



INFORME DE DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia



Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA

PACTO GLOBAL
20
16

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Elaboración y Coordinación General

Sandra María Orozco

Vicepresidenta Nacional de Riesgo y Gestión Bancoomeva

Rosa Ximena Arroyave Díaz

Jefe Nacional de Responsabilidad Social Empresarial Bancoomeva

Elaboración, apoyo y asesoría

María Rita Valencia

Gerente Corporativa Educación y Democracia Coomeva

Humberto Díaz G- PHVA Gestión Corporativa

Asesor Externo

Coordinación Editorial

María Myra Hurtado Silva

Gerente Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Miembro Comité Corporativo de RSE Grupo Coomeva

Corrección de estilo

Jenny Andrea Vélez Vidal

Comunicadora Gerencia Nacional Corporativa de Comunicaciones Grupo Coomeva

Diseño Gráfico

Gerencia Corporativa de Comunicaciones

INFORME DE | 20
SOSTENIBILIDAD | 16



GRUPO COOMEVA

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Alfredo Arana Velasco
Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Gilberto Quinche Toro
Eduardo José Victoria Ruiz
Luis Fernando Escobar Ramírez

Suplentes

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

ADMINISTRACIÓN

Presidente

Vicepresidente de Riesgo y Gestión
Vicepresidente Comercial y de Mercadeo
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Vicepresidente Financiero y Administrativo
Gerente Nacional de Gestión Humana
Gerente Nacional Jurídico (E)
Gerente Nacional Auditoría
Gerente Regional Cali
Gerente Regional Bogotá
Gerente Regional Caribe
Gerente Regional Medellín
Gerente Regional Palmira
Gerente Regional Eje Cafetero

Hans Theilkuhl
Sandra María Orozco Agudelo
Camilo Alfonso Vargas Díaz
Rodrigo Villamil Bahamón
José William Zapata García
Isabel Cristina Gutiérrez Delgado
María Clemencia Marroquín Moreno
Mónica Botina Faiffield
Claudia Patricia Restrepo Chaparro
María Nelly Echeverry Rojas
Rubén Alberto Daza Amaya
Adriana María Zapata Tabares
Ana Milena Mejía Henao
Elizabeth Henao Giraldo

REVISORÍA FISCAL

PricewaterhouseCoopers Ltda.

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Mensaje del Gerente de Bancoomeva	7
Acerca de este informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS.....	9
1.1 Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	10
1.2 Bancoomeva.....	12
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	19
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD	34
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	37
3.1.1 Gobierno corporativo, gestión ética y de la reputación.....	38
3.2 FACILITAMOS LA VIDA.....	42
3.2.1 La confianza en nuestra promesa de valor impulsa nuestro crecimiento	43
3.2.2 Inclusión financiera	56
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	57
3.3.1 Sostenibilidad de nuestra cadena de abastecimiento.....	58
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	61
3.4.1 Bienestar y desarrollo de nuestro talento humano	62
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	70
3.5.1 Gestión ambiental responsable	71
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	76
3.6.1 Creación de valor económico en forma sostenida y rentable	77
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	83
3.7.1 Educación, el mejor aporte para la sostenibilidad.....	84
3.7.2 Apoyo al desarrollo de sectores clave de la economía nacional.....	87
4. PREMIOS Y CERTIFICACIONES	89
Anexos	
Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	91



MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2016 fue un excelente año para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Avanzamos en los propósitos de mejorar los servicios que ofrecemos a los asociados a la Cooperativa Coomeva, así como en la calidad de la gestión; en nuestros compromisos con la sostenibilidad y en los resultados financieros. Incrementamos los beneficios entregados a los asociados, aumentamos las tasas de uso de productos, unido a un incremento sostenido en la permanencia de los asociados y a niveles superiores en su satisfacción.

Estratégicamente Coomeva continúa fortaleciendo el concepto de la asociatividad, manteniendo al asociado en el centro de la organización, mejorando la propuesta de valor y los resultados de las empresas, soportados en tres pilares: Focalización, gobernabilidad y creación de valor.

El Grupo Coomeva se consolida hoy como uno de los conglomerados empresariales más importantes del país. Actualmente la estructuración de sus empresas se da a través de tres sectores: Salud, Financiero y Protección. Este ordenamiento institucional le ha permitido reconocimiento, transparencia y calidad en sus decisiones, logrando así mantener la unidad de propósito, dirección y control, mayor eficiencia y sinergia entre las empresas.

La nueva estrategia de crecimiento de asociados ha generado una recuperación en la dinámica de asociatividad en la Cooperativa. La autorización dada en 2016 para la creación de la Fiduciaria Coomeva permitirá complementar la oferta de servicios financieros a través de las empresas del Grupo y satisfacer los requerimientos de los asociados. La puesta en marcha de la alianza Coomeva y Christus Health, organización con sede en los Estados Unidos, busca potencializar la capacidad de prestación de servicios de las empresas del Sector Salud de Coomeva y se convierte en un voto de confianza en nuestra organización y en el Sistema de Salud colombiano, ofreciendo visión internacional de largo plazo y mayor capacidad de inversión.

Es de resaltar que en 2016 en Coomeva obtuvimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la Categoría Oro, por la excelencia en nuestra gestión organizacional. Este reconocimiento es un logro para el cooperativismo y para todos los que conformamos esta gran comunidad. Coomeva se convierte así en la primera cooperativa de Iberoamérica en recibir este galardón y entra a ser considerada internacionalmente como una de las mejores empresas prestadoras de servicios.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

En 2016 desarrollamos el ejercicio "Coomeva del futuro 2020", como complemento al Plan Estratégico de la organización, en el que establecimos las megas en cada una de nuestras dos dimensiones -asociativa y empresarial- y orientamos la consolidación de nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE BANCOOMEVA

En 2016 Bancoomeva continuó contribuyendo al desarrollo de la comunidad mediante la entrega de soluciones financieras en un marco ético de responsabilidad social empresarial. En este informe de sostenibilidad confirmamos nuestro compromiso por la gestión sostenible, informando nuestros resultados y compromisos para el año 2017.

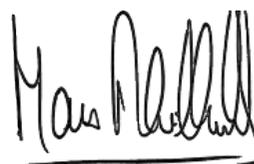
Frente al compromiso con el desarrollo social del país, ratificamos nuestro apoyo al "Programa de Educación y Desarme" con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, con el propósito de educar para prevenir el delito desde la niñez. Realizamos siete campañas a nivel nacional en educación y desarme, con la participación de 5.689 niños y adolescentes, en las cuales se realizó el canje de 1.723 armas blancas y 1.885 juguetes bélicos. En estas jornadas contamos con más de 200 voluntarios colaboradores de las regionales de Bancoomeva, cuya pasión, dedicación y entrega fue fundamental para el éxito de las campañas.

Igualmente seguimos comprometidos con el emprendimiento cultural, apoyando la Fundación Ensálsate. En cuanto a sostenibilidad ambiental, seguimos orientando a la organización hacia un banco digital. Continuamos acciones que contribuyen a mitigar el riesgo de agotamiento de los recursos naturales, mediante los programas de clasificación de residuos y campañas para siembra de árboles.

Así mismo, beneficiamos con opciones financieras a 43.229 clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos legales; apoyamos a 2.294 madres cabezas de hogar y 1.103 jóvenes menores de 23 años, y acompañamos a 10.912 clientes en el logro de su sueño de vivienda; a 6.170 en su sueño de vehículo y a 2.380 en su desarrollo profesional, a través de créditos educativos.

En Bancoomeva estamos comprometidos en generar conciencia, ayudando a fortalecer el tejido social de nuestro país. Para ello en el 2017 empezaremos con el primer Centro de Enseñanza Integral Infantil, con el propósito de promover habilidades para la vida y prevenir la formación de hábitos que puedan inducir al delito, en niños que habitan zonas vulnerables de alto riesgo. De la misma forma, esperamos continuar trabajando en nuestros tres ejes fundamentales de educación, inclusión y sostenibilidad ambiental. Con ello nos proponemos contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible, y al crecimiento del país, creando capacidad en la comunidad y protegiendo el medio ambiente.

Cordialmente,



HANS THEILKUHL
Presidente Bancoomeva

ACERCA DE ESTE INFORME

Este es nuestro quinto informe anual de sostenibilidad y la quinta Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas. El propósito de este informe conjunto es comunicar y rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés acerca de la gestión y resultados de Bancoomeva frente a nuestro impacto a nivel económico, social y ambiental.

En el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de Bancoomeva se definieron los contenidos de este informe, los cuales corresponden al período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2016, con alcance al total de operaciones de la empresa en el territorio nacional, y al cumplimiento y gestión de los asuntos materiales con nuestros grupos de interés. Igualmente generamos informes de gestión semestralmente los cuales pueden ser consultados en nuestra página web: www.bancoomeva.com.co/institucional,

Este reporte está alineado con la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, de conformidad esencial y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que su contenido informa acerca de la gestión desarrollada frente a los asuntos materiales definidos con nuestros grupos de interés.

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 período no se registran consecuencias relacionados con reexpresiones de memorias anteriores. Tampoco se generaron cambios significativos en la cobertura y alcance de los aspectos materiales aquí descrito.

Para una mayor información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, por favor contactar a:

Sandra María Orozco Agudelo
Vicepresidente de Riesgo y Gestión Bancoomeva
Avenida Pasoancho N° 57-50. Piso 2. Santiago de Cali, Colombia
sandram_orozco@coomeva.com.co

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.



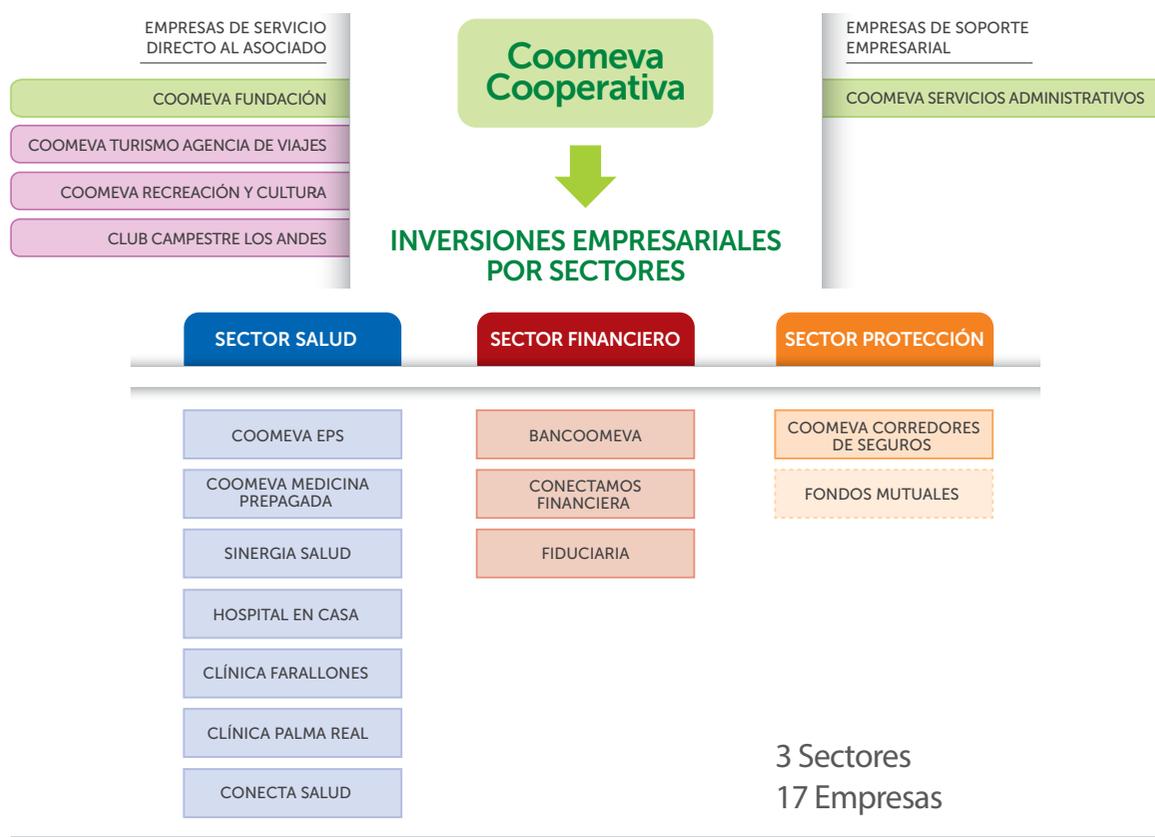
Quiénes Somos

1

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Comeva es una entidad cooperativa que actúa como matriz del Grupo Empresarial Cooperativo de su mismo nombre. Como cooperativa, Comeva es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una organización de propiedad conjunta que se gestiona democráticamente, sobre la base de principios y valores cooperativos.

El Grupo Comeva está conformado por tres sectores y 17 empresas de propiedad mayoritaria de la Cooperativa.



Comeva nació en 1964 por iniciativa de un grupo de 27 médicos bajo la denominación de Cooperativa Médica del Valle, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros. Gradualmente el modelo cooperativo se mostró exitoso y la organización que brindó servicios primero a médicos y luego a profesionales afines a la salud, a partir de 1967 se abrió al total de profesiones en Colombia.

En sus 53 años de historia Coomeva Cooperativa ha aplicado la dinámica del emprendimiento, lo que ha permitido ampliar sus servicios, su territorio y la base social llegando a constituirse hoy en un Grupo Empresarial Cooperativo, presente en el 96% de los 1.123 municipios de Colombia, con más de 230.000 asociados, quienes cumplen tres roles -inversionista, usuario y gestor- mediante el modelo de asociatividad que les permite contar con trabajo, educación y servicios.

El modelo empresarial que sustenta Coomeva tiene la misión de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia, dando lugar a la promesa de valor y modelo de negocio que se describe a continuación:

NUESTRO IMPACTO EN COLOMBIA



Gráfica Nro. 1 - Promesa de valor y Modelo de negocio Cooameva



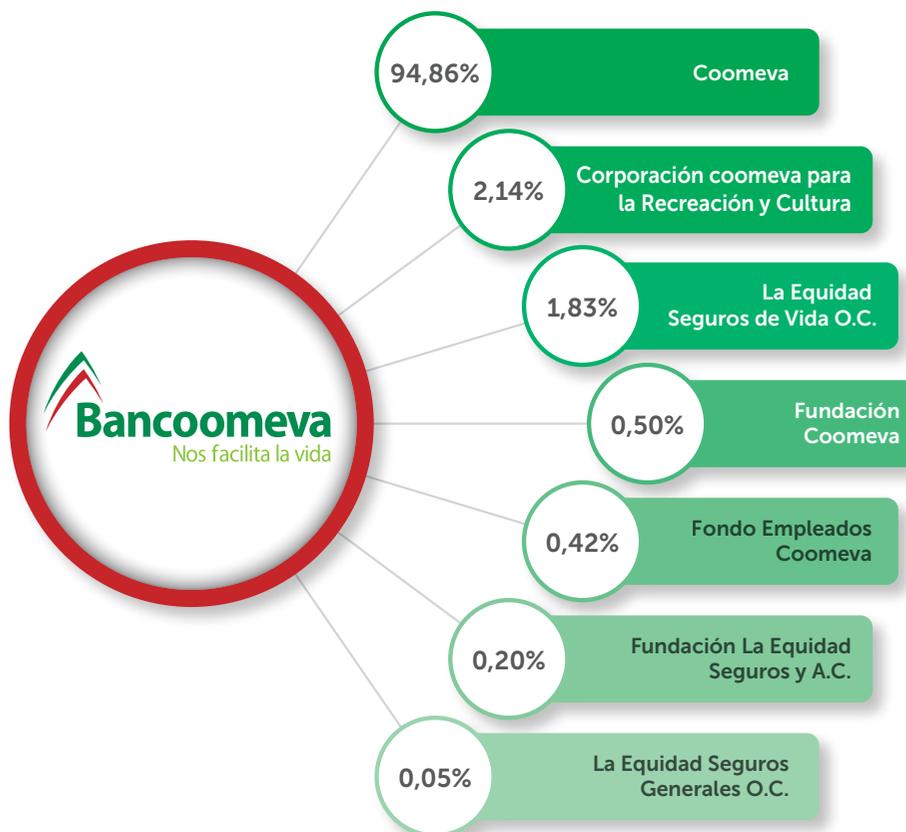
1.2 BANCOOMEVA

Bancoomeva es una entidad financiera creada por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, con el objeto de servir primordialmente a sus asociados, cuya atención constituye la prioridad comercial para el Banco.

Con nuestros servicios aspiramos a contribuir al desarrollo y consolidación del sector solidario y de las comunidades en las que actuamos.

Estamos enfocados en entregar soluciones financieras acordes con las necesidades y expectativas de nuestro mercado objetivo.

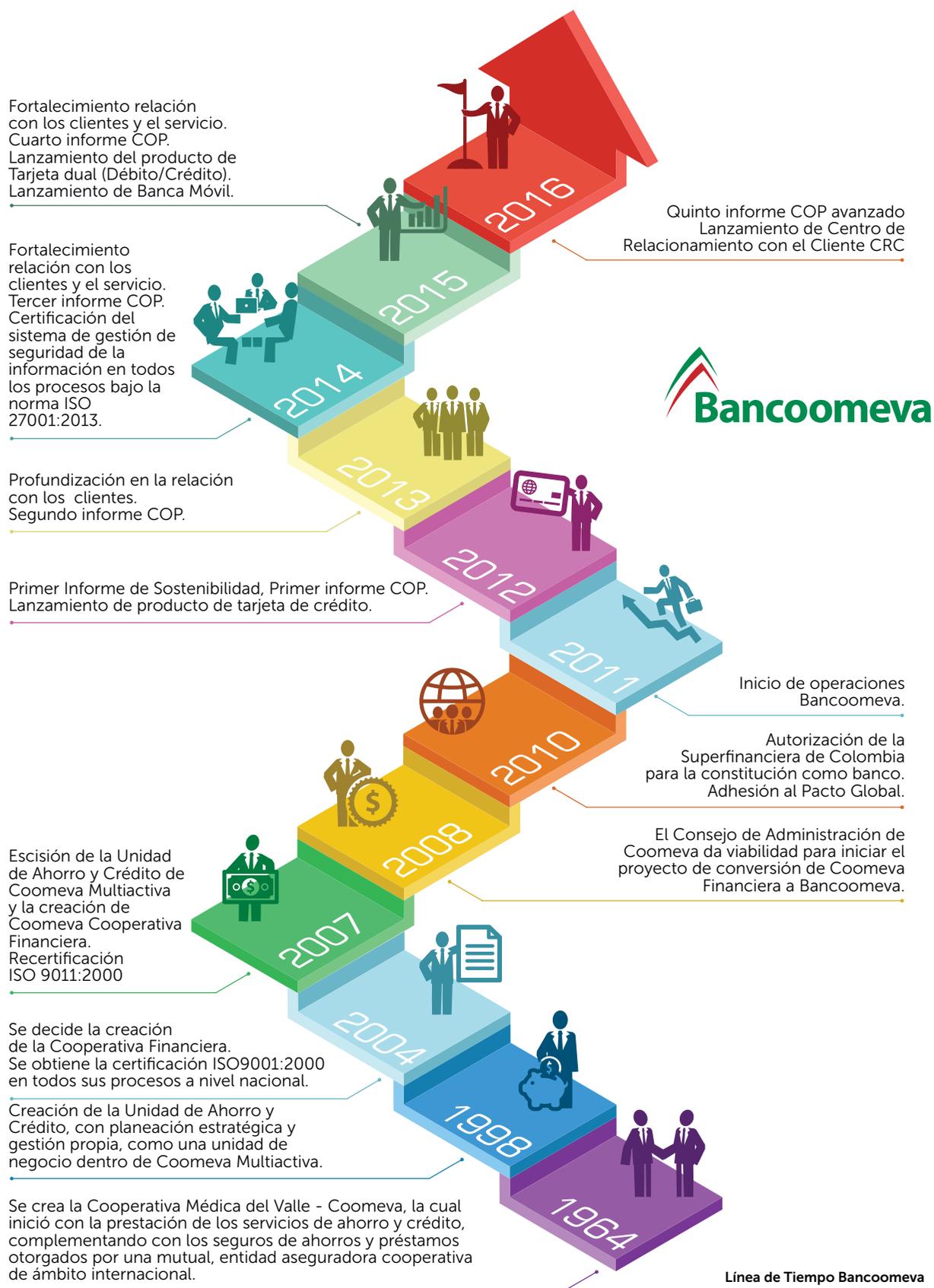
Operamos en seis regionales con más de 85 oficinas a nivel nacional y nuestro domicilio principal se ubica en la ciudad Santiago de Cali, Colombia.



Composición Accionaria

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

G4-3,G4-6,G4-7



Línea de Tiempo Bancoomeva

NUESTROS GRANDES PROPÓSITOS



DECLARACIÓN DE LA ESTRATEGIA:

Bancoomeva aspira a posicionarse como un banco cercano con sus clientes, que construye relaciones de largo plazo con ellos a partir de ofertas integrales, basadas en servicio y una experiencia multicanal, con el fin de contribuir al logro de sus objetivos personales y profesionales.



NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Contamos con una oferta de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades financieras de nuestro público objetivo en los segmentos de banca personal y banca empresarial, la cual hemos desarrollado pensando en brindar facilidades a nuestros clientes para la administración, inversión y financiación de sus recursos.

Portafolio Banca Personal

<p>Administración de Recursos</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Corriente • Cuenta de Nómina • Cuenta de Ahorros 	<p>Ahorro e Inversión</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Ahorro Programado PAP • Cuenta AFC • Cuenta Ahorro Coomevita • CDT 	<p>Crédito Personal</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Libre Inversión • Cupoactivo • Cupo de Sobregiro • Vivienda • Autofacil • Tarjeta de Crédito Visa • Tarjeta Asociado Coomeva Mastercard • Libranza • Educar • Credimutual • Recreación y Turismo 	<p>Servicios</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Banca Móvil • Oficina Virtual • Pagos • Automáticos • Banca Seguros • Giros Nacionales • Recepción de Giros Internacionales
--	--	---	---

Portafolio Banca Empresarial

<p>Administración de Recursos</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de Corriente • Cuenta de Ahorros 	<p>Ahorro e Inversión</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Ahorro Programado PAP • CDT 	<p>Crédito Empresarial</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Cartera Ordinaria • Cartera Ordinaria Rotativa • Crédito de Tesorería • Créditos de Fomento • Sobregiro 	<p>Servicios</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Virtual • Portal de Pagos • Pagos Automáticos • Convenio de Libranza • Convenio de Pagos • Convenio de Recaudo • Convenio de Nómina • Cheques Especiales • Liquidación y Aportes a la seguridad social PILA
---	---	---	---

NUESTROS CANALES

<p>Red de Oficinas</p>  <ul style="list-style-type: none"> • 92 puntos de atención • 87 oficinas • 5 centros de pago 	<p>Canal Virtual</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Banca Móvil • Oficina Virtual Personal • Oficina Virtual Empresarial 	<p>Centro Relacionamento de Clientes</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Línea Nacional 018000941318 	<p>Otros</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Red de Cajeros • Red de puntos Efecty
---	--	---	--

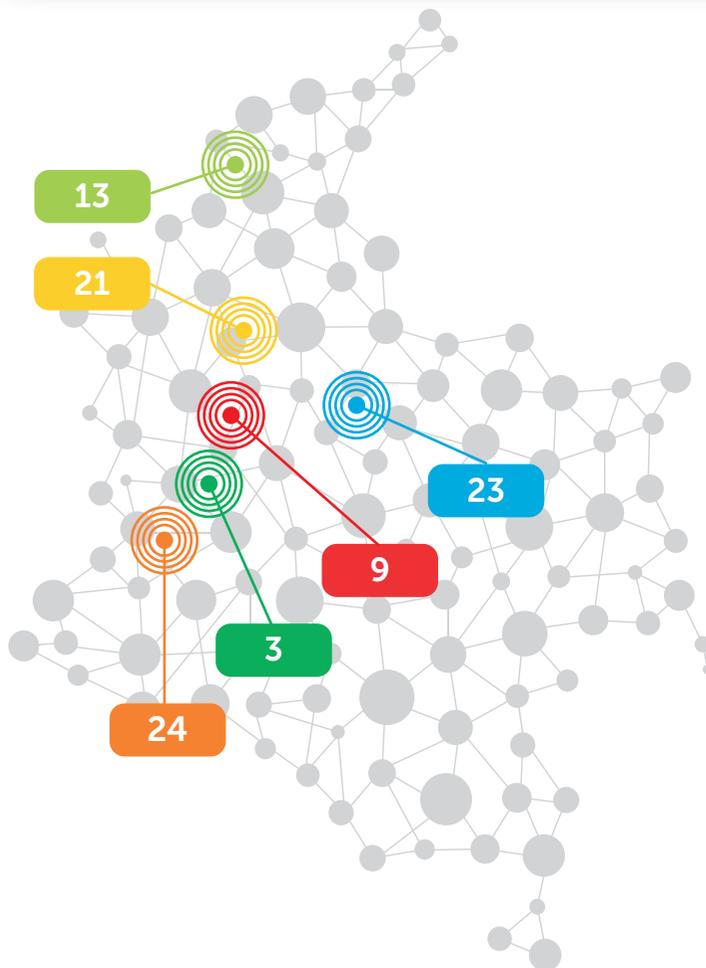
NUESTRA PRESENCIA EN COLOMBIA



Tenemos oficinas en **44** municipios, en **24** departamentos de Colombia.

Contamos con **6** regionales, ubicadas en cada una de las capitales de las regionales de cobertura de Bancoomeva.

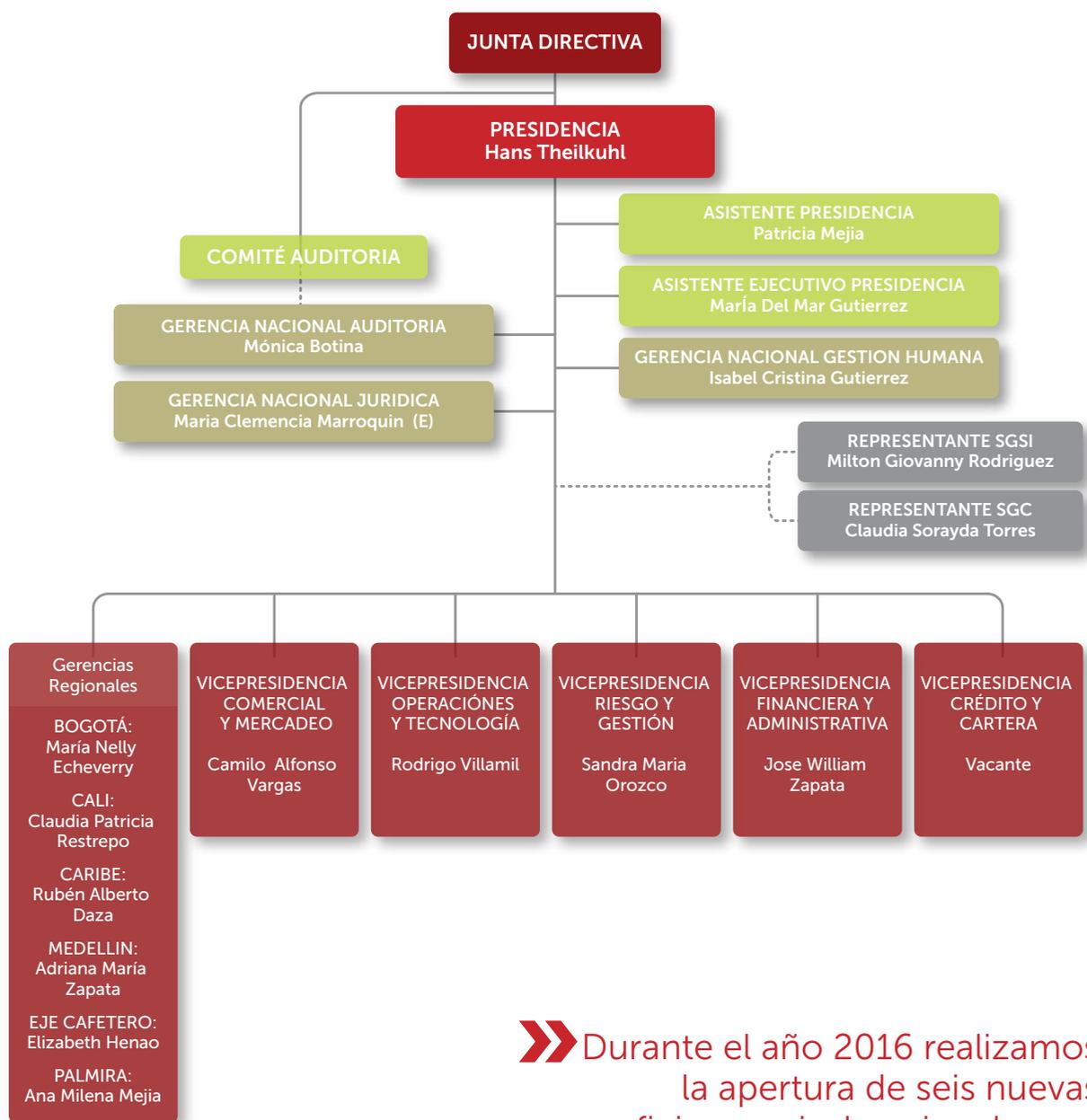
La red de atención actual comprende **87** agencias de atención, **5** centros de pagos y una oficina liviana, localizadas en las siguientes regionales:



REGIONAL	Puntos Atención
CALI	24
BOGOTÁ	23
MEDELLÍN	21
CARIBE	13
PALMIRA	3
EJE CAFETERO	9
TOTAL	93

- Regional Cali
- Regional Bogotá
- Regional Medellín
- Regional Caribe
- Regional Eje Cafetero
- Regional Palmira

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



>>> Durante el año 2016 realizamos la apertura de seis nuevas oficinas a nivel nacional y una oficina liviana. Cerramos un centro de pago, una oficina y un punto de caja.

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, Grupo de Trabajo de Fraude en Cheques, Grupo de Trabajo de Hurto en Medios Físicos y Grupo de Trabajo de Fraude en Tarjetas y Comercio Electrónico, Comité Jurídico.
- Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información, ISACA.
- Iniciativas regionales como Valle por y para todos.
- Comités operativos de Credibanco y Redeban.

SINERGIAS PÚBLICO PRIVADAS

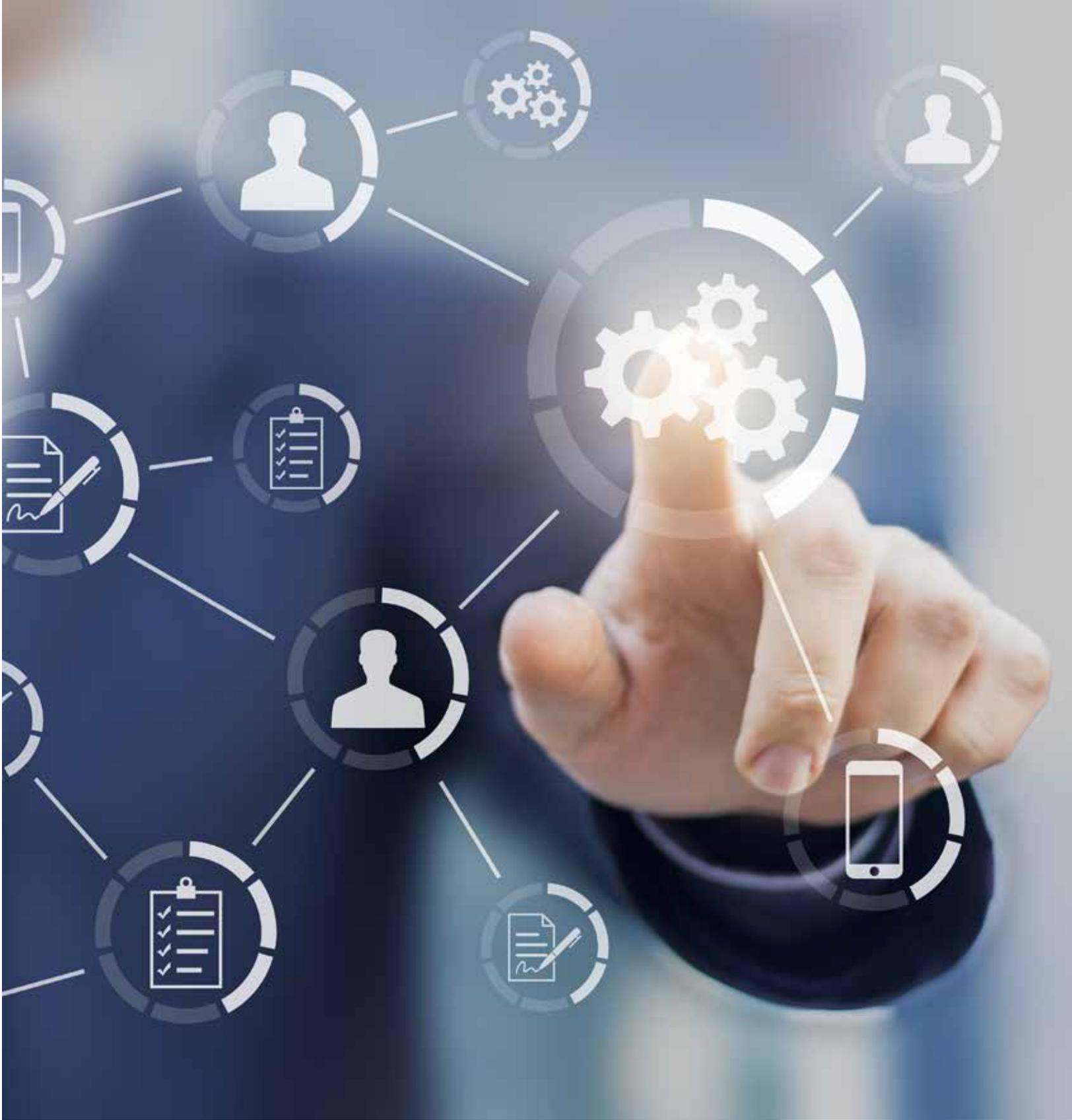
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoome-

va ha participado satisfactoriamente en los últimos cuatro años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación, con los siguientes proyectos: Smart Venta, Smart Atentos, Smart Coloca, Banca de la Comunidad, Banco Móvil, Business Intelligence y Tarjeta Dual TAC, los cuales han contribuido a mejorar la propuesta de valor. Este año participamos con el proyecto de Nuevos Modelos Tecnológicos de Oficina.

- Asobancaria - Certicámaras-Registraduría Nacional: Bancoomeva está participando en conjunto con estas organizaciones, en el desarrollo del proyecto de biometría e inmaterialización de documentos (firma electrónica, verificación de huella y pagaré desmaterializado). Esto nos permitirá tener mayor seguridad y uso de cero papel en nuestras oficinas, aportando así a las estrategias de conservación del medio ambiente.

G4-15,G4-16, COP18,COP17





Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

2

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Gestión Sostenible

Orientamos la organización hacia el crecimiento económico y el éxito empresarial de largo plazo, contribuyendo al mismo tiempo al progreso social, la preservación y el balance medio ambiental, mediante la inclusión y articulación consistente de la Política de RSE y Sostenibilidad en la estrategia, en los procesos y en la cultura Institucional.

Gobierno corporativo y ética empresarial

Desarrollamos una cultura de valores éticos, de transparencia y de respeto por la legalidad, a través de la estructura de gobierno, del modelo de gestión y de la cadena de valor, con alcance a todos nuestros grupos de interés.

Grupos de interés

Reconocemos su derecho a ser escuchados y la importancia de identificar sus necesidades y expectativas relevantes, de forma que podamos responder coherentemente a ellas, mediante procesos de inclusión, involucramiento y comunicación efectiva, transparente y continua.

Enfoque de Riesgo

Orientamos las decisiones y actuaciones con base en la identificación, valoración y gestión de los riesgos estratégicos del negocio.

Materialidad

Focalizamos y priorizamos los asuntos e indicadores relevantes que debemos gestionar porque son los fundamentales para nuestro desempeño y sostenibilidad, en la medida en que fortalecen el gobierno, responden a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, gestionan los riesgos y oportunidades, desarrollan los temas estratégicos y nos permiten cumplir con la promesa de valor.

Ciudadanía corporativa

Somos miembros de la comunidad y como tales actuamos con ética y transparencia, nos involucramos responsablemente con la sociedad; impulsamos políticas públicas para el desarrollo; establecemos compromisos con nuestros grupos de interés y fundamentamos nuestra gestión en políticas, programas e iniciativas que respetan e inciden positivamente en la gente, el entorno y las comunidades, reduciendo daños y maximizando beneficios, buscando el desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad y de todo ello rendimos cuentas.

Compromiso con iniciativas internacionales de Sostenibilidad

Hemos reconocido el aporte de la ISO 26000 para orientar nuestro enfoque de sostenibilidad. Apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los Principios de Pacto Mundial. Actualmente estamos alineando nuestras estrategias e iniciativas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Así mismo actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental. Por último, reportamos los resultados de nuestra gestión acorde a estándares del Global Reporting Initiative.

Los elementos descritos en la página anterior se enmarcan en nuestros principios y valores, y dan lugar a nuestras políticas corporativas:

VALORES COOPERATIVOS

- Democración
- Responsabilidad
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad
- Ayuda Mutua

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía Voluntaria y Abierta
- Control Democrático de los Miembros
- Participación Económica de los Miembros
- Autonomía e Independencia
- Educación, Entrenamiento e Información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la Comunidad

VALORES COOMEVA

- Servicio
- Solidaridad
- Confianza
- Cumplimiento Compromisos
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Igualdad y Equidad de Género



NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

»» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.

»» DERECHOS LABORALES

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

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

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

»» PROVEEDORES

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

»» MEDIO AMBIENTE

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

»» DERECHOS HUMANOS

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

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

»» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

Buscamos superar las necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios, respetando sus derechos fundamentales y los de quienes participan en la cadena de valor, con prácticas justas, éticas y transparentes, que además de ser responsables y generar valor agregado para todos, también orientan y promueven la equidad social, el consumo responsable, el reciclaje y la cultura de sostenibilidad en la sociedad.

»» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Cooomeva dispondrá de lo necesario para implementar estrategias de igualdad y equidad de género, para desarrollar plenamente los potenciales de mujeres y hombres vinculados a ella, las cuales buscan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, eliminar cualquier discriminación explícita o implícita por razón del sexo y asegurar la defensa de los Derechos Humanos. El Grupo Empresarial Cooperativo se compromete a asumir acciones destinadas a promover mayores condiciones de igualdad entre hombres y mujeres hacia los grupos de interés de la organización.

»» ANTICORRUPCIÓN

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

Nuestras políticas nos exigen:

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

»» JÓVENES

Coomeva cuenta con una política de jóvenes que busca preparar a las nuevas generaciones en los valores de la solidaridad y la cooperación, la cual está dirigida a jóvenes asociados de Coomeva y a jóvenes que integran el grupo familiar del asociado. La Política abarca los ejes de promoción, participación democrática y permanencia de jóvenes en Coomeva.



»» DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- » El Grupo Empresarial y Cooperativo Coomeva se compromete a fomentar la equidad y la diversidad además de crear una cultura que respete y valore las diferencias, que promueva la dignidad, la inclusión y la diversidad y que faculte a las personas a contribuir con su máximo potencial al éxito global de la empresa.
- » El cuerpo directivo y los (las) líderes de equipo del Grupo Empresarial y Cooperativo Coomeva deben ser ejemplo de comportamiento y garantizar el cumplimiento de esta política, fomentando un ambiente incluyente y no discriminatorio en sus equipos y asegurar la diversidad de los mismos.
- » La Gerencia Corporativa de Gestión Humana tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos apropiados para implantar esta política y asegurar que es adecuadamente comunicada, difundida y aplicada.
- » Bajo esta política todos los colaboradores (as) adquieren la responsabilidad individual de seguir los procedimientos que se establezcan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, llamar la atención sobre cualquier práctica discriminatoria sospechosa y abstenerse de hostigar o intimidar a otros empleados (as), asociados (as) y usuarios (as).



Los principios y valores y las políticas descritas nos suministran el marco de actuación corporativo. En forma específica, acorde con la dinámica sectorial donde desarrolla los negocios, Bancoomeva dispone de las siguientes políticas específicas:

POLÍTICAS BANCOOMEVA

POLÍTICA DE CALIDAD BANCOOMEVA

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

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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



NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Verde Cooperativo: Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.

 <p>Norma Internacional ISO 26000:2010, fomenta la aplicación de mejores prácticas en materia de responsabilidad social de empresas públicas y privadas de todo el mundo, derivadas de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado los lineamientos de la ISO 26000 para orientar el modelo de Gestión en RSE y Sostenibilidad.</p>	 <p>El Pacto Mundial es un instrumento de la ONU de libre adhesión para las empresas, que voluntariamente aplican Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinden cuentas a la sociedad, de los avances en proceso de su implantación, mediante comunicaciones de Progreso.</p> <p>Nuestro enfoque de gestión de sostenibilidad, declara el compromiso de Coomeva con el Pacto Mundial.</p>	 <p>Global Reporting Initiative - GRI es el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar y reportar a sus grupos de interés su desempeño económico, social y ambiental.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado parte de los indicadores GRI para reportar resultados de nuestra gestión.</p>
---	---	--

A partir de 2017 profundizaremos en la alineación de nuestro impacto social con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión.

Grupos de interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Asociados de Coomeva, sus familias y empresas	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia.	Encuesta KAPE. Sugerencias sistema Atentos.
Colaboradores	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y el respeto.	Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social, reuniones específicas con áreas
Empresas del Grupo Coomeva	Sinergias con énfasis sectorial.	Información recibida en las juntas específicas de las otras empresas / proyectos de interés sectorial.
Accionistas	Creación y preservación de valor.	Junta Directiva.
Clientes /consumidores financieros	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.
Proveedores	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.	Evaluaciones de desempeño/Evaluaciones de aptitud.
Entes regulatorios	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones.	Canales propios de solicitudes en línea con el supervisor / Participación en comités sectoriales o gremios.
Calificadoras de riesgo	Verificación de sistemas efectivos y resultados sostenibles.	Procesos de certificación para calificación de cartera.
Comunidad	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (empleo, salud, educación, recreación, seguridad)	Sistema de sugerencias Atentos. Gestión gremial en temas de política pública y de interés para el sector bancario.

G4-24,G4-25, G4-27/ COP21

Los grupos de interés se definen y actualizan en reuniones en el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, en el que participa el equipo de primera línea a cargo de la Presidencia.

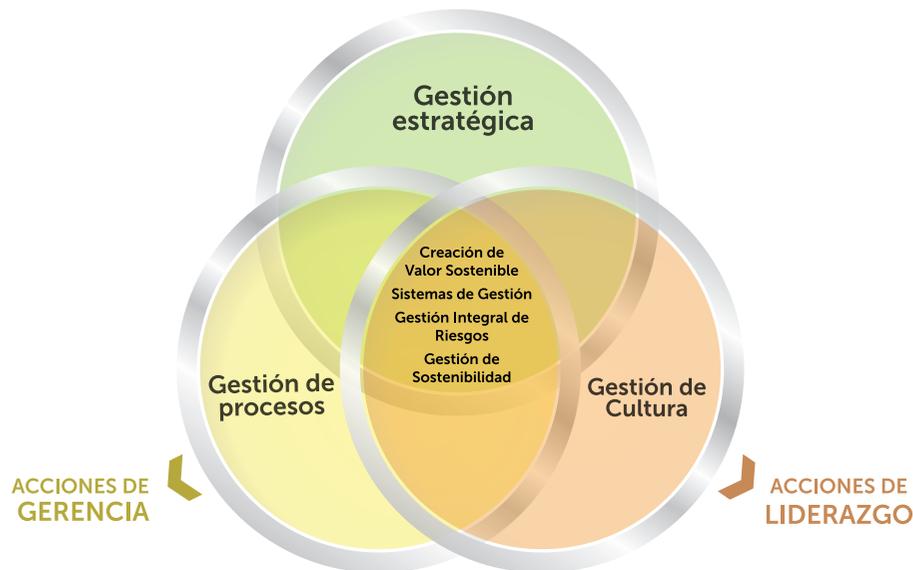
G4-26

GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro enfoque de sostenibilidad se implementa mediante nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual tiene el propósito de articular la estrategia, los procesos y la cultura organizacional en función del cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad.

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

FORMA DE PENSAMIENTO GERENCIAL



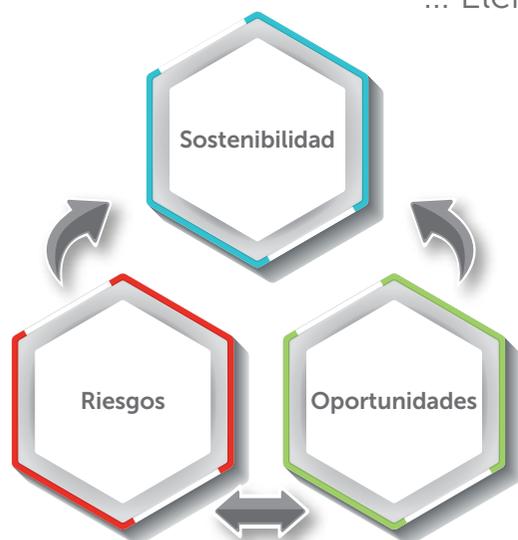
- ✓ Cadena de Valor.
- ✓ Plataforma documental.
- ✓ Prestación de productos y servicios.
- ✓ Indicadores de procesos - tableros de control.
- ✓ Desarrollo de estrategias y monitoreo al modelo de servicio.
- ✓ Aseguramiento de proveedores.
- ✓ Mejoramiento continuo.
- ✓ Auditorías internas y externas a los sistemas de gestión.

- ✓ Principios, valores y gestión ética.
- ✓ Pasión, afecto y compromiso.
- ✓ Matriz de desarrollo.
- ✓ Clima laboral.
- ✓ Acuerdos de desempeño.
- ✓ Programa de Bienestar (calidad de vida laboral/personal/familiar).
- ✓ Transformación cultural (Ejes: estrategia de desarrollo, gestión del desempeño, gestión comercial y estilo de liderazgo).
- ✓ Programa Cinco eses - 5'S

Nos hemos posicionado como el único banco en Colombia certificado en sus Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y Seguridad de la Información ISO 27001:2013, para todos sus procesos a nivel nacional. Así Bancoomeva sigue cumpliendo su compromiso de mejoramiento continuo y seguridad en todos los procesos, productos, canales y servicios, y se fortalece como una entidad sólida y confiable para brindar soluciones financieras que apoyen las metas personales y profesionales de los asociados a Coomeva y clientes en general.

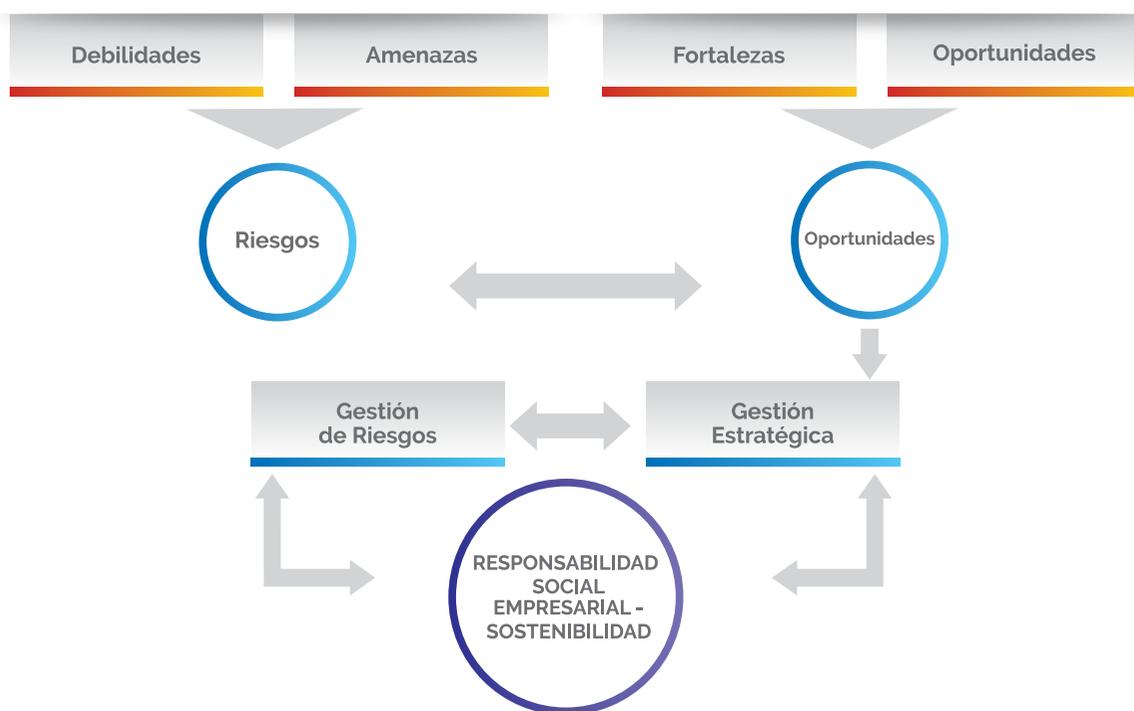
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

... Elemento esencial de nuestra sostenibilidad



La sostenibilidad está determinada por el balance entre temas estratégicos que se traducen en oportunidades y la apropiada gestión de riesgos, lo cual permite prevenir o mitigar oportunamente los eventos que atenten contra el logro de los objetivos y consecuentemente facilitar el desarrollo de medidas o controles orientados a desarrollar capacidades para asegurar las condiciones necesarias para cumplir la promesa de perdurar.

En Coomeva hemos desarrollado el Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al Grupo, las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde actúa, y bajo el enfoque del Enterprise Risk Management (ERM), y los preceptos de la metodología Cosso II, la NTC ISO 31000, la ISO 27001:2013, ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006, acogiendo las normas de los diferentes organismos de vigilancia y control colombianos y adoptando las mejores prácticas, mediante la adopción de estándares técnicos derivados de mejores prácticas nacionales e internacionales.



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

Gestionamos los riesgos y potencializamos las oportunidades

Bancoomeva entiende que una organización sostenible es aquella que gestiona sus riesgos y oportunidades logrando el balance en la dimensión económica, social y ambiental para el cumplimiento de su estrategia. Para ello, revisa periódicamente su estrategia con enfoque de riesgos, teniendo en cuenta los cambios en el entorno (cambio normativo interno y externo, la política macroeconómica, la recomposición de la competencia

y en general, el comportamiento del mercado) y la dinámica de los negocios.

Definimos el perfil de riesgo en congruencia con el Direcciónamiento Estratégico, el cual debe ser avalado por la Junta Directiva.

Incorporamos la gestión de riesgo en todas las iniciativas, proyectos, productos, servicios y decisiones que emprendemos, siempre guardando criterios de flexibilidad y dinamismo, relación con los objetivos institucionales, atendiendo las directrices de perfil o apetito de riesgo definido por la Junta Directiva, y cumpliendo con el proceso general de gestión del riesgo (establecer contexto, identificar riesgos, analizar riesgo, tratar riesgos, gestionar los riesgos, monitoreo y revisión, comunicación y consulta).

G4-14



GESTIÓN 2016

Sistema de Administración de Riesgos Estratégicos y de Conglomerado

- Actualización de matrices y mapas de riesgo a partir de las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y la dinámica propia del Banco y gestionando las acciones para el tratamiento de los riesgos.
- Implementación de las pruebas a los controles con el fin de validar la eficacia y cobertura/funcionalidad de los mismos para mitigar la materialización de los riesgos.
- Implementación de esquemas de control y monitoreo, con especial énfasis en el cumplimiento legal y regulatorio del Banco.

Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC

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

- Implementación de nuevas metodologías como las estrategias “Test” que tienen como objetivo probar una estrategia de manera controlada, cuando no se cuenta con información suficiente para tomar una decisión soportada en datos, buscando incluir poblaciones o segmentos que el Banco no atiende actualmente.
- Generación de cambios importantes en el área de cobranzas, incluyendo la implementación del proyecto de PMP con uno de las agencias de crédito que estableció una segmentación retadora a la estrategia actual. Busca mejorar los resultados de cobro de la cartera preventiva y administrativa del portafolio de consumo.

Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM

- Por el aporte de la gestión de este riesgo, la exposición al riesgo de mercado terminó el año con un valor de \$1.606 millones, lo que corresponde al 0,21% del patrimonio técnico y 0,80% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada a proteger los recursos del Banco invertidos en el mercado de capitales, de manera que se logre una combinación adecuada de rentabilidad y

riesgo, a través de posiciones y operaciones que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio técnico de la entidad.

- Complementación de la estrategia de inversión de la tesorería del Banco, que contribuyó a la generación de \$13.357 millones de utilidad del área de Tesorería para el periodo enero – diciembre de 2016.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL

El Indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLm, que corresponde al modelo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del año de \$204.563 millones, para la banda de 30 días, valor muy superior al exigido por la norma.

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

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

Con el objetivo de robustecer la Administración del Riesgo de Liquidez, en 2016 el Banco adelantó las siguientes gestiones:

- Realización del simulacro exitoso de generación de requisitos para el ingreso, mantenimiento y cancelación de Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) directamente con el Banco de la República. Gracias a esta gestión, se cuenta con un mayor número de contingencias de liquidez disponibles en caso de requerirse.
- Realización de pruebas de tensión a la liquidez teniendo en cuenta el comportamiento proyectado de las variables macroeconómicas y su impacto sobre las principales cifras del Banco.
- Definición de la metodología para establecer las correlaciones entre las cifras del Banco y su impacto sobre la liquidez, de manera que se cuente con un modelo para la realización de escenarios y proyecciones para la entidad.

Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo mantiene las actividades de monitoreo en los procesos del Banco, para la detección oportuna de situaciones que pudieran comprometer el curso normal de las operaciones y la adopción de las medidas pertinentes para mantener controlados los niveles de exposición. Además se continúa con la revisión permanente de los riesgos en los procesos, la participación activa en la definición de nuevos productos, servicios y canales, en la gestión de los eventos ocurridos y con las visitas de seguimiento a los proveedores de procesos misionales tercerizados.

En el 2016 se gestionaron los eventos de riesgo operativo presentados, en concordancia con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, con los lineamientos y el nivel de tolerancia definidos por la Junta Directiva, implementándose las acciones pertinentes para evitar su recurrencia. Respecto a la continuidad del negocio, en el Banco se han definido acciones que describen los procedimientos, sistemas y recursos necesarios para continuar y retornar a la operación en caso de una interrupción, todo enmarcado dentro de los lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y contenidos en la Circular Externa 041 de 2007.

Dentro del Plan de Continuidad de Negocio del 2016 del Banco, el 24 de septiembre de 2016 se llevaron a cabo las pruebas del DRP, las cuales se realizaron a 20 aplicaciones del Banco. Estas pruebas contaron con la participación de 89 oficinas y de las áreas a nivel regional y nacional.

Se continuaron con las pruebas al sitio alterno ubicado en la ciudad de Palmira, así como las pruebas de conectividad en oficinas para asegurar la continuidad en las telecomunicaciones.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI

El Banco continúa fortaleciendo el sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para lo cual ha sido fundamental el alto compromiso y cultura en todos los niveles de la organización frente al cumplimiento de las políticas, controles internos, obligaciones regulatorias, el buen uso y la protección de los activos de información. Así el Banco logra mantener los riesgos dentro de niveles aceptables, en cumplimiento de los requerimientos legales pertinentes a la seguridad de la información, situación que pudo ser comprobada durante las auditorías internas del SGSI de 2016 realizadas a las oficinas y procesos del Banco y por la auditoría de seguimiento de Bureau Veritas llevada a cabo en el mes de octubre.

El Banco ha desarrollado programas de capacitación y sensibilización a colaboradores, clientes y proveedores, mediante los cuales se ha logrado fomentar la cultura y generar concientización sobre seguridad de la información en la utilización de nuestros canales, para la realización de las operaciones y el cumplimiento de las políticas definidas en la organización.

Se mantiene el programa "Comunidad Segura", donde se comparte a los clientes, colaboradores y proveedores, diferentes mensajes para el uso seguro de los canales en sus transacciones, así como las medidas o controles definidos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el Banco.

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

Bancoomeva, a través de la Unidad de Cumplimiento, mantiene las actividades tendientes al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión de prevención del riesgo LA/FT, con un enfoque basado en riesgo, el cual permite identificarlos, medirlos, controlarlos y monitorearlos oportunamente, atendiendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). El programa de cumplimiento SARLAFT es evaluado periódicamente por los entes de control internos y externos como la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

La aplicación del programa de cumplimiento en 2016 permitió que la evolución de riesgo residual consolidado de los factores de riesgo y riesgos asociados, se mantuviera estable y dentro de los umbrales de exposición categorizados como bajos.

De conformidad con la normatividad citada, el Banco continuó ejecutando y dando cumplimiento al SARLAFT mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la gestión desarrollada, cumplimiento de reportes a entes externos, evolución individual y consolidada del riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos de control, teniendo en cuenta el monitoreo de clientes, el análisis de operaciones inusuales, las señales de alerta, la razonabilidad de las operaciones.

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

Es importante destacar que Bancoomeva ha adoptado una cultura organizacional, políticas, controles y procedimientos para cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA). Para tal efecto el Banco está registrado ante el IRS (Internal Revenue Service) y ha obtenido el respectivo Global Intermediary Identification Number (GIIN), con el cual certifica su participación en dicha Ley, realizando los reportes conforme lo establece la regulación nacional.

Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales, SARAS

Para el año 2017 desde la Vicepresidencia de Riesgo y Gestión de Bancoomeva se contribuirá con el cumplimiento del SARAS, mediante la implementación de un sistema basado en el conocimiento del cliente y su actividad, el cual permitirá la disminución del riesgo de crédito, reputacional y legal, controlando desde la vinculación del cliente y contando con clientes que cumplen no solamente con el nicho de mercado definido por el banco, sino también con estándares de impacto positivo en la sociedad. Para lo anterior contaremos con un proceso de evaluación y control de los riesgos sociales y ambientales asociados al negocio crediticio.

G4-FS1 - G4-14





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 y se resumen en el siguiente esquema:



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

SE MATERIALIZAN CON LOS SIGUIENTES ASUNTOS

- 

Vivimos los principios y valores ● Gobierno corporativo, gestión ética y de la reputación.
- 

Facilitamos la vida ● Inclusión financiera para grupos especiales.
- 

Creecemos con nuestra gente ● Bienestar y desarrollo integral de talento humano.
- 

Avanzamos con nuestros aliados ● Gestión de proveedores.
- 

Preservamos la vida del Planeta ● Sostenibilidad ambiental.
- 

Democratizamos la riqueza ● Creación de valor económico en forma sostenida y creciente
- 

Nuestra organización, una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país . . . ●

 - Educación financiera al cliente (consumo responsable).
 - Educación financiera para niños.
 - Educación para prevenir el delito desde la niñez.

Los asuntos materiales descritos incluyen nuestro foco en materia de Responsabilidad Social Empresarial, la cual se direcciona hacia la educación, la inclusión y la sostenibilidad ambiental.



GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE RSE Y SOSTENIBILIDAD

Bancoomeva cuenta con un Comité de RSE en el cual participan las vicepresidencias y gerencias nacionales. Está presidido por la Vicepresidente de Riesgo y Gestión, área en la cual se gestiona y coordinan las estrategias e iniciativas transversales de la compañía derivadas de los focos descritos, que se gestionan a través de una jefatura de Responsabilidad Social Empresarial.

En forma ordinaria cada año el comité de RSE formula y ejecuta un plan de acción, el cual incluye las iniciativas y estrategias necesarias para cerrar brechas de acuerdo con las prioridades definidas por los resultados de procesos de autoevaluación y los compromisos señalados por los asuntos materiales. A dicho plan se le efectúa seguimiento en forma mensual y trimestral.

El fortalecimiento del sistema de RSE en la entidad está incluido en el **Direccionamiento Estratégico**, como una de las estrategias para cumplir con nuestros objetivos de sostenibilidad.

El Presidente del Banco lidera el equipo ejecutivo que hace seguimiento continuo al enfoque y gestión de sostenibilidad, a través de un comité realizado mensualmente, donde se revisa el cumplimiento de la estrategia, indicadores y preparación de los diferentes informes.

Por su parte, la Junta Directiva, instancia que periódicamente evalúa avance y resultados, direcciona el enfoque de sostenibilidad y aprueba las iniciativas definidas para la gestión de los asuntos materiales. El informe de Sostenibilidad se entrega a la Junta Directiva en el mes de marzo. Así mismo el informe anual de lo realizado con RSE se le envía al Comité de Auditoría anualmente.

COP1, COP19, COP 20 / G4-35, G4-36



VIVIMOS LOS PRINCIPIOS **3.1**
Y VALORES



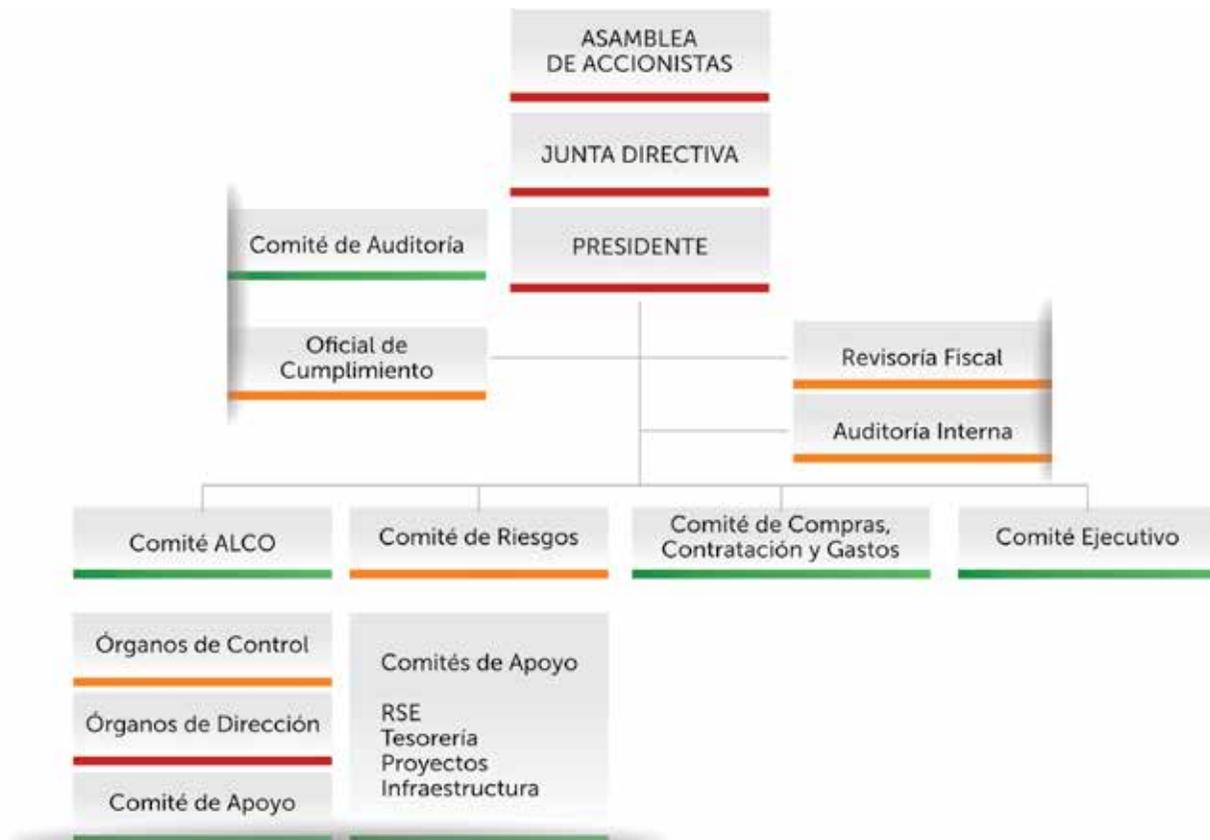
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

3.1.1. GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y DE LA REPUTACIÓN

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo es un sistema de liderazgo, cuyo propósito es permitir la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la interacción entre ellos; dirigir, controlar y gestionar la empresa, 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.

Nuestra estructura de gobierno está definida por las siguientes instancias:



G4-34, G4-EC6 - G4-LA12

» El 100% de los ejecutivos de primer y segundo nivel proceden de la comunidad local

Asamblea General de Accionistas: La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco y constituye el principal mecanismo presencial 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 el Banco 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 el Código de esta materia.

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

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

La Junta Directiva está integrada por tres economistas, tres abogados, dos ingenieros industriales, un médico cirujano y un ingeniero eléctrico.

Órgano de Gobierno	Total Miembros	Hombres	Mujeres	Pregrado	Posgrado	Grupo etario		
						Menores de 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 50 años
Junta Directiva	10	10	0			0	0	10
Representantes legales	3	2	1			0	1	2
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales)	13	5	8	5	8	0	9	4

Altos Directivos: La política de selección de 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. Este proceso es apoyado por firmas externas de reconocida trayectoria para la búsqueda de los aspirantes.

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



PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

La Entidad cuenta con 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.

Principales acciones desarrolladas durante 2016

Entre las principales acciones que durante 2016 fortalecieron las prácticas de buen gobierno corporativo se encuentran:

- Cumplimiento a 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 del reporte anual a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Capacitación a 1.196 personas en el nuevo Código de Gobierno Corporativo.
- Implementación de metodología para evaluación de gobierno corporativo.
- Implementación de las oportunidades de mejora evidenciadas en la evaluación del cumplimiento de las políticas de gobierno corporativo de Bancoomeva.
- Implementación del programa "Hechos para hacer historia" por medio del cual se reconocieron las personas que fueron ejemplo en los comportamientos definidos en cada valor.

G4-56

GESTIÓN ÉTICA

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.

Bancoomeva cuenta con un "Sistema de Transparencia" cuyo acceso está registrado a través de la intranet corporativa (<http://intranet.comeva.com.co/>). A esta sólo pueden acceder los empleados de la Entidad y permite a los colaboradores del Banco el espacio propicio para la comunicación de manera anónima, garantizando total reserva y asegurando la libre expresión de opinión.

G4-57

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN

Bancoomeva hace parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y su interrelación con las empresas que lo componen y con la matriz genera riesgos propios del conglomerado. Así mismo, hace parte de un sector en el cual el riesgo potencial es bastante alto, por la naturaleza propia de sus actividades. En consecuencia hemos realizado la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de conglomerado con el fin de evitar el traspaso o la concentración de riesgos como contagio, adecuación de capital, operaciones entre vinculadas, subsidios cruzados, doble apalancamiento, concentración, gobierno corporativo y solvencia.

Así mismo hemos gestionado las acciones para el tratamiento de los riesgos en caso de ubicarse en zonas no toleradas del mapa, al tiempo que hemos implementado las pruebas a los controles con el fin de validar la eficacia y cobertura o funcionalidad de los mismos para mitigar la materialización de los riesgos.

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

La gestión de la reputación la gestionamos además con:

- Cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- La transparencia y credibilidad como distintivo de nuestra marca.
- Desarrollo de un sistema de gobierno que garantice el ejercicio gerencial y la toma en implementación de decisiones libres de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.
- Comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
- Cero tolerancia contra cualquier forma de corrupción y de conducta que vayan en contravía de nuestros principios, valores, códigos de conducta o contra las Leyes.
- No financiación de campañas políticas, partidos políticos, candidatos o instituciones relacionadas.

Durante 2016 no se reportaron sanciones o multas de ninguna índole en contra del Banco.

G4-S08

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

El Grupo Coomeva cuenta con una política corporativa de anticorrupción tal como se describió en el Capítulo 2, la cual es acogida por todas sus empresas.

G4-S04

Bancoomeva en su manual de anticorrupción tiene establecidos los elementos para prevenir, detectar y corregir eventos de corrupción y soportar al Banco en la consecución de sus objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento, promoviendo los principios y valores promulgados en relación con la ética.

En el marco de dicho manual, en el 2016 no hubo casos de corrupción en el Banco.

G4-S05, COP12, COP13, COP14

CANALES DE TRANSPARENCIA

Bancoomeva cuenta con una línea de transparencia que permite a los colaboradores informar los comportamientos contrarios al Código de Ética y de Conducta. Los casos reportados fueron investigados por un órgano de control interno que cuenta con independencia de la Administración, y fueron presentados al Comité de Auditoría. Durante el 2016 se continuó con la divulgación de dicha línea de transparencia en las visitas a las oficinas por parte de la auditoría interna.

G4-58

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría desempeñó sus funciones de manera trimestral en el 2016. Durante las reuniones revisó los asuntos de control interno, como también los temas más relevantes del Código de Gobierno Corporativo, y efectuó seguimiento a los planes de acción propuestos por la administración del Banco. Este Comité, a su vez, mantuvo informada a la Junta Directiva del desarrollo de sus actividades.

G4-57

COMPROMISOS 2017

- Profundización entre los colaboradores del Banco del conocimiento sobre las normas establecidas en el Código de Ética y de Conducta a través de canales virtuales.
- Socialización de los cambios efectuados al Código de Gobierno Corporativo del Banco.
- Implementación de la gestión de riesgos de corrupción mediante la Identificación de tales riesgos, su análisis y evaluación, la aprobación del mapa de riesgo de corrupción y el desarrollo de los planes de tratamiento de riesgos en zonas no toleradas.





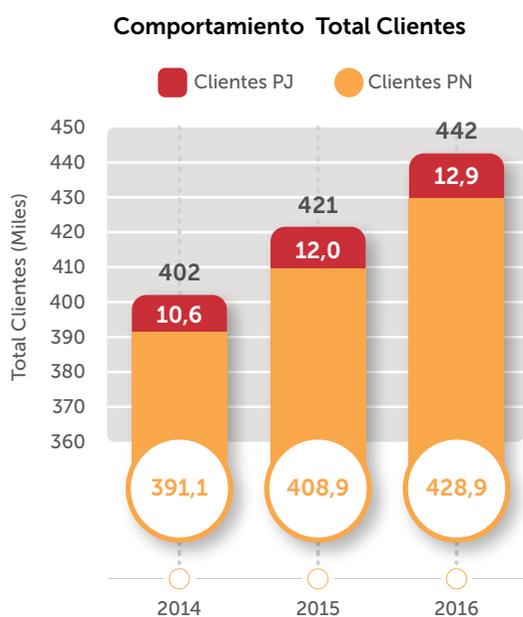
3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2.1 LA CONFIANZA EN NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

..IMPULSA NUESTRO CRECIMIENTO

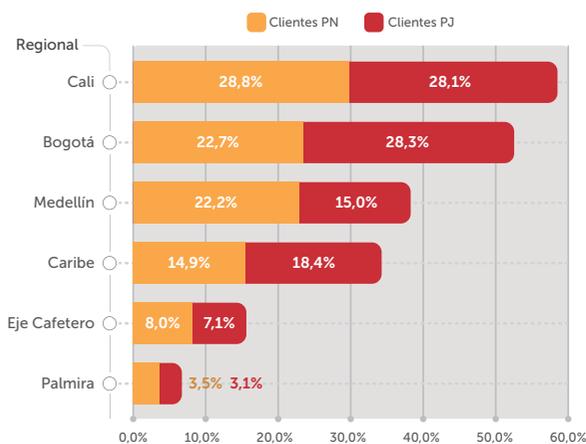
Al cierre de diciembre de 2016 el total de clientes de Bancoomeva alcanzó los 441.790, de los cuales 428.920 corresponden a clientes persona natural y 12.870 a clientes jurídicos o empresariales.



» El crecimiento en los clientes naturales en el último año ha sido de 4,9%, impulsado por los crecimientos en los dos últimos años en promedio de 10% en los clientes naturales no asociados.

Fuente: Bodega de Datos, cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados-Gerencia de Mercadeo

Participación del Total Clientes Bancoomeva por Regional



» Las regionales Cali, Medellín y Bogotá concentran en mayor medida la cantidad de clientes naturales y jurídicos, por encima de 70% en ambos grupos.

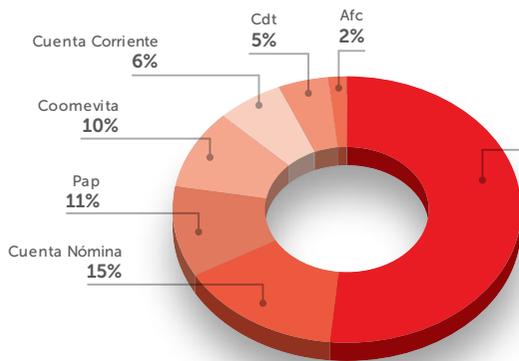
Fuente: Bodega de Datos, cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados-Gerencia de Mercadeo

USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

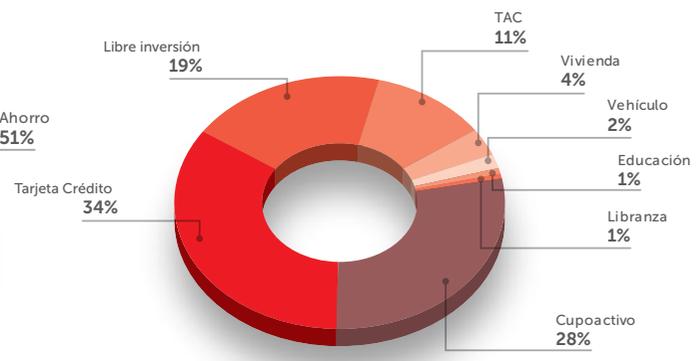
En los clientes persona natural predominan los productos del pasivo, con una relación 62% - 38% en productos de captación frente a los productos de colocación.

En los productos del pasivo destaca la participación de los productos de cuenta de ahorro y cuenta de nómina, con el 51% y 15% respectivamente.

Productos del Pasivo - Persona Natural



Productos del Activo - Persona Natural



Para los productos de crédito, la concentración en el segmento de clientes persona natural está en productos rotativos, con el 73%, predominando la tarjeta de crédito (incluyendo la tarjeta Visa y MasterCard) con el 34%.



LOGROS QUE AFIANZAN NUESTRA SOSTENIBILIDAD

Logramos **2.1 billones** de pesos de Saldo en captación
14% de incremento en el último año



1.5 Billones (73%)
en la Banca Personal



0.6 Billones (27%)
en la Banca Empresarial



Con mayores crecimientos:
65% - Cuentas AFC
25% - Cuentas de Ahorro
20% - Cuentas de Nómina
11% - CDT

3 Billones de pesos de Saldo en cartera



59% Consumo



23% Vivienda



18% Comercial



Crecimos **66.000 Millones** en Libranza.
Pasando de 0.02% al **3%** en cartera de este tipo.



Beneficiamos a:
2.952 Familias
Con créditos de vivienda

Por valor superior a:
299.535
Millones de Pesos



Brindamos:
1.708 Soluciones
Educativas
o créditos educativos

Por valor superior a:
12.019
Millones de pesos



Entregamos:
1.064
Créditos de vehículos

Por valor superior a:
34.961
Millones de Pesos



Desembolsamos más de **1.2 Billones** de pesos en créditos de Consumo para soluciones vacacionales y recreativas, compra de bienes y servicios, tecnología, etc.



Llegamos a más de **100.000** Tarjetas activas



Colocamos **14.103** Pólizas nuevas de seguro de desempleo,
por valor de **33.000 MM.**

La penetración de este producto tuvo el mejor comportamiento histórico, iniciando en el mes de enero en un 64.1% y alcanzando en diciembre un 77% (La penetración de diciembre de 2015 fue del 59.8%). Los ingresos consolidados para el Banco generados por esta línea fueron de \$21.685 MM



Tarjeta Asociado Coomeva,
TAC MasterCard
Lanzamos la primera tarjeta dual
en Colombia al cierre de 2015.
Alcanzamos 99.469 millones en
facturación.
La cartera cerró con un saldo de
48.800 millones.
55.418 plásticos, 43.850 con cupos
por 308.269 millones.



Los ingresos totales provenientes del uso de los diferentes canales virtuales alcanzaron los 11.824 MM, 36,22% superiores con respecto a los \$8,680 MM logrados en 2015. De ese crecimiento, \$908 MM provienen de comisiones en Banca móvil y Oficina Virtual.

En octubre lanzamos la versión de mejoras de Banca Móvil, que incluye menú bar, buzón de notificaciones, buzón de campañas y cobro de comisiones; y en diciembre pusimos en servicio la nueva funcionalidad de pagos móviles sin tarjeta física para franquicia Visa en datáfonos Credibanco.

Nuevas soluciones financieras

En 2016 lanzamos al mercado nuevas soluciones financieras enfocadas en acompañar a nuestros clientes en las diferentes etapas de su ciclo de vida.

- Educar Plus, un crédito de largo plazo que permite financiar la carrera profesional y le brinda al cliente un periodo de gracia luego del desembolso para que empiece a pagar sus cuotas.
- Educar Rotativo, un cupo de crédito que le facilita al cliente la financiación de toda su carrera, sin necesidad de nuevos estudios de crédito.

En el portafolio de vivienda desarrollamos una nueva línea de crédito a largo plazo, exclusiva para remodelación.

Para nuestros clientes asociados a Coomeva lanzamos el Credimutual, un crédito que admite como garantía un porcentaje de los ahorros que el asociado tiene en el Fondo de Solidaridad de la Cooperativa

Estas nuevas líneas nos permitieron atender las necesidades de 1.099 clientes y desembolsar \$62.058 millones

Adquirencia Dual

En octubre de 2016 realizamos el lanzamiento de la "Adquirencia Dual", un producto que nos ha permitido el recaudo de las ventas con tarjetas débito y crédito de las franquicias Visa y MasterCard, de nuestros clientes con establecimientos comerciales, a través de sus cuentas en Bancoomeva. Con este producto nuestros clientes pueden ahora incrementar sus ventas al ofrecer más alternativas de pago y administrar mejor sus recursos al minimizar el uso del efectivo.

Tarjeta Empresarial

De la mano de Visa, lanzamos en septiembre de 2016 la Tarjeta Empresarial Bancoomeva dando acceso a todas las coberturas ofrecidas por la franquicia a nivel nacional e internacional, además de la liquidez y posibilidades de eficiencia en la administración de los recursos para nuestras empresas vinculadas.

Durante el primer trimestre de operación otorgamos \$865 millones en cupos, en 52 tarjetas emitidas.

MAC (Modelo de Administración de Caja)

Con el objetivo de atender a nuestros clientes de manera integral, a través del portafolio que ofrece el Banco para solucionar las necesidades financieras y el manejo de los recursos, diseñamos el Modelo de Administración de Caja (MAC) que comprende los diferentes sistemas de recaudo, el manejo de la liquidez y su posterior dispersión a través de los medios de pago.

Convenios

Al cierre de 2016 los convenios de pago y recaudo generaron en cuentas de ahorro y corriente una reciprocidad promedio de \$68.973 millones, que representa un crecimiento del 40% frente al año anterior. Se generaron 388 nuevos convenios y el indicador de profundización pasó de 1,5 productos en 2015, a 2,5 productos por cliente en el 2016, apalancados por la estrategia MAC.

Recaudo PILA

En Bancoomeva continuamos consolidándonos como el principal operador de información financiero de seguridad social. Este año incrementamos la participación en el mercado del recaudo de PILA asistida, pasando del 45% en 2015, al 50% en 2016. Con esto generamos ingresos por comisiones por valor de \$32.096 millones y logramos una disminución en el gasto por valor de \$700 millones, incrementando productividad del equipo comercial y renegociando las condiciones del negocio con el proveedor de tecnología.



BENEFICIOS AL ASOCIADO EN TASAS Y TARIFAS

Respecto a los productos de captación, los clientes asociados recibieron una mejor relación en las tasas de inversión comparadas con las de los bancos nuevos (promedio del mercado), la cual se reflejó en un beneficio neto de \$631 MM en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL
Mayor pago de interés con relación a la tasa de bancos nuevos*	Millones \$
CDT	631
TOTAL	631

Con relación a la cartera, el beneficio a los clientes asociados se tradujo en una mejor relación de tasa de interés en casi todas las líneas frente al cliente Bancoomeva, reflejándose en un ahorro total de \$23.893 MM en el último año. Los asociados que tomaron los productos de libre inversión y vivienda obtuvieron los mayores beneficios al tener el 95% de la participación sobre la suma total del valor de los beneficios.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL
Mayor pago de interés con relación a la tasa de clientes*	Millones \$
Libre Inversión	20.254
Vivienda	2.575
Cupoactivo	698
Vehículos	315
Otras líneas de crédito	51
TOTAL	23.893

Con relación a algunos de los servicios financieros que impactan a los clientes, el beneficio al cliente asociado se tradujo en un total de \$13.995 MM en el año 2016, dada la diferencia en la tarifa contra el promedio de mercado en estos servicios. El beneficio mayor se representa en la cuota de manejo de la tarjeta de crédito, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de 7.484 millones de pesos en total.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL 2016
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	Millones \$
Cuota manejo tarjeta de crédito VISA	7.484
Cupo activo	6.144
Chequeras	163
Otras redes	125
Consignación nacional	77
Oficina Virtual	2
TOTAL	13.995

BANCARIZACIÓN

Bancoomeva registra crecimientos en sus cifras para las líneas de entrada al sistema bancario de las personas.

Para el 2016, las cuentas de ahorro crecieron en promedio 2% con respecto al año anterior. Similar comportamiento tiene el CDT, con un crecimiento significativo en el estrato bajo (2). La tarjeta de crédito es el producto con mayor crecimiento, gracias a la masificación de la Tarjeta Coomeva MasterCard, el crecimiento promedio por estrato fue de 87%. Los crecimientos significativos en las líneas de producto se dieron principalmente en los estratos bajos.

Estrato	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA CRÉDITO		
	año 2015	año 2016	Var. Anual	año 2015	año 2016	Var. Anual	año 2015	año 2016	Var. Anual	año 2015	año 2016	Var. Anual
Alto	15.182	15.281	1%	1.356	1.361	0%	2.764	2.887	4%	4.124	7.419	80%
Medio-Alto	39.087	39.453	1%	3.975	4.029	1%	6.158	6.349	3%	11.079	20.093	81%
Medio	65.815	66.772	1%	6.116	6.123	0%	8.586	8.926	4%	17.031	30.549	79%
Medio-Bajo	74.159	75.383	2%	6.437	6.509	1%	7.390	7.593	3%	15.206	27.507	81%
Bajo	21.251	22.097	4%	1.783	1.837	3%	1.284	1.340	4%	3.278	6.372	94%
Bajo-Bajo	3.625	3.811	5%	335	321	-4%	121	129	7%	409	847	107%

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

Por rango de edad, el crecimiento se dio principalmente en los clientes con edades de 60 o más años, para los productos de entrada, siendo su crecimiento más alto en la tarjeta de crédito, con un 140% en este grupo. Destacan los crecimientos de cuenta corriente y ahorros, aunque también se hace presente una concentración de CDT en clientes de avanzada edad.

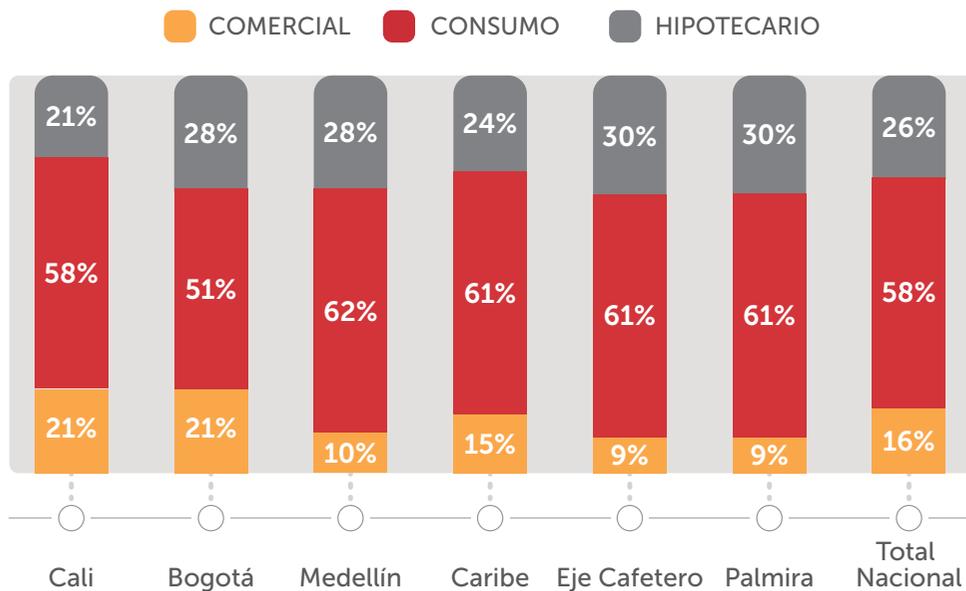
Rango Edad	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA CRÉDITO		
	año 2015	año 2016	Var. Anual	año 2015	año 2016	Var. Anual	año 2015	año 2016	Var. Anual	año 2015	año 2016	Var. Anual
18 a 30	22.880	20.300	-11%	1.879	1.824	-3%	3.456	2.902	-16%	9.515	11.490	21%
31 a 42	72.002	72.448	1%	3.251	3.184	-2%	8.273	8.620	4%	16.641	29.284	76%
43 a 59	88.922	89.396	1%	6.679	6.491	-3%	10.606	11.039	4%	17.826	34.571	94%
60 o más	41.558	44.944	8%	8.348	8.709	4%	4.185	4.750	14%	7.424	17.795	140%

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

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR REGIONAL

La cartera de Bancoomeva en 2016 alcanzó los \$3.165.146 MM, la cual está compuesta principalmente por cartera de consumo, con una participación cercana al 60%, con un valor de \$1.837.816 MM, seguido de la cartera de créditos hipotecarios, la cual asciende a los \$811.067 MM, con una participación del 26%.

Participación por modalidad de Cartera



Al discriminar el comportamiento de la cartera en cada una de las regionales, Cali, con \$837.557 MM, presentó la mayor participación en el saldo nacional con un 26%, seguido de la regional Bogotá con \$756.456 MM. A su vez, estas regionales poseen la mayor participación de cartera comercial sobre el total nacional, que sumado alcanza los \$337.877 MM, equivalente a un 65% de participación sobre el total de cartera comercial.

G4-FS6

MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

Respetamos todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en cuanto al suministro de información transparente, oportuna y verificable sobre las características de los productos y servicios que ofrecemos; de esta manera permitimos que los consumidores puedan comparar y comprender todo nuestro portafolio con tasas y tarifas actualizadas tanto en oficinas como en nuestra página web.

Atendemos de una manera equitativa y no discriminatoria a nuestros clientes, solicitamos autorización para el tratamiento de sus datos personales, promovemos la actualización de su información personal y financiera, y en los casos requeridos procedemos al llamado de la supresión del envío de la información cuando nos manifiestan no ser contactados para campañas promocionales.

Somos transparentes en la promoción de las campañas promocionales y demostramos el cumplimiento de la normatividad informando de manera oportuna las condiciones y restricciones de las mismas, así como las fechas de los sorteos donde haya lugar y la publicación de los ganadores a través de diferentes canales de contacto.

Tramitamos los permisos de la publicidad o promoción que vamos a emitir, validamos ante los entes de control las comunicaciones que vamos a divulgar, con el ánimo de que sean comprensibles y que generen confianza a nuestros clientes. De esta manera, no hemos presentado multas que vayan en contra del buen nombre de nuestra entidad financiera y en detrimento de las utilidades de la organización.

G4-FS15

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 promueva 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.

No se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativos a mercadotenia

G4-PR7

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

Durante el año 2016 se recibieron 23 reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes. Dichas reclamaciones se gestionaron y se realizó la respectiva marcación en los aplicativos con el fin de dar el debido tratamiento de los datos del cliente, de acuerdo con su solicitud de manejo de los mismos.

Así mismo, no se presentaron eventos relacionados con filtración, robo o pérdida de datos personales.

En cumplimiento de las disposiciones emitidas en las Leyes 1581 y 1266 de Protección de Datos Personales y Habeas Data respectivamente, el Banco ha dispuesto e implementado los mecanismos de seguridad para certificar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, dentro del marco de la operación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) actualmente certificado por la entidad Bureau Veritas, teniendo dentro de otros controles los relacionados con el otorgamiento, monitoreo y la revocación de accesos a las bases de datos y sistemas de información.

G4-PR8

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



Durante el año se realizan campañas de comunicación en las que informamos los conceptos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC.

Dentro del desarrollo del Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero, Bancoomeva implementó las directrices recibidas desde la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de las siguientes normas: Decreto 587 Reversión de Pagos; circulares externas 018 y 048 cláusulas y prácticas abusivas; Ley 1793 Costos Servicios Financieros y Circular Externa 028 y 053 Instrucciones por interrupciones en la prestación del servicio.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El defensor del consumidor financiero es un vocero de los clientes y usuarios, orientado a la solución objetiva de situaciones o conflictos que se puedan presentar en el desarrollo de la prestación de nuestros productos y servicios. Para el caso de Bancoomeva, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Junta Directiva de la organización han designado como Defensor del Consumidor Financiero al Doctor Luis Humberto Us-táriz González.



Participamos en la promoción de la nueva APP Defensoría del Consumidor Financiero publicando banner en la página Web del banco "La queja y la solución a un solo clic".

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

Tenemos a disposición de nuestros clientes distintos canales para el registro de sus expresiones: Red de oficinas de forma personal o a través de carta, líneas telefónicas de atención al cliente, página web y buzón de sugerencias. Hemos desarrollado un esquema de atribuciones para dar respuesta a los clientes; desde las oficinas son atendidos los casos de complejidades menores, brindando solución en primer contacto a través de un equipo centralizado de colaboradores expertos en brindar soluciones oportunas y eficaces, quienes gestionan todos los casos recibidos.

En el 2016 atendimos 12.570 reclamos y 8.283 solicitudes, presentando un incremento del 17,69% frente al año anterior, donde se atendieron 10.813 reclamos y 6.905 solicitudes.

Este incremento se da a partir de nuestro crecimiento en clientes, ya que para el 2016 frente al 2015 crecimos en un 16%. Así mismo, crecimos en productos por el lanzamiento de la tarjeta MasterCard, Tarjeta Empresarial, colocación créditos de Libranza con Finsocial e implementación del canal Banca Móvil.

El nivel de satisfacción de nuestros clientes frente a respuestas dadas a sus peticiones, quejas y reclamos fue del 77%, el cual se vio afectado principalmente por dos factores: El incremento de los posibles fraudes que conlleva a tiempos de respuesta superiores de acuerdo con el Reglamento Operativo de las Franquicias y al desconocimiento de nuestros consumidores financieros respecto a los tiempos de permanencia de su información crediticia en las centrales de riesgo. Este indicador se obtiene mediante encuestas telefónicas realizada a una muestra de clientes, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta dada por el Banco a su reclamo o petición. El nivel de confianza de los resultados es del 95%.

Indicador de oportunidad en la atención de casos

Durante el 2016 logramos cumplir la meta del indicador de oportunidad en la respuesta con un promedio de 83% en los reclamos y 88% en las solicitudes.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

I. Oficinas físicas

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

II. Canales virtuales

- Página web www.bancoomeva.com.co
- Sistema de atención de quejas, reclamos y felicitaciones.
- Mensajes de texto al celular.
- Correo electrónico.

III. Canales telefónicos

- Línea 01 8000 941 318.
- Líneas fijas nacionales.
- CRC Centro de Relacionamiento de Clientes.
- A través del celular #464.

IV. Otros canales

- Revista Coomeva.
- Estado de cuenta.



CULTURA DE SERVICIO, PROGRAMA PASIÓN COOMEVA

Alineados con la declaración del Modelo de Servicio definida por la organización, trabajamos el programa de Pasión Coomeva a través de campañas de comunicación internas y actividades al interior del Banco, en las cuales promovemos los comportamientos que nos definen como colaboradores apasionados por el servicio.



A través del correo Pasión Coomeva entregamos piezas gráficas con contenidos concretos que permiten a los colaboradores interiorizar cada uno de los comportamientos de la cultura de servicio. El impacto por campaña en oficinas y áreas administrativas es en promedio de 1.200 colaboradores.

Entregar información clara y precisa en todo momento es importante para lograr la satisfacción de nuestros clientes; partimos de la premisa de que no basta con atender amablemente al cliente, es necesario resolver sus requerimientos con una solución efectiva.

“Yo respeto, cuando muestro la mejor actitud en cualquier situación por muy compleja que sea, **siendo amable, escuchando al cliente y generando confianza**”

Entregamos constantemente consejos sobre servicio a nuestros colaboradores y como parte de nuestra cultura, entregamos la Libreta Pasión Coomeva, la cual permite llevar de manera organizada las tareas y compromisos de cada día.



Capacitamos 302 colaboradores que ingresaron en el 2016 en el programa de Pasión Coomeva y realizamos reforzamientos sobre temas de servicio mediante información enviada en torno a cada una de las conductas esperadas.

Para Bancoomeva es prioridad la construcción de relaciones de confianza basadas en la experiencia que viven nuestros clientes en cada uno de los contactos que tienen con nuestra entidad.

Los resultados del monitoreo de la experiencia de nuestros clientes para el 2016 son:

	2015	2016
• Índice de Recomendación(NPS):	51%	60,8%
• Índice de Satisfacción (INS):	77%	76,9%
• Índice de Esfuerzo (CES):	NA	32,1%

Los resultados presentan una tendencia de mejora de un año a otro. El indicador de recomendación de los clientes o Net Promoter Score obtuvo una nota del 61% y evidencia un aumento del 10% respecto al 2015, con las mejores calificaciones en los procesos de vinculación y oficinas.

G4-PR5

Una de las herramientas de monitoreo de experiencia de clientes implementadas por Bancoomeva es el Cliente Oculto. A través de esta herramienta validamos la gestión comercial y de servicio de nuestros asesores de ventas, asesores de servicio y gerentes de oficina. Realizamos auditorías al 100% de las oficinas a nivel nacional, verificando la adherencia de nuestros funcionarios al nuevo Modelo de Gestión Comercial y a nuestro Modelo de Servicio Pasión Coomeva.

Principales acciones desarrolladas durante 2016

- Implementación del Centro de Relacionamiento de Clientes, CRC.
- Entrega de la guía de resolutiveidad a las oficinas para mejorar la calidad del servicio.
- Desarrollo de nuevas herramientas transaccionales a través de la experiencia digital Banca Móvil y Pagos Móviles.
- Rediseño del menú del IVR para facilitar la interacción del cliente con el Banco.
- Implementación del #464 como un nuevo canal de fácil acceso para nuestros clientes.
- Implementación del nuevo canal de ventas a través del CRC.
- Estudio de experiencia en canales virtuales.
- Diseño de la experiencia digital.
- Guía de la experiencia el cliente.

COMPROMISOS 2017

- Diseñar e implementar la estrategia de retención y fidelización de clientes.
- Implementar iniciativas de solución en primer contacto en el Centro de Relacionamiento de Clientes, CRC.
- Potencializar el Centro de Relacionamiento de Clientes como canal de ventas.
- Desarrollar nuevos canales: Chat en línea, Clic to Call y Web Call Back.
- Implementar mejoras y evolución del IVR.
- Poner en marcha la Escuela de Servicio.
- Participar en el Modelo Único de Ventas con el servicio como estrategia de venta.
- Aplicar el Programa de Reconocimiento Interno por servicio.
- Desarrollar cursos virtuales para refuerzo en temas de servicio.
- Usar las App para gestión del programa Educación Financiera y desarrollar la App para el refuerzo de beneficios para el Modelo Único de Ventas.
- Rediseñar los instrumentos para interacciones.
- Participar en el análisis de buenas prácticas del sector financiero.



3.2.2 INCLUSIÓN FINANCIERA

...FOCO ESENCIAL DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En 2016 continuamos trabajando para profundizar en el conocimiento de nuestros clientes, como la mejor estrategia para brindarles soluciones financieras acordes con sus necesidades.

Para ello, iniciamos definiendo una nueva segmentación de clientes que nos llevará a conocer con mayor precisión los productos y servicios más afines a cada uno, para poder entregarles una oferta de valor alineada con la etapa de vida en la que se encuentran.

Desde el segmento "Joven", donde la tendencia es una vida que gira en torno a la formación profesional o a sus primeras experiencias laborales, hasta el segmento "Maduro", donde la tranquilidad y el disfrute de lo logrado son la prioridad.

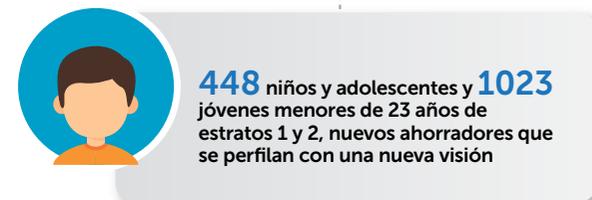
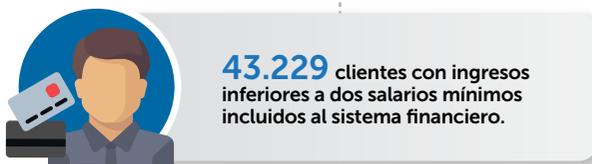
Para determinar la segmentación más acorde con la etapa de vida de nuestros clientes se trabajó con grupos focales donde se analizaron cuatro dimensiones así como variables sociodemográficas.



Con esta segmentación nuestras áreas de Producto e Inteligencia Comercial realizaron un trabajo sinérgico en el cual, utilizando modelos estadísticos, determinaron la mejor canasta de productos y servicios para cada segmento, con el fin de realizar el rediseño en las comunicaciones para cada oferta de valor y ajustarlas a la necesidad según el segmento.

Lo anterior nos ha permitido diseñar y entregar los productos de manera más efectiva, aumentando la toma, tenencia y uso de los productos, logrando a la vez con estos grupos un mayor apoyo a sus necesidades financieras de inversión y financiación.

Para determinar la segmentación más acorde con la etapa de vida de nuestros clientes, se trabajó con grupos focales donde se analizaron cuatro dimensiones así como variables sociodemográficas.





3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

...DE LA MANO CON NUESTROS PROVEEDORES

3.3.1 SOSTENIBILIDAD DE NUESTRA CADENA DE ABASTECIMIENTO

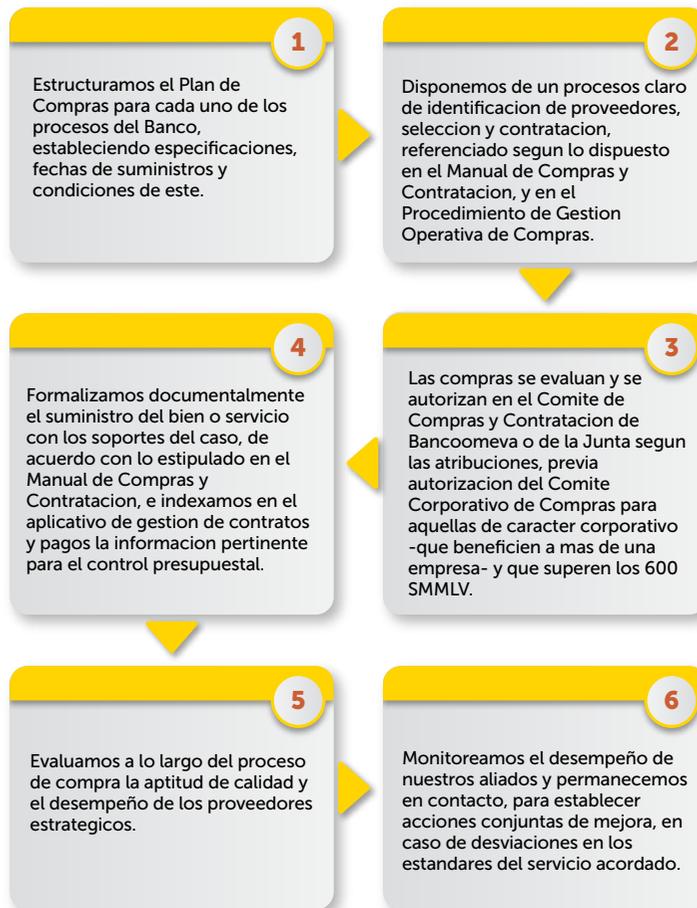
Para Bancoomeva su cadena de suministro está soportada en tres ejes fundamentales:

- **Aliados estratégicos:** Así designamos a nuestros proveedores o contratistas, que con el suministro de sus bienes o servicios, aportan el input requerido a los procesos a través de los cuales el Banco presta sus servicios.
- **Áreas del Banco:** Equipos de trabajo que se consolidan en torno a las especializaciones de su conocimiento y experiencia, para procesar los recursos de los aliados, la normatividad de los entes de control y las necesidades de los clientes, generando los com-

ponentes fundamentales para estructurar los productos o servicios que constituyen el portafolio del Banco.

- **Clientes, usuarios actuales y potenciales.** Tanto internos como externos al Banco, a quienes se les beneficia con los procesos que el Banco desarrolla o con los productos o servicios financieros.

La sinergia de estos tres pilares se da a través de un proceso de gestión transversal a toda la organización, que permite tener un control integral del proceso desde la planeación de la compra hasta el recibo del bien o servicio y su correspondiente, tal como se visualiza a continuación:



G4-12, COP2

GESTIÓN CON PROVEEDORES

Bancoomeva cerró el 2016 con 990 proveedores distribuidos en todo el territorio nacional. Incrementó su red en un 38% frente a los 715 que teníamos en el año 2015, continuando 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.

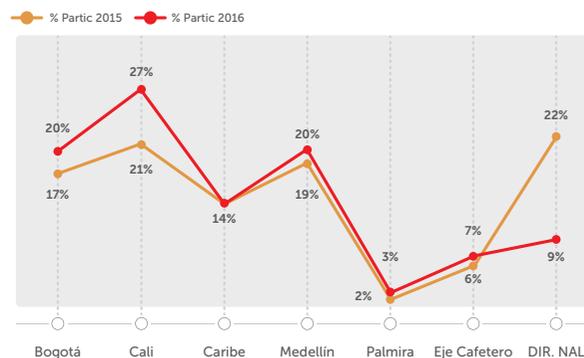
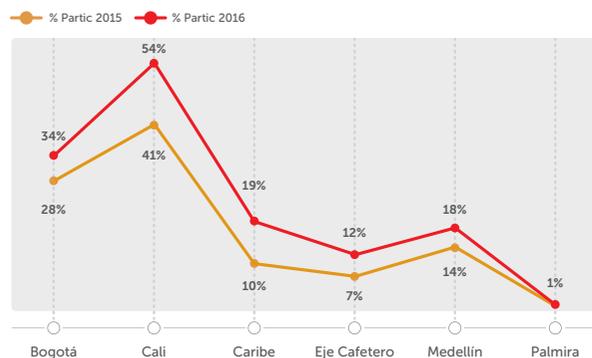
La gestión eficiente de las compras con los proveedores se refleja en los pagos realizados, al pasar de \$112,3 millones en el 2015 a \$105.6 millones en el 2016, con una optimización del 6% producto de mejores tarifas y consumos más eficientes de los bienes o servicios requeridos.

NIVEL DE PROVEEDORES

2016		
Regional	Total	% partic. 2016
Bogotá	244	34%
Cali	389	54%
Caribe	137	19%
Eje Cafetero	86	12%
Medellín	127	18%
Palmira	7	1%
Total	990	100%

PAGOS A PROVEEDORES

Regional	% Partic 2015	% Partic. 2016
Bogotá	20.910.287.762	20%
Cali	28.927.138.345	27%
Caribe	14.270.570.346	14%
Medellín	21.208.220.511	20%
Palmira	2.910.127.337	3%
Eje	7.614.601.909	7%
Dir.nal	9.758.111.342	9%
Total	105.599.057.552	100%



Del total de proveedores el 99.4% son locales.

G4-EC9

Los principales focos de gestión con los proveedores se centraron en:

a) La formalización de todas las relaciones, asegurando la constitución de los debidos soportes jurídicos de los contratos o acuerdos celebrados entre las partes para los casos que así la normatividad colombiana o las condiciones de compras o contratación lo exijan. Esto dio como resultado la tenencia de 611 contratos vigentes al 31 de diciembre de 2016, que aseguran al Banco la ejecución de su objeto social, con un ordenamiento administrativo adecuado y la debida valoración de los riesgos asociados.

b) La identificación de los aliados esenciales, categorizando así a 17 proveedores -2% de la población de proveedores-, los cuales suministran 39 artículos fundamentales para el core del negocio. Las condiciones de monitoreo y el control de su labor se realizaron mediante dos esquemas de medición que el Banco ha venido aplicando:

- La "Evaluación de desempeño" que tiene por objeto la valoración del servicio prestado por el proveedor, analizando la calidad del servicio, cumplimiento en los tiempos de entrega, cumplimiento en la cantidad, valoración de tarifas y valoración del servicio.

- El "Referencial de Aptitud" al tener como enfoque la evaluación de las compañías como un todo, hace su análisis a través de nueve capítulos, así: Organización y políticas de dirección, gestión de calidad, concepción del producto o servicio, gestión de recursos, continuidad en el suministro del bien o servicio, gestión de servicio al cliente, recurso humano, seguridad de la información y mejoramiento continuo. En "Gestión de Recursos" se analizan aspectos como las instalaciones e infraestructura, calidad de los recursos, infraestructura del personal, programas de mantenimiento preventivo, higiene, gestión ambiental y gestión de residuos. Estos elementos permiten un conocimiento general de las condiciones bajo las cuales los proveedores están comprometidos en la protección de los Derechos humanos, condiciones laborales y ambientales.

De los 17 Referenciales de Aptitud realizados en el año 2016 sobre los proveedores esenciales, solo dos proveedores, el 11%, debieron realizar un plan de acción, pretendiendo mejorar sobre todo su calificación en lo que respecta a su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

COP 3- COP 6- COP 9

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

G4-HR12, G4-LA16, G4-SO11

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2016

- Se estructuró la alineación entre el presupuesto y las necesidades de recursos en el "Plan de Compras", facilitando un panorama general de las necesidades por área y los aliados que hoy las satisfacen.
- Con respecto a la gestión de compras, se obtuvieron ahorros en los procesos de negociación del orden de \$1.740.654.013 pesos, aplicando procesos de referenciación que aportaron tarifas competitivas y más económicas que las presupuestadas.

COMPROMISOS 2017

- El plan de compras para el 2017 será el punto de partida para identificar qué recursos deberán ser comprados o renegociados, buscando economías de escala, unificación de tarifas y optimización del gasto.
- La gestión de compras continuará siendo un reto para el 2017 la cual, sumada a una mayor oportunidad en el trámite de las compras y a la valoración continua de la calidad de los proveedores, facilitará una dinámica más eficiente, para lo cual se tiene previsto identificar e implementar:
 - El sistema de información que facilitará el registro de todas las solicitudes administrativas de las áreas.
 - La herramienta que permitirá la atención de quejas y reclamos por prestación de servicios a proveedores, con mecanismos más efectivos de comunicación y retroalimentación.
- Realizar un diagnóstico más profundo sobre el estado de sus aliados esenciales en el ámbito de la sostenibilidad y la definición de los planes de mejoramiento de los proveedores.





3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

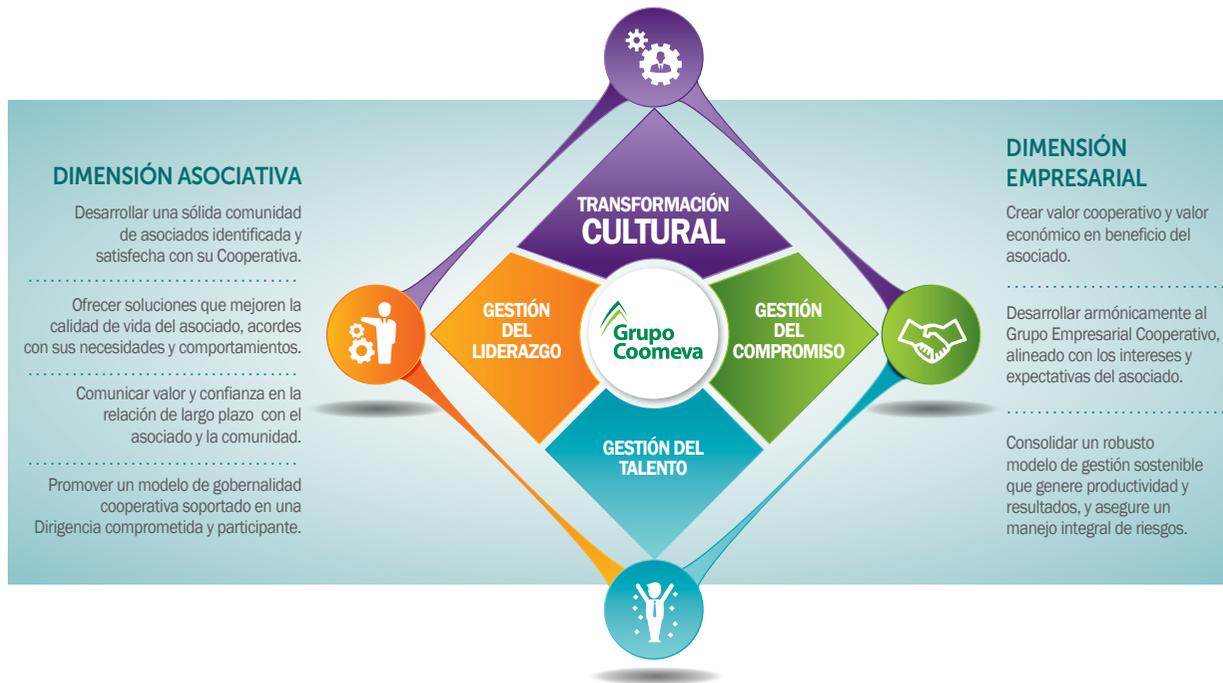


3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.4.1 BIENESTAR Y DESARROLLAR NUESTRO TALENTO HUMANO

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

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



POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

En el año 2016 no se presentó ninguna condena por violación a normas laborales. En las decisiones relacionadas con los procesos de selección, contratación, promoción o bonificación no influyen los factores de género, raza, credo, ideología política o religiosa. Promovemos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

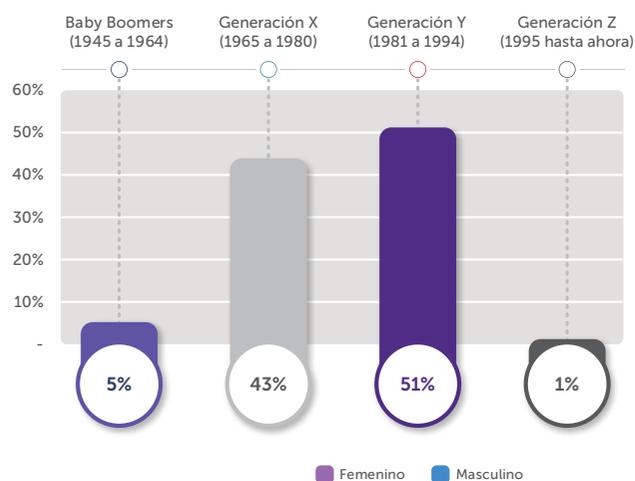
Al cierre de 206 contamos con 1.342 empleados. La distribución por tipo de contrato por sexo, por cada regional es así:

Tipo de Contrato	Bogotá		Cali		Caribe		"Dirección Nacional"		Medellín		Palmira		Pereira		Total por sexo		Total por sexo %		Total Empleados Contrato	
	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)	5	5	8	3	8	2	3	11	6	2	1	1	2	2	33	26	55,9%	44,1%	59	4,4%
Contrato Indefinido	132	83	151	107	99	44	144	139	157	52	17	13	58	29	758	467	61,9%	38,1%	1225	91,3%
Contrato por Temporal	6	3	8	4	4		7	9	9	5	0	0	2	1	36	22	62,1%	37,9%	58	4,3%
Total por sexo por regional	143	91	167	114	111	46	154	159	172	59	18	14	62	32	827	515	61,6%	38,4%	1342	
Total por sexo (%) por regional	61%	39%	59%	41%	71%	29%	49%	51%	74%	26%	56%	44%	66%	34%						
Total por regional	234		281		157		313		231		32		94							

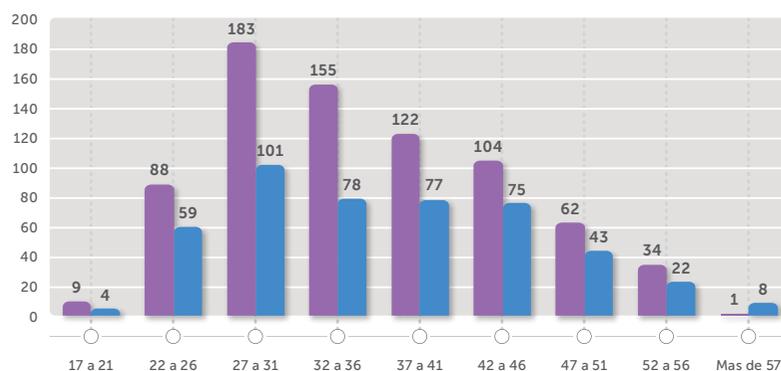
G4-9, G4-10

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

De los 1.225 colaboradores con contratación indefinida, la distribución por grupo etario es como sigue:



La mayor concentración de población se da entre los 27 y 31 años de edad, con 183 colaboradores de sexo femenino y 101 de sexo masculino, siendo muy similar al comportamiento del año 2015



ROTACIÓN DE PERSONAL

En el transcurso del 2016 el índice de rotación mostró un comportamiento dentro de lo esperado, fijándose por debajo de la meta establecida del 2,70%.

Rotación Promedio 2014	Rotación Promedio 2015	Rotación Promedio 2016
1,06%	1,77%	1,92%

El indicador promedio de rotación del 2016 presenta un incremento frente a los años anteriores, debido al proceso programado de traslado de la fuerza comercial del canal PILA al socio estratégico Novatronix a mediados del año, sumado a la rotación natural de la fuerza comercial.

En el 2016 se presentaron 332 ingresos, el 62% de estos correspondió a personal femenino y el 38%, a masculino. Por otra parte se presentaron 164 retiros voluntarios de los cuales 104 de ellos fueron de mujeres. Se excluyen de los ingresos los aprendices Sena y los estudiantes en práctica, ya que este grupo es personal que rota por ley. La mayor concentración de retiros voluntarios se presentó en personas entre 27 a 31 años.

G4-LA1

ESTRUCTURA SALARIAL (COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS)

Salario básico

El incremento base para los empleados concerniente al año 2016 fue de 4,3%, adicionando valor de acuerdo con el resultado de la evaluación del año 2015.

Bonificación de productividad

Está orientada a fortalecer la ejecución de la estrategia del Banco; como elementos para reconocer a través de la remuneración no constitutiva de salario, equivalente a un porcentaje del salario básico a todos los colaboradores de acuerdo con los resultados del Banco, de la correspondiente regional y del desempeño individual.

Diferencias salariales por género

Diferencia entre el salario promedio base de los hombres con respecto al de las mujeres:

En las familias de cargos de vicepresidentes, gerentes, directores y jefes, es de \$ 227.343 y para el resto de categorías de cargo la diferencia del salario promedio es de \$ 130.633.

GA-LA13

Modelo de Compensación Variable Estratégica por Resultados (individual)

Se trata de un modelo de medición y seguimiento individual que premia y reconoce el desempeño sobresaliente en los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la estrategia definida 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 un modelo de clasificación mensual en donde se reconocen los cumplimientos por encima del 100%.

El salario inicial estándar para un empleado en el 2016 fue de \$ 1.251.600, lo cual representa un 81% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente en Colombia.

G4-EC5



BENEFICIOS EXTRALEGALES

Desde el año 2009 los empleados del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva cuentan con un cupo de beneficios con incremento anual que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos.

Beneficio	Valor Pagado	% Part. en el Programa de Beneficios
Auxilio de estudio ocasional	\$ 974.717.390	28%
Salud Integrada	\$ 657.340.031	19%
Bono semestral	\$ 548.054.551	16%
Prima de Vacaciones	\$ 294.217.187	8%
Extracupo Salud Integral	\$ 233.625.433	7%
Tarjeta Vale Alimentación	\$ 150.626.748	4%
Auxilio de Estudio Mensual	\$ 78.774.241	2%
Seguro de vida colaborador	\$ 69.610.582	2%
Emergencias Médicas	\$ 56.742.024	2%
Auxilio de Alimentación	\$ 54.569.800	2%
Otros	\$ 348.029.427	10%
Total General	\$ 3.466.307.414	100%

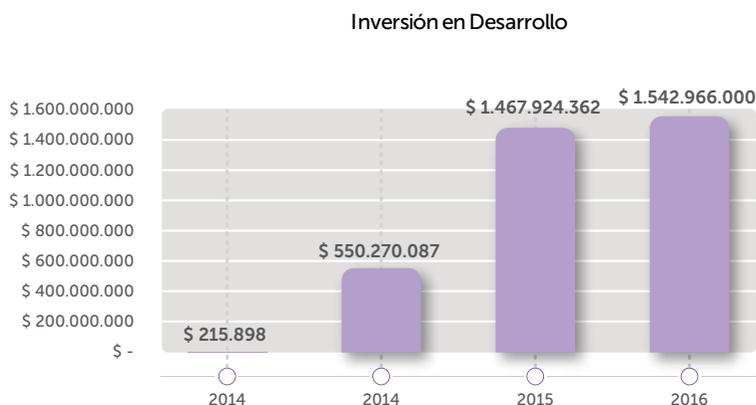
En 2016 se beneficiaron a nivel nacional siete empleados con auxilio por hijos especiales, lo que representó un valor de \$22.713.607.

De igual forma la organización otorgó para este mismo año otros auxilios como auxilios funerarios, de lentes, de celular, de movilización, de emergencias médicas, de salud oral y de salud integrada, por valor de \$812.823.884.

Entrenamiento y formación

Nos interesamos en posibilitar el desarrollo integral de conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados a través de la implementación de iniciativas de capacitación, entrenamiento y formación que agreguen valor y contribuyan al crecimiento y sostenibilidad empresarial.

La planificación de las actividades orientadas al fortalecimiento de las competencias, habilidades y destrezas de nuestros empleados se realiza a partir de las necesidades identificadas en las brechas del proceso de selección, los acuerdos de desempeño, el Dirección Estratégico, la medición y seguimiento al cumplimiento de metas, los planes de acción derivados de auditorías internas de procedimientos, planes de trabajo de diseño de nuevos procesos, productos y servicios, mejoramiento de procesos y desarrollos tecnológicos, la actualización de normas y leyes emitidas por los entes de control y demás necesidades identificadas por los líderes de procesos y Gestión Humana.



Para el desarrollo integral de los empleados (capacitación, formación y entrenamiento) se realizó una importante inversión de \$1.542.966.000, donde 849 participantes se vieron beneficiados. De las 849 personas, 322 son hombres y 527 mujeres.

- » Con el propósito de apalancar la transformación comercial y fortalecer la orientación a los resultados en los equipos comerciales, se realizó un acompañamiento continuo, logrando avanzar con la Escuela de Servicio en su módulo III y Liderazgo Comercial módulos III y IV, donde se trabajó el desarrollo de competencias asociadas al conocimiento del cliente, propuesta de valor y cierre de negocios. De la misma forma se dio paso a la primera certificación en el Modelo de Gestión Comercial.
- » Nuestros gerentes de Banca Empresarial, analistas de crédito comercial y del área de Acuerdos, recibieron herramientas para perfeccionar aún más sus operaciones de crédito y recuperación a partir del entendimiento del entorno económico de sus clientes y las distintas reglas que pueden aplicar con relación al riesgo crediticio y un entrenamiento en negociación.
- » Se culminó con el entrenamiento en resolutiveidad para áreas administrativas, el cual cubrió a 161 personas del Banco con mayor incidencia de soporte a las áreas comerciales. También se acompañó a los equipos de trabajo en la realización de acuerdos de comunicación, mejoramiento de su cohesión y afianzamiento del trabajo en equipo.

» En el 2016 se destinaron \$253.634.450 para apalancar los estudios universitarios, especializaciones y maestrías de más de 48 colaboradores.

G4-LA9, G4-LA10

Programa de Altos Potenciales

Este programa busca promover la retención del talento clave de la organización y de generar mayor motivación y reconocimiento en los empleados que evidencian tempranamente una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa.

Para la primera cohorte 2014-2016, Bancoomeva participó con 14 personas dentro de los 104 potenciales a nivel del Grupo Coomeva.

Administración del desempeño

Para contribuir al desarrollo de una cultura orientada al resultado, evaluamos el desempeño de los empleados a través de la medición de objetivos alineados a la Estrategia y el desarrollo de las competencias que garanticen el adecuado ejercicio de su rol. Realizamos la evaluación de desempeño por acuerdos para el 100% de los empleados que cumplieron con los requisitos internos para este proceso. De los 997 evaluados, 619 fueron mujeres (62%) y 378 hombres (38%).

G4-LA11

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

En Bancoomeva estamos convencidos que el reconocimiento a nuestros colaboradores propicia un ambiente laboral ideal, genera una sana competencia al interior del equipo de trabajo e impacta en la productividad y motivación de nuestros colaboradores. Durante el año 2016 se creó e implementó el programa de Reconocimiento "Hechos para Hacer Historia", a través del cual apalancamos nuestra transformación cultural por medio del reconocimiento de los atributos y comportamientos que deseamos sean visibles para contribuir a los resultados de la organización y la excelencia en el servicio.

El programa está dirigido a todos los empleados del Banco. Al cierre del año 2016 se reconocieron 51 personas a nivel nacional, distribuidos en los pilares de valores, resultados e innovación.

Por otra parte, implementamos la estrategia corporativa "Reconóceme", la cual consistió en la entrega de una valera a cada jefe inmediato, la cual contenía los comportamientos claves para reconocer como son: Eficiencia, competencia, capacidad, recursividad, disposición y compromiso.

PROGRAMA BIENESTAR SOCIAL

El Banco ha continuado con la ejecución del Programa de Bienestar Social, el cual está diseñado para buscar un ambiente laboral óptimo, y mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y familias, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas. En 2016 invertimos en el Programa de Bienestar Social la suma de \$543.083.297.00, con un incremento del 20% de la inversión frente al año 2015.

En esta área gestionamos cuatro frentes de trabajo: Balance vida y trabajo, orientación familiar, deporte y recreación y eventos de integración.

AMBIENTE LABORAL

Entre octubre y noviembre de 2016 se aplicó la encuesta de ambiente laboral con Great Place To Work obteniendo una participación del 99% y un nivel de confiabilidad del 95%. La encuesta evalúa los factores de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo. En nuestra valoración anterior del año 2014 obtuvimos un resultado de 70.1 valoración muy satisfactoria y para el año 2016 el resultado se ubicó en 86.5, es decir 16 puntos por encima de la valoración pasada, quedando en un nivel sobresaliente. Esta valoración del ambiente laboral fue el resultado de trabajar y estar más cerca de nuestra gente.

COP8

Durante el 2016, se capacitaron 1.200 empleados sobre las conductas que ejemplifican el acoso laboral y aquellas que no lo son. Dentro de las modalidades de acoso divulgadas encontramos: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad y desprotección laboral.

Nuestros guardas de seguridad de las oficinas reciben capacitación específica en Derechos Humanos. Durante el año 2016 se brindaron 37 charlas a nivel nacional las cuales se impartieron al 100% de los guardas que apoyan la seguridad en las oficinas.

G4-HR7

DERECHOS HUMANOS

Se garantiza que nuestras operaciones empresariales tanto para nuestros empleados 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 (sistema Atentos) que nos permite atender de manera oportuna las solicitudes de los que se consideren vulnerados en sus Derechos Humanos por las operaciones y decisiones de la empresa.

Así mismo, en Bancoomeva adoptamos medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo decretadas en la Ley 1010 de Acoso Laboral. Dentro de las medidas preventivas que se promueven dentro de la empresa para mitigar el acoso laboral están la divulgación y conocimiento de la Ley de Acoso, el conocimiento de nuestro reglamento de trabajo y el permanente apoyo y supervisión de nuestros comités de convivencia.



Comité de Convivencia

Cada regional cuenta con un Comité de Convivencia el cual está conformado de manera bipartita por cuatro personas, quienes velan por el cumplimiento de la normatividad en la organización. Estos comités se encuentran activos y funcionando de acuerdo con la ley. En el año 2016 se presentaron dos casos a nivel nacional, los cuales se trataron y se emitieron recomendaciones y ejecutaron las acciones propuestas para contribuir al mejoramiento del ambiente laboral.

G4-LA16



Bancoomeva, en alineación con las iniciativas corporativas, adelanta desde su área de influencia el Proyecto de Equidad Laboral Equipares.

INCLUSIÓN LABORAL

Como parte de la inclusión laboral, en el año 2016 vinculamos 10 aprendices con diversidad funcional. Ellos estuvieron seis meses realizando su formación en Gestión Administrativa como parte de su etapa electiva. Actualmente están desarrollando su etapa productiva, tanto en el Front office como en el Back office.

“Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato”.

G4-11

COP3, COP 4, COP5, COP6

Seguridad y salud en el trabajo

Desde 2016 Bancoomeva, en conjunto con el Grupo Empresarial Cooperativo adelantó el proceso de implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, SGSST, alineado con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.

Actualmente el proceso de implementación del SGSST para Bancoomeva se encuentra en el 80% de avance según los requisitos legales vigentes; durante el 2017 continuaremos con el desarrollo de este proceso de manera lógica de acuerdo al ciclo PHVA.

Contamos con seis COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) a nivel nacional, los cuales representan el 3.4% de la población trabajadora. Estos han sido conformados por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, de conformidad con las disposiciones legales de la Resolución 2013/86 y el Decreto 1295/94 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Colombia, para promover las actividades de seguridad y salud en el trabajo al interior de la organización.

Durante el 2016 el COPASST realizó diferentes campañas con el fin de darse a conocer por los trabajadores y generar acercamientos que permitieran su realimentación en torno a las necesidades propias de cada sitio de trabajo.

G4-LA5, COP 7

Bancoomeva no tuvo accidentes con víctimas mortales durante el periodo evaluado. Tampoco se presentaron muertes por causas de origen laboral.

A continuación se relacionan las tasas de accidentalidad distribuidas por regional y género. En estas cifras se excluyen aquellos accidentes que solo implicaron atención de primeros auxilios, los cuales son clasificados como incidentes al interior de la organización.

El procedimiento aplicado para informar registrar y notificar los accidentes laborales fue desarrollado de acuerdo con los lineamientos y regulaciones establecidas por la OIT y la legislación colombiana vigente



N°	Regional	Hombres					Mujeres				
		No ACCIDENTES	TOTAL DIAS PERDIDOS	No DE TRABAJADORES	"HRS/HOMBRE TRABAJADAS"	"TASA ACCIDENTALIDAD"	No ACCIDENTES	TOTAL DIAS PERDIDOS	No DE TRABAJADORAS	HRS/HOMBRE TRABAJADAS	TASA ACCIDENTALIDAD
1	Caribe	4	20	58	202.752	6,9%	3	25	108	315.648	2,8%
2	Eje Cafetero	0	0	32	73.728	0,0%	3	0	61	140.544	4,9%
3	Medellin	0	0	54	124.416	0,0%	1	0	164	377.856	0,6%
4	Bogota	3	5	88	202.752	3,4%	6	6	137	315.648	4,4%
5	Dirección Nacional	3	10	151	347.904	2,0%	3	3	147	338.688	2,0%
6	Cali	2	0	111	255.744	1,8%	4	0	159	366.336	2,5%
7	Palmira	0	0	11	25.344	0,0%	1	0	19	43.776	5,3%
TOTAL		12	35	72	1.232.640	16,6%	21	34	114	1.898.496	18,5%

Durante el año 2016 se presentaron los siguientes casos de enfermedades de origen laboral.

- Epicondilitis media (Bilateral)
- Epicondilitis lateral (Bilateral)
- Cervicalgia

G4-LA6

Continuamos con el desarrollo de diferentes actividades enfocadas a mejorar las condiciones de trabajo de las personas, con el fin de garantizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

- Identificación de peligros: 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: Realización de talleres focales de inteligencia emocional y toma de decisiones.
- Intervención de riesgo biomecánico: Levantamiento de la matriz de ergonomía a nivel nacional, readecuación de los puestos de trabajo, compra de insumos ergonómicos y entrenamiento de líderes en pausas activas a nivel nacional.
- Planes de emergencia: Actualización de los planes de emergencia a nivel nacional y realización de simulacros de evacuación.
- Exámenes médicos: Realización de exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro con el fin de identificar las medidas que se deben aplicar con cada uno de los trabajadores, con el fin de mantener o mejorar las condiciones de salud de los mismos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

- » Página de intranet.
- » Atentos.
- » Comunicados de Presidencia.
- » Comunicados de Gerencia de Gestión Humana.
- » Marketing dinámico (videos).
- » Dinamic Cristal.
- » Boletines.

COP7

Principales acciones desarrolladas durante 2016

- A través de la creación e implementación del plan de cultura, se desarrollaron iniciativas que nos permitieron estar más cerca de nuestra gente, conocer sus necesidades y prioridades para definir acciones que impactaron la calidad de vida y trabajo; fortalecimos el vínculo del colaborador con la organización, generamos una alineación entre la estrategia del Banco y los comportamientos requeridos para el logro de nuestras metas.
- Apoyamos el desarrollo de nuestra gente, monitoreando sus competencias y resultados.
- Implementamos procesos para el desarrollo de nuestra fuerza comercial.

COMPROMISOS 2017

- Potenciar la estructura mediante nuestro programa de Liderazgo y Desarrollo. Desarrollar competencias comerciales que generen ventajas competitivas.
- Generar una orientación clara al logro con resolutividad y alta capacidad de desempeño, con orientación a los resultados y excelencia en el servicio.
- Contar con un modelo de compensación que incentive la productividad y los resultados del negocio.



3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Dentro de los focos definidos de sostenibilidad ambiental tenemos:

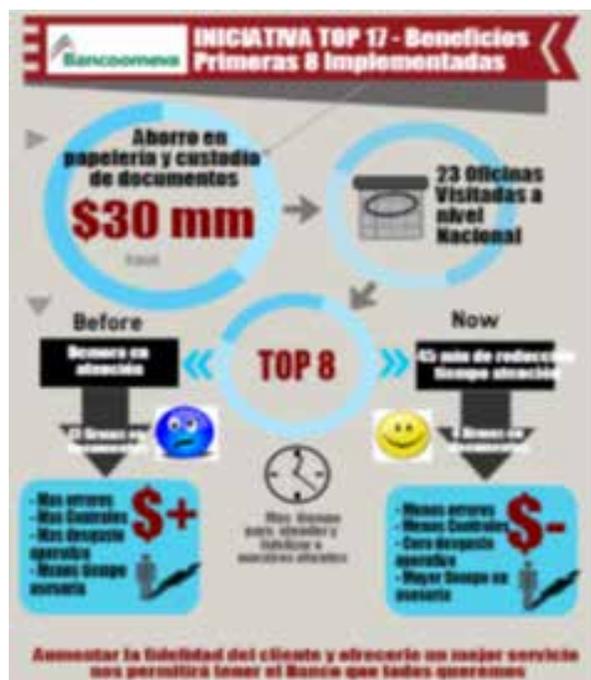
- Banca Digital
- Uso eficiente de recursos
- Implementación de SARAS

BANCA DIGITAL- CERO PAPEL

Esta iniciativa busca convertirnos en un banco digital con uso de cero papel, aportando sustancialmente a la conservación del medio ambiente y siendo así responsables socialmente con nuestro país.

Durante el año 2016 las iniciativas de Banca Digital – Cero Papel se trabajaron en tres frentes en los diferentes proyectos:

Procesos en oficinas: Por medio de la iniciativa denominada TOP17, con la cual además de hacer un mejoramiento transversal a los procesos en oficina, específicamente venta y mantenimiento de productos, se planeó disminuir los costos y los desperdicios del proceso. Esta iniciativa estuvo enfocada en:



- Eliminar o unificar formatos que no agregan valor a los procesos, disminuyendo costos de papel, impresión, digitalización y custodia.
- Automatizar procesos electrónicamente.
- Disminuir el número de firmas en documentos, disminuir el tiempo de atención a los clientes en oficinas y generar mayor satisfacción.
- Modificar políticas y normas para eliminar el timbre en procesos en la misma oficina.

Dicha iniciativa generó ahorros en el año por más de \$30 millones de pesos.

Procesos en Back Office: Con el apoyo de la área de Procesos se trabajó en las diferentes áreas operativas y administrativas del Banco en iniciativas que apalancaron la disminución de uso de papel, copias o digitalización del mismo para posterior custodia así:

- **En operaciones Tesorería.** Se trabajó en el proyecto de cero papel para el proceso de cumplimiento de inversiones, eliminando documentos innecesarios como los soportes generados por el Front Office de Tesorería y por los aplicativos. Esta propuesta disminuyó el tiempo del analista en impresión, alistamiento de documentos físicos al mes y evita su custodia, generando ahorros del 62% (\$8.5 MM año). Adicionalmente se ajustó el proceso de CDT de títulos desmaterializados (no tener el título físico) sin impresión de soportes con la validación por pantalla, con lo cual se logró eliminar cinco páginas por operación, de un total promedio de 50 operaciones al mes.
- **En operaciones Captaciones.** En el proceso de embargos se tuvo una reducción muy importante en los costos del proceso, en el cual se implementó de manera automática por los multifuncionales el cargue (proceso EDI) de los embargos directamente a las carpetas de custodia. Con esta mejora el costo del proceso pasó de \$172 a \$4.10 pesos por hoja digitalizada, es decir un ahorro del 97%. Con esta iniciativa el proceso representa al año un ahorro para el Banco de \$169 millones eliminando estos desperdicios.
- **Operaciones Medios de Pago.** Se enfocó en disminuir el uso de plásticos de tarjetas que afecta drásticamente el medio ambiente; se trabajó buscando eliminar las tarjetas claves para la Oficina Virtual Em-

presarial y para algunas tarjetas de débito y crédito, contribuyendo a disminuir la emisión de plásticos y se implementó la generación de claves por cajero electrónico y oficina física. Con esto se impactó en \$15 millones al año aproximadamente, pero el impacto más importante es hacia el medio ambiente por la disminución del uso de plásticos que tenían duración mínima pues la clave exigía cambio posterior por seguridad.

- **Operaciones Vinculación.** Se implementó la iniciativa de adecuación de la carpeta digital de los clientes de empresas, con lo cual se logró no solo la disminución en tiempos de la carga operativa del Director de Servicios en oficinas, sino en el alistamiento de documentos, y el costo de papelería y transporte desde las oficinas al sitio en custodia.
- **Administrativo y Financiero:** Se realizaron iniciativas para ahorro de papel en el manejo físico de soportes por temas administrativos como el de mantenimiento preventivo de equipos en oficinas, cartas y otros, donde ya se tenía almacenada la información en los sistemas del banco por cualquier control.

Proyectos de banca más digital menos papel: Este tercer frente es el que se viene trabajando desde hace cuatro años en el Banco, donde en cada proyecto el enfoque debe ser a menos papel (cero papel), menos desperdicios y mayor flexibilidad para los procesos del cliente, tanto en oficinas como en las diferentes áreas y apalanca todas las iniciativas de manera transversal, así:

Proyecto Plataforma Universal. Se realizó la implementación de la impresión o emisión de tarjetas crédito en línea, que pretenden eliminar el desperdicio de plásticos realizados previamente para trabajar campañas a los clientes. Con la implementación de las máquinas de impresión de tarjetas en línea solo se imprime la que solicita o autoriza o se aprueba al cliente, logrando un ahorro en plásticos del 47%. Dentro de este mismo proyecto se realizó la selección y contratación del proveedor para realizar el proceso de firma electrónica biométrica que reemplazará la firma física del cliente por la huella y la inmaterialización de los documentos y pagarés. Con esta contratación se continuará con el proyecto en este enfoque para el 2017.



Proyecto Tarjeta Dual TAC MasterCard: Este proyecto implementó la primera tarjeta dual en Colombia, donde en el mismo plástico puede tenerse una tarjeta de crédito y la tarjeta débito con administración para una o varias cuentas del cliente. Esto genera que el cliente

tenga un solo plástico para manejar sus dos productos -el de ahorro y el del crédito- e impacta directamente el medio ambiente disminuyendo el uso de otro plástico. Adicionalmente para esta tarjeta también se implementó el proceso de impresión en línea; por ende solo se imprimen tarjetas que tienen asignación ya aprobada o solicitada por los clientes.



USO EFICIENTE DE RECURSOS

En Bancoomeva somos conscientes del manejo adecuado y eficiente que debemos dar a los recursos como papel, agua y energía. Para ello gestionamos:

Manejo de materiales

El Banco dedicó esfuerzos para cuantificar y divulgar métricas que le permitirán monitorear el uso eficiente de los recursos materiales que emplea dentro de los procesos:

Frente a los insumos en las oficinas, se identificó en el primer semestre que:

- Se consume una resma de papel por colaborador por mes.
- El nivel de impresión per cápita hoy es de 305 impresiones/mes. Con la reducción del uso del papel se espera una disminución equivalente en el nivel de impresiones.
- El consumo per cápita de útiles y papelería de oficina (sin contar resmas de papel) es de \$27.000 pesos mensuales (\$385 millones/año).
- El consumo per cápita de elementos de aseo y cafetería es de \$2.200 pesos mensuales (\$30.5 millones/año).

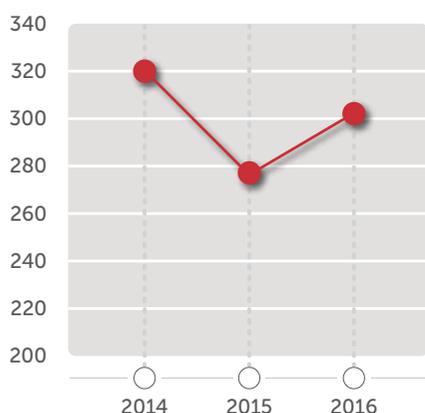
Estas cifras conllevaron a la realización de inventarios a nivel nacional para el tercer bimestre, evidenciando que muchas oficinas tenían existencias más que suficientes, para lo cual se programó suministro en el último bimestre sólo hasta que los niveles de existencias llegaran a los básicos para el pedido siguiente. Esta medida no sólo arrojó disminución en el consumo del último bimestre, sino que ambientó la responsabilidad que cada centro de costos tiene en una demanda racional de sus insumos.

G4-EN1

ENERGÍA

Regional	Consumo año 2016 k/h	Promedio Consumo mensual 2016 k/h	Consumo-Per-Cápita 2016
BOGOTÁ	177204,02	14767,00	182,02
CALI	93660,20	7805,02	263,41
DIRECCIÓN NACIONAL	239670,00	19972,50	110,96
CARIBE	645669,08	53805,76	380,31
EJE	78702,35	6558,53	305,49
MEDELLÍN	422232,09	35186,01	672,05
PALMIRA	48295,52	4024,63	201,23
Total General	1705433,26	142119,44	302,21

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



El consumo energético por empleado en el Banco se incrementó, pasó de 276,1kw/h en el 2015 a 302.2 kw/h en el 2016, que sigue siendo bajo frente al que se tenía en enero de 2014. El incremento mencionado se estima que corresponde al consumo que se generó por las intervenciones de adecuación de varias oficinas.

G4-EN3

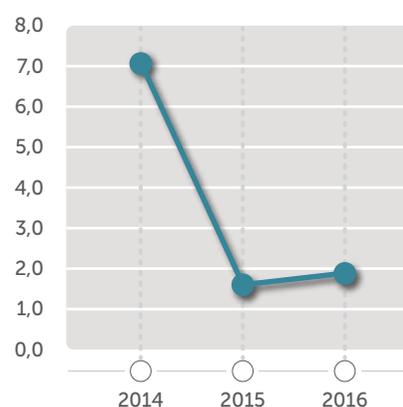
El consumo anual de agua por empleado en el Banco se incrementó, pasó de 1,7m³ en el 2015 a 1,9m³ en el 2016, que sigue siendo mucho más bajo si se tiene en cuenta el consumo del 2014. El aumento se debió principalmente a la implementación de sistemas de tanques de agua en algunas sedes, para atender recomendaciones del Ministerio de Salud frente a la contingencia para este recurso.

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

AGUA

Regional	Consumo año 2016 m3	Promedio Consumo mensual 2016 m3	Consumo-Per-Cápita 2016
BOGOTÁ	484,8	40,4	1,1
CALI	188,5	15,7	1,0
DIRECCIÓN NACIONAL	1045,0	87,1	0,5
CARIBE	1753,2	146,1	1,9
EJE	164,0	13,7	6,8
MEDELLÍN	725,2	60,4	1,1
PALMIRA	254,8	21,2	1,1
Total General	4615,5	384,6	1,9

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



cómputo y las luces al terminar las jornadas laborales. Estas acciones se complementaron con la programación del uso de los aires acondicionados sólo en ciertos lapsos de las jornadas, la instalación de sistemas ahorradores de agua en sanitarios, lavamanos y lavaplatos, y el uso sólo de bombillas ahorradoras y el cambio de luminarias a tecnología Led.

G4-EN8



PROGRAMAS ESPECÍFICOS USO EFICIENTE DE RECURSOS

Durante el año 2016 se realizó la implantación de los programas de clasificación y disposición de residuos en las sedes regionales y en algunas oficinas. Se realizó la implantación en la ciudad de Pereira y Cali y las regionales de Medellín y Bogotá. En estos programas se imparte capacitación acerca de consejos y recomendaciones para el ahorro de papel, energía y agua.

EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD EN TEMAS AMBIENTALES

A través de los medios corporativos como la Revista Coomeva y la emisora de Radiocomeva se entregó información de interés para la preservación del medio ambiente y cómo contribuir al uso eficiente de recursos naturales.

Este año en la Entidad no se recibieron multas o sanciones por incumplimiento de la legislación o normativa ambiental.

G4-EN29, G4-EN34

INFRAESTRUCTURA DE OFICINAS

Dentro de la estrategia de posicionamiento del Banco se determinó el cambio de imagen de las oficinas hacia un estándar de identidad arquitectónica como una prioridad, que si bien busca el confort de los clientes para la toma de nuestros productos o servicios, lleva también implícito la mitigación de las exposiciones a condiciones ambientales deficientes y por tanto costosas, que requerían atención continua de intervenciones y mantenimientos correctivos. Así, en 2016 fueron remodeladas 16 oficinas, aplicando las mejores prácticas de construcción y el uso de recursos eficientes como por ejemplo:

- Lámparas led.
- Equipos de aire acondicionado Invertir, los cuales funcionan a una potencia mínima, reduciendo así el consumo eléctrico, en la medida en que brindan mejor sensación térmica y reducen el nivel sonoro.
- Sanitarios ahorradores de agua.
- Sistemas de llaves hidráulicas con control de cierre.
- Puntos ecológicos, denominando así a la dotación de canecas que permiten la clasificación de desechos.

COP9, COP10, COP11

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2016

- Implementación de los programas de clasificación y manejo de residuos desde la fuente.
- Emisión de informes de gestión de uso de recursos para todos los colaboradores.

IMPACTO AMBIENTAL

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

Logramos:

268 Árboles Salvados

Reducción en el consumo de **414.949** litros de agua

Disminución de la generación de CO2 en **36.542** Kilos.

Ahorros por consumo de papel en **\$52.191.406** millones.

IMPACTO AMBIENTAL 2016



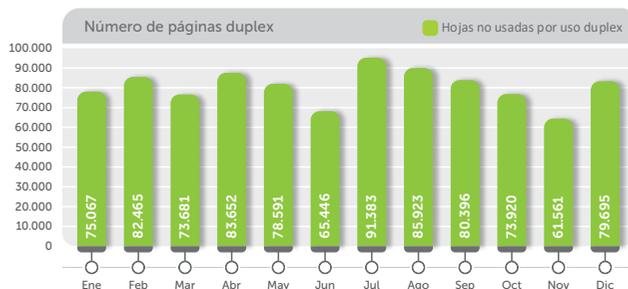
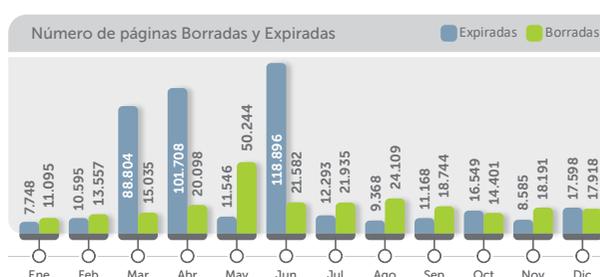
Litros de agua
414.949



Árboles Salvados
268



Kilos de CO2
36.542



COMPROMISOS 2017

- Establecer mecanismos de control y monitoreo del consumo de energía, agua e impresión de papel.
- Optimizar el nivel de consumo de insumos de las oficinas.
- Medir la huella de carbono y emisión de CO2 por viajes aéreos.
- Continuar con campañas para la generación de cultura de uso eficiente de recursos como energía, papel, y agua.
- Implementar la gestión de residuos a nivel nacional.
- Realizar procesos más eficientes de compra, inventario y despacho de acuerdo con la demanda de los centros de costos.
- Implementar el plan de reposición de los aires acondicionados hacia los sistemas Inverter, y la migración de las luminarias a los sistemas led, de acuerdo con las características de cada sede.
- Implementar el proyecto SMART PL (paper less) enfocado en la disminución total de los formatos en papel.
- Implementar el proyecto Cero Papel Áreas Administrativas, el cual estará enfocado en revisar los procesos en los que se interactúa entre áreas con visto bueno en cartas o aprobaciones, o procesos de respuestas de quejas y reclamos que puedan reemplazarse por firma digital con niveles de atribución por medio del correo electrónico.
- Impulsar el uso electrónico de estado de cuenta para clientes vía email.



3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6.1 CREAMOS Y DISTRIBUIMOS VALOR EN FORMA SOSTENIDA Y CRECIENTE

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

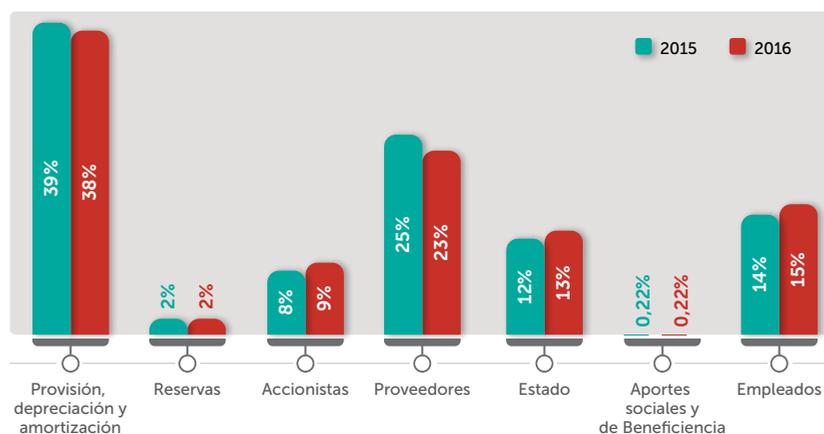
	Año 2011 *	Diciembre 2012	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Diciembre 2015 ***	Diciembre 2016 ***
Margen Bruto	170.209.566.564	188.820.036.934	202.737.399.455	234.278.737.630	253.577.286.538	262.783.307.988
Comisiones Netas	34.314.954.204	31.582.043.087	41.194.269.377	49.634.601.185	56.503.707.006	64.385.966.757
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
Valor Económico Generado	275.383.468.588	320.157.640.999	354.019.372.248	380.784.580.096	448.708.311.073	460.760.298.785
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
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
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
Aportes sociales y de Beneficiencia	203.460.898	150.475.642	252.173.551	279.052.264	336.426.866	401.085.000
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
Valor Económico Distribuido	180.424.881.689	172.309.859.510	181.989.638.881	218.698.997.887	263.662.922.794	278.246.996.007
Provisión, depreciación y amortización	90.173.597.002	146.106.355.648	169.218.359.212	155.883.649.821	176.120.832.435	172.429.461.404
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
Valor Económico Retenido	94.958.586.899	147.847.781.489	172.029.733.367	162.085.582.209	185.045.388.279	182.513.302.778

* 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.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑOS 2015 - 2016



El valor económico creado creció el 3% durante el 2016; este crecimiento se presentó como resultado del incremento en el ingreso neto por comisiones en 14%. No obstante a este crecimiento el margen bruto creció a una tasa anual del 4%, inferior al crecimiento promedio de los últimos cinco años con 14%. Este comportamiento se presentó en la medida que la economía desarrolló una política monetaria de contracción, la cual se destaca por altas tasas de interés como resultado del aumento en la tasa de intervención por parte del Banco de la República que buscó contener los altos niveles de inflación experimentados a lo largo del 2016.

Pese a que los ingresos por intereses crecieron durante 2016 al 13,94% ante un aumento del volumen de cartera en 11,63% y 47 puntos básicos en promedio en la tasa activa, el costo del fondeo creció al 32,75%, por el efecto de mercado ya mencionado.

Por otra parte, el comportamiento económico conllevó a experimentar un mayor impacto en los rodamientos de cartera vencida, que generó un menor nivel de ingresos por recuperación de deterioro, con una variación negativa en el rubro de otros ingresos del -4%.

En la distribución de este valor económico generado se destaca el crecimiento del 19% del valor distribuido para aportes sociales y de beneficencia y el crecimiento del 16% en el valor económico distribuido a los empleados y que conllevó al aumento en la tasa de participación de estos en la distribución, al pasar del 14% en 2015 al 15% en 2016.

Los proveedores continúan siendo los de mayor participación en la distribución con el 38% pero disminuyendo por cuarto año consecutivo la participación frente al año inmediatamente anterior, cuando participó con 43%.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC) = 3%

Se destaca en este crecimiento:

- Aumento en la variación anual en comisiones netas para el Banco = 14%
Manteniendo la tasa de crecimiento frente al 2015.
- Crecimiento del Margen Financiero Bruto = 4%. No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 57% del total.

- Crecimiento en otros Ingresos = -4%
Disminuyendo participación al pasar del 31% en el 2015 al 29% en el año 2016.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

- Variación anual del Valor Económico Distribuido 2016 (VED) = 6%
Variación anual del Valor Económico Distribuido 2015 (VED) = 21%
- Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = 13%
Beneficio en distribución de valor = 22,0%
- Crecimiento ponderado para los accionistas = 13%
Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 14,5%
- Variación de proveedores = -6%
Beneficio en distribución de valor para proveedores = 38,0% (el más alto)
- Variación de empleados = 16% respectivamente.
Beneficio en distribución de valor para empleados = 25,4%
- Variación de aportes sociales y de beneficencia = 19%
Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0,1%.

El valor económico distribuido pasó de ser el 59% de valor generado en el 2015 al 60% en el año 2016.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = -1%

- Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = -2%
Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 94%
- Variación anual de las reservas = 13%
Participación de las reservas = 6%

G4-EC1

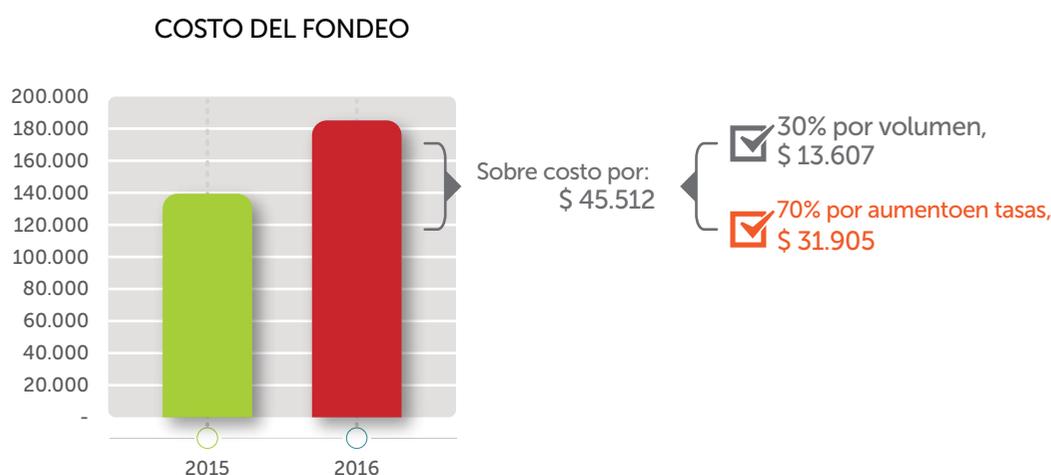
Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

La economía colombiana durante 2016 presentó varios sucesos que conllevaron a que el crecimiento económico no fuese el esperado. Dentro de estos aspectos

podemos destacar el encarecimiento del costo del capital por el incremento en la tasa de intervención del Banco de la República. Esta medida de choque se presentó como respuesta al incremento en la variación del nivel de precios de la economía (IPC), en primera instancia ante el aumento de los productos agrícolas o correspondientes al rubro de alimentos con motivo del efecto causado en las cosechas por el Fenómeno del Niño; igualmente por el impacto del paro camionero que se presentó durante largo tiempo del 2016.

El aumento en las tasas de la economía impacta directamente el costo del fondeo a través de las captaciones y otros instrumentos de deuda para las entidades financieras. Bancoomeva no es ajeno a este comportamiento y presentó un incremento del 33% en el costo de los recursos.

En el año 2016 se incrementó el costo del fondeo en \$45.512 millones de pesos, de los cuales el 30% se atribuye al aumento en el volumen del fondeo y el 70% se atribuye al aumento en las tasas.



G4-EC2

Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

Mediante Resolución No. 788 y 789 del 28 de diciembre de 2015, Colciencias otorgó calificación a los proyectos de innovación "Desarrollo y lanzamiento al mercado de un nuevo producto de Banco Coomeva S.A." y "Mejoramiento de la experiencia del cliente de Bancoomeva, a través de la implementación de procesos nuevos y sustancialmente mejorados en oficina, multicanalidad y gestión de la información, soportados por tecnologías novedosas para el banco y el sector financiero", por lo que le fue asignado cupo de deducción tributaria.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 158-1 del Estatuto Tributario, modificado por el Artículo 32 de la Ley 1739 de 2014, las personas que realicen inversiones o donaciones en proyectos calificados como de investigación científica, desarrollo tecnológico o de innovación, por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia, Tecnología e Innovación, CNBT, tendrán derecho a deducir de su renta, el ciento setenta y cinco por ciento (175%) del valor invertido en dichos proyectos. Esta deducción no podrá exceder del cuarenta por ciento (40%) de la renta líquida, determinada antes de restar el valor de la inversión.

Bancoomeva realizó una inversión por \$4.320 millones en estos proyectos durante el año 2015, lo que permitió una deducibilidad aplicable en el año 2016 por \$1.578 millones.

G4- EC4

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Bancoomeva durante el año 2016 invirtió \$4.268 MM en infraestructura para la atención de servicios financieros en colocación y captación:

Concepto	No. Oficinas	Valor Inversión
Apertura	5	\$ 1,861
Cambio de imagen	8	\$ 1,529
Traslado	1	\$ 777
Ampliación	2	\$ 102
Total general	16	\$ 4,268

G4- EC2

En total 11 oficinas a nivel nacional presentaron modificaciones y cinco más fueron creadas:

Se abrieron cinco nuevas oficinas en el país cuya inversión se ubicó en los \$1.861 MM, ellas fueron: Poblado en Medellín, Cañasgordas en Cali, Único en Barranquilla, La Calle 93 en Barranquilla y Viva en Buenaventura, lo que permitió ampliar la cobertura hasta sectores de la comunidad donde no se tenía presencia, incentivar los sectores de banca personal por medio de los productos emitidos por el Banco y generar nuevas vacantes de empleo.

Durante el mismo periodo se realizaron inversiones en cambio de imagen por valor de \$1.529 MM en las oficinas de Neiva, Ibagué, Quibdó, Armenia Norte, Avenida Chile Bogotá, Ipiales Cali, Calle 80 Bogotá y El Cable Manizales, con el fin de brindar una mejor atención a nuestros clientes (comodidad y confort).

Bancoomeva trasladó una oficina durante el año 2016 para optimizar recursos en la organización y centralizar

los servicios ofrecidos a los clientes mejorando la presentación del mismo y disminuyendo los desplazamientos entre sedes. Por esta razón el centro de pago Popa Cartagena se unificó con la oficina Castellana Cartagena, lo que hizo necesario el traslado a un área mejor dotada. La inversión realizada fue de \$777 MM.

Por otra parte se realizaron dos ampliaciones en la oficina Farallones Cali y Zarzal Cali cuya inversión ascendió a los \$102 MM, cuyo impacto se ve reflejado en la profanación de los productos en nuevos mercados y al igual que en la generación de nuevas fuentes de empleo al ser necesario recursos humanos para su funcionamiento.

De las 16 obras realizadas durante el año, cinco fueron lideradas por la Cooperativa Médica del Valle (Neiva, Ibagué, Quibdó, Armenia Norte y Poblado); sin embargo se reconoce la inversión asumida solo por Bancoomeva.

G4-EC7





3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS



3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

Formamos parte de una comunidad empresarial que aporta los siguientes resultados al desarrollo sostenible del país

Impacto social 2016

Empresas creadas Coomeva	17
Empleos directos generados GECC	15.107
Empresas creadas por los asociados	524
Empleos directos generados por los asociados	2.315
Población Impactada con la promesa de valor "Coomeva nos facilita la vida"	232.980

Impacto Económico 2016

Activos Coomeva	3.5 Billones
Fondos sociales y mutuales	2.2 Billones
Patrimonio	1.19 Billones
Inversiones Empresariales	727,486 Billones
Inversiones de Portafolio	2.3 Billones
Aportes Sociales	711.915
Reservas y Fondos Dest Especifica	47.150
Excedentes	74.530
Fondos Sociales y Mutuales	2.206,972

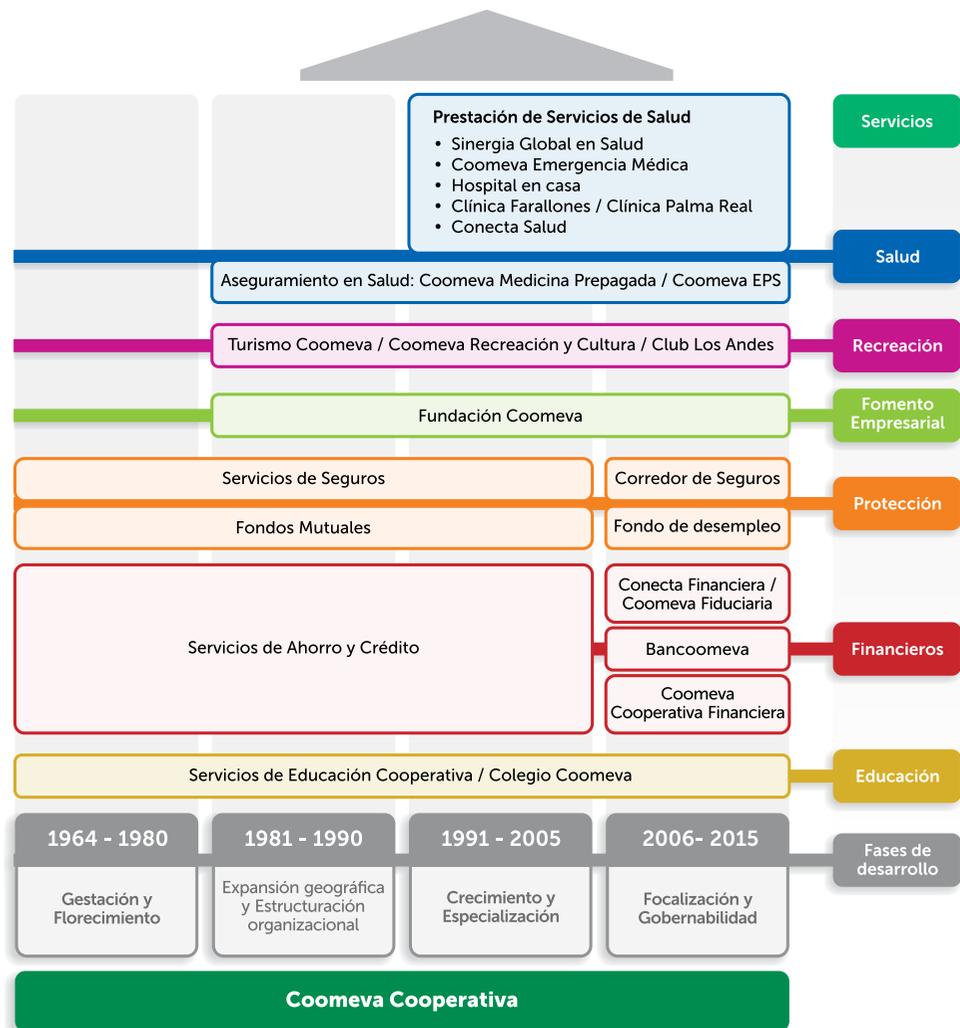
\$3,5
Billones en Recursos Administrados

\$112.238
Millones en Beneficios

Servicios Coomeva	20.500
Servicios Salud	40.620
Servicios Recreación	7.973
Servicios Financieros	38.519
Desarrollo Empresarial	4.625

\$142.817
Millones en Excedentes GECC

Excedentes Coomeva	74.530
Excedentes Otras Empresas GECC	68.287



En forma específica Bancoomeva se proyecta a la comunidad a través de las siguientes acciones y programas:



EDUCACIÓN FINANCIERA AL CLIENTE Y PARA NIÑOS

Para Bancoomeva es importante brindar a sus clientes herramientas que les permitan tener un manejo óptimo de sus recursos financieros, logrando al final beneficios para nuestra comunidad en las tres dimensiones:



Educación Financiera
Bancoomeva

Para disminuir la brecha en la educación en nuestros consumidores financieros, hemos adoptado una serie de mecanismos para brindarles información relevante en el manejo de sus finanzas personales, con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos; dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para tomar decisiones financieras informadas y apropiadas.

El Programa de Educación Financiera tiene los siguientes medios de comunicación, a través de los cuales desarrolla sus campañas y actividades durante el año.

Interno	Externo	Eventos
<ul style="list-style-type: none"> • Interno • Intranet • Boletín clic • Dinamic crystal • Correo electrónico • Pantallas de oficinas de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Revistas/cartillas/boletines /sobres de facturación • Marketing Dinámico • Correo electrónico • SMS 	<ul style="list-style-type: none"> • Global Money Week • Mes internacional del ahorro • Participación Foros • Estudiantiles

3.7.1 EDUCACIÓN

... EL MEJOR APORTE PARA LA SOSTENIBILIDAD

Como parte de nuestra responsabilidad por la educación financiera para los niños y la comunidad en general podemos destacar las siguientes actividades en el 2016:

- Bancoomeva, como banco participante de AsoBancaria, se integró a la actividad de Global Money Week en la semana del 14 al 19 de marzo del 2016, donde a través de mailing se envió publicación a los clientes y asociados con hijos menores de 15 años **“Los grandes ahorradores comienzan desde pequeños”**. Con ello se buscó fortalecer a la siguiente generación de actores financieros para que sean ciudadanos económicos seguros de sí mismos, responsables y capaces de tomar decisiones financieras acertadas. A los jóvenes de los 18 a los 28 años se les envió **“Los mejores ahorradores comienzan desde jóvenes”**, publicación dirigida para fortalecer en los jóvenes sus hábitos de ahorro y el manejo de sus finanzas con el propósito de que puedan alcanzar sus metas en la vida.



- En octubre el “Mes internacional del ahorro” realizamos un evento de educación financiera en las instalaciones del Colegio Público Carlos Holmes Trujillo en la ciudad de Cali, por medio de actividades lúdicas enfocadas al tema del ahorro. Impactamos en los niños y jóvenes en torno al hábito del ahorro y la importancia de ahorrar desde temprana edad para cumplir sus metas y sueños. En la actividad partici-

paron 400 niños entre los 6 y 11 años de edad. En noviembre el Gerente de la oficina de Apartadó en Antioquia, José María Betancur, participó en el Foro de Educación Económica y Financiera realizado en el Colegio Público Campo Alegre en el Auditorio Ciudadela Educativa, con una conferencia sobre “La importancia de ahorrar para cumplir las metas propuestas”. Al Foro asistieron 150 adolescentes de los grados 5º y 6º.

- A través de nuestro portal web <http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera> publicamos temas de interés financiero. El portal fue visitado en promedio 229.000 veces, los temas más consultados fueron: Cómo consultar su historial crediticio, ¿Para qué sirve un presupuesto?, los peligros de los préstamos gota a gota, entre otros.
- Se desarrolló el plan de comunicación para la campaña Comunidad Segura, durante todo el año; se realizaron publicaciones a nivel nacional por medio de correo electrónico, SMS, video marketing y plegables dirigidos a todos los colaboradores y clientes del Banco, recordándoles los consejos y cuidados de seguridad que deben tener siempre que usen los canales electrónicos del Banco, para evitar ser víctimas de la delincuencia.





En convenio con el Banco de la República entregamos plegables y afiches con las características y los cuatro pasos para reconocer la autenticidad de la nueva familia de billetes de las nominaciones: \$100 mil, \$20 mil, \$50 mil, \$5 mil y \$2 mil. Se distribuyeron 1.080 plegables por denominación en cada una de nuestras oficinas a nivel nacional, a las áreas administrativas y a la sede principal para ser entregados a los clientes, asociados y colaboradores. Adicionalmente se publicó un banner en la página web del Banco

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

Los temas publicados fueron:

- Cómo viajar con poco presupuesto.
- Cómo estirar el sueldo.
- Qué hacer si veo un movimiento inusual en mi cuenta bancaria.
- Cinco consejos para no caer en el sobreendeudamiento.
- Haga valer su palabra con una letra de cambio.

COP-FS16

- En el transcurso del año se realizaron publicaciones sobre la importancia que tiene el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) para garantizar y proteger los derechos de los mismos.

Los temas tratados fueron:

- Recuerda la información que se publica en las carteleras
- En Bancoomeva velamos por los derechos del Consumidor Financiero.
- ¿Sabes que es SAC?



APOYAMOS LA EDUCACION PARA PREVENIR EL DELITO DESDE LA NIÑEZ

Foco de RSE y sostenibilidad que desarrollamos en alianza con la Fundación Los del Camino.

Entendiendo que la sostenibilidad de una sociedad empieza con la educación orientada a la construcción de valores en niños, que lleven al respeto por la vida, la convivencia y la tolerancia como agentes de cambio, con la capacidad de incidir a su vez en forma positiva en los valores de la familia y la comunidad, continuamos este año con el desarrollo de las jornadas de educación y desarme en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional. Dichas jornadas se realizaron en sectores con altos índices de delincuencia y en los cuales buscamos sembrar semillas de paz con el canje simbólico de paquetes escolares a cambio de la entrega de juguetes bélicos y armas blancas. Esta iniciativa busca sensibilizar a niños, niñas, adolescentes y sus padres o acudientes, sobre la base de principios y valores que inducen a cambiar de armas para el futuro.

Este año extendimos las jornadas de educación y desarme a las seis regionales de nuestra entidad y realizamos una jornada adicional en la ciudad de Riohacha.

En estas campañas se atendieron a 5.689 niños, niñas y adolescentes, y se realizó canje de 1.723 armas blancas y 1.885 juguetes bélicos por kits escolares. Estas campañas se fortalecieron con actividades de salud oral, optometría, vacunación, entrega de regalos y cuentos para niños. En estas jornadas las regionales participaron activamente con la consecución de refrigerios, kits escolares, regalos, actividades específicas y apoyo económico por parte de los colaboradores.

REGIONAL	"Niños atendidos"	"Armas Blancas canjeadas"	"Juguetes Belicos canjeados"	Voluntarios
CALI	1024	366	208	58
MEDELLÍN	1012	431	392	34
RIOHACHA	551	261	153	15
PEREIRA	879	368	126	23
PALMIRA	543	115	119	23
B/QUILLA	1007	108	769	25
BOGOTÁ	673	74	118	31
TOTALES	5689	1723	1885	209





Se destaca la formación y la participación de 209 voluntarios del Banco, educando para prevenir el delito desde la niñez en las seis regionales donde tenemos presencia en el país.

La segunda fase de esta iniciativa son los Centros de Enseñanza Integral Infantil, los cuales tienen el propósito de generar en niños que habitan en zonas de alto riesgo social, habilidades para la vida y prevenir la formación de hábitos que pueden inducir al delito debido al uso inadecuado del tiempo libre. Con estos centros de enseñanza se espera contribuir además, a la formación de agentes de cambio en nuestra sociedad, que contribuyan a fomentar una paz sostenible en su entorno familiar y social. El montaje del primer centro se realizará en 2017 en la ciudad de Cali, donde Bancoomeva realizó la donación en el año 2016 para la compra del lote para este centro.

COP16, G4-SO1



3.7.2 APOYO AL DESARROLLO DE SECTORES CLAVE DE LA ECONOMÍA NACIONAL

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

En este sentido Bancoomeva a través de sus líneas de vivienda apoya 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 sus líneas de consumo apoya e impulsa el sector de servicios y sus efectos indirectos, pues por parte del crédito comercial se ven impactados sectores como el industrial, comercial y de servicios.

Durante el 2016 Bancoomeva desembolsó recursos por 2,07 billones de pesos distribuidos en los sectores:

Sector	Desembolsos
Comercial	\$ 140.389,69
Construcción	\$ 49.905,22
Financiero	\$ 84.778,00
Industrial	\$ 71.542,84
Otros consumo	\$ 1.230.262,28
Servicios	\$ 375.677,95
Sin información	\$ 117.463,62
Total general	\$ 2.070.019,60

Información en millones

Otro consumo: Personas naturales y sucesiones ilíquidas, cuyos ingresos provengan de la relación laboral
Fuente con detalle códigos CIUU.

G4-EC8

MERCADEO SOCIAL

Bancoomeva trabaja el mercadeo social apoyando la educación, el desarrollo cultural, deportivo y de salud a través de las donaciones que hace a las fundaciones. En el caso de la Fundación Ensálsate tiene un impacto positivo en la población vulnerable de los barrios de Cali, para que encuentren en el baile una profesión y una actividad que los aleje de otras alternativas nocivas para su salud. El Banco ha sido participante activo desde el inicio de su operación lo cual ha permitido que muchos jóvenes tomen capacitaciones en diferentes tipos de bailes, maquillaje, alimentación y cuidados del cuerpo, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. También a través de la Fundación del Club Campestre dotamos de uniformes a su personal y contribuimos al mejoramiento de las personas que prestan servicios en sus instalaciones y a las comunidades del entorno, desarrollando estrategias educativas, deportivas, culturales y sociales comprometidas con el cuidado del medio ambiente.

Con nuestro propósito de colaborar en la rehabilitación del personal del Ministerio de Defensa y de la Policía Nacional que han sido heridos en combate, apoyamos los procesos mejoramiento de los soldados a través de la Fundación Matamoros.

Alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, desarrollamos estrategias para apoyar temas como educación, igualdad de género. Así mismo estamos comprometidos en brindar a nuestros colaboradores en el trabajo decente y en el crecimiento económico de la compañía, también como la generación constante de alianzas para lograr los objetivos y establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores.

COP15

Se realizaron donaciones por más de 417 millones de pesos para actividades de índole social, cultural y deportivo.

COMPROMISOS 2017

- Continuar con las jornadas de educación y desarme en cada una de las regionales.
- Participar activamente en la implantación del primer Centro de Enseñanza Integral Infantil en la ciudad de Cali.





Reconocimientos y
certificaciones

4



CERTIFICACIONES ISO 9001- ISO 27001

Durante la semana del 24 al 28 de octubre de 2016 tuvimos la visita de seguimiento por parte del ente certificador BVQi en torno a los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información, en la cual se refrendó nuevamente la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y la certificación del Sistema de Seguridad de la Información bajo la norma ISO 27001:2013.

Bancoomeva es 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 EN CENTRALES DE INFORMACIÓN

Por tercer año consecutivo Bancoomeva obtuvo el primer lugar en calidad de información reportada en el Grupo C, conformado por nueve entidades bancarias. Este premio es otorgado por TransUnion 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 Habeas Data.

REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

Obtuvimos la máxima calificación del índice de efectividad de los reportes de operaciones sospechosas, otorgada por la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero del Gobierno Nacional).

EQUIDAD LABORAL- EQUIPARES

En el marco del proceso de certificación para obtener el sello de Equidad Laboral Equipares, recibimos el “reconocimiento de compromiso por la igualdad de género” al alcanzar el nivel 1. El reconocimiento fue otorgado por el Ministerio de Trabajo, la Alcaldía de Santiago de Cali, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.

La marca Bancoomeva se encuentra en el puesto Nro. 20 de las marcas colombianas más valiosas dentro del sector servicios, según investigación realizada por Compassbranding en la versión número 15 de este estudio.



ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	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	3, 19	6,7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		8
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	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."		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		8
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		15
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		17
	G4-6	Países en los que opera la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		17
	G4-9	Dimensiones de la organización.		16,63
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		63
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		68
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	58
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	17
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		33
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	17,18	18
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	17,18	18

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION 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	26
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		8
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		8
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		35
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		8
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		8
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		8
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		8
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	27
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	27
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	27
	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	27
Cap. 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.		38
	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.		8
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	40
	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	40,41
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	41

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	41
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	41
Cumplimiento	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa		41
Derechos Humanos	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	3 al 5	67
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		54
	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario		85
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		51
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.		52
Cartera de productos	FS1	"Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio."		33
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo MICRO / PME / LARGE) y por sector		50
Propiedad	FS15	Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros		51
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3 al 5	60
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	GE-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3 al 5	60
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3 al 5	60

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	64
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		68
	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		68
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		66
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		66
	G4-LA11	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género."		66
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."		39
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		64
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		68
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	72
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		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		74
Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		74

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		77,78
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		79
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		79
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas.		64
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		38
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		80
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		87
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		59
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estrategica y filantrópica	16	87





