un crecimiento ponderado del 3% y la Tarjeta de Crédito de un 8,3%, siendo este producto el de mayor crecimiento principalmente en los estratos bajos.

Estrato	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA CRÉDITO		
	Año 2016	Año 2017	Var. Anual	Año 2016	Año 2017	Var. Anual	Año 2016	Año 2017	Var. Anual	Año 2016	Año 2017	Var. Anual
Alto	15.281	15.650	2%	1.361	1.330	-2%	2.887	3.020	5%	7.419	7.415	0%
Medio-Alto	39.453	40.501	3%	4.029	3.989	-1%	6.349	6.609	4%	20.093	20.574	2%
Medio	66.772	68.614	3%	6.123	5.931	-3%	8.926	9.253	4%	30.549	32.167	5%
Medio-Bajo	75.383	76.918	2%	6.509	6.308	-3%	7.593	7.802	3%	27.507	31.070	13%
Bajo	22.097	22.924	4%	1.837	1.848	1%	1.340	1.420	6%	6.372	7.837	23%
Bajo-Bajo	3.811	3.996	5%	321	332	3%	129	132	2%	847	1.076	27%

\*Se excluyen los clientes que no tienen información de estrato socioeconómico.

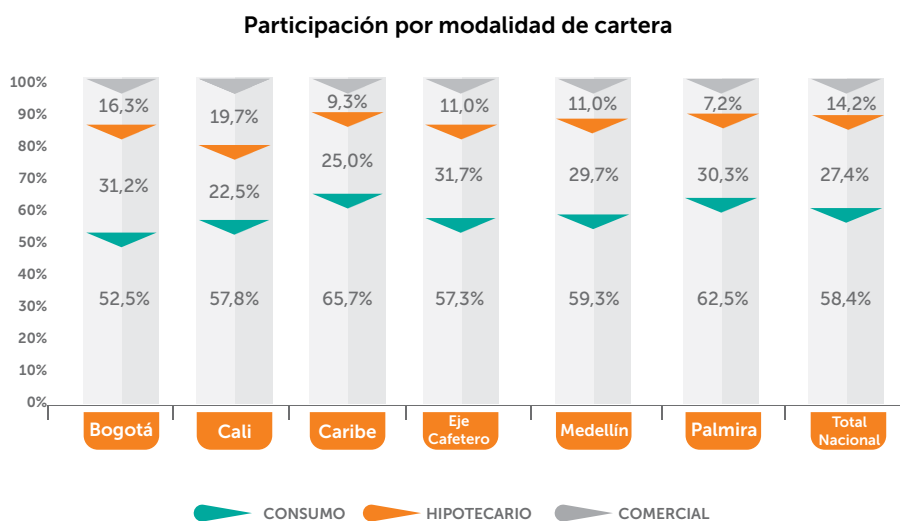
Por rango de edad, el crecimiento se dio principalmente en los clientes de entre 18 y 30 años, siendo el crecimiento más alto en tarjeta de crédito con un 15% en este grupo. Se destaca también el crecimiento de la cuenta corriente con un 13%.

Rango Edad	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA CRÉDITO		
	Año 2016	Año 2017	Var. Anual	Año 2016	Año 2017	Var. Anual	Año 2016	Año 2017	Var. Anual	Año 2016	Año 2017	Var. Anual
18 a 30	20.300	19.408	-4%	1.824	1.872	3%	2.902	3.266	13%	11.490	13.219	15%
31 a 42	72.448	73.259	1%	3.184	3.093	-3%	8.620	9.047	5%	29.284	32.091	10%
43 a 59	89.396	92.106	3%	6.491	6.079	-6%	11.039	11.768	7%	34.571	35.385	2%
60 o más	44.944	44.355	-1%	8.709	8.390	-4%	4.750	4.849	2%	17.795	18.010	1%

\*Se excluye el rango de edad de los menores de 18 años.

## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR REGIONAL

Los saldos de cartera en 2017 alcanzaron los \$3.3 billones, la cual está compuesta principalmente por cartera de consumo con una participación del 58% y un valor de \$1.9 billones, seguido de la cartera de créditos hipotecarios que asciende a los \$0.9 billones, con una participación del 27%.



Al discriminar la cartera en cada una de las regionales, Cali con \$898.647 MM, presentó la mayor participación en el saldo nacional con un 27%, seguido de la Regional Bogotá con \$742.053 MM y 23%. A su vez, estas dos regionales poseen la mayor participación de cartera comercial sobre el total nacional, que sumado alcanza los \$298.022 MM equivalente a un 64% de participación.

## NUESTROS ESTÁNDARES EN MERCADEO Y PUBLICIDAD

- » Gestionamos nuestras comunicaciones de manera sencilla, entendible y transparente. Cumplimos con la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia evitando la publicidad engañosa -Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996)-.
- » Respetamos todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, que propende por una cultura de atención, respeto, servicio y transparencia de la información que suministramos a nuestros clientes.
- » En todas las piezas publicitarias se incluyen los logos de "Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia", Bancoomeva S.A. y Entidad Bancaria.
- » Las campañas promocionales que involucren sorteo son previamente autorizadas y controladas por Coljuegos Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE, y en las piezas impresas y virtuales se incluye el texto "Autorizado por Coljuegos". En caso de menciones radiales o cuñas se informa que la campaña se encuentra autorizada por esta entidad.
- » Toda publicidad que promueva el Crédito de Vivienda cuenta con autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- » Toda publicidad que promocioe los productos de ahorro e inversión lleva el logo del Seguro de Depósitos Fogafin. Esto aplica para medios impresos, página web, extractos o cualquier pieza que promueva dichos productos.
- » La publicidad en general no cuenta con ningún tipo de discriminación en cuanto a género, credo, raza, edad, región o nacionalidad.

**En 2017 no se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativas a mercadotecnia.**

G4-PR7



## ASUNTO 2.2: SERVICIOS FINANCIEROS PARA COMUNIDADES ESPECÍFICAS

En el año 2017 continuamos trabajando en estrategias dirigidas a diferentes segmentos, basadas en el conocimiento de nuestros clientes y asociados, con el fin de poder desarrollar la mejor alternativa y brindarles diferentes opciones acordes con sus necesidades.

A principios de año les ofrecimos soluciones financieras para ampliar el portafolio que tenían actualmente con el Banco, haciendo una oferta integral de productos con mayor afinidad de acuerdo con la etapa del ciclo de vida en el que se encontraban.

Esta gestión la realizamos desde el segmento "Joven", clientes entre 18 y 25 años que buscan un desarrollo profesional y que están empezando su vida laboral, hasta el segmento "Maduro", clientes mayores de 50 años que buscan tranquilidad y su prioridad es disfrutar lo logrado en su vida con experiencias nuevas.

Con esta segmentación, nuestras áreas de Producto e Inteligencia Comercial realizaron un trabajo sinérgico en el cual, utilizando modelos estadísticos, determinaron el mejor portafolio de servicios y su oferta de valor.

Al finalizar el año 2017 definimos una nueva estrategia de segmentación por comunidades, a partir de considerar características particulares de nuestros clientes en cuanto a género, profesión y actividad económica, las cuales nos permitieran brindar soluciones financieras destinadas a suplir las necesidades de cada comunidad específica. Entre las comunidades a gestionar en el 2018 se destacan: Mujeres, Médicos y Odontólogos, Jóvenes e Independientes. El objetivo principal de esta estrategia es tener un mayor relacionamiento con los clientes actuales y atraer nuevos mediante una oferta de productos especializados acordes con su perfil.

- Brindamos 1.816.767 nuevas soluciones financieras a 222.217 clientes.
- Acompañamos a 12.849 clientes en el logro de su sueño de vivienda; a 5.170 en su sueño de vehículo y a 2.382 más en su desarrollo profesional.
- Beneficiamos a 48.355 clientes que tienen ingresos inferiores a dos salarios mínimos.
- Ofrecimos 1.068 soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.
- Apoyamos a 3.797 madres cabezas de hogar con soluciones financieras.
- En promedio nuestros jóvenes asociados cuentan con 2,1 productos.
- Entre nuestros clientes tenemos 70.376 mujeres independientes, que tienen en promedio 2,9 productos Bancoomeva.
- Entre nuestros públicos objetivos contamos con 69.190 clientes clasificados dentro del segmento Maduros y tienen en promedio 3 productos con nosotros.





## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

Durante el año 2017 se presentaron 11 casos de reclamaciones sobre el tratamiento de sus datos personales, destacando una reducción frente a los 23 casos del año anterior (-52%).

En las reclamaciones los clientes expresan que no desean continuar recibiendo información de las campañas o productos del Banco que son enviados por mensajes de texto, correo electrónico o llamadas telefónicas. Ante estas expresiones en Bancoomeva dimos una respuesta satisfactoria o de aclaración al cliente, y dentro de las acciones emprendidas para cumplirlas, realizamos la marcación de los clientes en nuestras bases de datos y efectuamos los ajustes en los procesos internos para evitar que el envío se presente nuevamente. Cabe destacar que la totalidad de las solicitudes fueron atendidas oportunamente y las mismas no representan un incumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.

Durante el año 2017, en el Banco no tuvimos registro de incidentes de seguridad concernientes con fuga de información de datos personales.

G4-PR8

## MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN A CLIENTES

El Modelo de Servicio orienta a la organización hacia una cultura centrada en el cliente, en complementación con el programa "Pasión Coomeva", que busca generar comportamientos que traducen la pasión en resultados, satisfacción y fidelización, en razón a que se superan las expectativas de los clientes.

El Modelo facilita el acceso a los productos y servicios a través de los canales descritos, donde igualmente se da repuesta a necesidades y expectativas. Así mismo, dispone de mecanismos para conocer y monitorear la calidad del servicio, entre los que se encuentran la Voz del Cliente, auditoría del servicio, cliente oculto, Smart Atentos (medio que evalúa la calidad de la respuesta a solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias).

En Bancoomeva gestionamos las comunicaciones de manera sencilla, entendible y transparente, cumpliendo la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia, aplicando prácticas de marketing responsable. Así mismo, acogemos y aplicamos las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, que propende por una cultura de atención, respeto, servicio y transparencia de la información que se suministra a los clientes.

A través del Comité de Servicio trimestral y del Comité Ejecutivo, se presentan los resultados de las mediciones que indican la percepción e impacto de la promesa de valor en los clientes "Bancoomeva nos facilita la vida":

- Indicador de cumplimiento en la respuesta de quejas, reclamos, derechos de petición y tutelas (mensual).
- Indicador de satisfacción en la respuesta a quejas, reclamos, derechos de petición y tutelas (mensual).
- Indicador de satisfacción del Centro de Relacionamento del Cliente (mensual).
- NPS: Índice Neto de Recomendación (anual).
- INS: Índice Neto de Satisfacción (anual).
- CES: Nivel de Esfuerzo del Cliente (anual).

Los estudios que realizamos anualmente (NPS, INS, CES) tienen un índice de confianza del 95%. A lo largo del año hacemos tracking con el objetivo de revisar las tendencias.



Indicador	Meta	I Q	II Q	III Q	IV Q	Año 2017	Descripción
NPS	70%	65,7%	63,2%	64,7%	63,8%	64,4%	Representa el grado de disposición de la recomendación.
INS	82%	77,1%	86,9%	86,4%	84,5%	83,7%	Representa el grado de satisfacción global con la experiencia de servicio.
CES	15%	30,8%	19,1%	18,8%	18,5%	21,9%	Representa el grado de esfuerzo que debe realizar un cliente para desarrollar una interacción.

Las metas del Índice Neto de Recomendación (NPS), Índice Neto de Satisfacción (INS) y Nivel de Esfuerzo del Cliente (CES) se definieron a partir de los resultados del estudio de Experiencia 3D de 2016 que fueron en su orden: 70% para el NPS, 82% para el INS y 15% para el CES. Durante el año 2017 monitoreamos la evolución de estos indicadores de experiencia de manera periódica y momentos de verdad específicos, a diferencia del estudio anual que se basa en el resumen de la experiencia general con el Banco y con su marca.





### COMPROMISO 3

## CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



## COMPROMISO 3

# CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Durante 2017 se fortaleció la propuesta de valor para nuestros colaboradores, a través de los siguientes ejes:



Trabajar en Bancoomeva va más allá de un simple puesto en una oficina. Creemos que existe algo especial dentro nuestra organización; algo que nos hace sentir orgullosos como empresa y como personas, y que está relacionado con la construcción de aspectos que la gente ama. Nuestra Oferta de Valor se materializa mediante los ejes: Impulsamos tu liderazgo, Multiplicamos tu orgullo, Promovemos tus oportunidades, Comprometidos con tu felicidad.





## COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO, REGIÓN Y SEXO

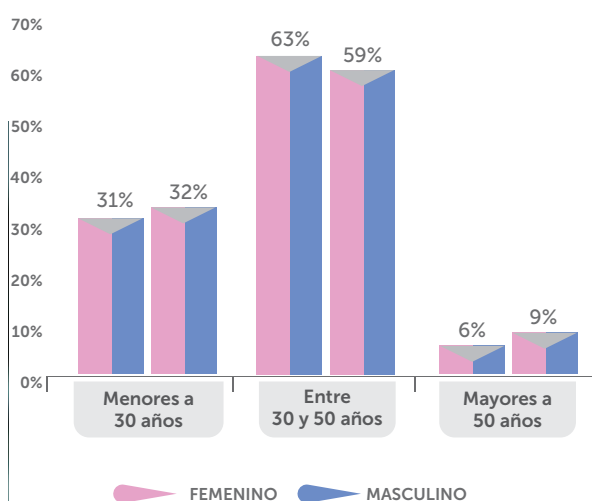
Tipo de Contrato	Caribe		Bogotá		Dir Nal		Eje Cafetero		Medellín		Palmira		Cali		Total		Total por contrato	% por sexo	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M		F	M
Contrato de Aprendizaje (SENA y Estudiante en Práctica)	4	0	5	3	7	7	6	0	7	2	2	1	2	1	33	14	47	70%	30%
Contrato Indefinido	108	40	131	91	175	154	58	29	146	48	18	12	160	104	796	478	1274	62%	38%
Contrato por Temporal	6	5	2	1	10	1	1	2	8	2	0	0	7	3	34	14	48	71%	29%
Total por sexo por regional	118	45	138	95	192	162	65	31	161	52	20	13	169	108	863	506	1369	63%	37%
Total por regional	163		233		354		96		213		33		277		1369				
% por sexo	72%	28%	59%	41%	54%	46%	68%	32%	76%	24%	61%	39%	61%	39%	63%	37%			
Contrato de Aprendizaje (SENA y Estudiante en Práctica)	2%		3%		4%		6%		4%		9%		1%		3%				
Contrato Indefinido	91%		95%		93%		91%		91%		91%		95%		93%				
Contrato por Temporal	7%		1%		3%		3%		5%		0%		4%		4%				

## COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

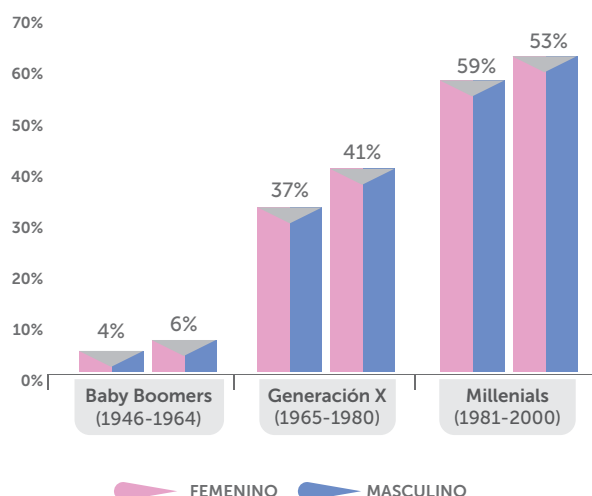
De los 1.321 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva, el 5% pertenece a la Generación Baby Boomers, el 39% a la Generación X y el 57% a los Millenials, distribuidos por género así:

De los 1.321 colaboradores con contrato directo con el Banco, el 31% tiene menos de 30 años, el 62% se encuentra entre los 30 y 50 años y el 7% tiene más de 50 años. A continuación se relaciona la distribución por género de estos grupos de edad:

Distribución de Colaboradores por Grupo de edad



Distribución de Colaboradores por Generación



## ASUNTO 3.1: IMPULSAMOS TU LIDERAZGO

Buscamos que nuestros líderes sean influyentes e inspiradores de cambios positivos en la vida de los demás. Por eso, desarrollamos iniciativas para que todos nuestros colaboradores se caractericen por una clara orientación al logro, siendo resolutivos, generadores de valor, cumplidores de compromisos, responsables y comprometidos. Entre estas iniciativas destacamos las siguientes:

### Programas de liderazgo

Para apalancar la orientación a los resultados en los equipos comerciales, continuamos con las iniciativas de Escuela de Servicio y Liderazgo Comercial, trabajando en la planeación comercial, indagación sobre necesidades implícitas de los clientes y manejo de objeciones y cierre. De igual forma, avanzamos en la recertificación en el Modelo de Gestión Comercial con el propósito de asegurar que nuestro equipo comercial garantice un nivel excepcional de servicio para atender a los asociados a Coomeva y a los demás clientes del Banco.

Por otra parte, para apalancar la gestión de recuperación de cartera, realizamos intervención en el área de acuerdos, con el fin de fortalecer sus habilidades de comunicación y con ello propiciar condiciones positivas para el logro de acuerdos y promesas de pago. En 2017 culminamos satisfactoriamente el Programa de Liderazgo y Cartas de Liderazgo, acompañamiento dirigido a los líderes de la gerencia media, con el fin de dotarlos de herramientas que les permitan fortalecer sus competencias técnicas y adaptativas, para el cumplimiento de su misión de desarrollo del talento en las personas que guían en la organización.

## ASUNTO 3.2: PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES

Ofrecemos constantes oportunidades de desarrollo dentro del entorno laboral. Queremos que las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores sean ilimitadas.

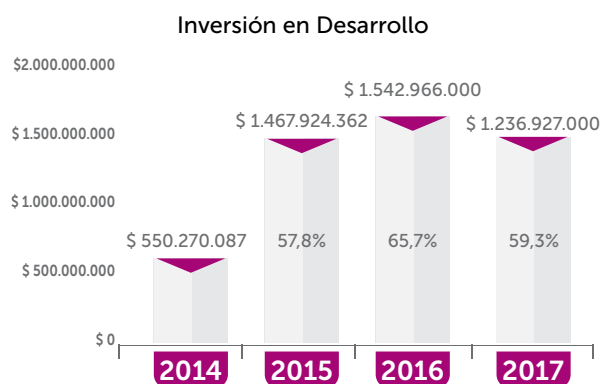
### Entrenamiento y formación

Uno de los ejes de la oferta de valor de la organización para los colaboradores es "Promovemos tus oportunidades" el cual es coherente con el enfoque de sostenibilidad, pues demanda el establecimiento de relaciones de largo plazo con los grupos de interés.

Toda persona puede crear una carrera larga y exitosa dentro de Bancoomeva o en el Grupo Coomeva, para lo cual en la organización ofrecemos en forma sistemática oportunidades de desarrollo integral dentro del entorno laboral.

Las actividades para fortalecer las competencias, habilidades y destrezas de nuestros colaboradores las planificamos a partir de las necesidades y brechas que identificamos en el proceso de selección, los acuerdos de desempeño, el direccionamiento estratégico, la medición y seguimiento a las metas, los planes de acción derivados de auditorías internas de procedimientos, los planes de trabajo de diseño de nuevos procesos, productos y servicios; el mejoramiento de procesos y desarrollos tecnológicos, la actualización de normas y leyes emitidas por los entes de control, y con base en las demás necesidades identificadas por los líderes de procesos y del área de Gestión Humana.

### Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género. Programas de gestión de habilidades y de formación continua.



En lo corrido del 2017 invertimos en desarrollo más de \$1.200 millones en programas de impacto, buscando contribuir con los objetivos estratégicos de ventas y servicio de nuestro Banco, donde 831 participantes se vieron beneficiados, con un promedio de horas/ hombre de 233,70 horas. De las 831 personas, 309 son hombres y 522, mujeres.

La disminución presentada frente al 2016 en los programas de desarrollo radica en el ajuste al gasto realizado por la empresa frente al entorno económico del 2017 y el enfoque al fortalecimiento del proceso de formación interna.

G4-LA9, G4- LA10

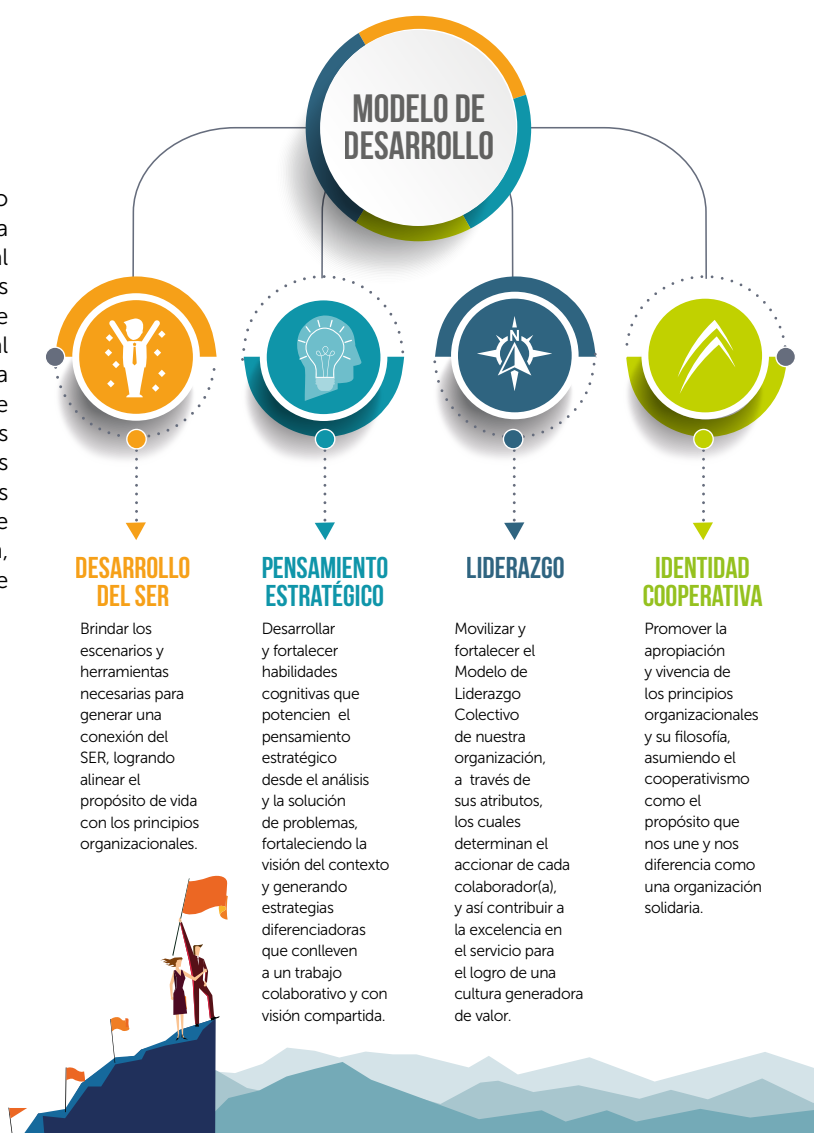
La inversión realizada en el 2017 para apalancar estudios especializados de los colaboradores se realizó como se observa a continuación:

ALTA GERENCIA Y GERENCIA MEDIA			POBLACIÓN BASE		
Programa	Colaboradores	Inversión	Programa	Colaboradores	Inversión
Maestría	11	\$ 98.717.450	Maestría	8	\$ 55.736.408
Especialización	5	\$ 43.674.685	Especialización	8	\$ 58.918.637
Pregado	0	0	Pregado	8	\$ 16.505.644
Diplomado	9	\$ 23.883.000	Diplomado	8	\$ 26.181.866
Curso especializado	20	\$ 90.971.521	Curso especializado	85	\$ 49.375.569
Cursos y seminarios	6	\$ 11.465.845	Cursos y seminarios	1	\$ 640.000
<b>Total</b>		<b>\$ 166.275.135</b>	<b>Total</b>		<b>\$ 207.358.124</b>

### Modelo de desarrollo del Programa de Altos Potenciales

## PROGRAMA DE ALTOS POTENCIALES

Este programa Corporativo adoptado desde el 2014, busca identificar en el Grupo Empresarial Corporativo Coomeva colaboradores que evidencian tempranamente una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, con el fin de brindarle todos los escenarios y herramientas necesarias para potenciar aún más su desarrollo, logrando llevar sus atributos de liderazgo a otro nivel. Este programa contribuye a la retención, reconocimiento y desarrollo de nuestra organización.



Para la segunda cohorte 2017-2019 participamos con 28 colaboradores del Banco dentro de los 150 altos potenciales a nivel del Grupo Coomeva.

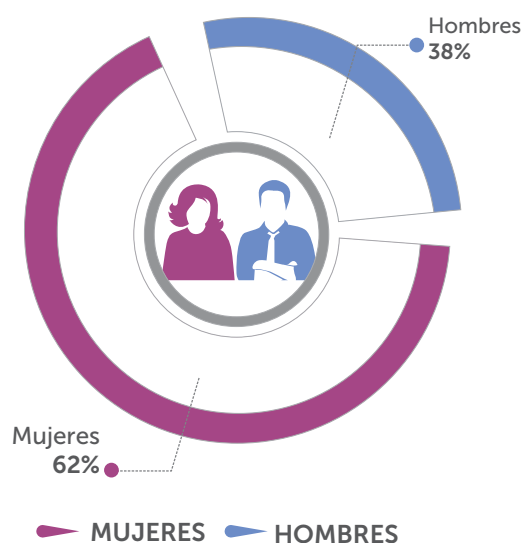
## ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como parte de nuestra cultura, cada año realizamos los acuerdos de desempeño, un proceso que contribuye al desarrollo de una cultura de orientación al resultado, a través del establecimiento y medición de objetivos alineados con la Estrategia, y del desarrollo adecuado de los atributos del Modelo de Liderazgo Colectivo en los colaboradores.

### Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional

Niveles	NÚMERO DE COLABORADORES 2017		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0. Presidente	1	-	1
1. Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	6	7	13
2. Ejecutivos en tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	86	107	193
3. Profesionales y analistas	218	437	655
4. Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	95	118	213
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>669</b>	<b>1.075</b>

En 2017 realizamos la evaluación de desempeño por acuerdos para el 100% de los colaboradores que cumplieron con los requisitos internos del proceso.

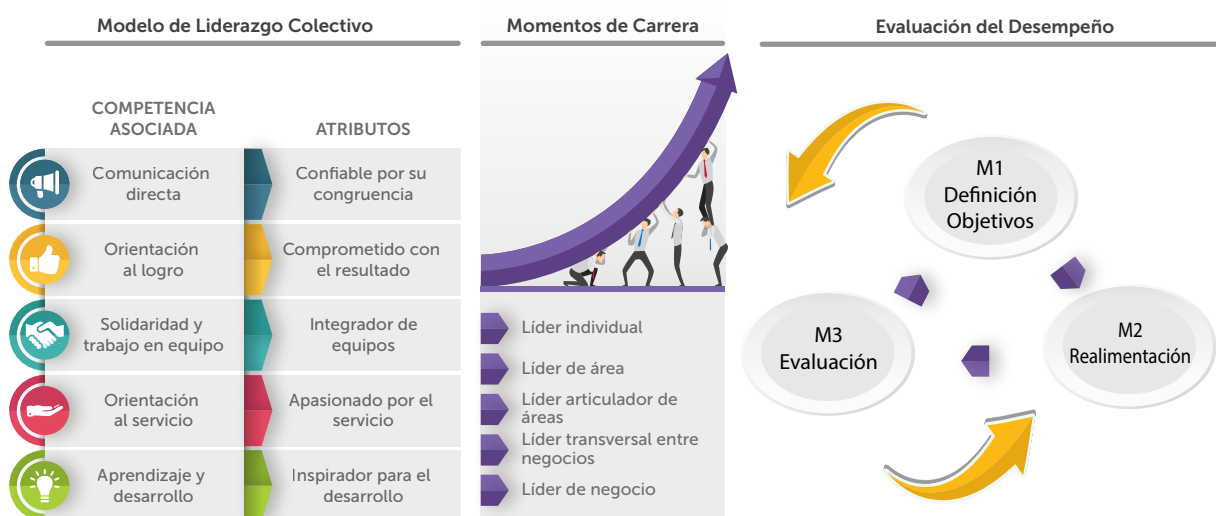


La tendencia en el resultado se evidencia gracias a la inversión en el desarrollo de los equipos y en potenciar a los líderes para que cada vez más estos inspiren a sus reportes, sean desarrolladores y mantengan una comunicación más asertiva. Se ha fortalecido el empoderamiento y la interiorización de lo que significa potenciar el liderazgo individual.

Los atributos que se valoran en la evaluación de desempeño están diferenciados por niveles de carrera según el rol que ejerce cada empleado en la organización.

G4-LA11

## Gestión de los Colaboradores



Dentro de las medidas preventivas promovidas en el Banco para mitigar el acoso laboral están la divulgación y conocimiento de la Ley de Acoso, el conocimiento del reglamento interno de trabajo y el permanente apoyo y supervisión de nuestros comités de convivencia.

El 100% del personal operativo asignado a los servicios de vigilancia humana en las sedes del Banco recibe formación en Derechos Humanos, mediante capacitaciones presenciales brindadas por academias de vigilancia debidamente acreditadas, charlas que hacen parte de un cronograma anual, así como en una jornada de capacitación y reinducción cuando regresan de su período de vacaciones. Entre los temas que se abordan están:

- Principios generales de los Derechos Humanos.
- Carta de los Derechos Humanos.
- Aplicación de los Derechos Humanos en el ámbito de la seguridad privada.
- Derecho Internacional Humanitario.
- Casos vividos en sedes Coomeva.

G4-HR7, COP5



## ASUNTO 3.3: COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD

Brindamos condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. Su felicidad y la de su familia nos inspiran, por eso creamos políticas salariales y de contratación transparente; contamos con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en la felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

### ROTACIÓN DEL PERSONAL

El índice de rotación en 2017 mostró un comportamiento dentro de lo esperado, fijándose por debajo de la meta establecida del 2,70%. Dentro del Banco se trabaja en el desarrollo de oportunidades y estrategias para mejorar la retención y permanencia de nuestros colaboradores, asegurando un indicador adecuado de rotación.

Rotación promedio			
2014	2015	2016	2017
1,06%	1,77%	1,92%	1,76%

Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por género y región.

G4-LA1

Género	Regional	Ingresos		Retiros	
		No. Personas	%	No. Personas	%
Femenino	Caribe	32	10%	19	12%
	Centro Oriente	48	15%	23	15%
	Dirección Nacional	43	14%	11	7%
	Eje Cafetero	13	4%	8	5%
	Noroccidente	17	5%	12	8%
	Palmira	4	1%	1	1%
	Suroccidente	43	14%	19	12%
Masculino	Caribe	10	3%	10	7%
	Centro Oriente	34	11%	11	7%
	Dirección Nacional	29	9%	13	8%
	Eje Cafetero	7	2%	2	1%
	Noroccidente	9	3%	5	3%
	Palmira	0	0%	1	1%
	Suroccidente	23	7%	18	12%
Total general		312		153	

En el 2017 en Bancoomeva generamos oportunidades laborales para 87 aprendices y estudiantes en práctica.





Se excluyen de las estadísticas de ingresos y retiros, los cargos de aprendices Sena y estudiantes en práctica, debido a que su rotación obedece a un requisito de ley.

Agrupación Antigüedad	No. Empleados
1. Menor a 1 año	258
2. Entre 1 y 5 años	422
3. Entre 5 y 10 años	263
4. Entre 10 y 15 años	146
5. Mayor a 15 años	185
<b>Total general</b>	<b>1.274</b>



## BONIFICACIÓN DE PRODUCTIVIDAD

Este programa es un reconocimiento al esfuerzo de nuestros colaboradores en el cumplimiento de las metas proyectadas por las empresas a nivel regional y nacional. Tiene como objetivo fortalecer la motivación de estos frente a la consecución de objetivos propuestos.

De acuerdo con los resultados del Banco a nivel nacional o regional y el desempeño individual, se realiza un reconocimiento a cada colaborador, mediante un incentivo correspondiente a un porcentaje de su salario.

## COMPENSACIÓN FLEXIBLE

Es un esquema alternativo de pago que permite al colaborador destinar un porcentaje de sus ingresos fijos hacia a otros beneficios, escogiendo opciones de un portafolio de productos según sea su necesidad (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)

Es un modelo de medición y seguimiento individual que premia y reconoce el desempeño sobresaliente de colaboradores en los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la Estrategia y que además aseguran la conectividad entre el pensamiento estratégico y la ejecución, con los resultados en cada uno de los escenarios de intervención.

Para los cargos comerciales contamos con dos modelos de clasificación mensual mediante los cuales se reconoce el pago por venta para tres cargos: Asesor de Ventas, Asesor de Servicios y Supernumerarios. Para el resto de los cargos comerciales se reconoce el pago por los cumplimientos de la meta comercial del 100% en adelante.

## BENEFICIOS EXTRALEGALES

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ofrece a sus colaboradores un cupo de beneficios por mera liberalidad, que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos según las políticas organizacionales en la materia.





Para el año 2017 en Bancoomeva reconocimos \$3.788.774.255.00 por beneficios extralegales, distribuidos en los diez primeros productos:

Beneficio	Valor Pagado	% Part. Prog. Beneficios
Auxilio De Estudio Ocasional	\$ 1.082.033.355	29%
Salud Integrada	\$ 741.891.624	20%
Bono Semestral	\$ 556.438.659	15%
Prima De Vacaciones	\$ 303.281.152	8%
Extracupo Salud Integral	\$ 249.756.302	7%
Tarjeta Vale Alimentacion	\$ 143.173.603	4%
Auxilio De Estudio Mensual	\$ 85.557.157	2%
Seguro De Vida Colaborador	\$ 81.324.165	2%
Plan Ahorro Empresa	\$ 74.809.115	2%
Emergencias Medicas	\$ 56.706.931	1%
Otros	\$ 413.802.192	10%
<b>Total General</b>	<b>\$ 3.788.774.255</b>	<b>100%</b>

En el año 2017 a nivel nacional se beneficiaron cinco empleados con el auxilio para hijos con necesidades especiales, lo que representó un valor de \$21.310.065.

De igual forma este mismo año otorgamos además otros beneficios a nuestros colaboradores como auxilios funerarios, auxilio de lentes, auxilio de celular, auxilio de movilización, auxilio salud oral y salud integrada por valor de \$1.142.530.594.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

En Bancoomeva contamos con mecanismos de comunicación con nuestros colaboradores, los cuales fortalecen su conocimiento sobre los resultados del negocio, nuevas estrategias de implementación y mejoras a productos y servicios. Semanalmente el presidente, a través de su comunicado "Mensaje de Hans" informa a todos los empleados los acontecimientos más relevantes. Así mismo, el área de Mercadeo trabaja la socialización en temas de productos, a través del marketing interno.

Además de los anteriores, podemos mencionar otros mecanismos de comunicación como la página de

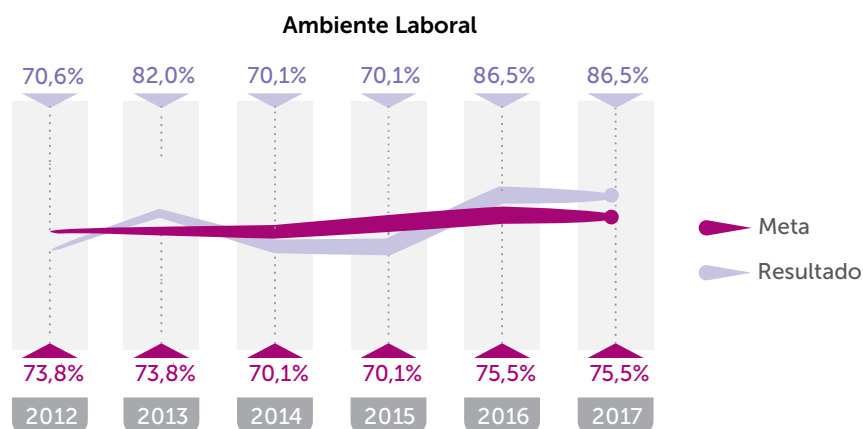
intranet, el aplicativo Atentos, los comunicados de Gerencia de Gestión Humana, Dinamic Cristal y boletines.

## CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

La propuesta de valor "Crecemos Contigo" contiene el eje "Comprometidos con tu Felicidad", el cual está orientado a propiciar un ambiente laboral saludable, provisto de condiciones óptimas para el día a día de nuestros colaboradores, acorde con sus necesidades y expectativas, las cuales son identificadas a través de encuestas, principalmente Great Place To Work, sociodemográficas y de bienestar, cuyos resultados orientan la generación de diversas iniciativas.

## AMBIENTE LABORAL

En 2017 en Bancoomeva obtuvimos una calificación de 86,5% en ambiente laboral, esto es 16 puntos por encima de la valoración precedente, quedando en un nivel sobresaliente y ocupando el puesto número 13 de la lista de las mejores empresas para trabajar en Colombia. Esta valoración del ambiente laboral fue el resultado de trabajar y estar más cerca de nuestra gente.



**Medición de Ambiente Laboral mediante la encuesta GPTW - Great Place To Work** (firma internacional que mide el clima laboral)

La medición se realiza cada dos años. La tendencia de esta medición es positiva, resultado de las prácticas que aplicamos como la alta inversión en el desarrollo de nuestra gente, nuestra orientación hacia un equilibrio entre la vida personal y laboral, la realización de actividades que involucren a la familia, y a que promovemos nuestros valores organizacionales que permiten tener un buen manejo de las relaciones.

## PROGRAMA BIENESTAR SOCIAL

En nuestro Banco hemos hecho esfuerzos para continuar con la ejecución del Programa de Bienestar Social. Este programa está orientado a mejorar el ambiente laboral y la calidad de vida de los empleados y sus familias, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas. El Programa se compone de cinco ejes: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. En 2017 invertimos en éste la suma de \$575.015.587, con una participación de 22.691 personas.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Bancoomeva, en conjunto con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, viene avanzando en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015. Con éste apuntamos a la prevención de accidentes de trabajo y de ocurrencia de enfermedades laborales, a través de estrategias en manejo de gestión del riesgo, evaluación de las condiciones de salud de las personas que laboran en la organización y grupos de apoyo.

**En 2017 no presentamos muertes por causas de origen laboral.**

Con el propósito de promover las actividades de seguridad y salud en el trabajo en la organización, en Bancoomeva contamos con un 3,63% de empleados que hacen parte de Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - Copasst, a nivel nacional. Los comités están conformados por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, de conformidad con las disposiciones legales de la Resolución 2013/86 y del Decreto 1295/94 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

G4-LA5



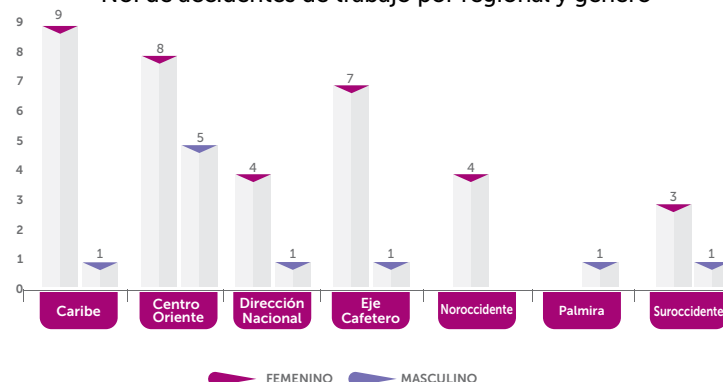
Regional	Población	No. Integrantes	Empleador	Colaboradores
Caribe	152	8	4	4
Bogotá	230	8	4	4
Dirección Nacional	612	12	6	6
Eje Cafetero	93	8	4	4
Medellín	203	8	4	4
Palmira	31	4	2	2
<b>Total general</b>	<b>1.321</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

A la fecha los representantes de las regionales Dirección Nacional y Cali están unidos en una sola regional, integrando el Copasst de la Dirección Nacional.

A continuación se relacionan las mediciones de los valores absolutos y los indicadores relacionados con accidentalidad en Bancoomeva a nivel nacional.

- Número de accidentes de trabajo versus accidentes de trabajo con incapacidades.
- Índice de frecuencia.
- Índice de severidad.
- Tasa de accidentalidad.

No. de accidentes de trabajo por regional y género



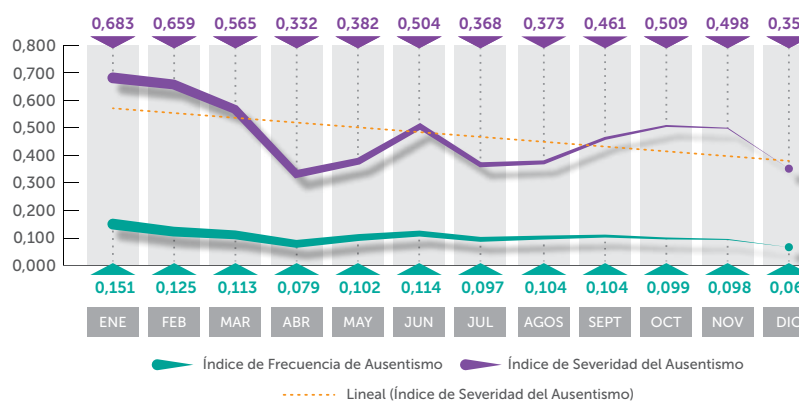
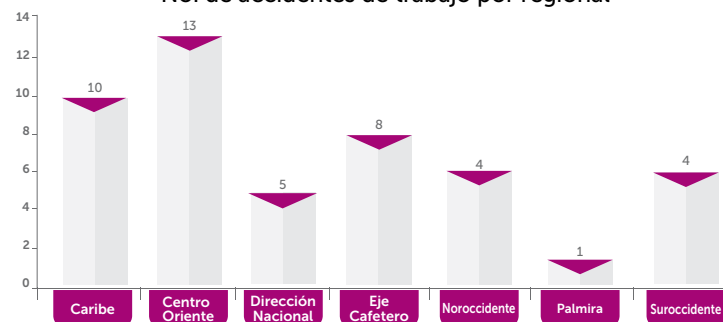
En Bancoomeva hemos tenido un total de 45 accidentes de trabajo con corte a octubre de 2017 reportados a la ARL Positiva a nivel nacional, de los cuales 37 se calificaron como laborales y 8 fueron calificados como de origen común.

### Índice de frecuencia y severidad

En el período de enero a diciembre 2017 se registró un promedio acumulado de 0,091 en el índice de frecuencia. Este resultado se interpreta como número de accidentes de trabajo ocurridos durante el mes por cada 100 trabajadores de tiempo completo.

En el período de enero a diciembre 2017 se registró un promedio acumulado de 0,472 en el índice de severidad. Dicho índice se calcula como una relación entre el número de días perdidos y cargados por accidentes de trabajo durante un período y el total de HHT durante un período y multiplicado por K (240.000 horas/año).

No. de accidentes de trabajo por regional

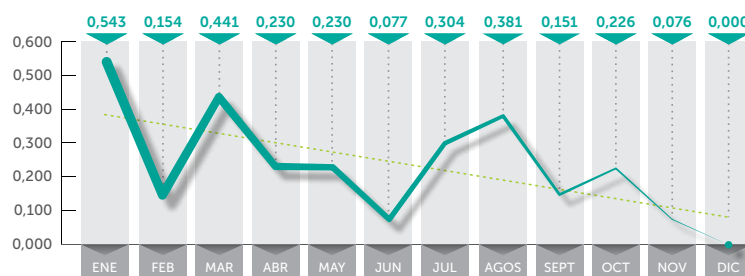


## Tasa de accidentalidad

En Bancoomeva contamos con una tasa de accidentalidad acumulada al año 2017 del 2,814. El resultado de este indicador se calcula como una relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante el período con el número promedio de trabajadores en el mismo período.

En Bancoomeva no registramos accidentes con víctimas mortales durante el período evaluado.

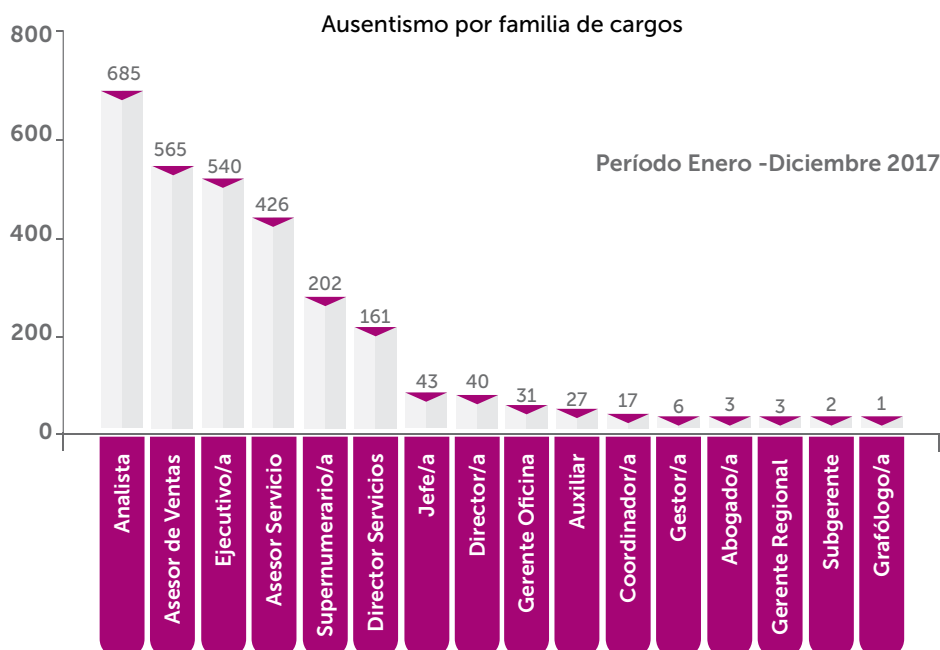
Tasa de accidentalidad



Las enfermedades de origen laboral que se presentaron en el año 2017 fueron las siguientes:

- Trastorno de estrés post traumático.
- Accidente cerebrovascular.

## Familia de cargos versus días de ausentismo



En Bancoomeva apuntamos a mejorar las condiciones de trabajo de las personas, con el fin de garantizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Para ello desarrollamos actividades como:

- Levantamiento a nivel nacional de la matriz de peligros: Aspectos y evaluación de riesgos, identificación de riesgos prioritarios e intervención en los mismos de acuerdo con su calificación.
- Intervención del riesgo psicosocial: Talleres focales de inteligencia emocional y toma de decisiones.
- Levantamiento de la matriz de ergonomía a nivel nacional: Readequación de los puestos de trabajo, compra de insumos ergonómicos y entrenamiento de líderes a nivel nacional en pausas activas.
- Planes de emergencia: Actualización de los planes de emergencia a nivel nacional y realización de simulacros de evacuación.
- Realización de chequeos médicos ejecutivos, exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro, con el fin de identificar las medidas a aplicar con cada uno de los trabajadores y así mantener o mejorar las condiciones de salud de estos.

## ASUNTO 3.4: MULTIPLICAMOS TU ORGULLO

El mejoramiento continuo de la vida de los asociados a Coomeva y el impacto económico de la empresa a través de nuestras acciones es un imperativo para nuestra organización.

Coomeva ofrece oportunidades a los colaboradores para crear valor, a través de ideas creativas e innovadoras. Es así como se dejan contribuciones perdurables en muchos lugares.

En Bancoomeva, en alineación con las iniciativas corporativas, adelantamos el Proyecto de certificación del sello de equidad laboral, Equipares. Luego de implementar las acciones respectivas; de someternos a evaluación por parte de una auditoría externa, que demostró nuestros avances en las ocho dimensiones y de obtener un resultado del 98,9%, nos fue otorgado el Sello Plata de Equipares.



### Número de personas empleadas en condición de discapacidad

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión laboral, en Bancoomeva en el año 2017 vinculamos nueve aprendices en formación en Gestión Administrativa del Sena, seis de ellos con diversidad funcional, los cuales realizaron su práctica en el Front del Banco.

BAN-21



En el año 2018 Bancoomeva debe lograr el cierre de brechas de género, a fin de obtener el Sello Oro de equidad laboral.

### Salario básico

En el 2017 el incremento base para los colaboradores del Banco fue de 5,25%, con un porcentaje adicional aprobado de acuerdo con el resultado de la evaluación del año 2016, con el fin de mantener el poder adquisitivo de los empleados. La escala de incrementos según la evaluación de desempeño se comportó así:

Calificación	Incremento	Incremento Total
80% - 90%	0,5%	5,75%
90,1% - 99,9%	1,0%	6,25%
Mayor a 99,9%	1,5%	6,75%

### Diferencias salariales por género

A continuación se presenta la relación entre el salario de las mujeres respecto al de los hombres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad:

G4- LA13

Categoría	2016	2017
	Diferencia Salarial	Diferencia Salarial
1-Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	-0,45	1,62
2-Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	0,62	0,80
3-Profesionales y analistas	0,23	0,30
4-Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	-0,09	0,00
5-Aprendices SENA y/o Estudiantes en práctica	-0,01	0,01

## RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL ESTÁNDAR Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL

El salario inicial estándar para un empleado en el 2017 fue de \$1.300.000 lo cual representa un 60,09% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

G4-EC5

## POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

En el año 2017 en el Banco no recibimos ninguna condena por violación a las normas laborales. En Bancoomeva promovemos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa. 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.

G4-LA16

## COMITÉ DE CONVIVENCIA

Cada regional de Bancoomeva cuenta con un Comité de Convivencia vigente el cual está conformado de manera bipartita con representantes titulares y los respectivos suplentes, quienes velan por el cumplimiento de la normatividad en la organización.

En el año 2017 se presentó un caso de convivencia a nivel nacional, en torno al cual se emitieron y acataron recomendaciones para ambas partes. Adicionalmente se crearon los buzones de cada comité para facilitar la comunicación directa entre éstos y los empleados.

G4-HR12

En Bancoomeva durante el 2017, 415 empleados recibieron capacitación sobre conductas que ejemplifican el acoso laboral y aquellas que no lo son. Se reforzó el reconocimiento de las modalidades de acoso en el entorno laboral como son el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección laboral.





## TRANSFORMACIÓN CULTURAL

En Bancoomeva hemos entendido que la cultura organizacional moviliza la Estrategia hasta la operación del día a día, en función de resultados, mediante competencias de liderazgo. Por tal motivo contamos con variadas iniciativas para fortalecer tales competencias en todos los niveles de la organización.

La cultura organizacional la hemos evaluado con dos métodos:

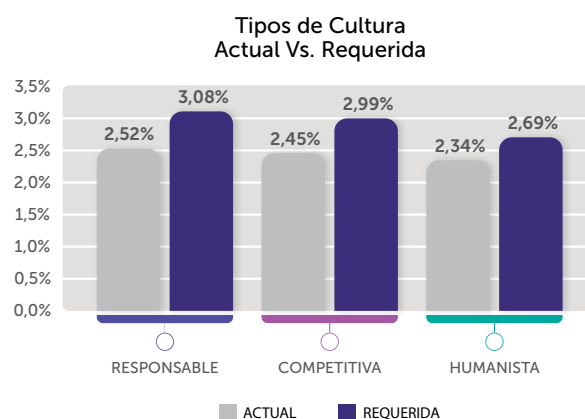
- a) Índice de Cultura, el cual mide los componentes de la cultura en función de indicadores asociados:

Componente cultural	Tipo de indicadores asociados
Bienestar y ambiente laboral	Indicadores de bienestar y ambiente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identidad cooperativa.</li> <li>Liderazgo innovador.</li> <li>Resultados y generación de valor.</li> <li>Servicio integral.</li> <li>Valores corporativos.</li> </ul>	Indicadores financieros e indicadores de servicio.

- b) Método aportado por la firma Liderazgo y Transformación (L&T), el cual considera los siguientes criterios: Principios, responsabilidad, clientes, innovación, logro, liderazgo, talento, relaciones y comunicación.

Apartir de los hallazgos de las evaluaciones mencionadas, se desarrollan planes de mejoramiento orientados a fortalecer y afianzar la cultura organizacional.

TIPOS DE CULTURA		
RESPONSABLE	COMPETITIVA	HUMANISTA
Principios	Innovación	Talento
Responsabilidad	Logro	Relaciones
Clientes	Liderazgo	Comunicación



## PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Con el objetivo de impactar positivamente el sentido de pertenencia y la apropiación de la cultura definida por la organización, desde el año 2016 desarrollamos en Bancoomeva el programa de reconocimiento "Hechos para hacer historia", el cual reconoce a quienes se destacan por el cumplimiento en los resultados, valores y aportes de ideas innovadoras que dinamizan los objetivos estratégicos del Banco.

- **Valores:** Comportamientos ejemplares y acciones de los empleados en función de su importancia y éxito.
- **Innovación:** Se reconoce la innovación como pilar fundamental para la gestión y el mejoramiento continuo, a través de las ideas con impacto en los resultados, de acuerdo con los retos definidos en la Estrategia y que agregan valor a la organización.
- **Resultados extraordinarios.**

Por otra parte, se continuó el reconocimiento de los colaboradores mediante la estrategia corporativa "Reconóceme", la cual consiste en la entrega de una

libreta de "vales" a cada jefe inmediato, la cual contiene los comportamientos y actitudes de nuestra Cultura Organizacional: Recursividad, eficiencia, competencia, capacidad, disposición y compromiso. Cada líder puede reconocer de manera oportuna las acciones relevantes que ha demostrado el colaborador, mediante la entrega del vale correspondiente.

## LÍMITES DE LAS OBLIGACIONES DEBIDO A PROGRAMAS DE PRESTACIONES SOCIALES

### Beneficios a empleados - Largo plazo

El Banco contaba con un esquema de beneficios para los empleados hasta el año 2009, el cual incluía diferentes auxilios como prima de antigüedad, bonificación por antigüedad y prima de vacaciones. A continuación se relacionan los valores que el Banco ha provisionado por este concepto en los períodos con corte al 31 de diciembre de 2017 y 2016.

Plan de beneficios	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Beneficios a largo plazo	146	137

## BENEFICIOS POST-EMPLEO

El Banco, a partir de noviembre de 2012, finalizó la estructuración del programa de post empleo para los colaboradores que terminan su vínculo laboral por razón de recibir su pensión. Este programa define otorgar un auxilio para el pago de los servicios de medicina prepagada del colaborador y de su familia, con una tarifa menor, beneficio disponible entre el colectivo de colaboradores y el colectivo de asociados.

## BENEFICIOS A CORTO PLAZO

### Sueldos

El Banco ha identificado la importancia de contar con información actualizada en materia salarial, que permita la toma de decisiones. Para lo anterior se cuenta con un estudio salarial que realiza un proveedor externo, que permite conocer la posición competitiva de los cargos del Banco en términos de compensación y de esta manera se definen los salarios para cada cargo, de acuerdo con su nivel de impacto en la organización.

En el Banco se aplican los regímenes integral y nominal.

En total 78 colaboradores tienen salario integral y 1.466, salario nominal.

### Esquema de compensación flexible

Esquema en el que el colaborador puede destinar un porcentaje de su salario fijo para 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.

### Vacaciones

Por ley, cada empleado tiene derecho a 15 días de vacaciones pagas en el año. En el Banco cada empleado debe coordinar con su jefe inmediato el disfrute de sus vacaciones.

Total vacaciones causadas durante 2017:
\$2.790 millones.
Total vacaciones causadas durante 2016:
\$ 2.539 millones.

## Prestaciones sociales

En Bancoomeva garantizamos el pago de prestaciones sociales a nuestros empleados, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Cesantías y prima legal
Total cesantías causadas durante 2017:
\$3.227 millones.
Total intereses de cesantías causados durante 2017:
\$345 millones.
Total prima legal causada durante 2017:
\$3.185 millones.
Total cesantías causadas a diciembre de 2016:
\$ 2.874 millones.
Total intereses de cesantías causados a diciembre 2016:
\$310 millones.
Total prima legal causada a diciembre de 2016:
\$ 2.810 millones.

## Seguridad Social

En el Banco garantizamos el cumplimiento de la normatividad legal en cuanto a pagos de seguridad social para todos nuestros empleados. Este proceso de liquidación se realiza en outsourcing con la empresa Coomeva Servicios Administrativos, quien por acuerdos de servicio debe garantizar la aplicación de cada una de las normas: Aportes a salud, fondos de pensiones, caja de compensación familiar, ICBF y Sena (salario integral y nominal), y a administradora de riesgos profesionales.

Total seguridad social causada durante 2017:
\$ 8.506 millones.
Total seguridad social causada durante 2016:
\$ 7.495 millones.

## Bonificación por productividad y RVE

La bonificación por productividad busca reconocer los buenos resultados de los indicadores estratégicos del negocio mediante pagos, según políticas anuales definidas a nivel corporativo, para todos los empleados.

El esquema define tres pagos así: Primer semestre, tercer trimestre y año; este último se paga al año siguiente, dado que se debe esperar el cierre de cifras financieras.

La bonificación de RVE reconoce el cumplimiento de los indicadores propios de los cargos. Para el 2017 en total 50 cargos del Banco hacían parte del esquema.

Total pagado bonificación por productividad y RVE año 2017: \$1.291 millones. (equivalente a Productividad y RVE del año 2016).

La liquidación de productividad año y RVE del 2017 se realizará en el 2018, al cierre de las cifras financieras.

#### Bonificación salarial

En el Banco tenemos definidos esquemas de pago de comisiones para cargos comerciales del front, recuperación y tesorería.

**Total pago bonificación salarial a 2017:**  
\$2.435 millones.

**Total pago bonificación salarial a 2016:**  
\$ 3.146 millones.

#### Bonificación no salarial

En Bancoomeva reconocemos pago de encargatura a nuestros empleados cuando estos han asumido temporalmente responsabilidades de mayor valor. También se reconoce el pago de bonificaciones no salariales a empleados que se les termina el contrato sin justa causa (casos especiales aprobados por la Presidencia o la Gerencia Nacional de Gestión Humana).

**Total pago bonificación no salarial a 2017:**  
\$663 millones.

**Total pago bonificación no salarial a 2016:**  
\$830 millones.



### Auxilios educativos

En el Banco, como apoyo a la formación profesional y al desarrollo de competencias de nuestros empleados, otorgamos auxilios educativos que se incluyeron dentro del rubro de honorarios.

Capacitación en conocimientos técnicos por valor de \$248 millones, al cierre de diciembre de 2017.

### Beneficios extralegales

Todos los colaboradores con vinculación directa con el Banco cuentan con un cupo de beneficios que podrá ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos en el portafolio de productos, bajo criterios de elegibilidad planteados en el mismo.

Cada año en Bancoomeva realizamos la evaluación del esquema de asignación del cupo de beneficios y el ajuste del portafolio de productos al que haya lugar. El portafolio se clasifica en las siguientes líneas: Protección, Ahorro, Balance Vida y Trabajo, Asistencia Monetaria e Inversión

En este programa la organización realizó la siguiente inversión en los periodos señalados:

#### *Diciembre 31 de 2017*

El Banco realizó abono a los colaboradores por el programa de beneficios extralegales durante el período 2017 por valor de \$4.789 millones.

#### *Diciembre 31 de 2016*

El Banco realizó abono a los colaboradores por el programa de beneficios extralegales durante el período 2016 por valor de \$ 4.796 millones.

G4-EC3

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ANTERIORES

Durante el año 2017 continuamos trabajando en el desarrollo de la capacidad de liderazgo colectivo, el cual apropia competencias que responden a atributos que definen el perfil de los líderes como personas confiables, comprometidas con el resultado, integradoras de equipos, apasionadas por el servicio e inspiradoras para la innovación y el desarrollo.

La incidencia del liderazgo en el desarrollo de la organización se evidencia en la solidez alcanzada por Bancoomeva, expresada en el crecimiento de clientes, el incremento de los servicios ofrecidos, el posicionamiento en el sector financiero y en general en la creación de valor económico y social.

Para incentivar la productividad y los resultados del negocio, durante el 2017 se realizó revisión de todos los modelos de compensación y se presentó propuesta de un nuevo modelo de ranking para la fuerza comercial.

## COMPROMISOS 2018

- Contar con una estructura organizacional efectiva, flexible y orientada al logro de las metas, mediante la implementación del proyecto de evaluación de la capacidad instalada por área.
- Atraer y retener el talento humano requerido para el desarrollo de la Estrategia: Implementar el proyecto de comisiones.
- Fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio, la resolutiveidad y los resultados: Fortalecer el modelo de capacitación.







**COMPROMISO 4**

**AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS**



## COMPROMISO 4

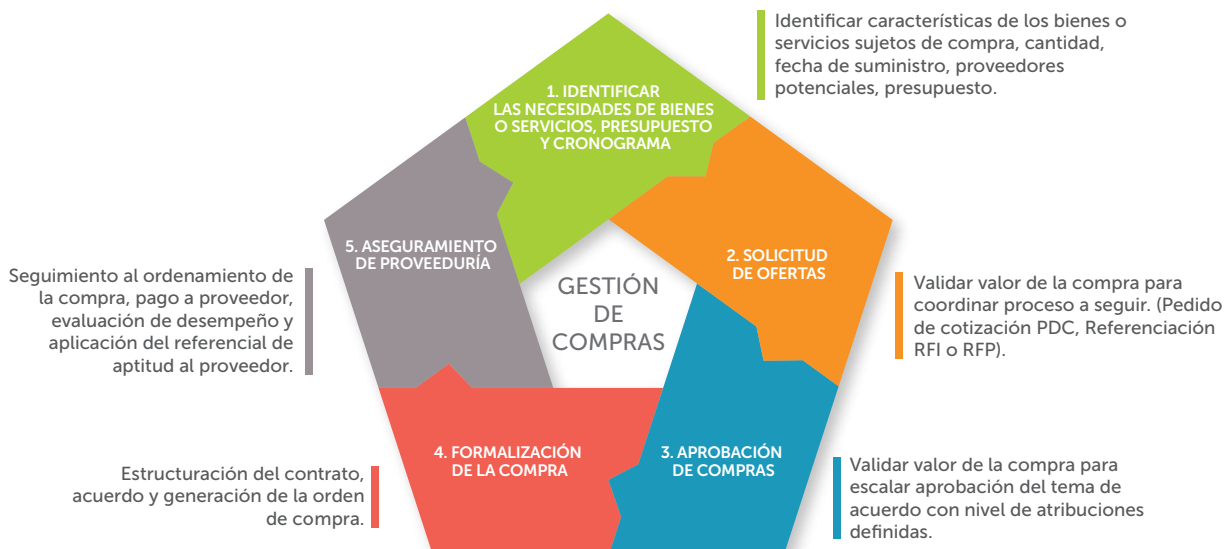
# AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

“Avanzamos con nuestros aliados” es uno de los “Compromisos corporativos con la sostenibilidad”, el cual tiene el propósito de generar y afianzar relaciones de largo plazo con los aliados del Banco, orientadas a incrementar valor para los clientes principalmente.

La gestión del proceso de proveeduría de Bancoomeva se sintetiza en el siguiente gráfico, el cual se encuentra detallado en el documento Gestión Operativa de las Compras, gestión que se focaliza en el desarrollo de relaciones “gana gana” de largo plazo, a través de un sistema de contratación transparente y justo, basado en el respeto de los acuerdos y en el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos se consolide una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable, especialmente con los proveedores esenciales. En este grupo se encuentran aquellos que proveen un bien o servicio de alto riesgo y alto valor para los procesos.



G4-12, COP2





## ASUNTO 4.1: GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Bancoomeva, la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor. Dicha gestión es estratégica porque busca fomentar la asociatividad y desarrollar aliados que aporten al desarrollo del negocio para el logro de mayores niveles de competitividad y productividad.

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza, es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos.

Con base en el contexto descrito actualmente gestionamos las siguientes alianzas:

### NUESTRAS ALIANZAS O PARTICIPACIONES

- Pacto Mundial de la ONU, desde 2011.
- Asobancaria, con participación en: Comité de Riesgo, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y SAC, Comité de Oficiales de Cumplimiento, Comité Equipo de Delitos Informáticos, Comité de Seguridad, Comité Jurídico y en el grupo de trabajo de hurto por medios físicos, delitos informáticos y fraude en créditos.
- Iniciativas regionales como "Valle por y para todos".

### SINERGIAS PÚBLICO PRIVADAS

- » Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos cinco años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación, con los siguientes proyectos aprobados: **Banca de la Comunidad** (incluye los proyectos Smart Venta, Smart Atentos, Smart Coloca), **Nuevo Producto innovador Tarjeta Dual TAC Mastercard**, **Nuevo Modelo de innovación en servicio** (incluye los proyectos Banco Móvil billetera electrónica, Business Intelligence BI, Plataforma Universal fase 2

y 3, Modelo de Servicio, Cobranza predictiva PMP, nuevo modelo de otorgamiento y corresponsales bancarios), **Mejora de los procesos de back office y front office de Bancoomeva mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del Banco** (incluye los proyectos Interacción digital, Centro de Relacionamiento con el Cliente CRC Fase 2, Corresponsal bancario Baloto, Plataforma universal fase 4), **Guru** (Gestor Universal de Reportes Unificados), **Sales Performance Management (SPM Comisiones)**, **Gobierno y calidad de datos y Gestor Canales**, los cuales han contribuido a mejorar la propuesta de valor de la organización, así como a apuntar cada vez más a la responsabilidad social y ambiental de la comunidad.

- » Asobancaria - Certicámaras - Registraduría Nacional: Bancoomeva está participando en conjunto con estas organizaciones en el desarrollo del proyecto Plataforma universal con cero papel por medio de la biometría, el cual se realiza directamente con la Registraduría Nacional y Certicámaras. Este proyecto permite no solo la validación biométrica y aumentar la seguridad en los diferentes canales, sino la utilización de la firma electrónica biométrica para implementar la inmaterialización de documentos (el documento nace y muere electrónico) incluido los pagarés de créditos. Esto nos permitirá tener mayor seguridad y uso de cero papel en nuestras oficinas y canales de venta, aportando así a las estrategias de conservación del medio ambiente de una manera significativa.

G4-15, G4-16, COP18, COP17



RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO
<b>Alianza natural con el Grupo Empresarial Corporativo Coomeva</b> <b>Servicio:</b> Bancoomeva tiene una oferta de productos y servicios para la comunidad de asociados de Coomeva, con tarifas preferenciales apalancadas en un acuerdo de servicio entre las partes. <b>Base de clientes:</b> Coomeva facilita el acceso a la base de datos de los asociados, para que el Banco les pueda beneficiar con sus productos. <b>Oferta integral:</b> En sinergia con las empresas del Grupo Coomeva, se generan ofertas de valor integral, financieras y no financieras. <b>Convenios empresariales:</b> Bancoomeva tiene acuerdos empresariales con las diferentes empresas del Grupo Coomeva, con el fin de facilitar productos dirigidos a banca de empresas, principalmente focalizados en esquemas de ciclos de efectivo, acuerdos de recaudo y pago, entre otros. <b>Alianza con las empresas del Grupo Coomeva:</b> Las empresas del Grupo brindan servicios de proveeduría que generan altos impactos de economías de escala y sinergia.
<b>Alianzas comerciales</b> 1. Credibanco Visa, Redeban Mastercard, People Pass: Respaldo de la amplia red tecnológica de ambas marcas para las tarjetas débito, crédito, de afinidad y prepago. 2. Servibanca: Ampliación de la red de servicios del Banco a través de cajeros automáticos. 3. Efecty: Ampliar la red de recaudo para los clientes de la Banca Empresarial y Banca Personal. 4. Bancoldex/Findeter: Ofrecer a los clientes de la Banca Empresarial acceso a líneas de crédito compensadas con beneficios específicos dependiendo de su actividad económica y ubicación geográfica. 5. ACH Colombia: Ofrecer a los clientes del Banco servicios de transferencias interbancarias y pagos PSE; de igual manera, prestar el servicio de operación y gestión de los procesos de operador de información del Sistema de Seguridad Social para la planilla PILA. <b>Originadores de cartera:</b> Credivalores - Finsocial: Alianza para crecimiento en la colocación de la cartera de Libranza.
<b>Alianzas para banca seguros</b> <b>Cardif:</b> Administración de productos de seguros del Banco, como ampliación de la oferta para los clientes.
<b>Relación con cooperativas</b> <b>Comultrasan:</b> Relación comercial donde Bancoomeva soporta las tarjetas débito de Comultrasan a cambio de una comisión por uso del BIN (número de identificación bancaria).
<b>Relación con iniciativas Internacionales</b> <b>Pacto Mundial de la ONU:</b> Adheridos desde el 2011 reportando informes de sostenibilidad basados en las áreas temáticas de Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, así como para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.
<b>Convenios con expertos en negocios</b> Banco de la República, Coomeva Servicios Administrativos - CSA, Grupo Brinks (Procesos y Canje, Brinks, Domesa), Deceval, Infovalmer, Certicámaras, Registraduría Nacional, Gluky, entre otros: Apoyar la prestación de los servicios financieros y la operación del negocio.
<b>Alianzas con consultores especializados</b> Experian, LISIM, Servinformación, IZO: Generación de ofertas perfiladas del cliente y modelos de riesgo, entre otros.
<b>Aliados tecnológicos y de seguridad de la información</b> 1. Unidad de Tecnología Informática, Coomeva Servicios Administrativos - CSA: Administración de los contratos con proveedores de servicios de tecnología (incluyendo servicios de mesa de ayuda, centros de procesamiento y servidores, telecomunicaciones, telefonía, y seguridad informática y de la información) con beneficio para el Banco en economías de escala, investigación y desarrollo tecnológico. 2. Proveedor tecnológico del core del negocio Taylor & Johnson: Desarrollo y mantenimiento de los módulos del core financiero. 3. Conectamos Financiera: Aliado estratégico para el desarrollo de modelos de procesamiento en outsourcing para el Banco, generando sinergias y reciprocidades como su banco sponsor en su desarrollo de negocios.

4. Otros aliados tecnológicos; ASIC, IBM, Telefónica, ETEK, DIGIWARE, ORACLE, MICROSOFT, PRAGMA, Green SQA, PlusTI, FINAC: Suplir necesidades de servicios de infraestructura, telecomunicaciones, seguridad, desarrollo, soporte y aseguramiento de calidad de software.

#### **Asociaciones gremiales**

Asobancaria con participación en: Comité de Riesgo, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y SAC, Comité de Oficiales de Cumplimiento, Comité Equipo de Delitos Informáticos, Comité de Seguridad, Comité Jurídico y en el grupo de trabajo de hurto por medios físicos, delitos informáticos y fraude en créditos. Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca, CIEV; Iniciativas regionales como Valle por y para todos; Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de información, ISACA: Canales de comunicación, análisis y aprendizajes de temas de interés para el sector, tales como, Normativos y de regulación, tendencias del mercado, política pública; así mismo promueve capacitaciones, congresos y foros sectoriales en temas de interés para el sector financiero. Asobancaria en convenio con la Registraduría y Certicámaras brinda el servicio de biometría para verificación y firma electrónica de los clientes.

#### **Relación con entidades públicas**

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos cinco años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación, con los siguientes proyectos aprobados, Banca de la Comunidad (incluye los proyectos Smart Venta, Smart Atentos, Smart Coloca), Nuevo producto innovador tarjeta dual TAC Mastercard, Nuevo Modelo de Innovación en Servicio (incluye los proyectos Banco Móvil billetera electrónica, Business Intelligence BI, Plataforma Universal fase 2 y 3, Modelo de servicio, Cobranza predictiva PMP, nuevo modelo de otorgamiento y corresponsales bancarios), Mejora de los procesos de back office y front office de Bancoomeva mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del Banco (incluye los proyectos Interacción digital, Centro de Relacionamiento con el Cliente CRC Fase 2, Corresponsal bancario Baloto, Plataforma universal fase 4, Guru (Gestor Universal de Reportes Unificados), Sales Performance Management (SPM Comisiones), Gobierno y calidad de datos y Gestor Canales), los cuales han contribuido a mejorar la propuesta de valor de la organización, así como apuntando cada vez más a la responsabilidad social y ambiental de la comunidad.

#### **Convenios con proveedores de información**

TransUnion – CIFIN, Experian: Provee acompañamiento en la estrategia para prospectación, originación, seguimiento y recuperación de cartera.

#### **Sinergia con entidades sin ánimo de lucro**

Fundación Los del Camino, AMATEA, Fundación Ensálsate, otras: Desarrollar los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco - inversión social voluntaria.

Actualmente la organización participa en diferentes redes de conocimiento cuyo enfoque es promover a través de estas redes, aliados estratégicos para generar valor hacia la organización y que aporten a la estrategia de innovación. Las redes de conocimiento e innovación se gestionan a través de reuniones periódicas con las organizaciones aliadas.



REDES DE CONOCIMIENTO		
ORGANIZACIÓN	PROPÓSITOS	ÁREA DEL BANCO INVOLUCRADA
Universidad Icesi	Formación de líderes en innovación a empleados del Banco.	Gerencia de Gestión Humana.
Sena	Formación de la gerencia media y fortalecimiento del Modelo de Servicio.	Gerencia Nacional de Gestión Humana.
Korn Ferry - Haygroup	Formación en Administración Salarial.	Gerencia Nacional de Gestión Humana.
Aliados de TI: Infotech, Pronostica, Oracle, otros	Realizar pruebas de concepto y determinar su aplicabilidad en la solución a problemas reales de negocio y el desarrollo de los entregables en los proyectos.	Gerencia de Tecnología.
Experian	Presentar e implementar buenas prácticas del sector financiero que apoyan la gestión del Banco.	Vicepresidencia Riesgo y Gestión, Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, Gerencia de Crédito.
Asociación Colombiana de Ejecutivos de Finanzas - ACEF	Presentar análisis de diferentes sectores económicos para apoyar la definición de estrategias del Banco.	Gerencia de Riesgos Financieros.
Asobancaria	Gremio de sector financiero donde se comparten estudios, proyectos, iniciativas, capacitación, congresos relevantes para el desarrollo del negocio bancario.	Presidencia, Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, Vicepresidencia de Riesgo y Gestión, Vicepresidencia Administrativa y Financiera, Gerencia Jurídica y de Cumplimiento.
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	Compartir mejores prácticas desarrolladas en las diferentes empresas del grupo a través de comités corporativos.	Transversal en las diferentes áreas del Banco.
Universidad Javeriana	Proyecto de transformación de negocio e innovación, implementando el sistema de gestión de la innovación.	Gerencia de Arquitectura Empresarial.
IBM	Desarrollo de talleres de innovación a través de herramientas como blockchain.	Gerencia de Tecnología.
CIDEI - Colciencias	Participar de proyectos de innovación: Apoyar la preparación del informe y realizar la interventoría al proceso, para presentar proyectos de innovación ante Colciencias.	Gerencia de Arquitectura Empresarial.

## ASUNTO 4.2: GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 efectuamos diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia. En 2018 se evaluarán los asuntos que contribuyen a fortalecer la gestión con proveedores.

La presente iniciativa se encuentra en proceso y durante 2018 se orientará a los siguientes propósitos:

- Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

Bancoomeva fomenta una relación ética con los proveedores de acuerdo con el Manual de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras, y el procedimiento Gestión Operativa de Compras. Se tienen en cuenta los principios de autonomía de la voluntad, transparencia, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y solemnidad del contrato, de acuerdo con lo definido para el Grupo Empresarial Cooperativo.

Al cierre de 2017 en Bancoomeva registrábamos 1.133 proveedores distribuidos en todo el territorio nacional, esto es un incremento de 14% frente al año 2016, siendo la Regional Cali con la mayor participación, debido a la centralización de los procesos de compras en cabeza de la Dirección Nacional ubicada en la ciudad de Cali. De igual forma, los pagos a proveedores aumentaron en un 12% frente al año anterior.

Regional	2016	2017	%. Incr.	Graf. Incr.
Bogotá	244	279	14%	
Cali	389	435	12%	
Caribe	137	129	-6%	
Eje Cafetero	86	108	26%	
Medellín	127	168	32%	
Palmira	7	14	100%	
<b>Total general</b>	<b>990</b>	<b>1.133</b>	<b>14%</b>	

Regional	2016 (Cifras en Millones)	2017 (Cifras en Millones)	% Incr.	Graf. Incr.
Bogotá	\$ 20.910	\$ 22.958	10%	
Cali	\$ 28.927	\$ 32.962	14%	
Caribe	\$ 14.271	\$ 15.392	8%	
Dirección Nal	\$ 9.758	\$ 11.517	18%	
Eje Cafetero	\$ 7.615	\$ 8.670	14%	
Medellín	\$ 21.208	\$ 23.520	11%	
Palmira	\$ 2.910	\$ 3.251	12%	
<b>Total</b>	<b>\$ 105.599</b>	<b>\$ 118.270</b>	<b>12%</b>	

Del total de proveedores el 99,03% son locales.

En las distintas etapas del proceso existen varios momentos de verdad que permiten valorar y asegurar la idoneidad del proveedor conforme con los siguientes pasos:

- a) Durante la selección del proveedor, además de la validación de las condiciones legales de los candidatos, se analizan sus competencias frente a precios de mercado, capacidad técnica y funcional, situación financiera, experiencia en el mercado, entre otros.
- b) En la formalización de la compra, se identifica el mejor esquema contractual, se blindan las características de los servicios a través de Acuerdos de Niveles de Servicio que contemplan acciones claras para mitigar la posible exposición a riesgos en la proveeduría.
- c) En la prestación del servicio de los proveedores esenciales, sujetos de monitoreo continuo, a fin de asegurar una gestión eficiente de estos y que directa o indirectamente perciben los clientes, el seguimiento se enfoca principalmente en el nivel de aptitud y el nivel de desempeño.

Con base en los resultados de las evaluaciones se realimenta a los proveedores y se fortalecen los Acuerdos de Niveles de Servicio, soportes vitales para las renovaciones de los contratos y la claridad de los entregables entre las partes, que redundan además en una relación más fluida y de mejor calidad. Cuando se efectúan referenciaciones de productos o servicios que pueden ser de interés del Banco, se identifican nuevas necesidades, se realimenta a los proveedores para que estos valoren la posibilidad de proveer o adaptarse a las nuevas necesidades y se les da la oportunidad para nivelarse a esas nuevas condiciones, con lo cual se promueve su nivel de adaptabilidad y crecimiento, así como su desarrollo. De esta manera se apalanca el fortalecimiento de los aliados del Banco, en línea con el Direccionamiento Estratégico y el principio del Sistema de Gestión de Calidad "Gestión de las relaciones".



Bancoomeva declara que este año no recibió reclamaciones de Derechos Humanos, condiciones laborales o impactos sociales con nuestros proveedores.

G4-HR11, G4-LA15, G4-SO10, COP4, COP7

En el año 2017, al 100% de los proveedores esenciales se les realizó evaluación con criterios en Derechos Humanos y prácticas laborales.

G4-HR10, G4-LA14

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2017

- Definición de esquema de compras de insumos de requisición de consumo periódico de acuerdo con histórico de compras.

## COMPROMISOS 2018

Fortalecimiento del proceso de compras y proveeduría.

- Implementar la centralización de la requisición con base en estadísticas de consumo.
- Estructurar la gestión de compra de recursos con prácticas de ahorro en tarifas y consumo.
- Redefinir e implementar el proceso de valoración de proveedores esenciales, de acuerdo con compromisos del Premio Nacional a la Excelencia en la Gestión, incluyendo las prácticas de RSE.
- Definir el programa de aseguramiento a los ANS para los proveedores esenciales.





## COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



## COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

### ASUNTO 5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

	Año 2011 *	Diciembre 2012	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Diciembre 2015 ***	Diciembre 2016 ***	Diciembre 2017 ***
Margen Bruto	170,209,566,564	188,820,036,934	202,737,399,455	234,278,737,630	253,577,286,538	262,783,307,988	287,693,005,863
Comisiones Netas	34,314,954,204	31,582,043,087	41,194,269,377	49,634,601,185	56,503,707,006	64,385,966,757	82,181,957,861
Otros Ingresos **	70,858,947,820	99,755,560,978	110,087,703,416	96,871,241,281	138,627,317,529	133,591,024,040	131,076,360,538
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>275,383,468,588</b>	<b>320,157,640,999</b>	<b>354,019,172,248</b>	<b>380,784,580,096</b>	<b>448,708,311,073</b>	<b>460,760,298,785</b>	<b>500,951,324,262</b>
Accionistas	19,139,959,589	6,965,703,363	11,245,496,620	24,807,729,551	35,698,223,374	40,335,365,495	41,126,730,856
Proveedores	91,928,406,137	91,207,488,068	90,849,085,684	101,204,547,097	112,287,067,047	105,599,057,555	118,269,971,271
Estado	21,421,077,020	19,687,141,064	25,339,606,823	37,108,399,790	54,150,227,377	61,208,706,999	63,540,513,363
Aportes sociales y de Beneficiencia	203,460,898	150,475,642	252,173,551	279,052,264	336,426,866	401,085,000	165,000,000
Empleados	47,731,978,046	54,299,051,373	54,303,276,203	55,299,269,185	61,190,978,130	70,702,780,958	75,675,129,073
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>180,424,881,689</b>	<b>172,309,859,510</b>	<b>181,989,638,881</b>	<b>218,698,997,887</b>	<b>263,662,922,794</b>	<b>278,246,996,007</b>	<b>298,777,344,563</b>
Provisión, depreciación y amortización	90,173,597,002	146,106,155,648	169,218,359,212	155,883,649,821	176,120,832,435	172,429,461,404	191,917,967,940
Reservas	4,784,989,897	1,741,425,841	2,811,374,155	6,201,932,388	8,924,555,844	10,083,841,374	10,256,011,759
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>94,958,586,899</b>	<b>147,847,781,489</b>	<b>172,029,733,367</b>	<b>162,085,582,209</b>	<b>185,045,388,279</b>	<b>182,513,302,778</b>	<b>202,173,979,699</b>

\* Período 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.



El valor económico creado creció el 8,72% durante el 2017. Este crecimiento se presentó como resultado del incremento en el ingreso neto por comisiones en 27,64% y del crecimiento del margen bruto, con una tasa anual del 9,48%, ubicado dentro del crecimiento promedio de los últimos 6 años con 9,20%.

El crecimiento del margen bruto es explicado por el incremento del 6,35% de los ingresos por intereses durante 2017; el costo del fondeo incrementó el 1,89%,

por la disminución en la tasa de la economía ante la política monetaria expansiva definida por el Banco de la República.

Por otra parte, los otros ingresos obtuvieron una variación negativa del -1,88%, debido a una categorización de cuentas contables que fueron redefinidas en ingresos directos en comisiones, a pesar del incremento presentado por los rendimientos de tesorería (6,87%), los reintegros de provisiones y recuperación de cartera (5,93%).



En la distribución del valor económico generado se destaca el crecimiento del 12% del valor distribuido para proveedores, siendo los de mayor participación en la distribución con el 39,58% y el crecimiento del 7,03% del valor económico distribuido a los empleados, disminuyendo su tasa de participación, al pasar del 25,41% en 2016 al 25,33% en 2017.

## VALOR ECONÓMICO CREADO

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC) = 8,72%.

Se destaca en este crecimiento:

- » Aumento en la variación anual en comisiones netas para el Banco = 27,64%.

Mayor crecimiento en el valor económico generado al 2017.

- » Crecimiento del Margen Financiero Bruto = 9,48%. No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 57,43% del total.
- » Crecimiento en otros Ingresos = -1,88%, disminuyendo participación al pasar del 28,99% en el 2016 al 26,17% en el año 2017.

## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2017

- » Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2017 (VED) = 7,38%.  
Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2016 (VED) = 5,53%.
- » Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = 3,81%.  
Beneficio en distribución de valor = 21,27 %.
- » Crecimiento ponderado para los accionistas = 1,96%  
Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 13,77%.
- » Variación de proveedores = 12,00%.  
Beneficio en distribución de valor para proveedores = 39,58% (el más alto).
- » Variación de empleados = 7,03% respectivamente.  
Beneficio en distribución de valor para empleados = 25,33%.

- » Variación de aportes sociales y de beneficencia = -58,86%.

- » Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0,06%.

El valor económico distribuido pasó de ser el 60,39% del valor generado en el 2016, al 59,64% en el año 2017.

G4-EC9

## VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2017

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = 10,77%.

- » Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 11,30%.

Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 94,93%.

- » Variación anual de las reservas = 1,71%.

Participación de las reservas = 5,07%.

### Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades

El año 2017 fue un año de grandes desafíos para la economía colombiana, en especial por temas de Gobierno con la puesta en marcha del acuerdo de paz, la aplicación de la reforma tributaria y el restablecimiento de la confianza del consumidor (que este año tocó mínimos históricos). En materia económica, el cumplimiento del déficit fiscal, el mantenimiento de la calificación del país, los compromisos del Banco de la República y el control de la inflación (meta propuesta 2% a 4 %), entre otros.

En este orden de ideas, se presentó una disminución en las tasas de la economía que impactó directamente la generación de ingreso por intereses para las entidades financieras. Bancoomeva no fue ajeno a este comportamiento y presentó un bajo crecimiento del 6,35% en los ingresos por intereses.

En el año 2017 se incrementó el ingreso en \$28.394 millones de los cuales el 104,59% se atribuye al aumento del volumen de cartera y el -4,59% se atribuye a la disminución en tasas.



G4-EC2

De igual manera se implementaron algunas políticas encaminadas a cubrir emergencias sociales como la tragedia de Mocoa, el paro cívico de Buenaventura y Quibdó y zonas fronterizas, donde se establecieron lineamientos para ayudar a la población de asociados y clientes afectados.

G4-EC3

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno mediante la Resolución Nro. 1747 del 28 de diciembre de 2017, Colciencias otorgó calificación a los proyectos de innovación "Mejora de los procesos de back office y front office de Bancoomeva mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del banco (oficina virtual y banca móvil) y el sistema de gestión de la información" y fue asignado cupo de deducción tributaria.

De conformidad con lo establecido en los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 91 de la Ley 1819 de 2016, las inversiones que se realicen en investigación científica, desarrollo tecnológico o de innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones señaladas por el Consejo Nacional de Política, Económica y Social, tendrán derecho a deducir de su renta el 125% del valor invertido en dichos proyectos. El descuento del que trata el artículo 256 no podrá exceder el 25% del impuesto sobre la renta a cargo, en el respectivo año gravable.

En Bancoomeva invertimos \$4.354 millones en estos proyectos durante 2017, lo que permitirá un descuento aplicable para este mismo año por \$1.088 millones<sup>1</sup>.

En el año inmediatamente anterior invertimos \$2.085 millones.

G4-EC4

### Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

Bancoomeva, en el desarrollo de su actividad de intermediación, apoya a través del financiamiento a diversos sectores de la economía colombiana que apuntan al crecimiento sostenido y equilibrado de sus factores de producción.

En este sentido, a través de las líneas de vivienda en Bancoomeva apoyamos el sector de la construcción e indirectamente a todos aquellos subsectores que reciben un impacto favorable al percibir recursos que jalonan su crecimiento.

De igual forma, a través del financiamiento de las líneas de consumo apoyamos e impulsamos el sector de servicios y sus efectos indirectos. Por parte del crédito comercial se ven impactados sectores como el industrial, comercial y de servicios.

Durante el 2017 en Bancoomeva desembolsamos recursos por \$2.092 billones distribuidos en los siguientes sectores:

Sector	Desembolsos
COMERCIAL	\$ 71.885
CONSTRUCCIÓN	\$ 25.785
FINANCIERO	\$ 46.278
INDUSTRIAL	\$ 42.509
OTROS CONSUMOS	\$ 1.667.492
SERVICIOS	\$ 126.287
SIN INFORMACIÓN	\$ 111.920
<b>Total general</b>	<b>\$ 2.092.128</b>

Información en millones

<sup>1</sup>Datos preliminares, pendiente depuración fiscal final del 2017 y presentación de renta definitiva.

**Otros consumos:** Personas naturales y sucesiones ilíquidas, cuyos ingresos provengan de la relación laboral.

Fuente con detalle códigos CIIU.

G8-EC4

## INFRAESTRUCTURA

Durante el año 2017 en Bancoomeva invertimos \$5.274 MM en infraestructura para potencializar la atención de servicios financieros en colocación y captación, así como para brindar mejores espacios a los procesos back que soportan dichos servicios.

Concepto	Nro. Oficinas	Total Inversión
Traslado	4	\$ 3.019.347.448
Remodelación	5	\$ 1.480.571.161
Apertura	2	\$ 503.260.083
Ampliación	1	\$ 371.425.776
Total general	12	\$ 5.374.604.468

En total logramos que 10 sedes a nivel nacional tuvieran modificaciones en su imagen y 2 oficinas fueran creadas, tal cual como indicamos a continuación:

**Apertura de 2 nuevas oficinas en el país:** Oficina Terraplaza Popayán y Oficina Torre 102 en Bogotá, con una inversión de \$503 MM, con el fin de acercarnos más a los clientes con una mejor cobertura en la ciudad, brindando servicios a la medida de sus necesidades, y a la vez generando nuevas opciones de empleo.

**Inversiones en cambio de imagen:** Durante el mismo periodo invertimos \$1.480 MM en cambio de imagen para las oficinas Cartagena Manga y Palmira Versalles con el fin de brindar una mejor atención a nuestros clientes (comodidad y confort); así como en las sedes administrativas Medellín, Palmira y Sede Administrativa Nacional Los Pinos, generando con ellos ambientes de trabajo que aseguren la productividad de los empleados que procesan actividades back para la gestión comercial.

**Traslado de sedes:** En Bancoomeva invertimos \$3.019 millones en traslado de sedes. Con esto logramos que dos oficinas -Bocagrande en Cartagena y Santa Bárbara en Bogotá- optimizaran el acercamiento de los servicios ofrecidos a los clientes, mejorando así la prestación de dichos servicios y disminuyendo los desplazamientos entre sedes. Igualmente logramos migrar del edificio de la Sede Nacional hacia dos sedes administrativas, la operación back de los procesos realizados en la Dirección Nacional, esto en procura no sólo de mejorar los indicadores de productividad sino las condiciones de seguridad y control que los mismos contemplan.

Por otra parte realizamos la ampliación de la oficina Cedritos en Bogotá, con una inversión de \$371 millones, aportando un hall comercial acorde con la demanda de servicios que la oficina venía reportando y que sobrecargaba la capacidad instalada.

De las 12 obras realizadas durante el año, es importante aclarar que la apertura de la Oficina Torre 102 fue liderada por la Cooperativa Médica del Valle y la inversión asumida por Bancoomeva es la compuesta por los activos propios para la operación.

G4-EC7







## COMPROMISO 6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



## COMPROMISO 6

# PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

### ASUNTO 6.1: CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Durante el año 2017 consolidamos el plan de clasificación y manejo de residuos en las regionales del Banco e iniciamos con el plan de manejo de residuos en dos nuevas sedes administrativas de la Dirección Nacional.

Continuamos con el proceso de intervención en infraestructura física en oficinas, a medida que se van realizando remodelaciones y apertura en las oficinas y sedes.

A través de las jornadas de siembra de árboles educamos de nuevo a los colaboradores y a sus familias acerca del uso de los puntos ecológicos y de la importancia de emplear eficientemente los recursos como agua y la energía.

En 2017 realizamos cuatro jornadas de siembra de árboles en el Parque Nacional Farallones de Cali, con la presencia de más de 200 empleados del Banco y sus hijos. En dichas jornadas se sembraron más de 780 árboles nativos como medida de compensación en la mitigación de emisión de toneladas de CO<sub>2</sub>. Así mismo iniciamos con el cálculo de la huella de carbono para las oficinas de la ciudad de Cali y dos de las cinco sedes administrativas de la Dirección Nacional.



En Bancoomeva no hemos tenido requisiciones, multas o sanciones por incumplimiento de la legislación o normativa ambiental.

G4-EN29

## CONSUMO DE ENERGÍA

Regional	Consumo 2017 k/h	Promedio Consumo mensual 2017 k/h	Consumo Per-Cápita 2017
Bogotá	186.064,22	15.505,35	191,12
Cali	98.343,21	8.195,27	276,58
Dirección Nal	251.653,50	20.971,13	116,51
Caribe	677.952,53	56.496,05	399,33
Eje Cafetero	82.637,47	6.886,46	320,76
Medellín	443.343,69	36.945,31	705,65
Palmira	50.710,30	4.225,86	211,29
Total	1.790.704,92	149.225,41	317,32

Promedio Consumo de Energía Per-Cápita (k/h)



Resultado

El consumo energético por empleado en el Banco se incrementó, pasando de 302,21 kw/h en el 2016 a 317,32 kw/h en el 2017, ocasionado por las intervenciones de adecuación de doce oficinas a nivel nacional.

G4-EN3

## CONSUMO DE AGUA

Regional	Consumo 2017 m3	Promedio Consumo mensual 2017 m3	Consumo Per-Cápita 2017
Bogotá	509,04	42,42	1,16
Cali	197,93	16,49	1,05
Dirección Nal	1.097,25	91,46	0,53
Caribe	1.840,86	153,41	2,00
Eje Cafetero	172,20	14,39	7,14
Medellín	761,46	63,42	1,16
Palmira	267,54	22,26	1,16
Total	4.846,3	403,83	2,00

Promedio Consumo de Agua Per-Cápita (m³)



Resultado

El consumo anual de agua por empleado en el Banco se incrementó en 0,10 frente al año anterior, cifra que sigue siendo baja comparada con los niveles de consumo de 2014. El aumento se debió principalmente a la implementación de sistemas de tanques de agua en algunas sedes, para atender recomendaciones del Ministerio de Salud frente a la contingencia para este recurso.

G4-EN8

Estos resultados apalancan campañas corporativas que promueven el uso eficiente de los recursos, en la medida en que generan conciencia frente al consumo, como por ejemplo la que invita a apagar los equipos de cómputo y las luces al terminar las jornadas laborales. Estas acciones se complementaron con la instalación de sistemas ahorradores de agua en sanitarios, lavamanos y lavaplatos, el uso sólo de bombillas ahorradoras tecnología led, la programación del uso de los aires acondicionados sólo en ciertos lapsos de las jornadas y la adquisición de equipos Inverter para las nuevas adecuaciones.

Así mismo adelantamos campañas con nuestros clientes para incentivar el uso electrónico del estado de cuenta y el envío de extractos vía e-mail, reduciendo así el uso intensivo de papel.

En el año 2017 realizamos el levantamiento del plan de reposición de los aires acondicionados, implementamos la aprobación de contratos de manera digital y realizamos remodelaciones de sedes, apropiando la tecnología led para luminarias y los sanitarios ahorradores de agua.

COP9, COP10, COP11

Como beneficio de los procesos asociados con el servicio de gestión documental de Coomeva Servicios Administrativos y en compañía de nuestro proveedor de impresiones, donde:

- Se facilita la impresión de documentos por ambas caras del papel.
- Se almacenan los documentos para impresión temporalmente por medio de la red en las impresoras,



permitiendo al usuario eliminar las impresiones con error antes de su ejecución.

- Se evita la impresión innecesaria de documentos olvidados en las bandejas de las impresoras.

#### Logramos:

- Salvar 116 árboles.
- Reducir el consumo de 150.209 litros de agua.
- Disminuir la generación de CO2 en 13.226 kilos.
- Ahorrar en consumo de papel en \$18.278.243 millones.

## ASUNTO 6.2: BANCA DIGITAL

En el año 2017 en Bancoomeva trabajamos para ofrecer a nuestros asociados y clientes la mejor experiencia en servicio, mayor accesibilidad y cercanía por el canal de su preferencia, por lo que la banca digital tomó mayor fuerza, desarrollándose en los siguientes frentes:

- Ampliación de nuestra red de oficinas en puntos estratégicos, con servicios que entregan mayor seguridad a través de la biometría, validando en línea la identidad del cliente contra los datos de la Registraduría Nacional, reduciendo los tiempos de este proceso, de siete minutos a cinco segundos aproximadamente.



- Consolidación y fortalecimiento del Centro de Relacionamento de Clientes - CRC, el cual se ha convertido en el primer canal digital de ventas efectivas en productos de consumo y tarjetas de créditos. Contamos con equipos de trabajo especializados en campañas de servicio, cobranza, retención y ventas, obteniendo desembolsos de créditos cercanos a \$16.000 millones en 2017; atendimos promedio mes (Inbound: 70.662 y Outbound: 103.712, es decir, 8,1 servicios por minuto. Para un total en el año 2017 de llamadas Inbound: 847.942 y Outbound: 1.244.539.




Adicionalmente, implementamos los servicios Chatea con nosotros y Llámame web para atender a toda la comunidad desde cualquier lugar y momento del día.



- Implementamos la nueva Banca Móvil que proporcionará mejores y mayores servicios con seguridad, facilitando la interacción y autogestión del usuario.



- Respondimos a la Circular 008 de 2017 expedida por la Superfinanciera en relación con la atención a clientes y usuarios con discapacidad auditiva y visual, convirtiéndonos en el primer banco en Colombia en implementar accesibilidad en todos sus canales, por medio del Centro de Relacionamiento de Clientes - CRC, página web [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co) y en toda la red de oficinas físicas. Para cumplir con este desafío realizamos una alianza con el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones MINTyC, el Centro de Relevo y el proyecto ConVerTic, con el objetivo de lograr la adopción de todos nuestros canales y así tener cercanía y comunicación de una manera más incluyente con los asociados, clientes y usuarios en situación de discapacidad.

	<p>El Canal telefónico es accesible a través del proyecto centro de relevo y su servicio de "Relevo en Llamadas" el cual permite a una persona con discapacidad auditiva comunicarse con el Contact Center del Banco a través de la mediación de un intérprete de lengua de señas colombiana.</p>
	<p>Todas nuestras oficinas son accesibles a través de SIEL "Servicio de Interpretación en Línea" del centro de relevo, con el cual es posible contar con un intérprete en lengua de señas virtual para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de un dispositivo móvil.</p>
	<p>La parte pública de <a href="http://www.bancoomeva.com.co">www.bancoomeva.com.co</a> fue adaptada para que fuera accesible y permitiera navegar a una persona con discapacidad visual a través de los softwares Jaws y Magic que son entregados de manera gratuita por ConVerTic.</p>

## COMPROMISOS 2018

El año 2018 trae grandes retos para Bancoomeva en relación con la banca digital. Nos enfocaremos en el desarrollo de robótica para procesos críticos que buscan ser más eficientes y traducirse en mejores servicios para toda la comunidad, en conjunto con un análisis detallado del comportamiento de nuestros asociados y clientes, a través de analítica y ciberseguridad.

Por otro lado, buscamos implementar el plan Optimizá, a través del cual se busca un uso eficiente y racional de recursos; el mejoramiento de procesos; iniciar la requisición centralizada con base en los estándares de consumo de elementos de papelería, aseo y cafetería; e implementar el plan de reposición de aires acondicionados, apropiando esquemas que permiten un uso más eficiente de éstos.





COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS

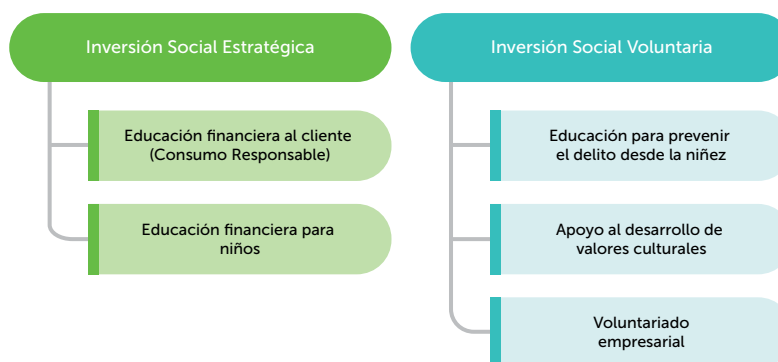


## COMPROMISO 7

# APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

### ASUNTO 7.1: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de dos inversiones sociales enmarcadas en:



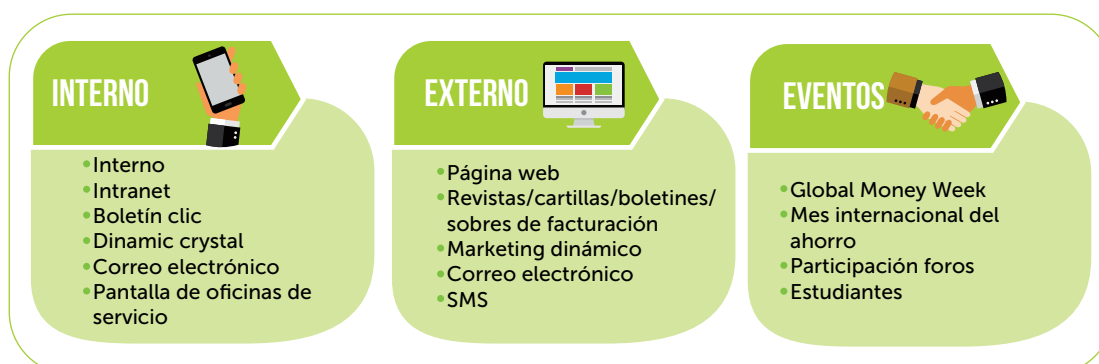
La **inversión social estratégica** está relacionada con iniciativas dirigidas a grupos poblacionales que les aporta un valor y adicionalmente contribuyen a la estrategia del negocio.

La **inversión social voluntaria** se refiere a iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo y otros generalmente presentes en poblaciones vulnerables y que no tienen relación con el negocio.

#### INICIATIVA 1.1.1 EDUCACIÓN FINANCIERA AL CLIENTE (CONSUMO RESPONSABLE)

Como parte de nuestra responsabilidad por la educación financiera para los niños y la comunidad en general, en Bancoomeva estamos comprometidos con el fortalecimiento del aprendizaje de nuestros asociados, clientes y usuarios, por lo que fomentamos el ahorro, les brindamos consejos que los ayudan a tomar decisiones financieras informadas e inteligentes, y les permiten manejar mejor sus recursos, lograr sus sueños y vivir con tranquilidad en el presente y futuro.

El programa de Educación Financiera desarrolla sus campañas y actividades durante el año a través de los siguientes medios de comunicación:



Para cumplir con el propósito que el Banco se ha trazado con los niños y la comunidad en general, en 2017 desarrollamos las siguientes actividades:

A través del programa Educación Financiera, en febrero realizamos el primer evento en la Segunda Brigada Fluvial de Infantería de Marina, Armada Nacional Buenaventura, Bahía Málaga, para los Cadetes. El objetivo fue entregar herramientas para desarrollar habilidades en el manejo de finanzas personales a través del presupuesto familiar, información clara y práctica para administrar los recursos económicos eficientemente. Contamos con la asistencia de 120 personas. Entregamos las cartillas **"Una guía para tu rumbo financiero"** y cuadernos.



Bancoomeva, como banco participante de Asobancaria, hizo parte activa de la Global Money Week, entre el 6 y el 20 de abril de 2017. A través de mailings enviamos publicaciones a los clientes y a asociados con hijos menores y adolescentes -"Para que el futuro de tus hijos crezca como ellos" y "Para que tu futuro sea grande como tú"-, dirigidas a enriquecer su conocimiento en relación con la construcción del futuro económico y laboral, fortaleciendo sus hábitos de ahorro y el manejo de finanzas a largo plazo.



Realizamos además actividad lúdica el 6 de abril, en la Institución Educativa Llano Verde Sede Nariño, para incentivar en los niños el hábito del ahorro y la importancia de ahorrar desde temprana edad. En esta actividad participaron 250 estudiantes entre los 9 y los 11 años.

Entregamos además alcancías cilíndricas y cartillas “El ahorro exitoso de los superhéroes” (Marvel).



En octubre, “Mes Internacional del Ahorro”, también realizamos eventos de educación financiera en tres colegios públicos en la ciudad de Cali, con actividades recreativas enfocadas en el ahorro desde temprana edad.

En la actividad participaron 600 estudiantes entre los 9 y los 15 años de edad. Entregamos además alcancías cilíndricas, yoyos y refrigerios.

### Colegio: Llano Verde Sede Aguacatal





**Colegio: Alfonso López Pumarejo**



**Colegio Liceo Comercial La Milagrosa**



En nuestro portal web <http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera> se publicaron temas de interés financiero. El portal fue visitado en promedio 237.591 veces. Los temas más consultados fueron:

- Cinco consejos para no caer en el sobreendeudamiento.
- Ley de precios transparentes VTU tips de calcular un “Valor Total Unificado” que sirve como referencia.
- A través de los E-books gratuitos que tenemos para ti, podrás mejorar y controlar tus finanzas.
- ¿Cómo utilizar eficientemente el crédito de consumo?
- Ahorra de muchas maneras. Buscó reforzar en los padres diferentes tips para que enseñen a sus hijos otras maneras de ahorrar.

Así mismo, desarrollamos campañas como:

- “Mi Datacrédito”, dirigida a asociados, clientes y colaboradores, la cual busca ayudar a los consumidores financieros a mejorar su comportamiento crediticio y reducir el fraude por suplantación.
- “Financiómetro”, la cual busca contribuir a mejorar los conocimientos, aptitudes y hábitos financieros de los colaboradores.
- Campaña “MIAC”, atención a discapacitados, la cual busca explicar el cumplimiento de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad.



A través del programa de Educación Financiera y en alianza con la Asobancaria, realizamos publicaciones de “E-Books” gratuitos, con el objetivo de que nuestros clientes puedan conocer, mejorar y controlar sus finanzas, a través de 11 artículos:

- El ahorro insumo principal de los sueños.
- Cuál es el mejor producto para ahorrar.
- Seis preguntas de finanzas que debe hacerse.
- Cómo evitar ser cómplice del lavado de activos.
- Descubra cuál es la mejor tarjeta de crédito para usted.
- Razones por las que el Hábeas Data debería importarle.
- Productos de bajo costo que tal vez no conocía.
- Recomendaciones: Evite el Fraude.
- Construir, avanzar y prosperar.
- Conozca los beneficios del crédito de vehículo.
- Seis preguntas de finanzas que debe hacerse en el 2017.



- Durante el año desarrollamos un plan de comunicación para la campaña Comunidad Segura. Realizamos publicaciones a nivel nacional por medio de correo electrónico y video marketing dirigidas a todos los colaboradores y clientes, recordándoles las recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta al hacer uso de los canales electrónicos del Banco, para evitar ser vulnerados en su información personal.





- El programa de Educación Financiera de Bancoomeva participó con artículos de carácter personal, profesional, legal y laboral en la Revista Digital People Pass Foco Empresarial. Los temas publicados fueron:

- » ¿Cómo utilizar eficientemente el crédito de consumo?
- » ¿Cómo funcionan los reportes en las centrales de riesgo?
- » Cinco lecciones financieras para todos.
- » Ideas para invertir sus cesantías.
- » ¿Qué hacer con la prima de Navidad?



- Realizamos publicaciones sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) para garantizar y proteger los derechos de los mismos. Entre ellas:

- » Conoce lo que SAC te ofrece.
- » Nuestro compromiso es brindar la mejor atención a nuestros clientes.
- » El Banco implementó la Circular 008 diseñada para garantizar la atención a los consumidores en condición de discapacidad.



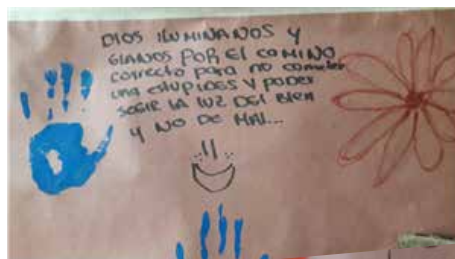
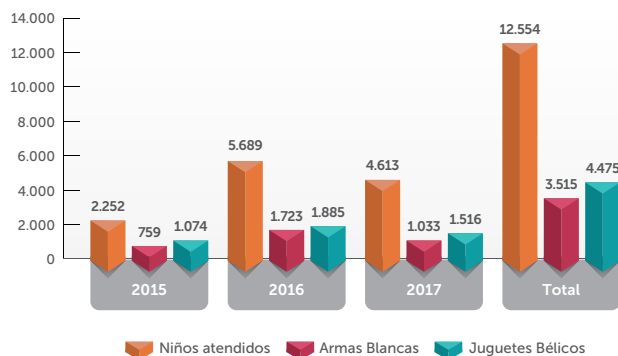
### INICIATIVA 1.1.3 EDUCACIÓN PARA PREVENIR EL DELITO DESDE LA NIÑEZ

En Bancoomeva entendemos que en gran medida la sostenibilidad de una sociedad se soporta en la educación orientada a la construcción de valores centrados en el respeto por la vida, la convivencia y la tolerancia. Por esta razón, en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, continuamos desarrollando las jornadas de Educación, Prevención y Desarme, con el soporte de un equipo de voluntariado del Banco.

Dicha iniciativa nos ha permitido llegar a niños, niñas y adolescentes entre los 4 y los 14 años de edad, de nuestras seis regionales. Este año atendimos 4.613 niños con los cuales se canjearon kits escolares por 1.033 armas blancas y 1.516 juguetes bélicos. En estas jornadas se sensibilizó en principios y valores, perdón y reconciliación, ofrecimos jornadas de salud oral, entrega de regalos y de recreación. El canje se desarrolla con el lema: "Dile no al delito, sí a la educación escolar", con la participación de más de 160 voluntarios de Bancoomeva.

Esta misma iniciativa tiene otro frente de acción que es la creación del primer Centro de Enseñanza Integral Infantil - CEII, que busca que los niños y adolescentes ocupen su tiempo libre en espacios productivos donde reciban orientación, ayuda y cuidado. En 2017 compramos el lote para la construcción del Centro e iniciamos el proceso de perfilamiento y entrevistas de los niños que se vincularán al proceso en un espacio inicialmente temporal.

Niños atendidos y resultados de canje





### INICIATIVA 1.1.4 APOYO AL DESARROLLO DE VALORES CULTURALES

Bancoomeva, pensando en el desarrollo cultural, apoya la Fundación Ensálsate, un espectáculo innovador tipo cabaret, que se basa en una fusión de géneros y ritmos musicales alrededor de la salsa. Esta fundación ha generado empleo en los últimos cinco años a más de 200 personas, impactando a la población vulnerable de barrios de Cali para que encuentren en el baile una profesión y una actividad que los aleje de otras alternativas nocivas para sus vidas.



### INICIATIVA 1.1.5 VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

Esta iniciativa busca promover activamente el servicio de voluntariado entre los colaboradores del Banco, para las jornadas de educación y desarme, jornadas de siembra de árboles y apoyo social. Este servicio ha venido aumentando cada año desde su promoción en el 2015, cuando iniciamos con 120 voluntarios y hoy en día movilizamos más de 500 voluntarios en todo el país.



Adicionalmente se han movilizado voluntarios para donaciones económicas y de bienes materiales, específicamente para el apoyo a los damnificados del desborde del río en la ciudad de Mocoa, para quienes se realizaron donaciones de víveres, ropa, medicinas, entre otros en la Vereda San Antonio. También, mediante la promoción de los voluntarios se recogen regalos y zapatos nuevos para los niños en épocas especiales como Navidad.

COP16

## ASUNTO 7.2: APOORTE AL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL

### DONACIONES Y PATROCINIOS

Durante el año 2017 se realizaron donaciones por \$165 millones y se entregaron patrocinios por más de \$300 millones.



# 4

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

## 4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

### PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN 2017

El 30 de noviembre de 2017 recibimos el Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión, otorgado por la Corporación Calidad, miembro activo de la Fundación para la Gestión de la Calidad (Fundibeq) y perteneciente a la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión (Redibex). El Premio es un reconocimiento a las organizaciones más competitivas del país, consideradas de clase mundial y que demuestran prácticas ejemplares en todas las áreas, con excelentes resultados, de acuerdo con el Modelo Nacional de Excelencia e Innovación.



### MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR- GREAT PLACE TO WORK

En Bancoomeva obtuvimos este año el puesto Nro. 13 entre las 20 mejores empresas para trabajar en Colombia, reconocimiento otorgado por la firma Great Place To Work.





## CERTIFICACIONES ISO 9001 Y 27001

Durante el 7 y 17 de noviembre de 2017 tuvimos la visita de recertificación por parte del ente certificador BVQi en torno al Sistema de Gestión de Calidad con la actualización de la Norma ISO 9001:2015 y al Sistema de Seguridad de la Información ISO 27001:2013, en la cual se refrendaron de nuevo ambas certificaciones.

En Bancoomeva somos el único banco en Colombia en estar certificado en los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y de Seguridad de la Información ISO 27001, en todos sus procesos a nivel nacional.

## CALIDAD DE INFORMACIÓN

Por cuarto año consecutivo obtuvimos el primer lugar en calidad de información reportada en el Grupo C, conformado por nueve entidades bancarias. Este premio es otorgado por TransUnión y consiste en la

medición del indicador de calidad de información reportada a esta agencia de crédito, cumpliendo así con lo establecido en la Ley de Hábeas Data.

## MARCA

En Bancoomeva ocupamos el puesto Nro. 18 entre las marcas de servicio más valiosas en Colombia, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding. <http://compassbranding.com/wp-content/uploads/2017/10/EL-VALOR-DE-LAS-MARCAS-Y-SERVICIOS-2017.pdf>

## INNOVACIÓN

En el año 2017 Bancoomeva fue incluido como un caso de éxito en el informe de sostenibilidad de Asobancaria 2016, con el desarrollo y lanzamiento del producto de Tarjeta Mastercard que integra en una sola tarjeta los servicios de crédito, débito y servicios de la cooperativa Coomeva, empleando tecnologías EMV y TISC Mifare.



## ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad “Esencial”		
Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel “Avanzado”				
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Indicador	Contenido		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-17	Lista de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		9
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		9
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		9
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		9
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		9
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		9
	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		12
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		9
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		9
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		9

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Indicador	Contenido		
Capítulo 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		13
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		12
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		12
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		48
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	13
Capítulo 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos.	3, 4, 9, 12,13, 15	17
Participación de los grupos de interés	G4-19	Lista de aspectos materiales.		17
	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	17
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	17
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	26
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización.	21	17
Capítulo 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		23
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	1,20	25
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1,20	25
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		23
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan.		23

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Indicador	Contenido		
Ética e integridad	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	24
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	24
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	24
Principio de precaución	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		26
<b>3.2 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		37
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		35
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		37
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo, MICRO / PME / LARGE) y por sector.		32
<b>3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Cadena de suministro	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	59
Alianzas	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18, 17	60
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18, 17	60
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.	3 al 5	65
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	65
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	3 al 5	65
	G4-LA15	Impactos significativos reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.		65
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		65

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Indicador	Contenido		
<b>3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>				
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	46
Salud y Seguridad en el Trabajo	G4-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.		49
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.		50
Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	3 al 5	42
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		42
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		44
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades. Incluir % de empleados capacitados.		65
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas.		53
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones.		45
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		23
Relación salarial	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		53
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.		52
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		53



Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Indicador	Contenido		
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.	9 al 11	73
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		73
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		27
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		67
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		69
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.		69
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		70
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		68
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Productos	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		78



