

2019 PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD »

Pacto Global Colombia

Bancoomeva

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

Elaboración y Coordinación General
Sandra María Orozco
Vicepresidente Nacional de Riesgo y Gestión
Bancoomeva

Mónica Ordóñez Mejía
Gerente de Riesgo Operativo y Gestión

Claudia Sorayda Torres Solano
Gestora de Gestión Integral

Elaboración, apoyo y asesoría
María Rita Valencia
Gerente Corporativa Educación y Democracia
Coomeva

Coordinación Editorial
Juan Esteban Ángel
Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

2019

PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Bancoomeva

Organismos de Dirección, Administración y Control

JUNTA DIRECTIVA BANCOOMEVA

PRINCIPALES	SUPLENTES
Alfredo Arana Velasco	Gilberto Quinche Toro
Alfredo Eduardo Rincón Angulo	Luis Mario Giraldo Niño
León Darío Villa Villa	Luis Carlos Lozada Bedoya
Eduardo José Victoria Ruiz	Giuliano Morini Calero
Daniel Castellanos García	Julián Benavides Franco

ADMINISTRACIÓN

Presidente	Hans Theilkuhl
Vicepresidente de Riesgo y Gestión	Sandra María Orozco Agudelo
Vicepresidente Comercial y de Mercadeo	Camilo Alfonso Vargas Díaz
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	José Miguel López
Vicepresidente Financiero y Administrativo	José William Zapata García
Gerente Nacional de Gestión Humana	María Patricia Díaz
Gerente Nacional Jurídico	Pedro Fernando León González
Gerente Nacional de Auditoría	Mónica Botina Faiffield
Gerente Regional Cali	Claudia Patricia Restrepo Chaparro
Gerente Regional Bogotá	María Camila Macías Acuña
Gerente Regional Caribe	Rubén Alberto Daza Amaya
Gerente Regional Medellín	Adriana María Zapata Tabares
Gerente Regional Palmira	Julio César Gómez
Gerente Regional Eje Cafetero	Hernán Saldarriaga Ramírez

REVISORÍA FISCAL

PricewaterhouseCoopers Ltda.

Contenido

Mensaje del presidente de Bancoomeva 7
Acerca del informe 8
1. QUIÉNES SOMOS 9
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD 14
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD 19
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL 20
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética 21
3.2 FACILITAMOS LA VIDA 32
3.2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes 33
3.2.2 Servicios financieros para comunidades específicas 39
3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE 43
3.3.1 Gestión del Talento 47
3.3.2 Gestión del Liderazgo 52
3.3.3 Gestión de la Cultura 53
3.3.4 Gestión del Compromiso 55
3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS 65
3.4.1 Gestión de alianzas 67
3.4.2 Gestión sostenible de proveedores 71
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA 73
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible 74
3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA 80
3.6.1 Cultura de consumo responsable 81
3.6.2 Banca Digital 84
3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS 86
3.7.1 Compromiso con la comunidad 87
3.7.2 Aporte al impacto económico y social del Grupo Coomeva 94
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 95
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial 98

Bancoomeva



Mensaje del presidente de Bancoomeva

Este año en Bancoomeva continuamos con el plan de fortalecimiento del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial definido en el Direccionamiento Estratégico del Banco, plan que contribuye con el desarrollo social de nuestro país e impacta positivamente a las poblaciones más vulnerables desde los focos de educación, servicios sociales y sostenibilidad ambiental.

Dentro de las iniciativas que llevamos a cabo durante 2019 resaltamos los programas de prevención del delito, educación financiera y el programa de reforestación, iniciativas que contaron con la participación de nuestros ejecutivos, colaboradores y sus familias, permitiendo fortalecer la cultura de servicio social dentro del Banco.

El programa en prevención del delito nos permitió impactar a más de 5.200 niños y adolescentes mediante seis campañas de educación, prevención y desarme que realizamos en diferentes ciudades del país en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional. Canjeamos más de 298 armas blancas y 1.605 juguetes bélicos, por kits escolares, donde más de 180 voluntarios colaboradores del Banco se vincularon activamente. Adicionalmente, impactamos con talleres de formación lúdica, recreación y valores a 40 niños del Centro de Enseñanza Integral Infantil de Cali, fortaleciendo los programas de prevención de malos hábitos por uso inadecuado de su tiempo libre.

El programa de Educación Financiera continúa siendo una de nuestras iniciativas de alto impacto, a través de la cual reforzamos el conocimiento y la eficiencia en la toma de decisiones financieras inteligentes en diferentes comunidades del país. Así mismo, buscando el fortalecimiento y la accesibilidad del programa de educación, brindamos servicios financieros en igualdad de condiciones para asociados, clientes y colaboradores con discapacidad visual y auditiva, a través de la alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, MinTIC, con participación en diferentes canales diseñados especialmente para atender sus necesidades por medio del Centro de Relevo.

Desde el foco de sostenibilidad ambiental, en 2019 realizamos una jornada de reforestación en la Regional Palmira, con la cual sumamos más de 1.200 árboles plantados desde 2017 y logramos la sensibilización en torno al cuidado de los recursos naturales, de asociados, colaboradores y sus familias que acompañaron la jornada.

Para el año 2020, continuaremos fortaleciendo nuestros ejes fundamentales de educación y sostenibilidad ambiental, buscando 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.

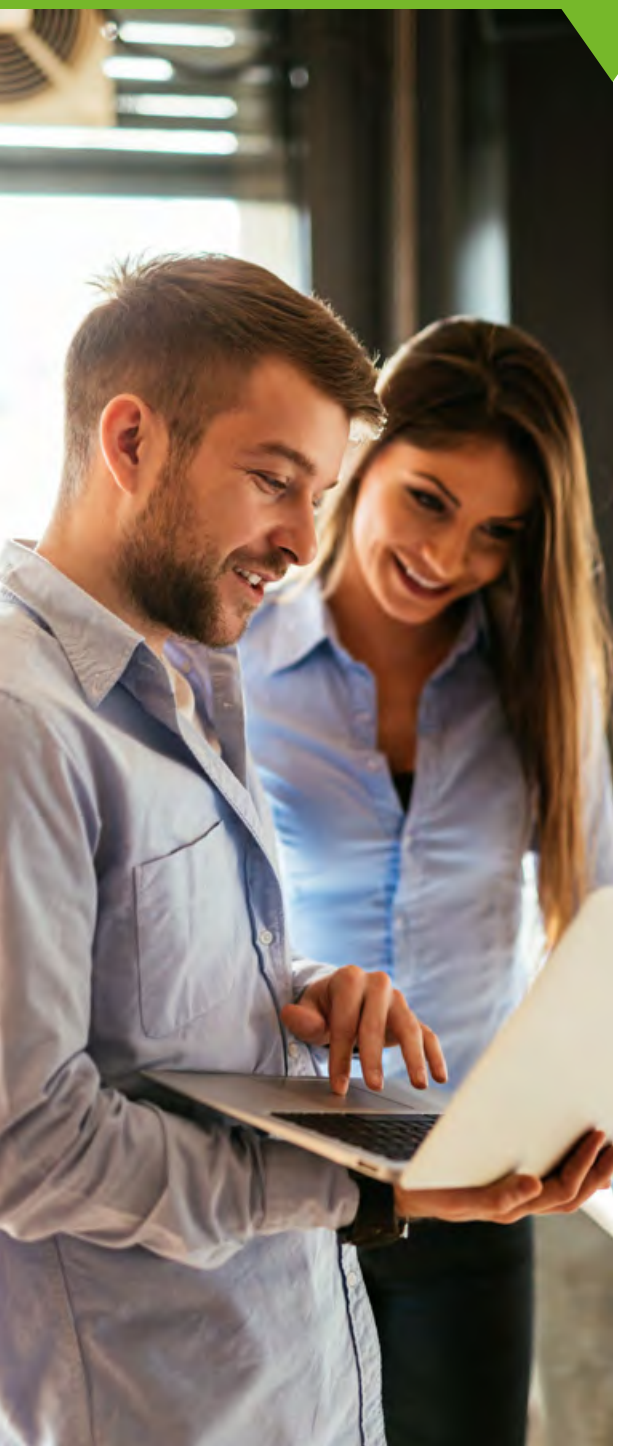
Cordialmente,



HANS THEILKUHL
Presidente Bancoomeva

G4-1, COP19

Acerca de este informe



Este es nuestro noveno Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso (COP), como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas. El propósito es presentar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los resultados de nuestra gestión y avance en las dimensiones económica, social y ambiental, durante el año 2019, con alcance a todos los niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Este informe 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.

Nuestro Informe de Sostenibilidad puede ser consultado en nuestra página web: www.bancoomeva.com.co/sostenibilidad

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

En el año 2019 no se registraron consecuencias relacionadas con reexpresiones de memorias anteriores, y se generaron cambios en la definición de algunos de los asuntos materiales.

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

Nombre: Sandra María Orozco Agudelo
Cargo: Vicepresidente de Riesgo y Gestión Bancoomeva
Dirección: Avenida Pasoancho N° 57-50 • Piso 2
Teléfono: 3330000 • Ext: 31318
Correo electrónico: sandram_orozco@coomeva.com.co
Ciudad: Cali, Colombia

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



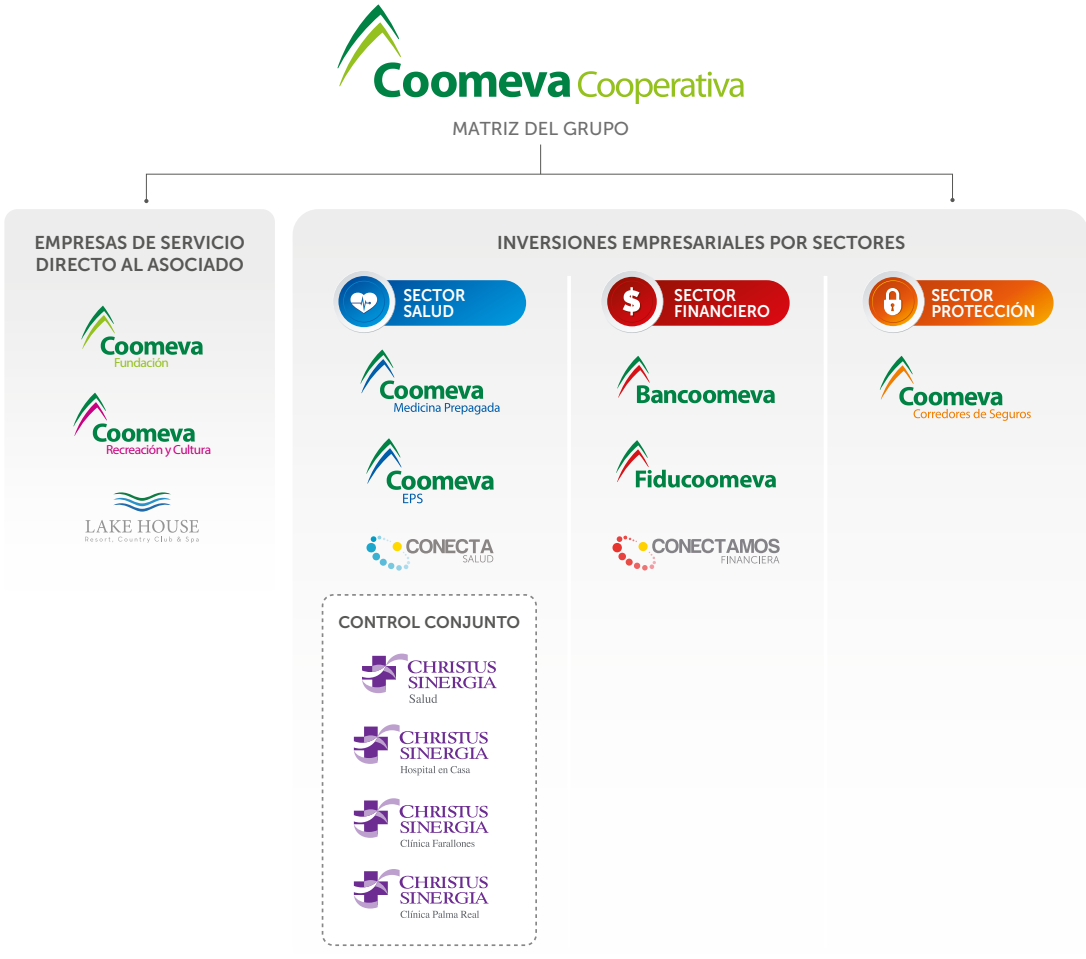
1. QUIÉNES SOMOS

1. QUIÉNES SOMOS

Bancoomeva es una empresa creada en 2011 por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, con la misión de servir primordialmente a sus asociados, cuya atención constituye la prioridad comercial para el Banco.

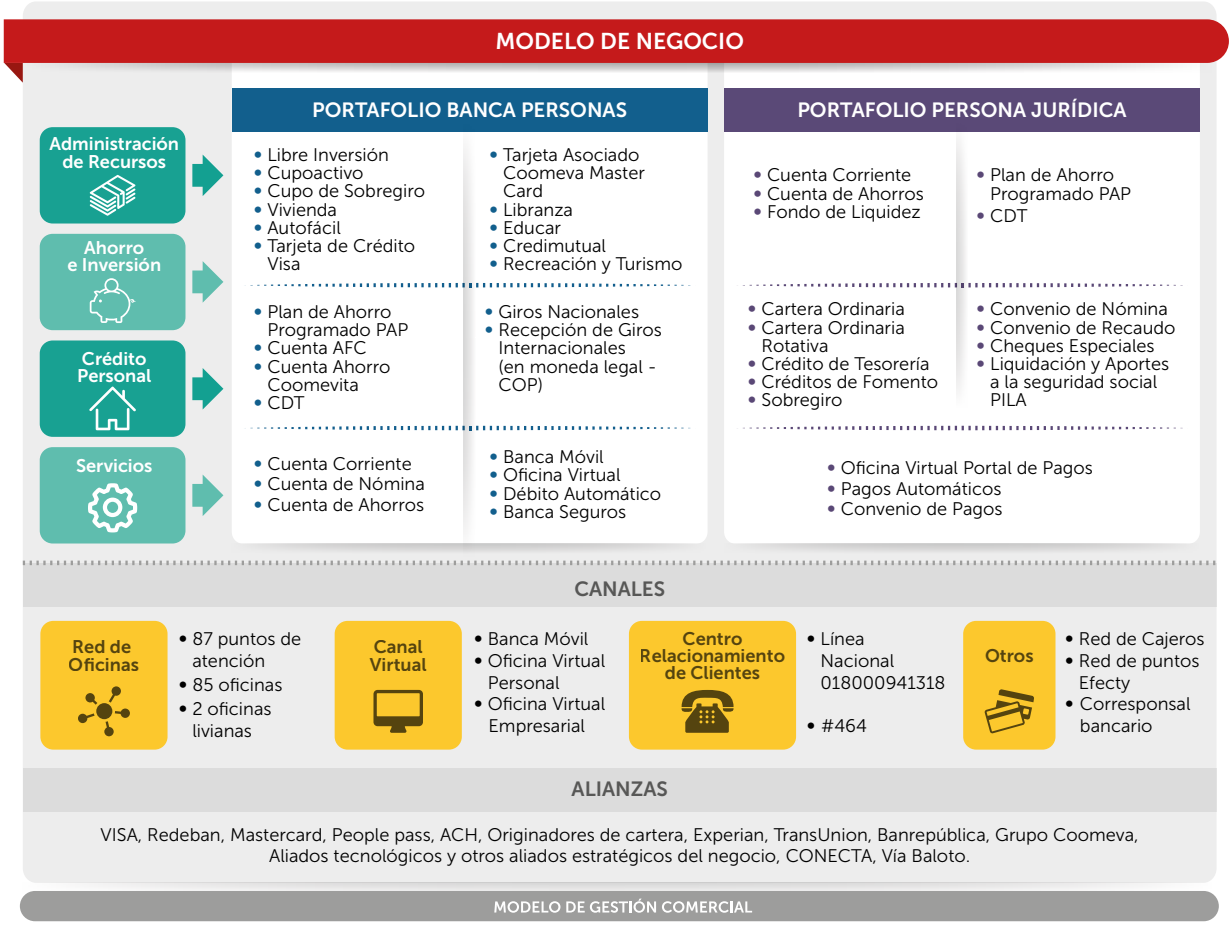
En Bancoomeva actuamos alineados con la misión del Grupo Coomeva de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y solidario y a la construcción de capital social en Colombia, enfocados en entregar soluciones financieras acordes con las necesidades y expectativas de nuestro mercado objetivo, que generen valor, aplicando principios éticos y solidarios.

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



G4-3

Nuestro modelo de negocio:



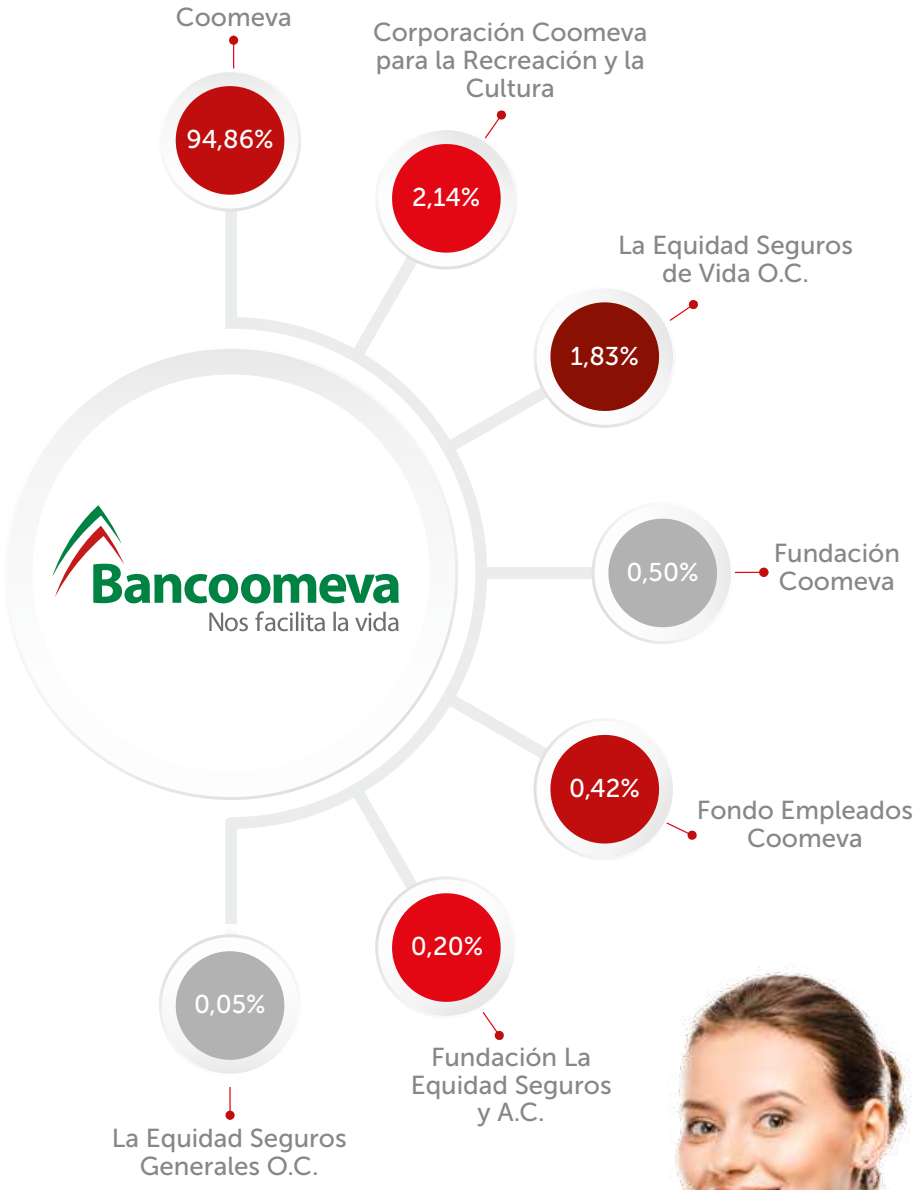
G4-4, G4-9

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

Ofrecemos cobertura nacional entregando estas soluciones a través de nuestra red de 85 oficinas. Tenemos presencia en 24 departamentos y **45 ciudades** de Colombia, distribuidos en seis regionales: Cali, Medellín, Caribe, Eje Cafetero, Bogotá y Palmira. Nuestro domicilio principal está ubicado en la ciudad de Cali, Colombia.

G4-5, G4-6, G4-8, G4-9

Composición accionaria



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



Cambios significativos en la organización durante 2019

- Fortalecimiento del Sistema de Gestión Organizacional fundamentado en el modelo de gestión del Premio Iberoamericano de la Calidad y excelencia en la gestión.
- Recertificación por parte de BVQi en los sistemas de Gestión de Calidad en la norma ISO 9001 y en el Sistema de Seguridad de la Información ISO 27001, en todos los procesos a nivel nacional.
- Ubicación en el ranking de las 50 marcas de servicios más valiosas, ocupando el puesto 18, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding.
- Mayor cobertura para atención a nuestros clientes con el lanzamiento de la red de corresponsalía bancaria VIA Baloto.
- Integración conceptual y funcional de los diferentes sistemas de gestión del Banco.
- Consolidación de la estrategia digital con canales no presenciales y servicios autogestionables para nuestros clientes, con lo que evitamos desplazamientos a oficinas y mejoramos la experiencia del cliente.
- Fortalecimiento del proceso de recuperación de cartera.
- Implementación del marco regulatorio para la operación del gobierno de ciberseguridad, según la Circular Externa 007 de 2018 de la Superfinanciera de Colombia.
- Ajuste en el Mapa de Procesos – Cadena de Valor de Bancoomeva, alineando al modelo requerido de negocio.
- Mejora en la calificación pública de riesgo de corto plazo, pasando en el 2019 de BRC1 a BRC1+ en el 2020 en el proceso de revisión extraordinaria, al tiempo que hemos logrado mantener la calificación de largo plazo en AA-.

G4-7, G4-13, COP2

Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato.

G4-11





2. Nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como el resultado de una actuación socialmente responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad. Es así como ubicamos la Responsabilidad Social Empresarial como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

Nuestra Política de RSE

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.

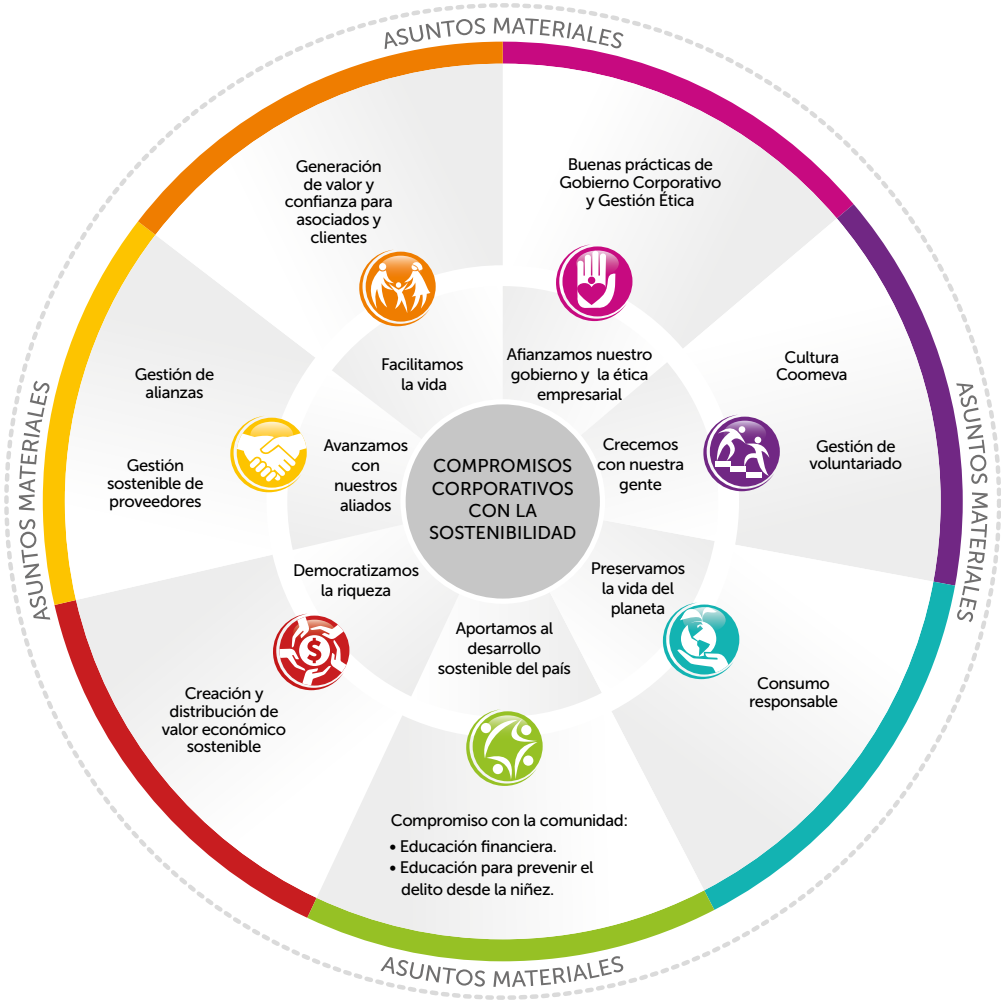


El enfoque y gestión de sostenibilidad contenido en el esquema anterior aplica, para la totalidad de los asuntos materiales en el presente informe.

Compromisos con la sostenibilidad y asuntos materiales

Cada compromiso con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se les da respuesta mediante los asuntos materiales relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.

- Entes regulatorios
- Colaboradores
- Asociados de Coomeva, su familia y empresas
- Clientes
- Accionistas
- Comunidad
- Proveedores



REFERENTES INTERNACIONALES

Red Pacto Global Colombia

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso con la TIERRA

GRI

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Impulsamos cambios: La sostenibilidad se materializa en tres grandes impulsores que son relevantes, oportunos y de alto impacto para nuestros grupos de interés y la gestión de Bancoomeva en el presente y futuro. Con estos impulsores aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico y producción y consumo responsables.

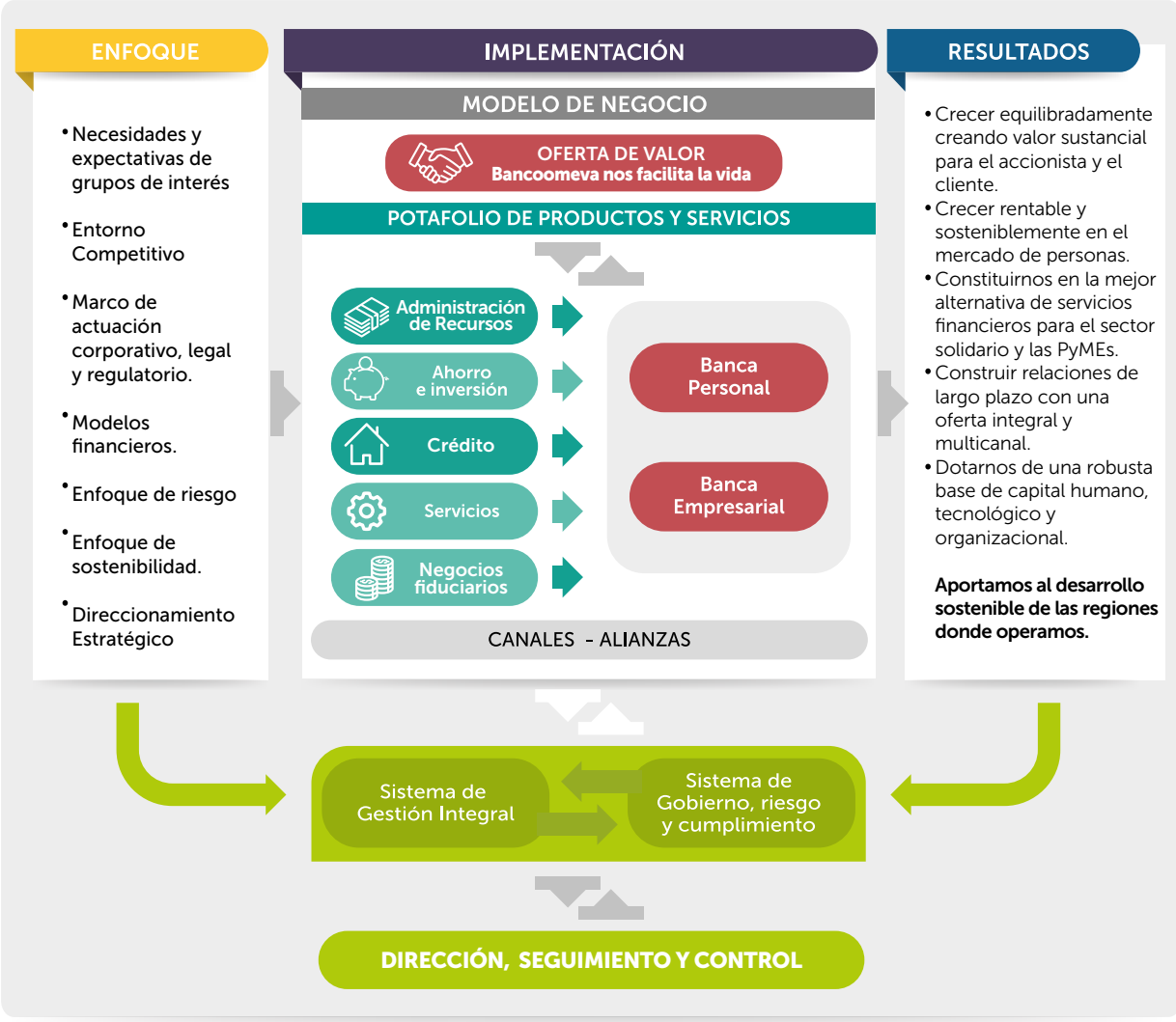
Los grupos de interés y los asuntos materiales se definen y se actualizan en reuniones del Comité de Responsabilidad Social Empresarial en el que participa el equipo de primera línea a través de la Gerencia de Riesgo y Gestión. Todos los cambios se comunican al Comité Corporativo de RSE, a cargo de la Gerencia de Educación y Democracia.

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



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





Se destaca en el último año la definición de iniciativas corporativas que impulsen a todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a trabajar de manera integrada y focalizada en los pilares de la sostenibilidad, para posicionar al Grupo y cada una de sus empresas, como una organización que impacta socialmente a sus grupos de interés.



3. Compromisos corporativos con la sostenibilidad



COMPROMISO 1

Afianzamos nuestro Gobierno Corporativo y la Ética Empresarial

Compromiso N° 1

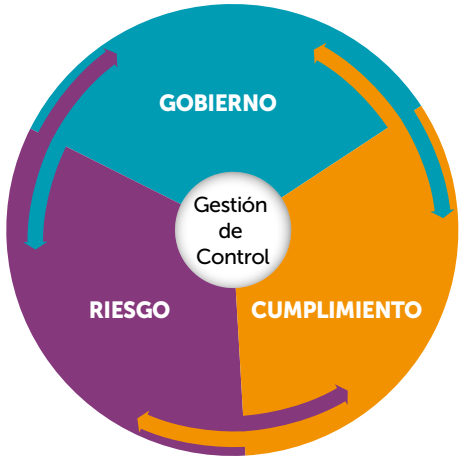
Afianzamos nuestro Gobierno Corporativo y la Ética Empresarial

Asunto 1.1:
Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética

En 2019 se realizó la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:

- Políticas, estructura y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión de Responsabilidad Corporativa y sostenibilidad

- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.
- Gestión de Continuidad de Negocio.
- Gestión de control.



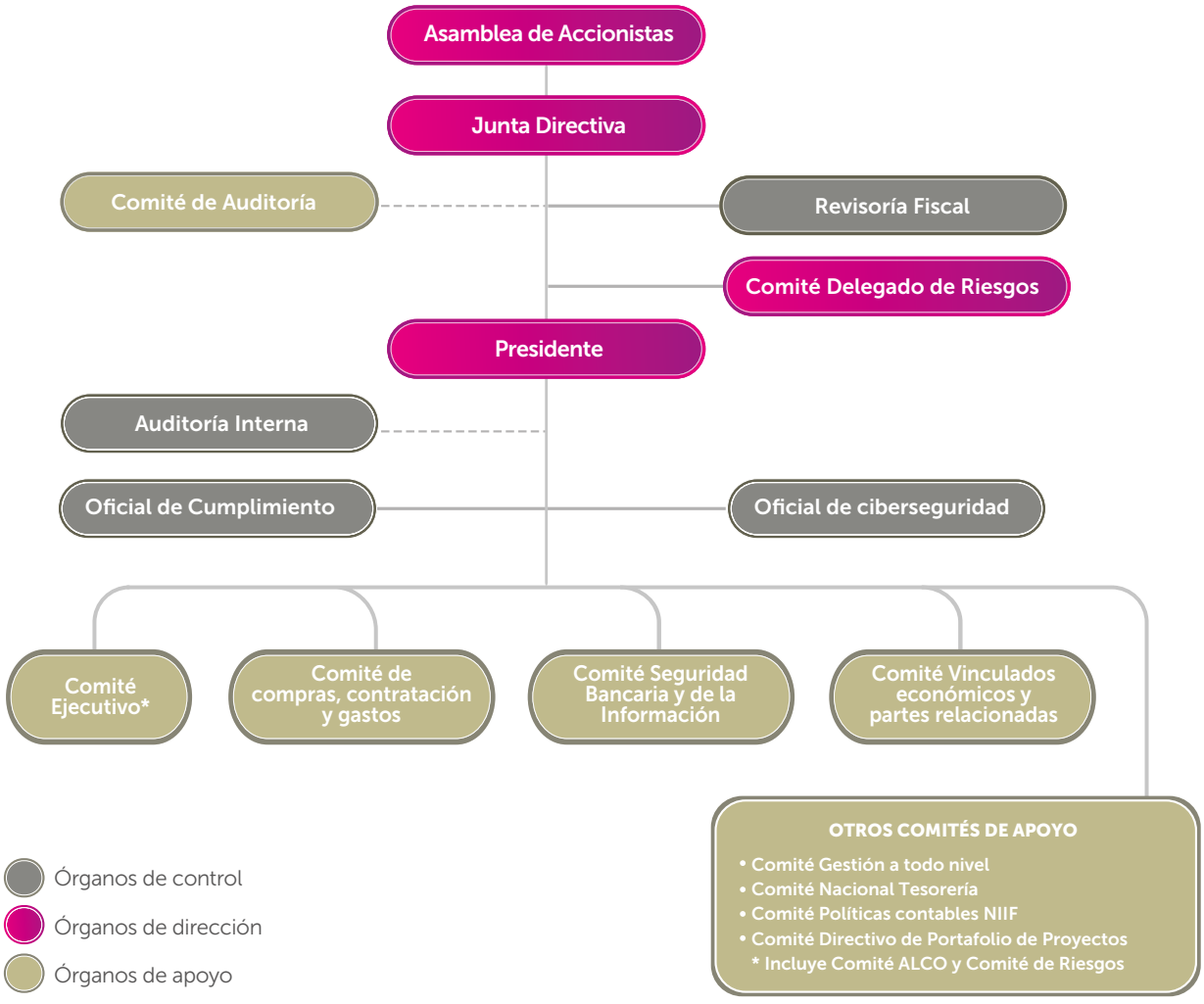
- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).



Estructura de gobierno

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bancoomeva está fundamentado en el propósito de dirigir, controlar y gestionar el Banco, garantizando la convergencia de intereses y la creación de valor sostenible, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza. Con el sistema de Gobierno Corporativo se asegura que la toma de decisiones se efectúe respetando los derechos de todos los grupos de interés y la debida interacción entre ellos.

Nuestra estructura de gobierno está conformada por las siguientes instancias.



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

Junta Directiva: La Junta Directiva es un órgano colegiado encargado de definir las políticas generales, las estrategias de negocios, los objetivos estratégicos, el control y seguimiento de los resultados del Banco y todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, sirviendo de enlace entre 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 establecios en el Banco.

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

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

G4-34

Total	Hombres	Mujeres	Nivel Profesional Posgrado	Nivel Profesional Pregrado	Menores de 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 50 años	Pertenecen a minorías	En condición de discapacidad
17	10	7	16	1	0	9	8	0	0

G4-LA12

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

G4-EC6

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

G4-39

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

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

Prácticas de Buen Gobierno

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

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

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

En el Banco disponemos de un mapa de vinculados económicos y partes relacionadas que se actualiza



periódicamente, con el fin de evitar la configuración de situaciones de conflictos de interés que pudieren derivarse de los miembros de la Junta Directiva, representantes legales, miembros de la alta gerencia y demás administradores.

Desde su creación en 2011 como entidad emisora de valores, Bancoomeva cumple con el diligenciamiento y transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia del reporte anual de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas (Nuevo Código País), el cual puede consultarse en nuestra página web www.bancoomeva.com.co a través del link "Institucional" / Gobierno Corporativo / Encuesta Código País. Las recomendaciones del Nuevo Código País han orientado el mejoramiento continuo del Sistema de Gobierno Corporativo del Banco.

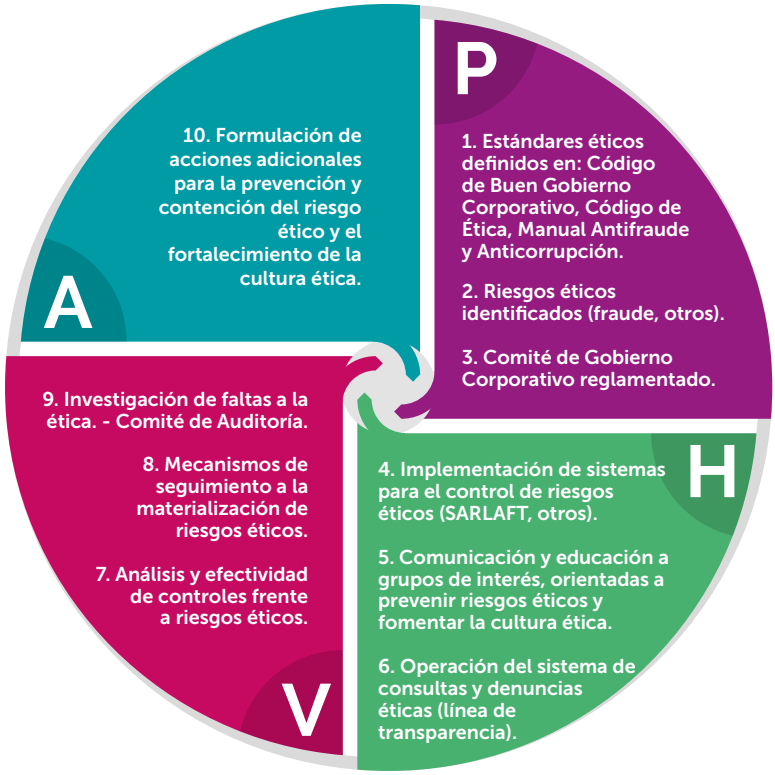
La Junta Directiva, como principal gestora del gobierno corporativo del Banco y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia, durante la vigencia 2019 aprobó modificaciones al Código de Gobierno Corporativo y al Reglamento Interno de la Junta Directiva, con el fin de incorporar la constitución del Comité Delegado de Riesgos. Se trata de un organismo dependiente de la Junta Directiva, cuya misión es asistirla y apoyarla en el cumplimiento de sus funciones en materia de definición, control y supervisión en la gestión de cada uno de los riesgos al que está expuesto el Banco. Así mismo, se propusieron otros ajustes al Código y al Reglamento tendientes a precisar algunas normas de carácter general.

Reclamaciones y multas

En el marco de la gestión desarrollada en el manejo del gobierno corporativo, en 2019 no se reportaron sanciones en contra del Banco.

Gestión ética

El modelo de gestión ética adoptado por el Banco contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés. Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:



El Código de Ética y de Conducta orienta la actuación de todos los administradores, directores y colaboradores del Banco y contempla los siguientes aspectos: (i) Valores y pautas explícitas de comportamiento; (ii) Parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés; (iii) Mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada; (iv) Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del Código, y, (v) Sanciones por su inobservancia, teniendo en cuenta factores tales como reincidencias y pérdidas para los clientes o la entidad, entre otros.

En Bancoomeva contamos con un Sistema de Transparencia, al cual acceden los colaboradores del Banco a través de la intranet corporativa (http://intranet.coomeva.com.co/). Este Sistema les permite contar con un espacio propicio para realizar denuncias o establecer comunicación de manera anónima, garantizando total reserva y asegurando la libre expresión de opinión.

G4-56, G4-57, G4-58

La Gestión de Cumplimiento y Conducta tiene como objetivo monitorear y controlar el riesgo de cumplimiento y de conducta sobre normas, regulaciones, estándares de autorregulación, así como códigos de ética y conducta aplicables al Banco, al igual que el relacionamiento con el regulador, la revelación de información al mercado y a los clientes, y la protección al consumidor financiero. Para el logro de este propósito se tienen establecidos seis pilares: (i) Gestión de cumplimiento normativo, (ii) Gestión de revelación de información financiera y no financiera

al mercado y grupos de interés, (iii) Gestión de la conducta, (iv) Gestión de protección al consumidor financiero, (v) Autorregulación del mercado de valores y (vi) Riesgo de Cumplimiento. El diseño e implementación de la Gestión de Cumplimiento y Conducta se ha realizado atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, en su Marco Integral de Supervisión, así como los requisitos normativos en la materia establecidos por el Gobierno nacional, la Bolsa de Valores de Colombia, BVC, y el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV. De igual forma, se ha fortalecido su modelo adoptando las mejores prácticas en la materia, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 19601 del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

En lo relacionado con la lucha anticorrupción, en 2019 se incorporó mediante la suscripción de otrosí, una cláusula anticorrupción en el contrato laboral de los colaboradores antiguos. Así mismo, se inició el diagnóstico para el diseño del Sistema de Administración del Riesgo de Fraude y Corrupción, SARFC, el cual continuará en proceso de implementación en 2020.

Además de lo anterior, en 2020 seguiremos desarrollando estrategias de comunicación y sensibilización dirigidas a los colaboradores del Banco, con el fin de profundizar su conocimiento sobre la Gestión de la Conducta, a la vez que culminaremos la revisión integral de la actual versión del Código de Ética y Conducta, con el fin de ajustarlo a las nuevas normativas y realidad organizacional.

Para la vigencia 2019 en Bancoomeva no se presentaron reportes de incidentes por corrupción.

G4-SO5, COP13, COP14

Gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2019 se destacan:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como de los asuntos materiales por cada empresa y la definición corporativa de los pilares de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- Integración con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva en actividades de gestión de voluntariado, mediante la realización de las jornadas de Educación, Prevención y Desarme, enfocadas a la prevención de delitos desde la niñez.

En el presente informe se describe gran parte de la gestión y resultados en los temas descritos. En el Comité de Auditoría se presentan anualmente los resultados de los programas de Responsabilidad Social Corporativa.

COP20

A través de la Gerencia de Riesgo y Gestión se aborda la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, que busca focalizar y priorizar acciones o programas alrededor de tres pilares fundamentales: educación, consumo responsable y emprendimientos éticos.

G4-35, G4-36, COP 1

Gestión Integral del Riesgo

En Bancoomeva disponemos de un **Sistema de Gestión Integral de Riesgos** debidamente implementado y alineado con la estrategia y con el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron los principales riesgos clave del negocio durante 2019.

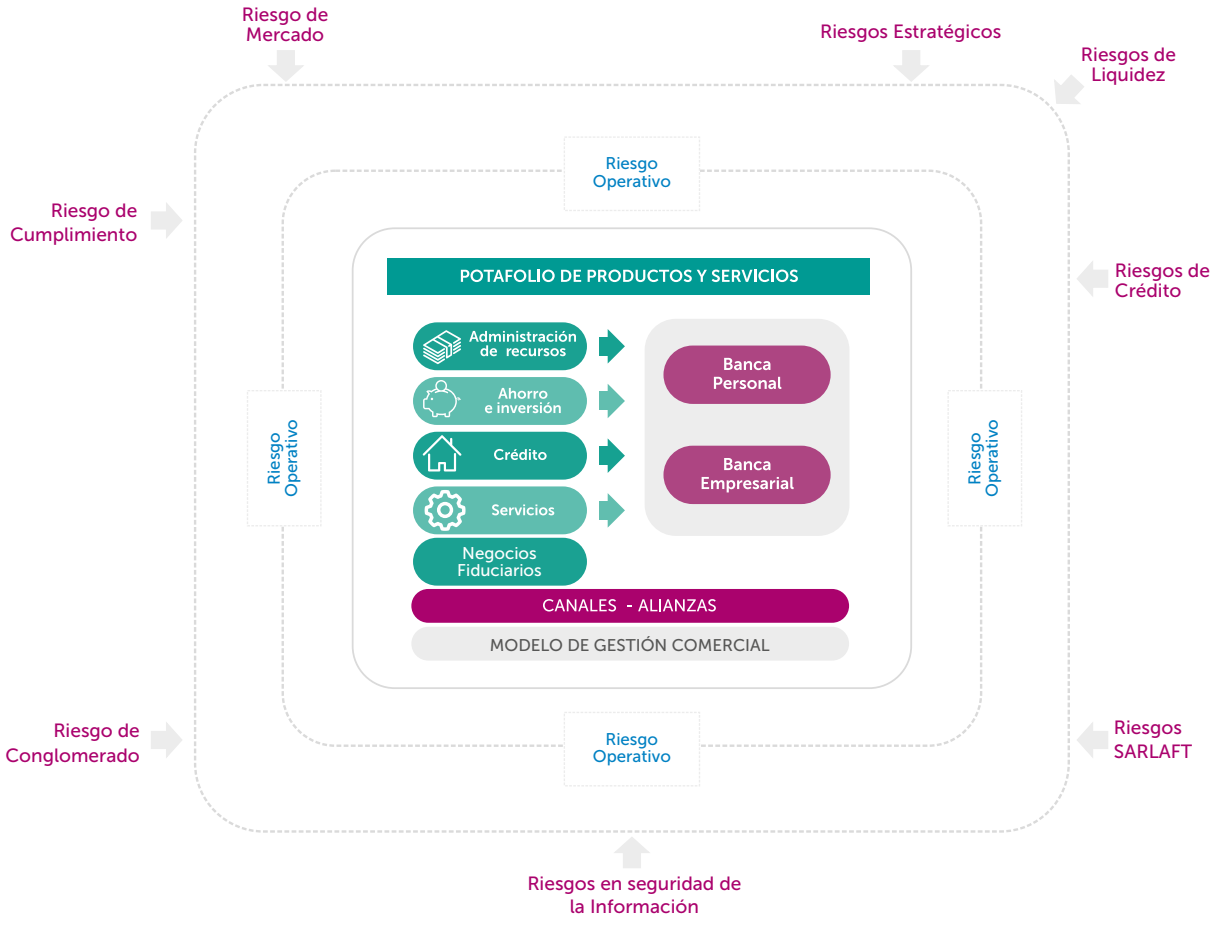
Uno de los objetivos principales de nuestro banco es la creación de valor para los clientes a través de la prestación de servicios y soluciones financieras, para lo cual es necesario gestionar y administrar de la forma más eficiente posible todos los recursos utilizados y los riesgos generados por nuestra actividad. 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.

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

Durante 2019 se fortalecieron las políticas de riesgo del Banco y se continuó consolidando el Sistema de Gestión Integral y el Sistema de Gestión de Riesgo, los cuales nos permiten identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, de conglomerado, cumplimiento y en general, los relacionados con liquidez, mercado, riesgo de crédito, seguridad de la información, ciberseguridad, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio.



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

Así mismo gestionamos los riesgos bajo el enfoque de sostenibilidad, el cual está determinado por el balance entre: a) temas estratégicos, derivados de oportunidades de negocio, de crecimiento y posicionamiento; b) una apropiada gestión de riesgos frente al entorno legal, económico, social, ambiental y tecnológico; y c) la prevención o mitigación de tales riesgos con criterios de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad.

Estos sistemas cumplen con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la materia y acogen importantes recomendaciones internacionales. Los avances en cada uno de estos frentes se exponen a continuación:

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, SARAS

La política para la gestión del SARAS fue estructurada y aprobada desde 2018. Se desarrollará un plan de implementación para su debida aplicación en las diferentes líneas de crédito, de acuerdo con los objetivos comerciales del Banco.

Sistema de Administración de Riesgos Estratégicos

En Bancoomeva gestionamos los riesgos estratégicos con el fin de mitigar aquellas situaciones de impacto actual o prospectivo, que impidan formular e implementar apropiadamente la estrategia, los planes de negocio, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios, económico o tecnológico, y que podrían afectar la situación financiera, reputacional y la sostenibilidad del Banco.

La metodología de valoración de riesgos estratégicos está alineada con la definida por el Banco para los sistemas de administración de riesgos, así como con los lineamientos corporativos de Coomeva en esta materia.

La matriz y mapa de riesgos estratégicos se actualizan a partir de la definición de la estrategia, de recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la dinámica propia del Banco, gestionando las acciones para el tratamiento de los riesgos en caso de ubicarse en zonas no toleradas del mapa. Así mismo, se han implementado los respectivos seguimientos para mitigar la materialización de los riesgos.

Sistema de Administración de Riesgos de Conglomerado

El Riesgo de Conglomerado corresponde a la probabilidad de pérdida o insolvencia como consecuencia de las fallas que se derivan de las decisiones, operaciones y relaciones entre Coomeva y las empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

En Bancoomeva 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.

La metodología para la gestión de estos riesgos se encuentra alineada con la definida por el Banco para los sistemas de administración de riesgos, así como con los lineamientos corporativos de Coomeva sobre el particular, realizando actualización periódica de la matriz y mapa de riesgos, considerando las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y el relacionamiento del Banco con Coomeva y sus empresas, gestionando las acciones para el tratamiento, en caso de ubicarse en zonas no toleradas del mapa. De igual manera, se han implementado los respectivos seguimientos con el fin de mitigar la materialización de los riesgos.

Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC

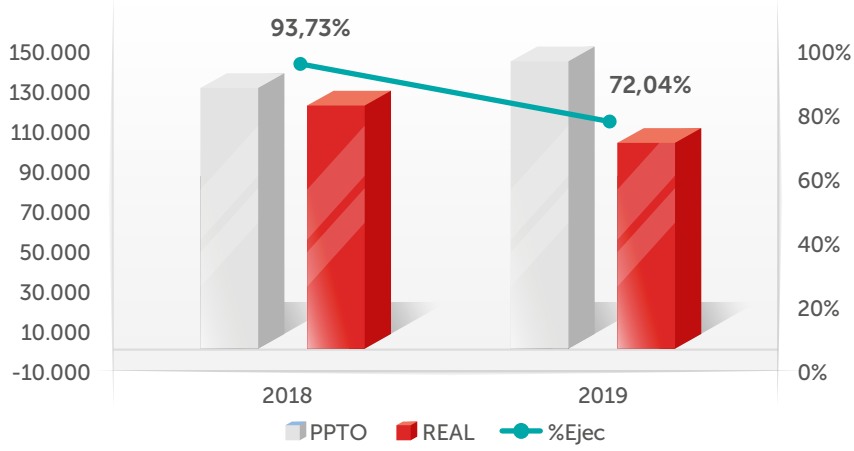
La gestión del riesgo de crédito del Banco se desarrolla dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos para las etapas de originación, seguimiento, recuperación de cartera, garantías y cobertura de provisiones. Éstas buscan asegurar un adecuado desempeño de la cartera como principal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

En 2019 se realizaron ajustes para la Banca Empresarial, efectuando pruebas sobre un score genérico del buró de crédito y el desarrollo de un score experto. Otro tema para destacar es la mejora de los modelos de Pérdida Esperada bajo la norma NIIF9, y la política de consumo con foco en los asociados de Coomeva.

El comportamiento del Índice de Cartera Vencida, ICV, alcanzó un 5,39% en diciembre de 2019, con una mejora de 86 puntos básicos frente al presupuestado de 6,25%. Este resultado es explicado por la gestión de Riesgo de Crédito y del área de Cobranzas en las franjas de mora menores a 90 días.

El gasto de provisión de cartera de crédito para el 2019 fue de $103.953 millones, frente a un monto esperado de $144.304 millones, generando un ahorro en el gasto de $40.351 millones que corresponde a una ejecución presupuestal del 72,04%. Frente al de 2018, se presentó un menor gasto de $18.355 millones.

GASTO NETO DE PROVISIÓN DE CARTERA



Los esfuerzos del área de Recuperación de Cartera se focalizaron en el análisis y preofrecimiento de alternativas oportunas que permitieran a los asociados y a todos nuestros demás clientes normalizar su situación financiera, con base en su capacidad de pago actual, sin afectar su calidad crediticia. Para esto contamos con herramientas como acuerdos de pagos, cambio de corte de facturación, ampliaciones de plazos, rediferidos, consolidación de deudas "modificaciones", periodos de gracia, auxilios de los fondos mutuales de la Cooperativa, cruces de seguros, condonaciones y daciones en pago.

Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM

La exposición al riesgo de mercado terminó el año con $6.988 millones, lo que corresponde al 1,55% del patrimonio técnico y 1,69% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada a proteger los recursos del Banco invertidos en el mercado de capitales, de manera que se logre una combinación adecuada de rentabilidad y riesgo, a través de posiciones y operaciones que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio técnico de la entidad.

Así, la Administración del Riesgo de Mercado complementó la estrategia de inversión de la tesorería del Banco y contribuyó a la generación de $19.723 millones de utilidad del área de Tesorería para el cierre de 2019.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL

El Indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLm, que corresponde al modelo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del año para la banda de 30 días, de $335.189 millones, 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 2019 el Banco adelantó las siguientes gestiones:

- Actualización de los niveles internos que se emplean como límite para la banda de liquidez y el apetito de riesgo de liquidez.
- Modificación de la metodología de cálculo para el nivel mínimo interno del IRLm a 30 días.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo, SARO

En 2019 el Sistema de Administración del Riesgo Operativo continuó con sus actividades de monitoreo de riesgos para todos los procesos del Banco, con el fin de detectar oportunamente situaciones que puedan comprometer el normal curso de sus operaciones, y también la adopción de medidas preventivas, detectivas y correctivas para mantener controlados los niveles de exposición.

Realizamos la revisión de los riesgos en todos los procesos, con activa participación en la definición de nuevos proyectos, servicios, productos, canales de ventas y de atención, y gestionamos los eventos.

Durante 2019 continuamos con el plan de visitas a los proveedores críticos, de manera integral, revisando riesgo operativo, continuidad de negocio, seguridad de la información y ciberseguridad.

Al corte del 31 de diciembre de 2019, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo identificó 626 riesgos y sus líneas de tendencia presentaron un comportamiento estable. El nivel de riesgo inherente se ubicó en 10.27 (Moderado) y el residual en 7.26 (Moderado). Este comportamiento obedece principalmente al crecimiento en el número de riesgos operativos identificados, producto de las pruebas de recorrido y a la inclusión de nuevos procesos a la cadena de valor de Bancoomeva. Estos riesgos se encuentran debidamente controlados en concordancia con los requerimientos establecidos en la Circular Externa de la Superfinanciera y con los lineamientos y nivel de tolerancia definidos por la Junta Directiva.

Gestión de Continuidad de 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 Superfinanciera y contenidos en la Circular Externa 041 de 2007.

La gestión de continuidad del negocio comprende los siguientes elementos: Manejo del conocimiento, Manejo de crisis, Respuesta a la emergencia y Continuidad del negocio.

Para gestionar la continuidad del negocio el Banco tiene definidas estrategias en relación con las personas, los procesos, la infraestructura, la tecnología, el manejo de crisis y el manejo de emergencias, las cuales se prueban periódicamente.

Dentro del Plan de Continuidad de Negocio, en junio de 2019 se realizó la prueba DRP (Disaster Recovery

Plan). Esta prueba contó con la participación de 74 oficinas a nivel nacional, además de las áreas de Garantías, Recuperación de Cartera y Operaciones a nivel regional, y las áreas de Operaciones, Fábrica de Créditos, Sistemas, Riesgos y Auditoría en la Dirección Nacional. En total participaron 466 colaboradores de Bancoomeva. Los resultados de la prueba fueron considerados exitosos y todas las aplicaciones que hicieron parte del alcance de la misma funcionaron correctamente. De igual forma continuamos con la ejecución mensual de las pruebas al Sitio Alterno de Operación, SAO, ubicado en la ciudad de Palmira, así como con las pruebas de conectividad en oficinas para asegurar la continuidad en las telecomunicaciones.

G4-14

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI, y Ciberseguridad

En 2019 mantuvimos la gestión eficiente y eficaz sobre el gobierno de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información en el Banco, a fin de salvaguardar los activos de información frente a las amenazas que los puedan comprometer, logrando conservar la totalidad de los riesgos en zonas tolerables. Así mismo cumplimos con los diferentes requerimientos emitidos por los entes de regulación o supervisión, los cuales se enfocan especialmente en garantizar la seguridad, ciberseguridad y aquellos servicios de procesamiento que se realicen en la nube, que trae consigo la llegada de la era de la transformación digital y el uso de nuevas tecnologías en el sector financiero.



Resulta esencial mantener los programas de sensibilización y concientización en seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información a las partes interesadas, como uno de los pilares para hacer frente a las amenazas que puedan afectar el recurso humano, a través de la ingeniería social.

Un hito relevante en 2019 fue nuestra suscripción al CSIRT Financiero liderado por la Asobancaria, lo que nos permitió en Bancoomeva contar con una mayor visibilidad sobre las amenazas presentes en el ciberespacio y que están directamente relacionadas con el sector financiero, insumo obtenido a partir del Observatorio de Ciberseguridad, la inteligencia de las amenazas, el análisis y el apoyo a la gestión de incidentes.

Igualmente, logramos la alineación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo la norma ISO 27001:2013, con el gobierno de buenas prácticas, a fin de gestionar y tratar los riesgos de amenazas cibernéticas que puedan comprometer los servicios virtuales disponibles para nuestros clientes, así como atender las nuevas disposiciones emitidas por el ente de supervisión en su Circular Externa 007 de 2018.

Sistemas de Gestión de Calidad

Continuamos con el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, obteniendo la recomendación por parte del ente certificador Bureau Veritas para continuar con la certificación bajo la norma ISO 9001 versión 2015. Esta certificación se viene realizando por 15 años ininterrumpidos, lo que convierte a Bancoomeva en el único banco en Colombia en obtenerla para todos los procesos de la cadena de valor a nivel nacional. En el Banco seguimos cumpliendo con nuestro compromiso de mejoramiento continuo en todos los procesos, productos, canales y servicios.

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

Bancoomeva, a través de la Unidad de Cumplimiento SARLAFT, mantiene las actividades tendientes al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, LA/FT, con un enfoque basado en riesgo, el cual permite

identificarlos, medirlos, controlarlos y monitorearlos oportunamente, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 102 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Capítulo IV, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y en 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 del SARLAFT en 2019 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. Adicionalmente la gestión realizada permitió fortalecer la cultura de prevención del riesgo de LAFT a través de capacitaciones focalizadas, realizadas en las diferentes regionales de forma presencial y en forma virtual para las oficinas a nivel nacional. De conformidad con la normatividad citada, en Bancoomeva continuamos ejecutando y cumpliendo con el 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 y ejecutando las instrucciones impartidas por la Junta Directiva sobre temas puntuales, permitiendo contar con un sistema controlado y maduro frente a las operaciones del Banco y sus grupos de interés.

Riesgo de cumplimiento

Tiene como objetivo mitigar la materialización de sanciones, pérdida financiera material o pérdida de reputación que se puedan sufrir como resultado de incumplir con la normativa aplicable, los estándares de autorregulación, la debida protección a los derechos del consumidor financiero, con el deber de información oportuna y suficiente al mercado y la atención al Código de Ética y Conducta. La gestión de estos riesgos se fundamenta en la identificación, valoración, control, tratamiento y monitoreo de los mismos; así como en la prueba a los controles; la identificación, registro y tratamiento de eventos; el monitoreo de indicadores KRI´s que alertan de la posible materialización de riesgos y la generación de



informes para las instancias pertinentes; utilizando para tal efecto las metodologías definidas en el Banco, que se encuentran alineadas con las metodologías corporativas de gestión del riesgo para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Durante 2019 se han generado los respectivos informes a las instancias pertinentes, como Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y Junta Directiva. De igual manera, se realizó el ejercicio anual de valoración de riesgos, fallas y controles obteniendo el nuevo Mapa de Riesgo de Cumplimiento, resaltando que el riesgo residual se mantiene en zonas toleradas por el Banco. Así mismo, se rescata una mejora en la aplicación de los controles establecidos, que se evidencia en el resultado del riesgo residual. De otro lado, se ha efectuado el tratamiento a los eventos de riesgos materializados y se ha realizado la medición y análisis a los indicadores (KRI´S) de riesgo de cumplimiento, movilizando a los líderes de proceso en la adopción de acciones e implementación de controles que propendan por la mitigación de los eventos de riesgo recurrentes. Por último, se avanzó en el proceso de implementación la herramienta tecnológica eGRC - Open Pages, en lo que respecta a la gestión de riesgos.



COMPROMISO 2
Facilitamos la vida

Compromiso N° 2
Facilitamos la vida

Asunto 2.1
Generación de valor y confianza para asociados y clientes

En 2019 definimos como factor clave de éxito: "Con mejor experiencia: Entender los momentos de verdad con el cliente y ofrecer experiencias positivas memorables". Este principio nos permite continuar construyendo el Banco que queremos y cumplir este importante objetivo depende en gran medida de ofrecer la mejor experiencia de servicio, de la capacidad de inspirar, de la conexión con las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, y de nuestras actitudes.

Para Bancoomeva los asociados y clientes son el centro de nuestra estrategia, por lo que orientamos nuestros esfuerzos a la entrega de servicios diferenciados que garanticen experiencias memorablemente positivas, a través de la asertividad en la oferta y la entrega de la misma desde los canales que dispone el Banco para su atención[1].

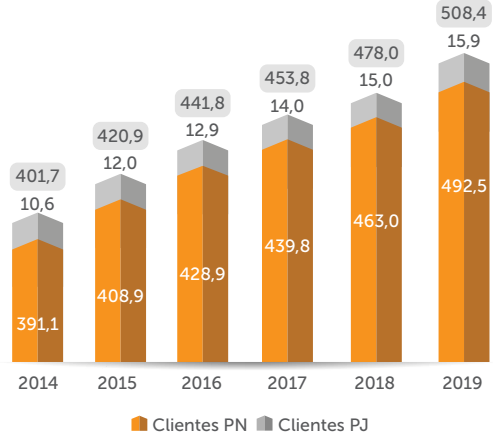
Como parte de ello, continuamos de manera permanente monitoreando la experiencia de servicio de nuestros asociados y clientes lo cual nos permite identificar sus necesidades y expectativas. Este proceso lo realizamos a través de diferentes mecanismos como: Voz del Asociado, Cliente Oculto, Encuesta de Satisfacción de Servicio (KAPE), Focus Group, entre otros.

Nuestro compromiso está enfocado en generar estrategias que nos permitan transmitir la importancia de la calidad de nuestras acciones en los diferentes momentos de verdad con nuestros asociados y clientes, generando relaciones de largo plazo. Adicionalmente, avanzamos en el proceso de fortalecimiento de las habilidades de nuestra fuerza comercial a través del Modelo de Actuación Comercial, MAC, que nos ha permitido de manera progresiva implementar las iniciativas de mejoramiento para asegurar una excelente experiencia de servicio, a través de su aplicación. Este modelo se complementa con el modelo de servicio y las conductas de Pasión Coomeva.

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

Al cierre de diciembre de 2019, en Bancoomeva alcanzamos 508.422 usuarios entre asociados y clientes, de los cuales 492.526 corresponden a clientes persona natural, número que creció 5,3% en el último año. Adicionalmente, el número de empresas se incrementó en 5,3%, llegando a 15.896 clientes empresariales.

Comportamiento total clientes

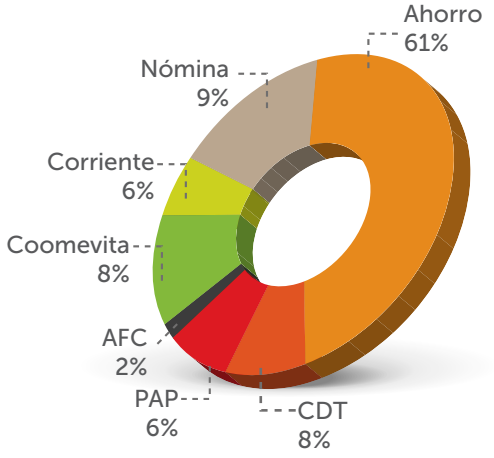


[1] Canal Presencial: Oficinas, ejecutivos de cuenta y fuerzas comerciales.
Canal Telefónico: Centro de Relacionamiento con el Cliente – CRC.
Multicanalidad: Videollamada, Clic To Call, Web Call Back, Clic to Call
Canales de Auto Servicio: Corresponsales bancarios, cajeros automáticos, Oficina Virtual y Banca Móvil

Tenencia de productos y servicios

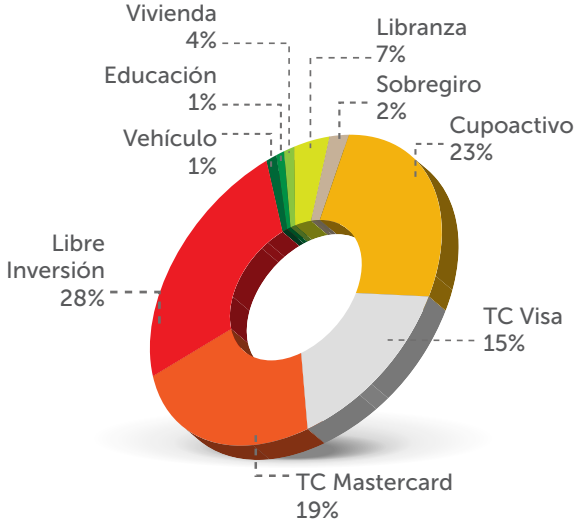
En el 2019, en los clientes de categoría persona natural, los productos del pasivo tuvieron una participación del 65%. Se destaca el mayor uso de la Cuenta de Ahorros Tradicional con el 61% y la Cuenta de Nómina con el 9%.

Productos del pasivo



En relación con los productos de crédito, la mayor tenencia en los clientes persona natural fue de productos rotativos con el 57% del total, siendo la tarjeta de crédito la de mayor participación, con un 34% (incluye Tarjeta Visa y Mastercard).

Productos del activo



Nuevos canales y soluciones financieras

En 2019, en conjunto con Coomeva rediseñamos el programa de Lealtad; así mismo, consolidamos nuestra oferta de productos, lanzamos nuestro corresponsal bancario, optimizamos el canal digital y mejoramos las tarifas de comisiones para nuestros asociados y clientes.

- A principios del segundo semestre de 2019 nació el **nuevo Programa de Lealtad** con el objetivo de recompensar a los asociados y clientes por comprar y usar los productos y servicios del Banco. Este programa se basa en la acumulación de "Pinos" (moneda para acumular y redimir) los cuales pueden redimirse por premios que se escogen de un catálogo de más de 4.000 opciones para el hogar, deportes, belleza, tecnología, libros, cultura y de cerca de 1.000 experiencias como bonos de restaurantes, experiencias recreativas, noches románticas, spa y centros de belleza, parques de diversiones, entre otros.

Lealtad

- Con el fin de apoyar el lanzamiento del programa de Lealtad, en el último trimestre de 2019 presentamos la **campaña CDT Premio**, que buscaba reconocer, hasta con 2.8 millones de Pinos, las nuevas inversiones en CDT de los asociados y clientes.

- Con el fin de mejorar la oferta para empleados e independientes, satisfaciendo sus necesidades de administración de los ingresos mensuales que perciben por salarios u honorarios, en el segundo semestre de 2019 lanzamos la **Cuenta 5inco,** iniciativa estratégica de la Principalidad, con una nueva oferta competitiva que facilita transacciones sin costo, además de una amplia red de servicios.

- Con el propósito de atender las necesidades de ahorro e inversión de nuestros asociados y clientes, durante el segundo semestre de 2019 lanzamos la **campaña Ahorro a la Carta**, compuesta por el CDT Premium, la Cuenta Rentable y la Cuenta Súper Tasa; productos que se caracterizaron por tener unas tasas competitivas frente al mercado.

- En mayo de 2019 lanzamos el **Programa Plan Proyéctate**, que ha facilitado a jóvenes asociados a Coomeva, menores de 24 años y sin historial crediticio, acceder a un crédito de Libre Inversión, sin necesidad de soportes de ingresos ni codeudores, a través de la apertura de un Plan de Ahorro Programado, PAP.

- Con el fin de apoyar la Banca Cooperativa creamos productos para **Fondos de Liquidez**, rediseñamos una cuenta de ahorro y un nuevo CDT, brindando así soluciones financieras especializadas que permitirán al Sector Solidario certificar sus inversiones obligatorias. Estos nuevos productos serán lanzados en el primer semestre de 2020.

- En febrero de 2019 constituimos la alianza con el corresponsal bancario VIA Baloto, aumentando la capilaridad en más de 9.000 puntos a nivel nacional para hacer operaciones de recaudo, retiros, consignaciones y pagos.

- En enero de 2019 consolidamos la línea de crédito hipotecaria, en conjunto con Coomeva, con el lanzamiento del **Fondo Social de Vivienda**, un nuevo modelo único en el mercado, que facilita financiar hasta el 100% del valor de la vivienda. Este nuevo programa benefició a 433 asociados, logrando más de $57.000 millones en desembolsos. Para el primer trimestre del 2020 se estructurará el programa vivienda para todos, con el objetivo de dar un beneficio en tasa a los asociados a Coomeva, en el crédito de vivienda.

- En julio de 2019 lanzamos **Crediperseverados,** una línea de crédito para libre destinación, exclusiva para los asociados a Coomeva, amparada en el valor de Perseverancia. Desde la creación de este crédito se han beneficiado 49 asociados, por un valor de $1.310 millones.

- En alineación con el objetivo de convertirnos en el banco principal de nuestros asociados y clientes, en 2019 nos enfocamos en la compra de cartera y créditos de libre inversión, a través de una base de gestión con oferta de créditos aprobados y preaprobados para asalariados, acompañada de una campaña de tasas especiales. Con ello logramos impactar a 12.517 asociados y clientes, realizando desembolsos por más de $430.000 millones.

Cash Management

Con el objetivo de brindar una atención integral a través del portafolio que ofrece el Banco, en el 2019 seguimos consolidando el modelo de atención de la Banca Empresarial y continuamos fortaleciendo la estrategia de Cash Management. El enfoque de este concepto es adquirir pasivos de bajo costo a través de diferentes sistemas de recaudo, el manejo de la liquidez y su posterior dispersión a través de los canales habilitados para este fin. Por esta razón enfocamos nuestro esfuerzo comercial en aumentar la capilaridad a través de la generación nuevos convenios como extensiones de caja.



Logros que afianzan nuestra sostenibilidad

Logramos **$2.6 billones** de saldo en captaciones, 4,39% de incremento en el último año.

- **$1.4 billones (55%)** en la Banca Personal.
- **$1.2 billones (45%)** en la Banca Empresarial.

Los productos con mayores crecimientos en el último año son:

- **Cuenta Corriente**..... 16%
- **Cuenta de Ahorros**.... 19%
- **Cuenta de Nómina**.....7%

Logramos un crecimiento del 0.7% de saldo de cartera, llegando a los **$3,5 billones**, con la siguiente distribución:

- **Consumo**..... 58%
- **Vivienda**..... 28%
- **Comercial**..... 14%

- **Crecimos $64.718 MM** en Libranzas, pasando del 11% al 14% en Cartera de Consumo.

- Beneficiamos a **1.708 familias** con créditos de vivienda por valor superior a **$203.586 MM.**
- Brindamos **617 créditos educativos** por valor superior a **$4.430 MM.**
- Entregamos **283 créditos de vehículo** por valor superior a **$11.000 MM.**
- Desembolsamos más de **$1.4 billones** en **créditos de consumo** para soluciones vacacionales, compras de bienes y servicios, tecnología, etcétera.



Beneficios en tasas y tarifas para asociados

En relación con los productos de captación, los clientes asociados de Coomeva recibieron mayor rentabilidad en inversión comparados con las tasas de rendimiento de los bancos del Grupo Par, lo cual se reflejó en un beneficio neto de $3.047 MM en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL
Mayor pago de interés con relación a la tasa de bancos nuevos*	**Millones $**
CDT	3.047
TOTAL	**3.047**

En relación con la cartera, el beneficio generado a los clientes asociados de Coomeva se tradujo en una mejor relación de tasas de interés en casi todas las líneas, comparadas con las tasas ofrecidas a los clientes no asociados Bancoomeva; este beneficio generó un ahorro total de $26.810 MM en el último año. Los asociados que tomaron los productos de Libre Inversión y crédito de Vivienda obtuvieron los mayores beneficios, con el 97% de la participación sobre el total de los beneficios.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL
Menor pago de interés con relación a la tasa de clientes*	**Millones $**
Libre Inversión	20.862
Vivienda	5.113
Cupoactivo	587
Vehículos	196
Otras líneas de crédito	52
TOTAL	26.810

En referencia al beneficio generado para el cliente asociado de Coomeva en servicios financieros, éste se tradujo en un total de $25.752 MM, para el año 2019. Dicho beneficio resulta de la diferencia entre la tarifa interna de Bancoomeva y el promedio del mercado en estos servicios. El mayor beneficio estuvo representado en la cuota de manejo de tarjeta de crédito, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de $11.215 millones en total.

En total, los asociados de Coomeva recibieron $55.609 MM en beneficios.

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL 2018
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	**Millones $**
Cuota Manejo TAC MasterCard	11.215
Cuota manejo tarjeta de crédito	6.959
Cupoactivo	6.413
Otras Redes	130
Credimutual	862
Consignación nacional	48
Chequeras	124
Retiros en cheque, Oficina Virtual y otros	1
TOTAL	**25.752**

Bancarización

Para el 2019, las cuentas de ahorros y las cuentas corrientes tuvieron un crecimiento ponderado del 8% y 6% respectivamente. Los mayores crecimientos se presentaron principalmente en los estratos de menores ingresos.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO 2018-2019

	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA DE CRÉDITO		
ESTRATO	Año 2018	Año 2019	Var. Anual	Año 2018	Año 2019	Var. Anual	Año 2018	Año 2019	Var. Anual	Año 2018	Año 2019	Var. Anual
Alto	18.665	19.277	3%	2.145	2.077	-3%	3.344	3.444	3%	6.844	6.344	-7%
Medio-Alto	49.084	50.587	3%	5.999	5.764	-4%	7.329	7.650	4%	18.176	16.842	-7%
Medio	84.236	87.602	4%	8.435	8.264	-2%	10.297	10.891	6%	28.296	26.470	-6%
Medio-Bajo	103.246	116.494	13%	8.219	8.096	-1%	8.749	9.517	9%	28.742	27.426	-5%
Bajo	35.218	39.707	13%	2.262	2.196	-3%	1.656	1.832	11%	7.814	7.234	-7%
Bajo-Bajo	7.039	7.920	13%	377	379	1%	169	187	11%	1.140	1.028	-10%

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

Por rango de edad, el crecimiento se dio principalmente en los clientes de 18 a 30 años, siendo el incremento más alto en cuenta de ahorro, con un 42% en este grupo. Se destaca también el crecimiento de la cuenta corriente, con un 11%.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR RANGO DE EDAD 2018-2019

	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA DE CRÉDITO		
RANGO EDAD	Año 2018	Año 2019	Var. Anual	Año 2018	Año 2019	Var. Anual	Año 2018	Año 2019	Var. Anual	Año 2018	Año 2019	Var. Anual
18 a 30	26.795	38.070	42%	2.168	2.141	-1%	1.594	1.764	11%	11.147	9.511	-15%
31 a 42	95.744	102.612	7%	3.897	3.673	-6%	9.409	9.981	6%	26.848	25.366	-6%
43 a 59	115.751	119.724	3%	7.726	7.569	-2%	13.301	14.112	6%	31.835	30.450	-4%
60 o más	67.850	69.247	2%	13.554	13.194	-3%	7.359	7.775	6%	21.682	20.474	-6%

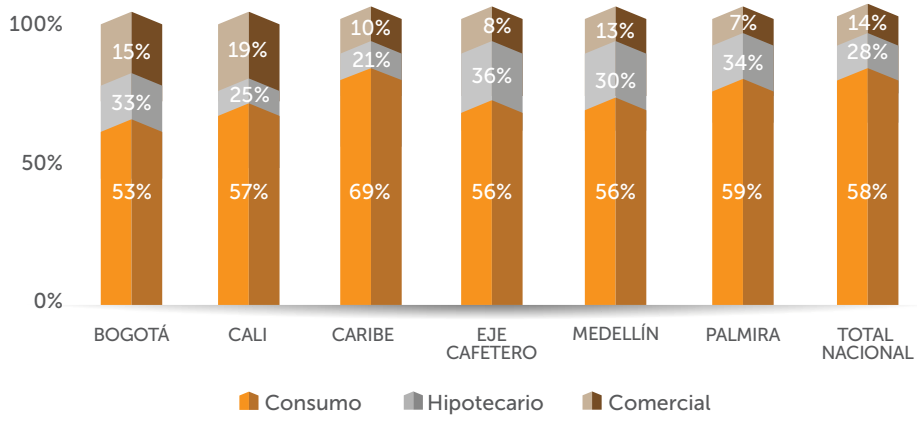
*Se excluye el rango de edad de los menores de 18 años.

Composición de la cartera por regional

Los saldos de cartera en 2019 alcanzaron los $3.5 billones, la cual está compuesta principalmente por Cartera de Consumo con una participación del 58% y un valor de $2 billones, seguido de la Cartera de Créditos Hipotecarios que asciende a los $0.9 billones, con una participación del 28%.

Al discriminar la cartera en cada una de las regionales, Cali con $917.437 MM, presentó la mayor participación en el saldo nacional con un 26%, seguido de la regional Bogotá con $819.234 MM y 23%. A su vez, estas dos regionales poseen la mayor participación de Cartera Comercial sobre el total nacional, que sumado alcanza los $289.413 MM equivalente a un 59% de participación.

Participación por modalidad de cartera



FS6

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 involucran sorteos 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 promocione los productos de Ahorro e Inversión lleva el logo del Seguro de Depósitos, Fogafín. 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.

- Las campañas de educación financiera llevan el sello de este programa para mayor claridad sobre su naturaleza y enfoque.

En el 2019 no se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativos a mercadotecnia

G4-PR7



Asunto 2.2: Servicios financieros buscando la principalidad



Durante el 2019 se lanzó el concepto de Principalidad, estrategia que busca atender las necesidades financieras de nuestros asociados y brindarles canales digitales de atención, que les permita acceder de forma ágil y oportuna a sus productos de forma gratuita.

Convertirnos en el banco principal de nuestros asociados significa tener un portafolio competitivo de servicios con el cual podamos atender alrededor del 75% de su endeudamiento en el sector financiero y administrar el 100% de los recursos que reciben mensualmente proveniente de su salario u honorarios, y próximamente de sus pensiones con Colpensiones.

El desarrollo de la estrategia de Principalidad para nuestros asociados consta de dos componentes, de acuerdo con su hábito transaccional, antigüedad con la Cooperativa y el tipo de vinculación con el Banco en lo referente a la administración de sus ingresos como empleado, independiente o pensionado.

De igual manera, se mantiene la estrategia de profundización de clientes mediante la generación de ofertas para las comunidades más significativas del Banco, buscando mejorar el relacionamiento con los clientes actuales a través de productos especializados, venta cruzada y ofertas afines a sus necesidades. Mediante la Principalidad y la gestión por comunidades hemos desarrollado una oferta integral para mujeres, médicos/odontólogos, jóvenes e independientes (cuenta 5inco), buscando cautivarlos y apoyarlos en su crecimiento personal y profesional, generando satisfacción para lograr fidelidad y rentabilidad en su relación con nuestro Banco. Al finalizar el 2019

registramos más de 6.000 clientes y asociados que disfrutan de los beneficios de nuestros productos, generando saldos promedios en el Activo de $30.1 millones y en el Pasivo $11.6 millones. Terminamos con 2.784 TAC activas para jóvenes con la estrategia "Coomeva en la U", 61 jóvenes que tomaron el Plan Proyéctate, 3.364 clientes que tienen su cuenta 5inco, y 16 médicos-odontólogos y 868 mujeres con sus respectivos portafolios.

- Brindamos 1.764.485 nuevas soluciones financieras a 191.829 clientes.
- Acompañamos a 1.779 clientes en el logro de su sueño de vivienda; a 282 en su sueño de vehículo y a 498 más en su desarrollo profesional.
- Beneficiamos a 14.878 clientes que presentan ingresos inferiores a dos Salarios Mínimos.
- Ofrecimos 1.658 soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.
- Apoyamos a 4.133 madres cabezas de hogar con soluciones financieras.
- En promedio nuestros jóvenes asociados cuentan con 1.4 productos.
- Entre nuestros clientes tenemos 75.837 mujeres independientes, que tienen en promedio 2.2 productos Bancoomeva.
- Entre nuestros públicos objetivos contamos con 97.143 clasificados dentro del segmento maduros, que tienen en promedio 2.8 productos con nosotros.



Satisfacción de necesidades financieras

- Brindamos 1.764.485 nuevas soluciones financieras a 191.829 asociados y clientes.
- Ofrecimos soluciones financieras a 16.480 jóvenes en formación entre 18 y 25 años, de los cuales los acompañamos con créditos a 4.125 y apoyamos en sus ahorros e inversiones a 12.355.
- Beneficiamos a 14.878 asociados y clientes que presentan ingresos inferiores a dos Salarios Mínimos.
- Acompañamos con créditos a 1.799 asociados y clientes en la construcción de su sueño de vivienda; a 282 en su sueño de vehículo y a 498 más, en su desarrollo profesional.
- Ayudamos a 19.858 clientes a planear sus gastos futuros a través de 26.707 planes de ahorros programados mensuales (PAP).
- Rentabilizamos el capital de 23.129 clientes por medio de 61.642 inversiones en CDT a tasas competitivas por valor de 2.6 billones.



Modelo de servicio y atención a clientes

El Modelo de Servicio orienta a la organización hacia una cultura centrada en el asociado y cliente, apoyado en el programa Pasión Coomeva, en busca de generar comportamientos a través de las diferentes interacciones en la experiencia deseada, que se traduzcan en resultados, satisfacción y fidelización, en razón a que se superan sus expectativas.



Durante 2019 nos enfocamos en generar estrategias enfocadas en:

1. **Modelo de Servicio Corporativo:** Asegurando una excelente experiencia de servicio en cada uno de los momentos de verdad con nuestros asociados y clientes, focalizados en los siguientes direccionadores de valor:



2. **Fortalecimiento de la Cultura de Servicio:** Orientando nuestro Banco hacia una cultura centrada en nuestros asociados y clientes, soportados en nuestro Programa "Pasión Coomeva" a partir de las conductas Yo Respeto, Yo Asesoro, Yo Resuelvo, Yo Sorprendo.

3. **Resolutividad en primer contacto:** Implementación de iniciativas que nos permitan entregar a nuestras oficinas atribuciones para resolver con mayor oportunidad.

4. **Multicanalidad, Canales Digitales y Centro de Relacionamiento:** Avanzando en la estrategia de fortalecimiento del Centro de Relacionamiento y en la estrategia digital del Banco, consolidando así una red moderna y eficiente.

Nuestro propósito esencial es generar experiencias memorables y comprometernos con una cultura de servicio.

Para mejorar la experiencia de nuestros asociados y clientes, desde Bancoomeva continuamos aplicando mecanismos para su conocimiento y monitoreo. Seguimos trabajando la metodología CEM (Customer Experience Management) buscando identificar la percepción del servicio ofrecido a nuestros asociados y clientes, teniendo en cuenta sus experiencias en las diferentes interacciones (Pasillo del Cliente), cliente oculto y considerando los atributos de satisfacción o insatisfacción. La metodología aplica el concepto de "voz del cliente" y mide tres indicadores de servicio (NPS - promoción o recomendación, INS - satisfacción global, CE - esfuerzo personal) que permiten identificar oportunidades de mejora para entregar una experiencia integral de servicio, alineando las personas, los productos, los canales, los procesos, la tecnología y la marca.

Igualmente, a través de Smart Atentos se gestionan las manifestaciones de nuestros asociados y clientes de manera sencilla, entendible y transparente, cumpliendo la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, se acogen y aplican las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, que propende por una cultura de atención, respeto, servicio y transparencia de la información que se suministra a los clientes.

Durante 2019 en la Junta Directiva, el Comité Ejecutivo y el Comité de Servicio, se presentaron los resultados de las mediciones que muestran la percepción de nuestros asociados y clientes.

G4-PR5

Política de Protección de Datos Personales

En la vigencia del año 2019 no se registraron incidentes de seguridad de la información relacionados con la fuga de información de datos personales.

G4-PR8





COMPROMISO 3
Crecemos con nuestra gente

Compromiso N° 3

Crecemos con nuestra gente

Nuestros colaboradores cuentan con condiciones laborales basadas en la equidad, seguridad y dignidad; son justamente remunerados y gozan de la protección a sus derechos. Al cierre de 2019 Bancoomeva contó con 1.328 empleados, de los cuales 1.192 tenían contrato indefinido; 55, contrato de aprendizaje y 81, vinculación por agencia temporal.

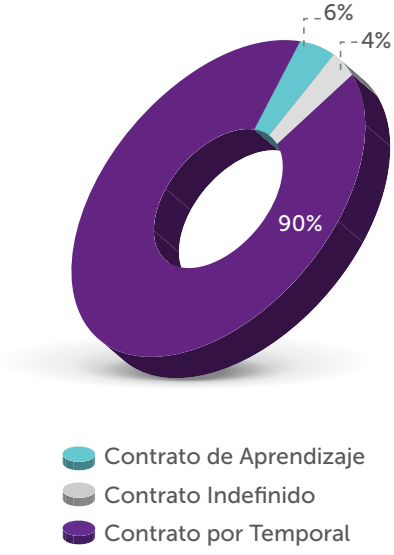
G4-10, G4-9, G4-LA 12

Contratación de los colaboradores

Distribución de las contrataciones, por tipo de contrato y género

Tipo de contrato	Género	N° de empleados
Contrato de aprendizaje (SENA y estudiante en práctica)	Femenino	41
	Masculino	14
Contrato indefinido	Femenino	754
	Masculino	438
Contrato por agencia temporal	Femenino	55
	Masculino	26
Total general		**1.328**

Tipo de contratos 2019



Distribución de contratos por regional y género

Regional	Femenino	Masculino	Total
Caribe	102	42	144
Bogotá	144	85	229
Dirección Nacional	240	182	422
Eje Cafetero	48	28	76
Medellín	158	39	197
Palmira	16	12	28
Cali	142	90	232
Total	**850**	**478**	**1.328**

Distribución de la contratación, por tipo de contrato, regional y género

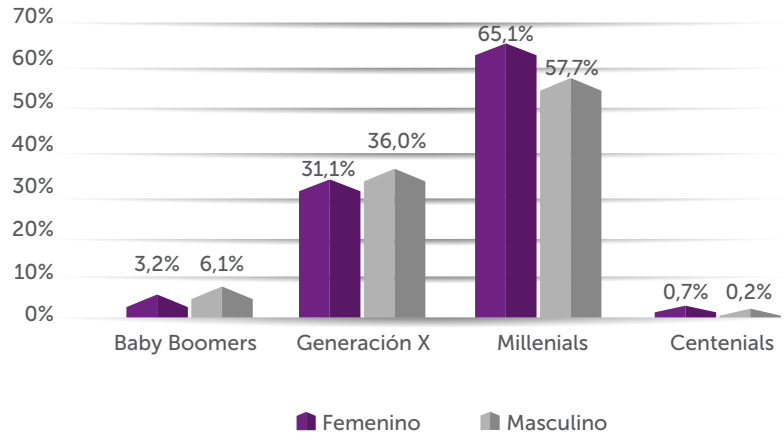
Tipo de Contrato	Género	Regional	N° de empleados
Contrato de aprendizaje (SENA y estudiante en práctica)	Femenino	Caribe	7
		Bogotá	5
		Dirección Nacional	6
		Eje Cafetero	4
		Medellín	9
		Palmira	1
		Cali	9
	Masculino	Caribe	1
		Bogotá	4
		Dirección Nacional	6
		Eje Cafetero	1
		Medellín	0
		Palmira	0
		Cali	2
Contrato indefinido	Femenino	Caribe	89
		Bogotá	135
		Dirección Nacional	204
		Eje Cafetero	43
		Medellín	144
		Palmira	15
		Cali	124
	Masculino	Caribe	38
		Bogotá	76
		Dirección Nacional	159
		Eje Cafetero	27
		Medellín	39
		Palmira	12
		Cali	87
Contrato por temporal	Femenino	Caribe	6
		Bogotá	4
		Dirección Nacional	30
		Eje Cafetero	1
		Medellín	5
		Palmira	0
		Cali	9
	Masculino	Caribe	3
		Bogotá	5
		Dirección Nacional	17
		Eje Cafetero	0
		Medellín	0
		Palmira	0
		Cali	1
Total general			**1.328**

G4-10

Colaboradores por grupo de edad

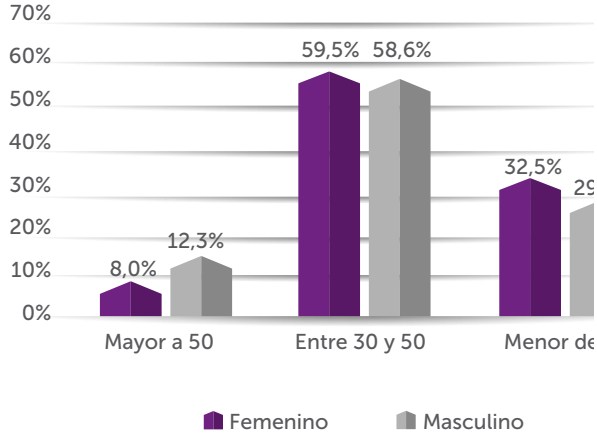
De los 1.328 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva y con contrato temporal, el 4,2% pertenece a la Generación Baby Boomers, el 32,8% a la Generación X, el 62,4% a los Millenials y el 0,5% a los Centennials, distribuidos por género así:

Distribución colaboradores por generación 2019



De los 1.328 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva y con contrato temporal, el 31,3% tiene menos de 30 años; el 59,2% se encuentra entre los 30 y 50 años y el 9,6% tiene más de 50 años. A continuación se presenta la distribución por género de estos grupos de edad:

Distribución colaboradores por edad 2019



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

Cifras poblacionales de la Alta Dirección	Total	Hombres	Mujeres	Nivel Profesional Posgrado	Nivel Profesional Pregrado	Menores de 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 50 años	Pertenecen a minorías	En condición de discapacidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales)	17	10	7	16	1	0	9	8	0	0

G4-LA12

Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, al cierre de diciembre de 2019

Cifras poblacionales de la Alta Dirección	Total	Procedencia Comunidad Local	Nacionalidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales).	17	100%	Colombiana

G4-EC6

Durante el 2019 seguimos trabajando en fortalecer la propuesta de valor para nuestros colaboradores, a través de los ejes: Gestión del Talento, Gestión del Liderazgo, Gestión del Compromiso y Gestión de la Cultura.

Asunto 3.1 - Gestión del Talento

Promover las oportunidades de nuestros colaboradores es una prioridad para la organización, asegurando escenarios de aprendizaje, desarrollo y crecimiento, aspectos que van en línea con el enfoque de sostenibilidad, en la medida en que fortalecen el compromiso de largo plazo con las personas.

Seguros de las oportunidades que brindan los escenarios de exposición y práctica, diseñamos para nuestros colaboradores una oferta de desarrollo integral que asegure su crecimiento. Queremos que las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores sean ilimitadas; por eso ofrecemos en forma sistemática opciones para el desarrollo integral dentro del entorno laboral.

Dentro de los planes y programas que ofrecemos a nuestros colaboradores están:

- Planes de formación grupales.
- Plan de desarrollo individual.
- Escuelas de desarrollo.
- Subsidios educativos.
- Encargaturas y movilidad temporal remunerada.
- Participación en proyectos interdisciplinares.
- Altos Potenciales.
- Gestión del conocimiento.

Plan de Formación

El plan de formación tiene el propósito de desarrollar y fortalecer conocimientos, habilidades y destrezas de nuestros colaboradores, que les permita tener mejores resultados y contribuir a los logros de la organización. Las necesidades de formación se planifican a través de las definiciones estratégicas de la organización, los requerimientos propios de cada área, cambios en productos y procesos, la actualización de normas y leyes emitidas por los entes de control, hallazgos de auditorías internas y las brechas identificadas en la evaluación de desempeño.

En el 2019 logramos la ejecución del 78% del plan de formación anual, avanzando en el desarrollo de formaciones de carácter técnico y desarrollo de competencias que contribuyeron a mejorar los resultados de las áreas.





Con la fuerza comercial de todo el país realizamos la primera recertificación comercial, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y asegurar con ello una experiencia de servicio positivamente memorable para los asociados y clientes, que a la vez permita obtener mejores resultados para el negocio. La metodología implementada facilitó la integración de aspectos técnicos y prácticos para generar una experiencia de aprendizaje diferenciadora.

En total se certificaron 541 colaboradores de la fuerza comercial.

Etapas del programa





En 2019 también iniciamos las escuelas corporativas de Desarrollo, Servicio y Liderazgo, orientadas a fortalecer los atributos del modelo de liderazgo Coomeva y los comportamientos del modelo de servicio. En este marco se realizaron cinco procesos de formación, con una cobertura de 244 colaboradores.







Constituimos una red de formadores internos, como estrategia para facilitar escenarios de exposición a colaboradores con competencias para desempeñarse en este campo e interés en compartir con otros sus conocimientos. Esta estrategia permitió movilizar conocimiento interno y generar ahorros en procesos de formación por más de $30 millones.





G4 LA 9

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

Niveles	Colaboradores 2019		Horas totales de capacitación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0. Presidente	1	0	16	0
1. Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	35	24	1.512	1.444
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	80	154	1.826	3.155
3. Profesionales y analistas	190	346	6.362	13.151
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	141	261	309	655
TOTAL	**447**	**785**	**10.025**	**18.405**

En 2019 invertimos en desarrollo $315 millones en programas de impacto, buscando contribuir a los objetivos estratégicos de nuestro Banco, donde 1.185 participantes se vieron beneficiados, con un promedio de horas/ hombre de 149 horas. De las 1.185 personas, 441 son hombres y 744, mujeres.

La inversión realizada en el 2019 para apalancar estudios especializados de los colaboradores se realizó como se observa a continuación:

	Colaboradores beneficiados	Inversión
Colaboradores sin personas a cargo	23	$ 65.625.974
Colaboradores con personas a cargo	2	$ 7.590.500
Total	**25**	**$73.216.474**

Gestión del desempeño

Nuestra organización continúa enfocando sus acciones hacia el fortalecimiento de una cultura de orientación al resultado. Una de las estrategias para apalancarlo es el programa de Gestión del Desempeño, fundamentado en la medición de objetivos (qué hacemos) y competencias (cómo los alcanzamos). La medición del desempeño permite articular los objetivos y planes de acción de los colaboradores con las estrategias de la organización.

En 2019 realizamos la evaluación de desempeño por acuerdos para el 100% de los colaboradores que cumplieron con los requisitos internos del proceso.

El sistema evalúa dos variables, el índice de competencias y el índice de objetivos. En 2019 los resultados promedio del índice de competencias (atributos) fue del 98% y del índice de objetivos es del 103%, con un resultado global de desempeño del 101%.

G4-LA11



Evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

NIVELES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2019
0. Presidente	1	-	1
1. Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	29	24	53
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	80	154	234
3. Profesionales y analistas	180	322	
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	107	143	250
TOTAL	**397**	**643**	**1.040**

Programa Altos Potenciales

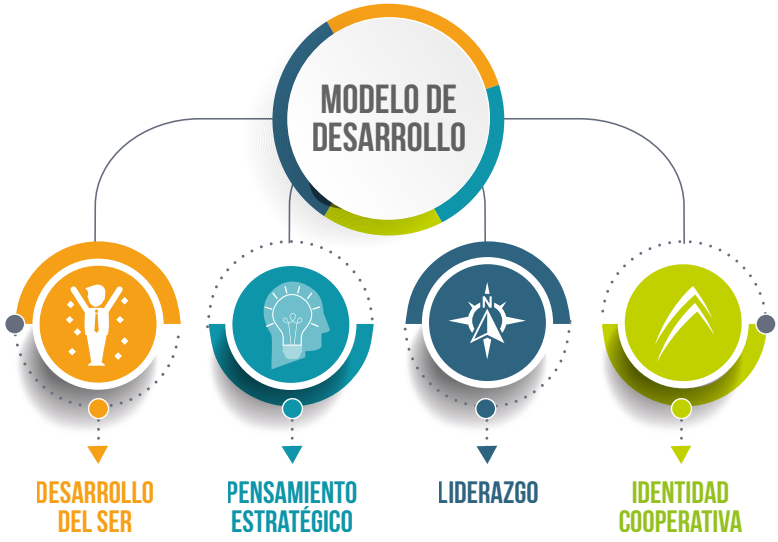
Programa corporativo adoptado desde 2014, con el fin de contribuir en la retención, reconocimiento y desarrollo del talento en nuestra organización. El proceso inicia con la identificación en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva de aquellos colaboradores que evidencian tempranamente una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, para luego poderles brindar escenarios y herramientas necesarias para potenciar aún más su desarrollo, logrando llevar sus atributos de liderazgo a otro nivel.

Beneficios del programa:

- Acceder a programas de desarrollo de alta calidad y con reconocimiento internacional.
- Construcción de un plan de desarrollo individual ajustado a la potencialidad del colaborador.
- Reconocimiento corporativo.
- Posibilidad de participación en proyectos, movilidad y mayor proyección laboral.
- Construcción y fortalecimiento de redes internas, y posibilidad de relacionamiento en todas las empresas del Grupo Coomeva.

Para la segunda cohorte 2017-2019 el Banco tuvo una participación de 28 colaboradores dentro de los 150 altos potenciales del Grupo Coomeva.

Para los colaboradores participantes, el programa Altos Potenciales viene generando estrategias enmarcadas en el siguiente modelo de desarrollo:



Para el año 2020, se abrirá la convocatoria para tercera cohorte de altos potenciales.

Gestión del conocimiento

Comprometidos con nuestros retos estratégicos, la continua búsqueda de la excelencia en el servicio y la generación de valor, en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva construimos un Modelo de Gestión del Conocimiento para:

- Que el conocimiento clave permanezca, se organice, comparta, renueve y aplique al interior de la organización.
- Movilizar el aprendizaje, la innovación, el servicio y la generación de valor a través del conocimiento.
- Alcanzar objetivos estratégicos gestionando nuestro capital intelectual.
- Tomar decisiones oportunamente y con efectividad.

La gestión del Conocimiento se aborda a través de tres ejes:



Información y conocimiento

Inducción
Entrenamiento
Bibliotecas

Aprendizaje y desarrollo

Escuelas Corporativas
Mapeo de Talento
Plan de Formación
Plan de Desarrollo

Transferencia de conocimiento

Conocimientos Claves
Páginas Amarillas
Comunidades
Retribución del Aprendizaje

Para el 2020, nuestros retos en Gestión del Conocimiento estarán en la identificación de los conocimientos claves y cargos críticos, así como en la implementación de comunidades de práctica.

Asunto 3.2 - Gestión del Liderazgo

La organización busca un afianzamiento de sus procesos de liderazgo, a través de la aplicación del modelo de liderazgo colectivo y de las mejores prácticas de gerencia, buscando el desarrollo de una cultura de resultados, innovadora, que facilite la cercanía con nuestros asociados, clientes y usuarios, permitiéndonos anticiparnos a sus necesidades para cumplir nuestra promesa de valor que es "facilitarles la vida".

Seguimos fortaleciendo nuestro modelo de liderazgo colectivo para desarrollar líderes integrales que inspiren a sus equipos para transformar nuestra cultura día a día y lograr resultados sobresalientes. En el 2019 los atributos de liderazgo se reforzaron a través de la escuela de liderazgo en la materia Viviendo el Liderazgo.



Algunos de nuestros líderes participaron en el seminario "Desarrollo de habilidades para responder a un entorno cambiante y cada vez más dinámico" realizado en convenio con el SENA y la Universidad CESA de Bogotá, con el objetivo de potenciar las competencias para el trabajo, así como fomentar creatividad, innovación, creación de valor y gestión del talento como factores que contribuyen a la estrategia organizacional. La siguiente fue la participación de nuestros colaboradores a nivel nacional:

EMPRESA	REGIONAL	LÍDERES DE ÁREA	LÍDERES INDIVIDUALES	TOTAL
Bancoomeva	DIRECCIÓN NACIONAL/CALI	65	53	118
	PEREIRA	4	3	7
	BOGOTÁ	7	7	15
	MEDELLÍN	7	7	15
	BARRANQUILLA	7	7	15
	TOTAL	**91**	**78**	**169**

Alta Gerencia: Dentro del contexto actual y el proceso de transformación que ha emprendido nuestra organización, los líderes cumplen un papel fundamental puesto que tienen a cargo la responsabilidad de motivar, movilizar, gerenciar e inspirar a sus equipos para el logro de los objetivos y consolidación de la estrategia. Acorde con esta necesidad, y entendiendo que los retos demandados por el entorno son cada vez más dinámicos y exigentes, en Bancoomeva venimos fortaleciendo un equipo altamente competente, confiable y comprometido con la organización.

Por lo anterior desde 2019 trabajamos en un plan enfocado en un modelo conceptual y experiencial, que permita desarrollar el "Nuevo Líder Coomeva", con las siguientes dimensiones:

Gerencia moderna: Hace referencia a los procesos de planeación, ejecución y habilidades de seguimiento para el cumplimiento de objetivos, en este punto se tienen en cuenta aspectos técnicos del gerenciamiento y del conocimiento sobre el rol que se ejerce en el cargo del líder. Se hace énfasis en la capacidad de gestionar resultados, la modernidad de la organización "virtualización de productos y relaciones" y la ética para direccionar su gestión.

Viviendo el Liderazgo: Hace referencia al desarrollo del ser y sus atributos como eje fundamental para la consecución de un liderazgo confiable, visionario, que inspira y motiva a otros al logro de resultados extraordinarios.

Sentido de equipo: Hace referencia a la capacidad de gestionarse como equipo de alto desempeño, logrando el fortalecimiento de la confianza, la comunicación asertiva, la identidad cooperativa y el logro de metas comunes.

Asunto 3.3 - Gestión de la Cultura

En Bancoomeva hemos entendido que la cultura organizacional es el principal movilizador de la estrategia y la definimos como la forma en la que pensamos, sentimos y actuamos para servir y generar valor.

Desde la anterior medición de cultura, se definieron los cinco pilares sobre los cuales se realizaron los planes de mejoramiento orientados a fortalecer y afianzar la cultura organizacional.



Durante 2019 fortalecimos el Comité de Gobierno en todas las instancias, nacionales y regionales del Grupo Empresarial Cooperativo, con el fin de movilizar de manera más eficiente las iniciativas que nos permitan acercarnos cada vez más a la cultura deseada.

En agosto y septiembre de 2019 realizamos una nueva medición de cultura en la que obtuvimos nuevos inputs para trabajar durante el 2020.

Las iniciativas que desarrollamos en 2019 por cada uno de los pilares de cultura en la organización fueron:

Servicio: Puesta en marcha del nuevo modelo de servicio y fortalecimiento del modelo de desarrollo comercial, a través de la recertificación comercial mencionada anteriormente.

Logro: Lanzamiento de la herramienta Gurú para medir la capacidad instalada de los asesores de ventas y servicios, así como su productividad. Se realizó ajuste al modelo de comisiones de los comerciales para hacerlo mucho más competitivo y retador, y se incorporó la metodología de gestión de cambio para los proyectos del Banco a través de la certificación internacional de agentes para colaboradores de distintas áreas.

Talento: Despliegue de la ruta de desarrollo y estandarización de contenidos de entrenamientos e inducción a nivel nacional. Se construyó la propuesta de la malla curricular e intencionalidad formativa de la Escuela Comercial, la cual será un entregable del 2020.



Valores: Fortalecimiento del programa de ética y conducta a través de campañas de divulgación y sensibilización de la Gestión de Cumplimiento y Conducta. Además, firma del "Compromiso Anticorrupción" por parte de los empleados del Banco y de los proveedores. Así mismo se reforzaron los valores corporativos con diferentes acciones: mensajes de Presidencia, búsqueda de personaje que refleje un valor (boletín Gestión Humana) y la publicación de mensaje de cumpleaños en los que se resaltaba un valor de los colaboradores.

Innovación: Implementación del sistema de gestión de la innovación en conjunto con las empresas del Grupo Coomeva. Se constituyó el Comité de Innovación y se realizó la selección de cocreadores. Dentro de las iniciativas de innovación que tuvieron cabida en el 2019 estuvo la construcción del Portafolio

Joven, la inclusión de Bancoomeva en el Laboratorio de Innovación de Asobancaria y la realización de la Tarde de Innovación para colaboradores, con el fin de socializar todos los proyectos que adelanta el Banco.



Asunto 3.4 - Gestión del Compromiso

Brindamos condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. "Comprometidos con tu Felicidad" nos inspira a mantener políticas salariales y de contratación transparentes, a contar con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en la felicidad y a preocuparnos por ser un gran lugar para trabajar.



Condiciones laborales

El índice de rotación en 2019 mostró un comportamiento dentro de lo esperado, fijándose por debajo de la meta establecida del 2,70%. Dentro del Banco se trabaja en el desarrollo de oportunidades y estrategias para mejorar la retención y permanencia de nuestros colaboradores, asegurando un indicador adecuado de rotación.

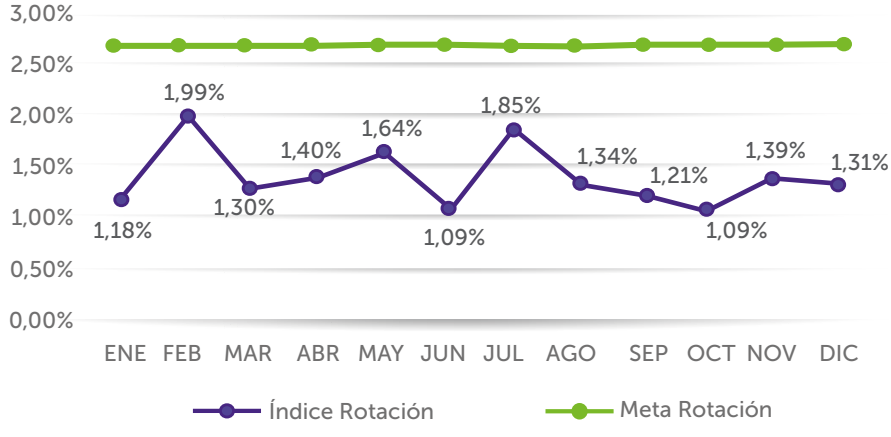
Rotación Promedio 2015-2019

2015	2016	2017	2018	2019
1.77%	1.92%	1.76%	1.53%	1.51%

G4-LA1

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

Rotación Bancoomeva 2018



Género	Regional	Ingresos
Femenino	Caribe	38
	Bogotá	54
	Dirección Nacional	22
	Eje Cafetero	13
	Medellín	53
	Palmira	4
	Cali	33
Masculino	Caribe	5
	Bogotá	25
	Dirección Nacional	14
	Eje Cafetero	7
	Medellín	17
	Palmira	2
	Cali	26

En el 2019 se presentaron 313 ingresos, de los cuales el 69% corresponde a personal femenino y el 31% a personal masculino. Se excluyen de los ingresos y los retiros los cargos aprendices SENA y estudiantes en práctica, debido a que su rotación obedece a un requisito de ley.



Para el período del informe se registraron 198 retiros voluntarios, de los cuales 67% corresponde al género femenino, mientras que el 33% corresponde al género masculino.

Antigüedad	No. Empleados
Menor a 1 año	307
Entre 1 y 5 años	498
Entre 5 y 10 años	193
Entre 10 y 15 años	130
Mayor a 15 años	200
Total	**1.328**

Promedio Antigüedad: 6,8 años



Bancoomeva en alineación con las iniciativas corporativas del Grupo Coomeva adelanta desde su área de influencia el Proyecto de Equidad Laboral Equipares Bancoomeva recibió en 2018 el Sello Plata de Equipares e Igualdad de Género, de acuerdo con el plan de trabajo desarrollado en el año 2017.

Para el año 2020 realizaremos la postulación para el Sello Oro, en el marco del cual podremos evaluar la aplicación del plan de trabajo desarrollado desde 2017.

Número de personas empleadas en condición de discapacidad

BAN-21

En 2019 Bancoomeva no vinculó personas en condición de discapacidad.

Compensación y beneficios

Salario básico

En el 2019 el incremento base para los empleados fue de 3,3%, con un porcentaje adicional aprobado de acuerdo con el resultado de la evaluación del año 2018, con el fin de mantener el poder adquisitivo de los empleados. La escala de incrementos según la evaluación de desempeño se comportó así:

Calificación	Incremento	Incremento total
80%-90%	0,30%	3,60%
90,01%-100%	0,70%	4,00%
100% o mayor	1%	4,30%

Los porcentajes se asignan de acuerdo con el estudio de mercado que se realiza con una firma especializada.

Diferencias salariales por género

G4 LA13

Relación entre el salario de las mujeres respecto al de los hombres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

Categoría	2018	2019
	Diferencia Salarial	Diferencia Salarial
1. Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	0,98	0,94
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	0,98	0,70
3. Profesionales y analistas	0,95	0,94
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	0,95	0,95
5. Aprendices SENA y/o estudiantes en práctica	1,05	1,00

Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local

G4-EC5

El salario inicial estándar para un empleado en el 2019 fue de $1.410.136, lo cual representa un 60,64% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

Bonificación de productividad

Este programa es un reconocimiento al esfuerzo de nuestros colaboradores en el cumplimiento de las metas proyectadas por las empresas a nivel regional y nacional. Tiene como objetivo fortalecer la motivación de los mismos frente a la consecución de objetivos propuestos. De acuerdo con los resultados del Banco a nivel nacional o regional y el desempeño individual, se realiza un reconocimiento a cada empleado a través de un incentivo correspondiente a un porcentaje de su salario.

Compensación flexible

Es un esquema alterno de pago que permite al colaborador decidir sobre la destinación de un porcentaje de su ingreso fijo, hacia otros beneficios, escogiendo opciones de un portafolio de productos según sea su necesidad (auxilio de alimentación o gasolina, leasing, medicina prepagada, entre otros), lo cual tiene un impacto positivo tanto para la empresa como para el colaborador.

Modelo de Compensación Variable Estratégica por Resultados (individual)

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 de la organización 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 y de recuperación de cartera, contamos con modelos de pago por cumplimiento -Billetera-, donde se reconoce el sobrecumplimiento de la meta comercial y de recuperación. Así mismo, para el área de Tesorería Front se reconoce el sobrecumplimiento del presupuesto.

Beneficios extralegales

Como lo hemos mencionado antes, desde 2008 el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ofrece a sus colaboradores un cupo de beneficios por mera liberalidad, que puede ser distribuido en cualquiera de los productos, de acuerdo con el portafolio ofrecido en la política, bajo los criterios de elegibilidad planteados en la misma. Para el año 2019 Bancoomeva reconoció $4.160.623.901 por beneficios extralegales, distribuidos así en los diez primeros productos:

Beneficio	Valor Pagado	% Part. Programa Beneficios Extralgales
PRIMA DE VACACIONES	851.714.804	20%
SALUD INTEGRADA	775.136.256	19%
AUXILIO DE ESTUDIO OCASIONAL	559.560.448	13%
BONO SEMESTRAL	545.164.527	13%
EXTRACUPO SALUD INTEGRAL	294.748.003	7%
TARJETA VALE ALIMENTACIÓN	149.666.123	4%
PLAN DE INVERSIÓN FIC VISTA	117.185.385	3%
EXTRACUPO ASOCIATIVIDAD COLABORADORES	97.170.278	2%
SEGURO DE VIDA COLABORADOR	91.740.629	2%
DÍAS ADICIONALES DE DESCANSO	77.444.289	2%
Total general	**4.160.623.901**	**100%**

Durante el 2019, a nivel nacional se beneficiaron nueve empleados de Bancoomeva con auxilio de hijos especiales, lo que representó un valor de $35.608.988.

Así mismo para este año se implementó un nuevo beneficio de cuidado de dependientes, el cual busca mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores responsables del cuidado de familiares con esta necesidad. Se beneficiaron 16 colaboradores con un valor de $6.003.838.

Medios de comunicación con los colaboradores

Bancoomeva cuenta con mecanismos de comunicación que fortalecen el conocimiento de los resultados del negocio, nuevas estrategias de implementación y mejoras a productos y servicios. Semanalmente el Presidente del Banco, a través de su Comunicado de Presidencia "Mensaje de Hans", comunica a todos los empleados los acontecimientos más relevantes. Así mismo, el área de Mercadeo, a través del marketing interno, trabaja la socialización en temas de productos. Además de los anteriores, contamos con otros mecanismos como:

» Página de intranet.
» Atentos.
» Comunicados de Gerencia de Gestión Humana.
» Dinamic Cristal.
» Boletines.



Políticas y legislación laboral

En 2019 no se evidenció ninguna condena por violación a normas laborales. En Bancoomeva promovemos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa. En las decisiones relacionadas con los procesos de selección, contratación, promoción o bonificación en Bancoomeva no influyen los factores de género, raza, credo, ideología política o religiosa.

DERECHOS HUMANOS		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas adoptadas,	En Bancoomeva no se reportaron casos de discriminación.

Derechos Humanos

Tanto para nuestros empleados directos como para el personal de planta temporal, se garantiza que nuestras operaciones empresariales 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 de derechos humanos 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.

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

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

G4-HR2, G4-HR7

Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato.

Comité de Convivencia

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

Derechos Humanos		
G4-HR12 G4-LA16	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resueslto mediante mecanismos formales de reclamación	En el año 2019 se presentaron dos casos a nivel nacional, se realizó el tratamiento respectivo a cada caso, donde se emitireron recomendaciones para ambas partes

Principales actividades de los comités de Convivencia Laboral

- Promover una cultura de convivencia positiva y ser embajadores del mensaje.
- Crear espacios de diálogo para promover compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Evaluar la vida laboral de la empresa.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos en los que se plantean situaciones que pudieren tipificar conductas de acoso laboral.
- Formular recomendaciones pertinentes para reconstruir y mantener la vida laboral óptima y conveniente.

Calidad de vida en el trabajo

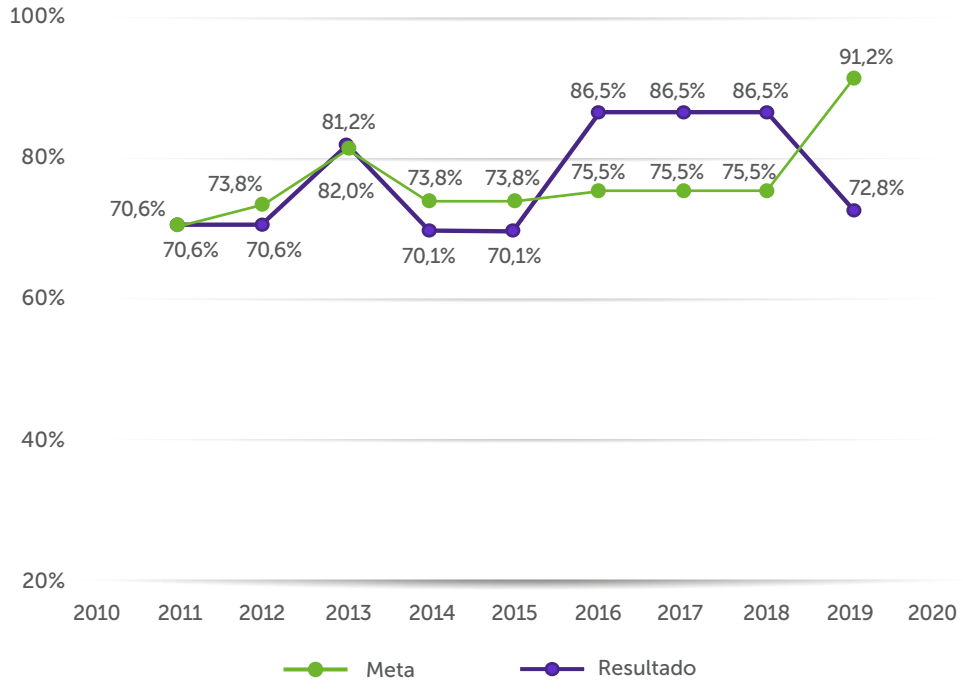
Nuestra oferta de valor "Crecemos Contigo" contiene el eje "Comprometidos con tu Felicidad", el cual está orientado a propiciar un ambiente laboral saludable, provisto de condiciones óptimas para el día a día de nuestros colaboradores, acorde con sus necesidades y expectativas, las cuales son identificadas a través de las encuestas Great Place to Work, encuestas sociodemográficas y encuestas de bienestar, principalmente, a partir de lo cual se orientan diversas iniciativas.



Ambiente Laboral

Para el año 2019 Bancoomeva obtuvo una calificación de 72,8%.

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



La tendencia de esta medición permite observar la implementación de buenas prácticas como la alta inversión en el desarrollo de nuestra gente, nuestra orientación hacia un equilibrio de la vida personal y laboral, actividades que involucren la familia y que promueven nuestros valores organizacionales, lo que permiten tener un buen manejo de las relaciones.



Para el año 2019 se definió un plan de acción orientado al fortalecimiento del desarrollo de nuestra gente, el equilibrio de la vida personal y laboral, el fortalecimiento del modelo de liderazgo, la definición e implementación de la política de reconocimiento y de comunicación interna.

Programa de Bienestar Social

En 2019 continuamos con la implementación del Programa de Bienestar Social en nuestro banco, el cual se compone de cinco ejes: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Este programa está orientado a mejorar el ambiente laboral, así como la calidad de vida de los empleados y familias, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas. En el año 2019 invertimos en el Programa de Bienestar Social la suma de $395 millones, con una participación de 12.640 personas.

Principales actividades realizadas:

Compartir

- Celebración cumpleaños mensuales
- Cumpleaños hijos empleados
- Regalo cumpleaños Corporativo
- Celebración Día de la Familia
- Evento de Halloween
- Celebración / Obsequio Día de la Madre
- Celebración / Obsequio Día de la Mujer
- Bienvenida a la Navidad
- Celebración / Obsequio Día del Hombre
- Celebración / Obsequio Día del Padre
- Cine almuerzo Coomeva
- Cine en familia
- Polla Copa América

Construir

- Tómate un Café con Gestión Humana
- Asesoría psicológica
- Gestión Humana Contigo
- Apoyo Selección Colombia
- Celebración cumpleaños mensuales
- Charla asesoría pensional - Protección
- Charla Taller Vivir Sin Miedo
- Charla: ¿Debes declarar renta?
- Cocina de crepes
- Conferencia: Mis emociones condicionan el futuro de mis hijos

Cuidarte

- Convenios con gimnasios
- Aerorumba Neón
- Aprende sobre tu subconsciente y toma el control
- Charla Seguros Hogar Suramericana
- Clase de yoga
- Clase kick boxing

Explorar

- Celebración mes Niño, Niña y Familia
- Cursos emprendimiento
- Jornada siembra de árboles

Trascender

- Cursos emprendimiento
- Acompañamiento momentos trascendentales
- Celebración de quinquenios
- Taller Hablando con ángeles
- Vacaciones recreativas



Seguridad y Salud en el Trabajo

Bancoomeva, en conjunto con el Grupo Coomeva, viene avanzando en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, SGSST, de acuerdo con lo establecido en los estándares mínimos contemplados en la Resolución 312 de 2019. Apuntamos a la promoción de la salud y prevención de enfermedades, así como a la gestión del riesgo, trabajando en la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y en la evaluación de las condiciones de salud de las personas que laboran en la organización y grupos de apoyo.

Beneficios del Sistema de Gestión de SST:

- Promover el cuidado integral de las personas que laboran en la organización.
- Reducción del ausentismo.
- Establecimiento de un entorno que conduce a una cultura preventiva en seguridad y salud en el trabajo.
- Integración y armonización de los requisitos y objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo en los sistemas de la organización.

Con el propósito de promover las actividades de seguridad y salud en el trabajo en la organización, en Bancoomeva contamos con el 3,63% de empleados que hacen parte de los COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo).

G4-LA5



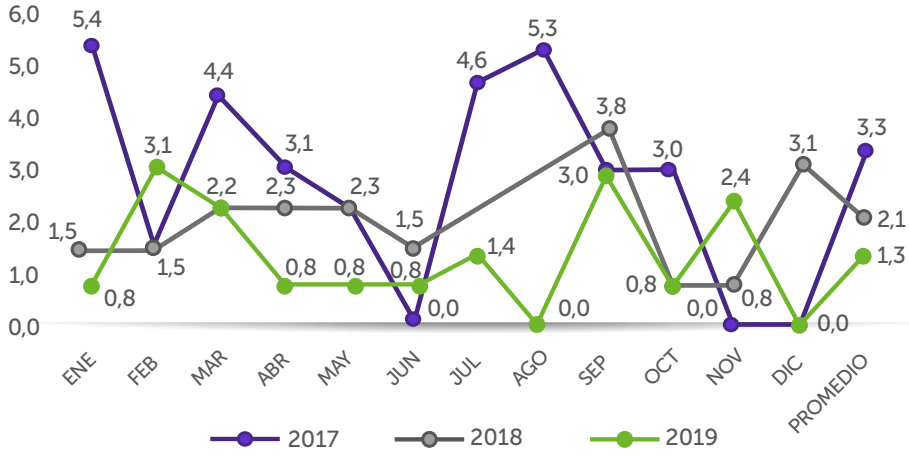
En el último trimestre del año se realizó la elección de representantes del COPASST, conformando un solo comité nacional, el cual está constituido por igual número de representantes por parte del empleador como de los trabajadores, de conformidad con las disposiciones legales de la Resolución 2013/86 y el Decreto 1295/94 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Indicadores

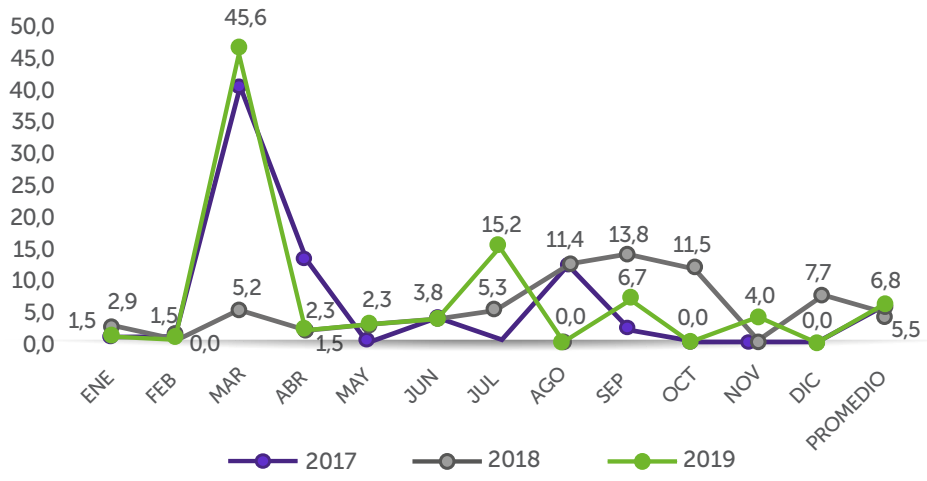
A continuación se relacionan las mediciones en valores absolutos e indicadores relacionados con Accidentes de Trabajo, AT, en Bancoomeva a nivel nacional:

- Índice de frecuencia
- Índice de severidad.
- Tasa de accidentalidad.

Índice de frecuencia de AT 2017 - 2018 - 2019

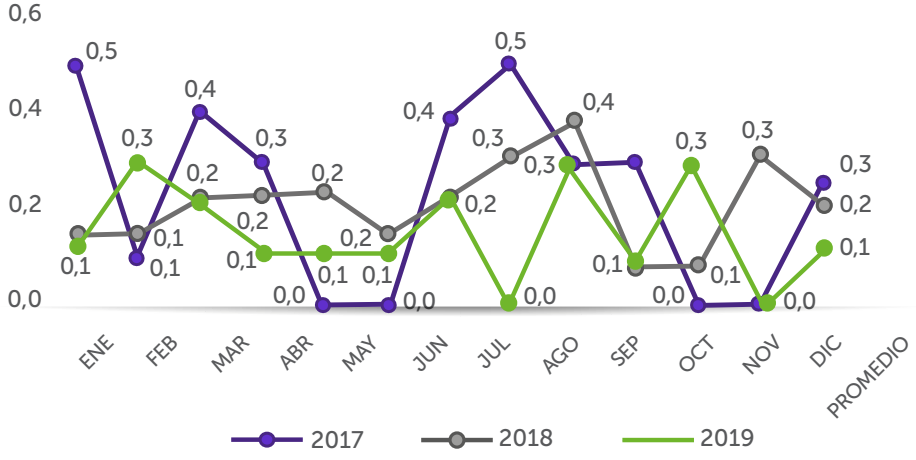


Índice de severidad 2017 - 2018 - 2019



En 2019 los meses con mayor severidad fueron marzo, julio y septiembre.

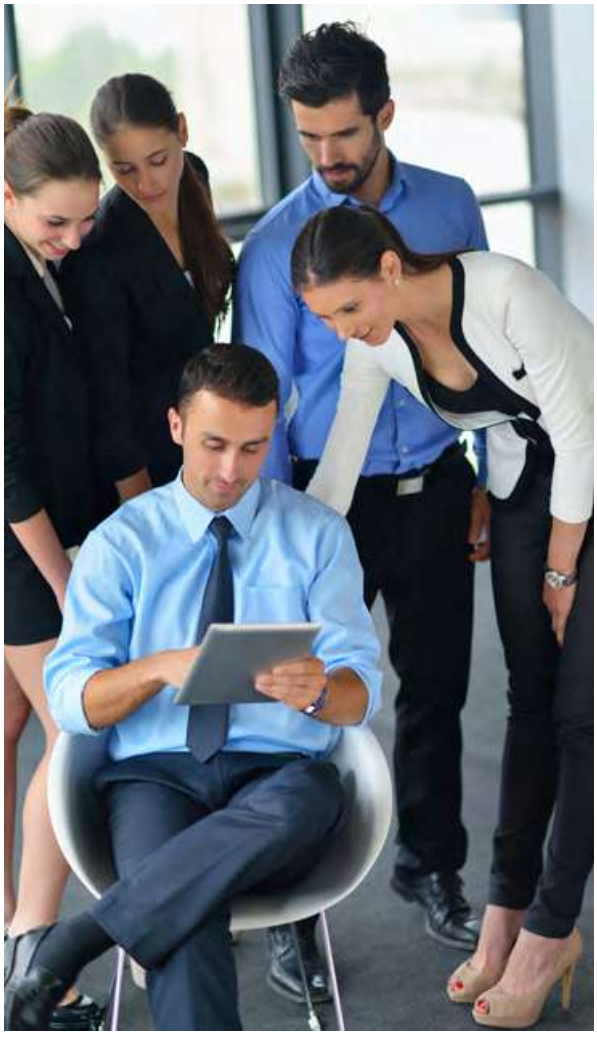
Tasa de accidentalidad por evento 2017- 2018 - 2019



Bancoomeva no tuvo accidentes con víctimas mortales durante el periodo evaluado.

G4-LA6

En 2019 no se presentaron calificaciones de enfermedad de origen laboral.



En Bancoomeva trabajamos por garantizar áreas de trabajo seguras, brindando espacios de capacitación en los que se ha sensibilizado frente a la responsabilidad de todos en el bienestar individual y colectivo de la empresa. Las intervenciones realizadas han estado enmarcadas en:

- Gestión del riesgo: Matriz de peligro a nivel nacional, planes de emergencia, investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, simulacro a nivel nacional.
- Gestión de la salud: Intervención del riesgo osteomuscular a través de inspecciones de puesto de trabajo, aplicación de listas de chequeo, cápsulas educativas en el puesto de trabajo, seguimiento a casos médicos, seguimiento a recomendaciones médico laborales, construcción del Sistema de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular. Realización de exámenes médicos ingreso-periódicos-retiro y chequeos ejecutivos.
- Riesgo psicosocial: Tomas de sede con charlas sobre percepción de riesgo y manejo adecuado del tiempo.
- Formación del Comité de Convivencia: Manejo adecuado del conflicto, aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Cumplimiento de compromisos anteriores

- Nos enfocamos en contar con una estructura organizacional efectiva, flexible y orientada al logro de las metas, mediante la implementación de la herramienta Gurú para medir la capacidad instalada en oficinas.
- Trabajamos en atraer y retener el talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la organización a través del Proyecto de Billetera y productividad comercial SPM.
- Fortalecimos la apropiación del modelo de cultura definido para la organización a través de los planes de acción por cada uno de los cinco pilares, así como el modelo de desarrollo y gestión comercial de Bancoomeva.
- Velamos por el aseguramiento de condiciones de trabajo seguras para nuestros colaboradores con el cumplimiento de los estándares mínimos contemplados en la Resolución 312 de 2019, e intervinimos las principales causas del ausentismo por enfermedad común en la organización.

Compromisos 2020

- Fortalecer y profundizar el vínculo emocional del colaborador con la esencia cooperativa.
- Monitorear y alcanzar un alto nivel de competencias en los colaboradores para lograr un desempeño superior.
- Consolidar el servicio como un factor diferenciador a través de comportamientos centrados en el asociado o cliente.
- Estimular y apoyar el crecimiento del talento humano al interior de la organización.
- Posicionar la innovación como un elemento de competitividad y crecimiento.
- Incorporar el cambio acorde con el proceso y la tecnología requerida para sostener la transformación.
- Simplificar y optimizar la estructura alineada con modelos de operación.



COMPROMISO 4
Avanzamos con nuestros aliados

Compromiso N° 4

Avanzamos con nuestros aliados

Este es uno de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad, el cual tiene el propósito de generar y afianzar relaciones de largo plazo con los aliados del Banco, orientadas a incrementar valor para los clientes principalmente.

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



G4-12, COP2



Asunto 4.1: Gestión de alianzas

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

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

Durante el año 2019 continuamos construyendo alianzas con instituciones educativas y entidades privadas, con el objetivo de generar redes de conocimiento que beneficien a ambas partes, donde se desarrollen iniciativas que fomenten la innovación, la transformación cultural, la interacción digital, las tecnologías del futuro con tendencias mundiales y los comportamientos de nuestros clientes para satisfacer necesidades y deseos. Las alianzas y los proyectos realizados en 2019 fueron:

Pontificia Universidad JAVERIANA Cali

Alianza entre la Pontificia Universidad Javeriana, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y Bancoomeva para desarrollar el proyecto de construcción del Sistema de Gestión de la Innovación, creando la estrategia, política, cultura, organización y procesos para implementar proyectos en esta materia en la organización. También se llevó a cabo el reto disruptivo ¿Cómo podríamos desarrollar el concepto de comunidad digital de los asociados Coomeva, donde puedan encontrar interacciones y soluciones B2B, P2P y B2C y la Cooperativa? Dicho reto se desarrolló con la metodología Design Thinking dando como resultado el prototipo de préstamos e inversiones colaborativas INCOM. Este proyecto fue desarrollado entre colaboradores de Coomeva, Bancoomeva y la Universidad Javeriana, en conjunto con estudiantes destacados de la Facultad de Ingeniería.

UNIVERSIDAD ICESI

Alianza entre Bancoomeva y los estudiantes de la Maestría en Gestión de la Innovación de la Universidad Icesi para desarrollar el reto de innovación ¿Cómo generar una experiencia diferenciadora de servicios financieros para los millennials en Bancoomeva?, mediante el cual lograron poner en práctica las metodologías aprendidas en el curso Innovando en Servicios, tales como Journey map, Mapa de empatía, Benchmarking, entrevistas con usuarios, entre otras. Los resultados de dicho reto fueron presentados a los directivos de Bancoomeva, dando como ganadores los prototipos de Myfi (Gestor financiero) y Échale sueños (Plan de ahorro individual o en conjunto).

DIGITAL MEDIA | LATAM 2018

Participación en el conversatorio de LATAM 2018, donde fuimos seleccionados para presentar nuestra experiencia del cliente en el centro de la estrategia de innovación y tecnología.



Participación en el Innova Day de Hewlett Packard, donde discutimos con las principales empresas de tecnología e innovación sobre la construcción del camino sistémico para la gestión de la innovación.

Realización de workshop con Veritran, para discutir temas relacionados con Digital Bank, en el cual se presentaron las tendencias en el mundo de los negocios financieros y su aplicación. El mayor aprendizaje estuvo en una mayor profundización en canales, mayores mecanismos de seguridad y tecnología actualizada.

Presentación del Proyecto de Innovación ante Colciencias, el 15 de julio 2019, en el cual se unifican los ocho proyectos estratégicos para Bancoomeva año 2019-2020. El 27 de julio de 2019 recibimos Resolución de Colciencias con notificación de la aprobación del proyecto, por el total presentado de $11.457MM (2019 - $5.581 MM, 2020 - $5.875 MM). Con este proyecto continuamos por sexto año consecutivo con aprobación de beneficios tributarios para nuestro banco por contribuir al medio ambiente y en general a la responsabilidad social, con proyectos innovadores que van más allá del beneficio como entidad a nuestra comunidades de asociados y clientes y sus familias, y a nuestro país en general.

Con base en el contexto descrito, en 2019 también continuamos trabajando con las siguientes alianzas:

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO
Alianza natural con el Grupo Empresarial Corporativo Coomeva:
Servicio: Bancoomeva realiza una oferta de productos y servicios a la comunidad de asociados de Coomeva, facilitando tarifas preferenciales apalancadas en un acuerdo de servicio entre las partes.
BASE DE CLIENTES: Coomeva entrega la base de asociados para ofrecer productos de Bancoomeva.
OFERTA INTEGRAL: En sinergia con las empresas del Grupo se generan ofertas de valor integral, financieras y no financieras.
CONVENIOS EMPRESARIALES: Bancoomeva tiene acuerdos empresariales con las diferentes empresas del Grupo Coomeva, con el fin de facilitar productos dirigidos a banca de empresas, principalmente focalizados en esquemas de ciclos de efectivo, acuerdos de recaudo y pago, entre otros.
ALIANZA CON LAS EMPRESAS DEL GRUPO COOMEVA: Las empresas del Grupo brindan servicios de proveeduría que generan altos impactos de economías de escala y sinergia.
Alianzas comerciales
1. Credibanco, VISA, Redeban - Mastercard, People Pass: Respaldo de la amplia red tecnológica de ambas marcas para las tarjetas débito, crédito, de afinidad y prepago.
2. SERVIBANCA: Ampliación de la red de servicios del Banco a través de cajeros automáticos.
3. EFECTY: Ampliación de la red de recaudo para los clientes de la Banca Empresarial y Banca Personal.
4. BANCOLDEX/FINDETER: Ofrecimiento a los clientes de la Banca Empresarial de acceso a líneas de crédito compensadas con beneficios específicos según su actividad económica y ubicación geográfica.
5. ACH COLOMBIA: Ofrecimiento a los clientes del Banco de servicios de transferencias interbancarias, pagos PSE; y operador de información del Sistema de Seguridad Social para la planilla PILA.
Originadores de cartera: Credivalores - Finsocial: Alianza para crecimiento en la colocación de la cartera de libranza.
Alianzas para banca seguros:
Cardif: Administración de productos de seguros del Banco, como ampliación de la oferta para los clientes.

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO
Relación con cooperativas:
Comultrasan: Relación comercial donde Bancoomeva soporta las tarjetas débito de Comultrasan a cambio de una comisión por uso del BIN (número de identificación bancaria).
Relación con iniciativas internacionales
Pacto Mundial de la ONU: Adheridos desde el 2011 reportando informes de sostenibilidad basados en las áreas temáticas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.
Convenios con expertos en negocios
Banco de la República, Coomeva Servicios Administrativos CSA, Grupo Brinks (Procesos y Canje, Brinks, Domesa), DECEVAL, Infovalmer, Certicámaras, Registraduría Nacional, Gluky, entre otros: Apoyar la prestación de los servicios financieros y la operación del negocio.
Alianzas con consultores especializados
EXPERIAN, LISIM, Servinformación, IZO: Generación de ofertas perfiladas del cliente y modelos de riesgo, entre otros.
Aliados tecnológicos y de seguridad de la información:
1. **Unidad de Tecnología Informática - Coomeva Servicios Administrativos – CSA:** Administración de los contratos con proveedores de servicios de tecnología (incluyendo servicios de mesa de ayuda, centros de procesamiento y servidores, telecomunicaciones, telefonía y seguridad informática y de la información) con beneficio para el Banco en economías de escala, investigación y desarrollo tecnológico.
2. **Proveedor tecnológico del core del negocio Taylor & Johnson:** Desarrollo y mantenimiento de los módulos del core financiero.
3. **Conectamos Financiera:** Aliado estratégico para el desarrollo de modelos de procesamiento en outsourcing para el Banco, generando sinergias y reciprocidades como su Banco sponsor en su desarrollo de negocios.
Otros aliados tecnológicos; ASIC, IBM, Telefónica, ETEK, Digiware, Oracle, Microsoft, Pragma, Green SQA, PlusTI, FINAC: Suplir necesidades de servicios de infraestructura, telecomunicaciones, seguridad, desarrollo, soporte y aseguramiento de calidad de software
Asociaciones gremiales:
Asobancaria con participación en: Comité de Riesgo, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y SAC, Comité de Oficiales de Cumplimiento, Comité Equipo de Delitos Informáticos, Comité de Seguridad, Comité Jurídico y en el Grupo de Trabajo de Hurto por Medios Físicos, delitos informáticos y fraude en créditos.
Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca, CIEV, Iniciativas regionales como Valle por y para todos. Asociación de Auditoría y Control de sistemas de información, ISACA: Canales de comunicación, análisis y aprendizajes de temas de interés para el sector, tales como normativos y de regulación, tendencias del mercado y política pública; así mismo promueve capacitaciones, congresos y foros sectoriales en temas de interés para el sector financiero. Asobancaria en convenio con la Registraduría y Certicámaras brinda el servicio de Biometría para verificación y firma electrónica biométrica de los clientes.
Relación con entidades públicas
Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos cinco años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación, con los siguientes proyectos aprobados: Banca de la Comunidad (incluye los proyectos Smart Venta, Smart Atentos, Smart Coloca), Nuevo producto innovador Tarjeta Dual TAC Mastercard, Nuevo modelo de innovación en servicio (incluye los proyectos Banco Móvil billetera electrónica, Business Intelligence BI, Plataforma Universal fase 2 y 3, Modelo de servicio, Cobranza predictiva PMP, nuevo modelo de otorgamiento y corresponsales bancarios), Mejora de los procesos de back office y front office de Bancoomeva mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del Banco (incluye los proyectos Interacción digital, Centro de relacionamiento con el cliente CRC Fase 2, Corresponsal bancario Baloto, Plataforma universal fase 4, Gurú (Gestor Universal de Reportes Unificados), Sales Performance Management (SPM Comisiones), Gobierno y calidad de datos y Gestor Canales), los cuales han contribuido a mejorar la propuesta de valor de la organización, así como a enfocar cada vez más a la responsabilidad social y ambiental de la comunidad.

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO
Convenios con proveedores de información
TransUnion – CIFIN, Experian: Provee acompañamiento en la estrategia para prospectación, originación, seguimiento y recuperación de cartera.
Sinergia con entidades sin ánimo de lucro
Fundación Los del Camino, AMATEA, Fundación Ensálsate, otras: Desarrollar los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco - inversión social voluntaria

G4-15, G4-16, COP17, COP18,

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

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

Asunto 4.2 - Gestión sostenible de proveedores

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

Al cierre de 2019 Bancoomeva contaba con 628 proveedores distribuidos en todo el territorio nacional, presentando una disminución del 42% frente al año 2018, siendo la Regional Cali con la mayor participación, debido a la centralización de los procesos de compras en cabeza de la Dirección Nacional ubicada en la ciudad de Cali. De igual forma, los pagos a proveedores en el 2019 disminuyeron en un 1% frente al año anterior, producto del mejoramiento en el indicador de eficiencia administrativa del Banco.

Número de proveedores por Regional				
Regional	2018	2019	% Incr.	Graf. Var
Bogotá	273	204	-25%	
Cali	441	247	-44%	
Caribe	131	67	-49%	
Eje Cafetero	88	31	-65%	
Medellín	139	77	-45%	
Palmira	12	2	-83%	
Total general	**1.084**	**628**	**-42%**	

Tipo	2019
Proveedor	628
Tercero	1.090
Empleados	84
Asesor	2
Asociado	1
Cliente	44
Total general	**1.849**

Pagos a proveedores		
2018	2019	% Var
$116.436.946.867	$115.101.811.290	-1%

Del total de proveedores el 99% son locales.



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

A. Durante la selección del proveedor, además de la validación de las condiciones legales de los candidatos, se analizan sus competencias frente a precios de mercado, capacidad técnica y funcional, situación financiera y experiencia en el mercado, entre otros.

B. En la formalización de la compra, se identifica el mejor esquema contractual, se blindan las características de los servicios a través de Acuerdos de Niveles de Servicio que contemplan acciones claras para mitigar la posible exposición a riesgos en la proveeduría.

C. En la prestación del servicio de los Proveedores Esenciales, sujetos de monitoreo continuo, a fin de asegurar una gestión eficiente de estos y que directa o indirectamente perciben los clientes, el seguimiento se enfoca principalmente en el nivel de aptitud y el nivel de desempeño.

Con base en los resultados de las evaluaciones, se realimenta a los proveedores y se fortalecen los Acuerdos de Niveles de Servicio, soportes vitales para las renovaciones de los contratos y la claridad de los entregables entre las partes, que redunda además en una relación más fluida y de mejor calidad. De esta manera se apalanca el fortalecimiento de los aliados del Banco, en línea con el Direccionamiento Estratégico y el principio del Sistema de Gestión de Calidad "Gestión de las relaciones".

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

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

En el año 2019, al 100% de los proveedores esenciales se les realizó evaluación con criterios en derechos humanos y prácticas laborales.

G4-HR10, G4-LA14





COMPROMISO 5
Democratizamos la riqueza

Compromiso N° 5

Democratizamos la riqueza



Asunto 5.1:
Creación y distribución de valor económico sostenible

	Diciembre 2015 ***	Diciembre 2016 ***	Diciembre 2017 ***	Diciembre 2018 ***	Diciembre 2019 ***
Margen Bruto	253.577.286.538	262.783.307.988	287.693.005.863	302.771.766.710	303.744.810.317
Comisiones Netas	56.503.707.006	64.385.966.757	82.181.957.861	86.746.974.900	74.252.380.632
Otros Ingresos **	138.627.317.529	133.591.024.040	131.076.360.538	124.114.735.842	137.778.349.252
Valor Económico Generado	448.708.311.073	460.760.298.785	500.951.324.262	513.633.477.452	515.775.540.201
Accionistas	35.698.223.374	40.335.365.495	41.126.730.856	42.692.538.869	52.258.621.618
Proveedores	112.287.067.047	105.599.057.555	118.269.971.271	116.436.946.867	115.140.716.092
Estado	54.150.227.377	61.208.706.999	63.540.513.363	58.719.553.452	54.790.649.566
Aportes sociales y de Beneficiencia	336.426.866	401.085.000	165.000.000	135.000.000	287.000.000
Empleados	61.190.978.130	70.702.780.958	75.675.129.073	81.209.226.233	84.144.092.442
Valor Económico Distribuido	263.662.922.794	278.246.996.007	298.777.344.563	299.193.265.421	306.621.079.718
Provisión, depreciación y amortización	176.120.832.435	172.429.461.404	191.917.967.940	203.799.924.489	196.131.187.441
Reservas	8.924.555.844	10.083.841.374	10.256.011.759	10.640.287.542	13.023.273.042
Valor Económico Retenido	185.045.388.279	182.513.302.778	202.173.979.699	214.440.212.031	209.154.460.483

*** Información contble bajo metodología NIIF.

G4-EC1

Valor Económico Creado

El Valor Económico Creado creció el 0,42% durante el 2019. Este crecimiento se presentó como resultado del incremento en otros ingresos (tesorería) en 11,01% y del crecimiento del margen bruto, con una tasa anual del 0,32%, crecimiento contrarrestado por la disminución de las comisiones en 14,40%.

El crecimiento del margen bruto es explicado por la disminución del 0,71% del costo del fondeo con respecto al año anterior, debido a la baja de las tasas de captación del mercado.

Por su parte, como se expresó anteriormente, las comisiones presentaron una variación negativa del -14,40% frente al año anterior, debido a la estrategia de disminución en tarifas de servicios financieros, acorde con la dinámica de mercado y con cambios normativos.

En el valor económico distribuido se destaca el crecimiento del 112,59% del valor en rubro de aportes sociales con una participación del 0,09%. Por su parte, los proveedores obtienen la mayor participación con un 37,55%, seguido por empleados con 27,44%, el Estado con 17,87% y el 17,04% restante pertenece a los accionistas.

Valor económico creado

Tasa de crecimiento anual del Valor Económico Creado (VEC) = 0,42%.

Se destaca en este crecimiento:

- Disminución en la variación anual en comisiones netas para el Banco = -14,40%.
  Mayor crecimiento en el valor económico generado al 2018.
- Crecimiento del Margen Financiero Bruto = 0,32%.
  No obstante, este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor con el 58,89% del total.
- Crecimiento en otros Ingresos = 11,01%, incrementando su participación al pasar del 24,16% en el 2018, al 26,71% en el año 2019.

Valor económico distribuido 2019

- Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2019 (VED) = 2,48%.
  Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2018 (VED) = 0,14%.
- Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = -6,69%.
  Beneficio en distribución de valor = 17,9%.
- Crecimiento ponderado para los accionistas = 22,41%
  Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 17,04%.
- Variación de proveedores = -1,11%.
  Beneficio en distribución de valor para proveedores = 37,55% (el más alto).
- Variación de empleados = 3,61% respectivamente.
  Beneficio en distribución de valor para empleados =27,44%.
- Variación de aportes sociales y de beneficencia =112,59%.
- Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0,09%.

El valor económico distribuido pasó de ser el 58,25% del valor generado en el 2018, al 59,45% en el año 2019.

Valor económico retenido 2019

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = -2,46%.

- Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = -3,76%.
  Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 91,46%.
- Variación anual de las reservas = 22,40%.
  Participación de las reservas = 6,07%.

G4-EC9

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades

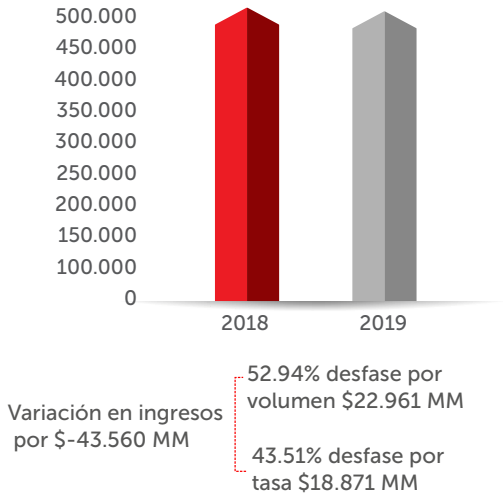
En el año 2019 la economía colombiana tuvo una mejora moderada, que es un punto positivo teniendo en cuenta la desaceleración global experimentada, los distintos paros realizados por las inconformidades de los ciudadanos en materia social y la aplicación de los cambios tributarios con la nueva Ley de Financiamiento.

En materia económica se presentó el cumplimiento de la regla fiscal con un déficit del 2,5%. Sin embargo, se estipularon compromisos para seguir con la disminución de este indicador al 2,2%, los

compromisos del Banco de la República y el control de la inflación (meta propuesta 2% a 4 %), entre otros.

Por su parte, el mercado reaccionó a la disminución en las tasas de mercado, lo que impulsó la colocación de créditos para el consumo de los hogares y las organizaciones. Sin embargo, los desembolsos por parte de Bancoomeva no presentaron esta misma dinámica y en consecuencia la generación de ingresos no se cumplió; no obstante, logró sobre ejecutar sus utilidades ante el buen comportamiento presentado por las provisiones de cartera y el gasto administrativo.

En 2019 el ingreso disminuyó en $43.560 millones, con un cumplimiento presupuestal del 91,57%; explicado en un -52,94% por volumen, -43,51% por tasa y el -3, 55% restante por mora).

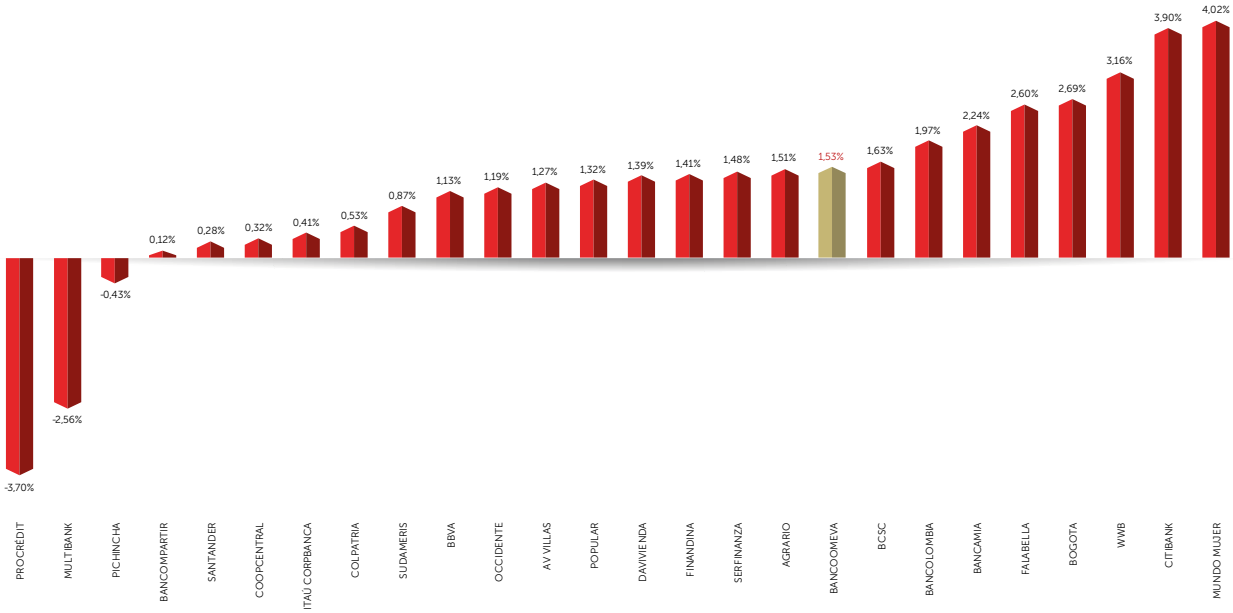


G4-EC3

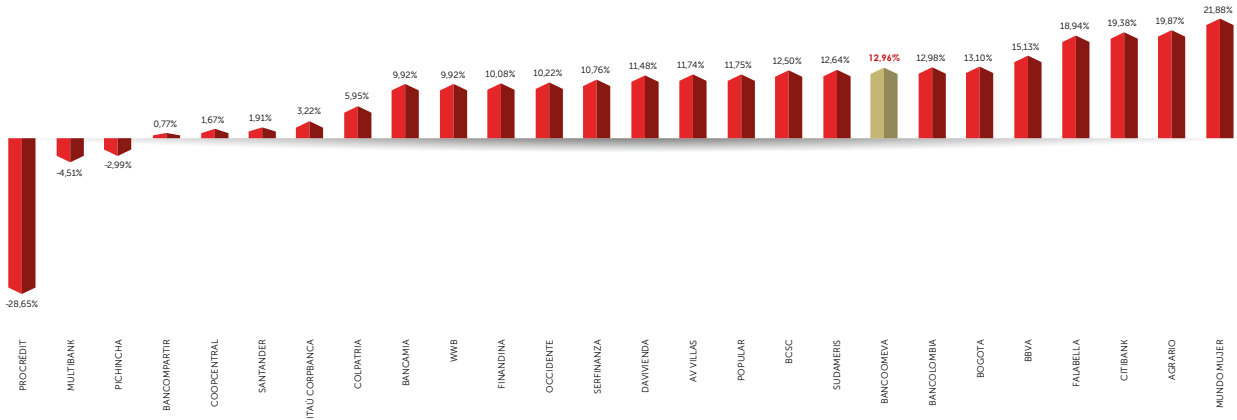
No obstante, Bancoomeva logró niveles de rentabilidad en niveles óptimos frente al promedio de los bancos. La rentabilidad del Activo Bancoomeva se ubicó en 1,53% frente al 1,62% del promedio del sector. En relación con el Patrimonio, Bancoomeva logró una rentabilidad del 12,96% frente al 12,18% del promedio del sector.

G4-EC2

ROA



ROE



Igualmente, la calificadora de riesgo BRC Investor Services S.A. subió su calificación pública de riesgo de corto plazo, pasando en el 2019 de BRC1 a BRC1+ en el 2020 en el proceso de revisión extraordinaria, al tiempo que hemos logrado mantener la calificación de largo plazo en AA-.

G4-EC3

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno

Mediante Resolución Nro. 2391 del 20 de diciembre de 2019, Colciencias otorgó calificación a los proyectos de innovación "Fortalecimiento de la oferta de valor de Bancoomeva a través de la introducción de nuevos y mejorados servicios, la automatización de procesos y el uso de herramientas de analítica de datos enfocados a los diferentes canales" y fue asignado cupo de deducción tributaria.

De conformidad con lo establecido en los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 91 de la Ley 1819 de 2016, las inversiones que se realicen en investigación científica, desarrollo tecnológico o de innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones señaladas por el Consejo Nacional de Política, Económica y Social, mediante la actualización del documento CONPES 3834 de 2015, serán deducibles en el periodo gravable en que se realicen.

El artículo 104 de la Ley 1819 de 2016 modificó el artículo 256 del estatuto tributario y estableció que las personas que realicen inversiones en proyectos calificados por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia y Tecnología e Innovación como de innovación o de investigación, desarrollo tecnológico o innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones definidas por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, tendrán derecho a deducir de su renta el 100% del valor invertido en dichos proyectos. El descuento del que trata el artículo 256 no podrá exceder el 25% del impuesto sobre la renta a cargo, en el respectivo año gravable.

Bancoomeva realizó una inversión por $3.256 millones en estos proyectos durante el año 2019, el cual permitió una deducibilidad estimada para este año por $847 millones.

G4-EC4

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

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

En este sentido, a través de las líneas de vivienda en Bancoomeva apoyamos el sector de la construcción e indirectamente a todos aquellos subsectores que reciben un impacto favorable al percibir recursos que jalonan su crecimiento.
De igual forma, a través del financiamiento de las líneas de consumo apoyamos e impulsamos el sector de servicios y sus efectos indirectos. Por parte del

crédito comercial se ven impactados sectores como el industrial, comercial y de servicios.

Durante el 2019 en Bancoomeva desembolsamos recursos por $2.141 billones distribuidos en los siguientes sectores:

SECTORES	DESEMBOLSO
Agrícolas	18,755
Agua	2,008
Comercial	143,274
Construcción	37,299
Educación	21,198
Energía y similares	1,955
Financiero	137,233
Inmobiliario	7,894
Industrial	71,741
Información y Comunicaciones	11,246
Minas y Canteras	486
Público	11,128
Salud	72,774
Servicios	366,901
Transporte	22,296
Otros Consumos	1,215,093
Cultura	84
TOTAL GENERAL	**2,141,366**

Información en millones



Otros consumos: Personas naturales y sucesiones ilíquidas, cuyos ingresos provengan de la relación laboral. Fuente con detalle códigos CIIU.

G8-EC4

Infraestructura

Durante el año 2019 en Bancoomeva invertimos $2.147 MM en infraestructura, renovando la imagen de algunas de nuestras oficinas en las Regionales Bogotá, Caribe, Medellín y Cali, potencializando la cobertura en la prestación de nuestros servicios financieros en colocación y captación. De igual manera, optimizamos áreas de atención y capacitación de nuestros asesores, siempre buscando la excelencia en la atención de nuestra creciente comunidad de clientes y asociados.

PROYECTOS 2019	NRO. OFICINAS	TOTAL INVERSIÓN
TRASLADO DE OFICINAS	4	$ 1.534.865.965
INTERVENCION LIVIANA OFICINAS	2	$ 291.007.870
REMODELACIÓN ÁREA DE GARANTÍAS REGIONAL BOGOTÁ	1	$ 77.386.901
APERTURA DE OFICINAS	1	$ 178.785.625
ADECUACIÓN CAJEROS Y SALAS TESTING	4	$ 64.979.867
TOTAL GENERAL	**12**	**$ 2.147.026.228**

CUADRO DETALLE (DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA)

PROYECTOS 2019 BANCOOMEVA	VALOR EJECUTADO
TRASLADO OFICINA NORTE CALI	$ 309.630.126
TRASLADO OFICINA COSMOCENTRO CALI	$ 418.661.506
TRASLADO OFICINA AYACUCHO (CENTRO MEDELLÍN)	$ 277.637.397
TRASLADO OFICINA BARRANQUILLA CENTRO (PORTAL DEL PRADO)	$ 528.936.936
INTERVENCIÓN LIVIANA OFICINA GALERÍAS BOGOTÁ	$ 163.327.232

PROYECTOS 2019 BANCOOMEVA	VALOR EJECUTADO
INTERVENCIÓN LIVIANA OFICINA SOGAMOSO	$ 127.680.638
TRASLADO Y REMODELACION ÁREA DE GARANTÍAS REGIONAL BOGOTÁ	$ 77.386.901
APERTURA OFICINA FLORIDABLANCA	$ 178.785.625
ADECUACIÓN CAJEROS Y SALAS TESTING REGIONALES	$ 64.979.867
TOTAL GENERAL	**$ 2.147.026.228**

Se trasladaron cuatro oficinas en las regionales Caribe, Medellín y Cali, con el fin de brindar mayor accesibilidad y comodidad para un mayor número de clientes y asociados. En total seis oficinas a nivel nacional renovaron su imagen, acorde con el nuevo estándar arquitectónico.

Con el fin de garantizar la excelencia en nuestro modelo de servicio y la atención en oficinas, se implementaron salas de capacitación en las Regionales Medellín, Cali, Bogotá y Caribe, dotadas de mobiliario y equipos similares al de nuestras oficinas.

TRASLADO DE SEDES: En Bancoomeva invertimos $1.534 millones en el traslado de cuatro de nuestras oficinas. La oficina Barranquilla Centro está ahora ubicada en Oficina Portal del Prado, en un reconocido centro comercial de la ciudad de Barranquilla, brindando mayor comodidad, seguridad y accesibilidad a un mayor número de clientes y asociados; Oficina Ayacucho es ahora Oficina Centro Medellín, ubicada en el Centro Comercial el Paso; Oficina Cosmocentro, ubicada actualmente en la ampliación de este reconocido centro comercial de la ciudad de Cali; Oficina Cali Norte, ubicada actualmente en el Centro Comercial La Pasarela. Con estos traslados logramos mayor posicionamiento comercial de nuestra marca, mejorar y ampliar la cobertura en la prestación de los servicios ofrecidos a nuestros clientes y asociados.

Inversiones en cambio de imagen y apertura de nuevas oficinas

Durante este período invertimos $291 millones en ampliación y cambio de imagen hacia el nuevo estándar arquitectónico, de las oficinas Galerías en Bogotá y Sogamoso, esto con el fin de brindar una mejor atención a nuestros clientes (comodidad y confort). Con la apertura de nuestra nueva oficina Floridablanca, municipio perteneciente al área metropolitana de Bucaramanga, logramos ubicarnos estratégicamente en el centro comercial la Florida, con lo cual se potencializará el posicionamiento de Bancoomeva en el departamento de Santander.



OFICINA PORTAL DEL PRADO



OFICINA CALI NORTE



OFICINA FLORIDABLANCA


OFICINA GALERÍAS BOGOTÁ

G4-EC7



COMPROMISO 6
Preservamos la vida del planeta

Compromiso N° 6

Preservamos la vida del planeta

Asunto 6.1 - Cultura de consumo responsable

Durante 2019 se realizaron campañas en la Dirección Nacional orientadas a la clasificación de desechos. Mediante la jornada de siembra de árboles en la Regional Palmira también se realizó educación a los colaboradores y sus familias acerca del uso de los puntos ecológicos y la importancia de usar eficientemente los recursos como agua y la energía. En dicha jornada se sembraron más de 100 árboles frutales, con lo cual alcanzamos una cifra de más de 1.100 árboles plantados, como medida de compensación en la mitigación de emisión de toneladas de CO2.





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

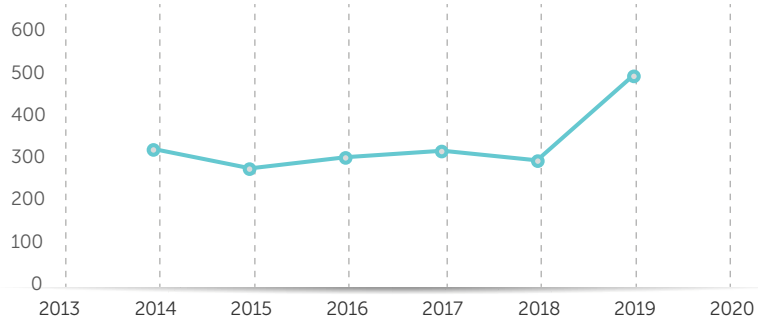
G4-EN29



Consumo energía

Regional	Consumo 2019 KW	Promedio consumo mensual 2019 KW	Consumo per-cápita 2019	Cantidad personas x Regional
Dirección Nacional	2.067.693	172.308	460,7	374
Eje Cafetero	390.108	32.509	439,3	74
Medellín	1.304.316	108.693	566,1	192
Palmira	58.464	4.872	174,0	28
Regional Bogotá	738.177	61.515	339,9	181
Regional Cali	1.485.624	123.802	522,4	237
Regional Caribe	1.192.872	99.406	741,8	134
Total General	**7.237.254**	**603.104**	**494,35**	**1.220**

Consumo Per-Cápita energía



El consumo energético per cápita por empleado en el Banco tuvo un incremento en este último año, pasando de 294 kw/h en 2018 a 494 km/h en 2019, y aunque el incremento es del 68%, en las Regionales de Medellín, Palmira y Cali el consumo sí disminuyó en términos generales, pero en las Regionales de Eje Cafetero, Dirección Nacional, Bogotá y Caribe aumentó considerablemente, siendo la Dirección Nacional la que más incrementó debido a su crecimiento en sedes administrativas y al personal que las ocupa.

Desde octubre de 2019 se implementó el programa Acción Natural, el cual busca en su primera fase trabajar en la generación de prácticas en el diario vivir de todos los colaboradores, respecto a un uso más eficiente del recurso energético, habituándose al apagado de luces cuando no se requieran o se salga de las instalaciones, así como a la desconexión de la mayor cantidad de electrodomésticos posibles. También promueve el ser más productivo en las actividades, empleando el tiempo justo y eliminando la impresión de documentos u otras acciones que comprometan el recurso energético.

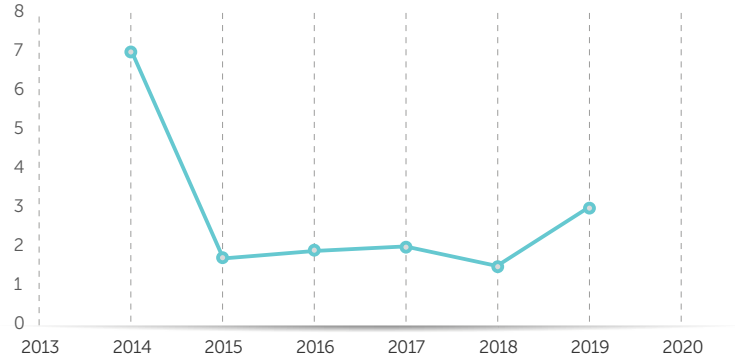
G4-EN3



Consumo agua

Regional	Consumo 2019 M3	Promedio consumo mensual 2019 M3	Consumo per-cápita 2019	Cantidad personas x Regional
Direccion Nacional	16.960	1413	4	374
Regional Bogota	8.210	684	4	181
Regional Caribe	4.366	364	3	134
Regional Eje Cafetero	2.140	178	2	74
Regional Medellín	1.540	128	1	192
Regional Palmira	148	12	0	28
Regional Cali	5.176	431	2	237
Total General	**38540**	**3212**	**3**	**1.220**

Consumo Per-Cápita agua



El consumo anual de agua por empleado en el Banco aumentó frente al año anterior, pasando de 1,5 % en 2018 a 3% en 2019, cifra que sigue siendo baja comparada con los niveles de consumo de 2014. Esto se debe en gran medida también al crecimiento de personal en las sedes administrativas. Este año se estará trabajando en estabilizar el consumo de agua a nivel nacional, puesto que mientras no se logre un nivel adecuado de cultura y compromiso por parte de los colaboradores, se mantendrá el alza del consumo de agua.

Para este año se continuará trabajando en el programa Acción Natural, con el cual se espera sensibilizar a los colaboradores y lograr reducir el consumo de agua mediante diferentes campañas.

G4-EN8

Se vienen realizando campañas corporativas para desestimular y evitar el uso de plásticos desechables y se ha generado conciencia frente a su impacto con el medio ambiente. También hemos hecho partícipes a los colaboradores como recuperadores ambientales. Así mismo adelantamos campañas con nuestros clientes para incentivar su aceptación del uso de medios digitales para el envío de sus estados de cuenta y extractos, reduciendo el uso intensivo de papel. A nivel de los procesos se trabajó en la automatización de varios formatos en la vinculación y ventas de productos que permitieron la eliminación de papel en los procesos comerciales.

COP9, COP 10, COP11

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

- La impresión de documentos por ambas caras del papel.
- El almacenamiento temporal de documentos para impresión, por medio de la red en las impresoras,



de tal caso que el usuario pueda eliminar las impresiones con error antes de su ejecución.
- Evitar la impresión innecesaria de documentos olvidados en las bandejas de las impresoras.

Asunto 6.2 - Banca Digital

Las estrategias implementadas en la Banca Digital durante 2019 nos permitieron fortalecer nuestra estrategia de posicionamiento digital y ser más competitivos. En marzo de 2019 realizamos la actualización tecnológica de nuestro portal www.bancoomeva.com.co ofreciendo una mejor experiencia de usuario, navegación intuitiva, mejor visibilidad de las opciones para nuestros clientes y prospectos, así como facilidad en la administración de contenidos y banners por parte del área de Mercadeo. En octubre de 2019 implementamos el proceso de venta no presencial, facilitando al cliente que desde la comodidad de su casa u oficina, pueda solicitar sus productos Bancoomeva mediante tres sencillos pasos.



Continuamos en aumento de nuestras cifras de uso y adopción de canales en la banca móvil y billetera electrónica. En 2019 contamos con 79.702 usuarios activos, 19.322 pagos P2P, 30.213 recargas, 16.773 avances de cupo activo, 17.262 avances de tarjeta de crédito, 41.407 pagos por y 103.683 transacciones ACH y transferencias a cuentas por un valor total de $180.531 millones.

Adicionalmente hemos implementado el Cupo Activo Express, que consiste en un crédito aprobado para nuestros asociados y clientes mejor calificados, el cual se acepta dentro del canal móvil y se activa en línea en menos de un minuto, quedando a disposición los recursos del asociado o cliente.

Esto, además de facilitarles la vida a nuestros asociados, es evitarles desplazamientos a nuestras oficinas, aportando a una mejor calidad de vida.



En noviembre de 2019 implementamos la nueva Oficina Virtual Empresarial y el portal PSE empresarial renovado. Cuenta con 6.120 usuarios activos; 7.476 transacciones de pagos, 240.384 transferencias de fondos, 113.194 transferencias (nóminas y archivos masivos) y 10.149 cheques girados desde la Oficina Virtual Empresarial, por un valor total de transacciones de $6.408.821 millones. Sus características especiales están bajo el concepto de única clave para mejorar los sistemas de seguridad de las empresas. Además creamos el concepto de administrador, el cual se entrega al cliente empresarial para que desarrolle sus propios mecanismos de autorizaciones, totalmente autónomos y seguros.

Durante 2019 se afianzó la alianza con el corresponsal bancario Baloto, a través del cual los clientes pueden realizar las cuatro principales transacciones: Pagos de estados de cuentas, consignaciones a cuentas, retiros en efectivo por OTP con la Banca Móvil y pagos de convenios, en los más de 9.200 puntos a nivel nacional.

hasta el momento hemos prestado los servicios en 500 municipios de Colombia -en Bancoomeva solo tenemos presencia en 32- lo cual evidencia la capilaridad en prestación de servicio que implica este canal para el Banco y para facilitarles la vida a nuestros asociados y clientes. Las cifras obtenidas durante el 2019 son: 57.186 pagos de estados de cuenta por $21.821 millones, 15.428 recaudos de convenios por $1.774 millones, 11.203 consignaciones por $4.609 millones y 3.024 retiros con OTP por $911 millones.



En 2019 masificamos el uso de la biometría en los canales presenciales, dando mayor seguridad, agilidad y mejorando la experiencia de nuestros asociados y clientes. Implementamos Oficinas cero papel, las cuales prestan los servicios de ventas, cancelaciones y novedades con aplicativos integrados con biometría y la firma de los formatos mediante huella digital, la cual es validada con la Registraduría Nacional del Estado Colombiano, RNEC, y certificada como operación digital por Certicámaras, al igual que el pagaré como título valor digital con firma electrónica. Lo anterior genera grandes beneficios para el medio ambiente por menor uso de papel, impresiones, digitalizaciones, uso de máquinas y transporte, y almacenamiento de documentos físicos. También mejora la productividad de los colaboradores y lo más importante, la experiencia de nuestros clientes, gracias a menores tiempos en atención y espera. En total se han firmado electrónicamente 119.027 documentos y 862 títulos valores pagaré inmaterializados, el cual inició desde septiembre de 2019.

Consolidación y fortalecimiento del Centro de Relacionamiento de Clientes, CRC

Durante 2019 continuamos generando iniciativas que nos permitieran mejorar notablemente los servicios prestados a través del canal telefónico, por lo cual migramos las líneas de servicio y retención a la Unidad de Servicios Compartidos, empresa del Grupo Coomeva. Esto nos ha permitido fortalecer el servicio, generar cercanía con el Banco y entrenar más efectivamente al personal que atiende a nuestros clientes y asociados, incrementando la calidad y precisión en la información y facilitando las operaciones de nuestros clientes y asociados, mejorando su experiencia.

En 2019 atendimos un total de 1.192.556 contactos. Generamos 948.094 llamadas de salida a través de nuestro call center, fortalecimos la multicanalidad con más de 45.000 contactos a través de chats, clic to call, video llamadas y web call back. Seguimos gestionando comercialmente el canal, se lograron desembolsar $18.246 millones en 1.919 operaciones e igualmente logramos diferir $21.100 millones a través de 2.254 operaciones. Se brindó apoyo fundamental en diferentes proyectos del Banco, como: Migración del core de tarjetas, venta no presencial, nueva Banca Móvil, la actualización del portal Web, entre otros.

Igualmente, se invirtieron más de 150 horas en capacitación inicial y 35 horas en refuerzos para el equipo, reforzando sus habilidades y garantizando la precisión en la información entregada.

Compromisos 2020

En el 2020 culminaremos nuestros proyectos experiencia digital y Banca Express, que nos llevarán a un siguiente nivel en la estrategia digital, con interacción 100% con nuestros clientes para hacer uso eficiente de los recursos y posicionar los canales virtuales como los de mayor preferencia de nuestros asociados y clientes.





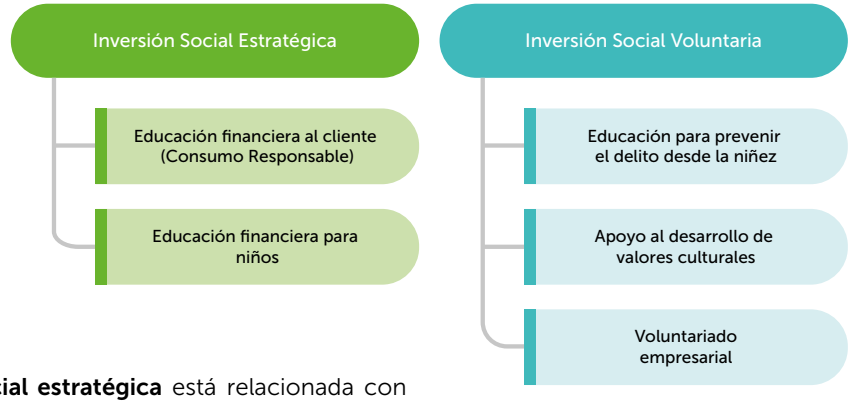
COMPROMISO 7
Aportamos al desarrollo sostenible del país

Compromiso N° 7

Aportamos al desarrollo sostenible del país

Asunto 7.1: Compromiso con la comunidad

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



La **inversión social estratégica** está relacionada con iniciativas dirigidas a grupos poblacionales que les aportan valor, a la vez que contribuyen a la estrategia del negocio.

A continuación se describen algunos de los resultados del balance social 2019.



La inversión social voluntaria se refiere a iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con los pilares de la sostenibilidad en educación financiera y educación para niños y niñas en estado de vulnerabilidad.



Iniciativa 7.1.1 Educación financiera 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, bienestar para nuestra comunidad.



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

En 2019 el Programa de Educación Financiera desarrolló sus campañas y actividades a través de los siguientes medios de comunicación:

INTERNO
- Interno, Intranet, Boletín Clic, Dinamic Crystal
- Correo Electrónico, pantallas de oficinas de servicio

EXTERNO
- Página Web, Revistas/cartillas/boletines/ sobres de facturación, Marketing Dinámico, Correo eletrónico, SMS

EVENTOS
- Global Money Week, Mes Internacional del Ahorro

En 2019 destacamos las siguientes actividades de educación financiera para los niños y la comunidad en general:

Bancoomeva, en alianza con Asobancaria, participó en la celebración de la Semana Internacional de la Educación y la Inclusión Financiera de "Global Money Week" con la campaña "Entender sobre el ahorro y la inversión importa".







En esta semana se resalta la importancia del hábito de ahorrar en niños, niñas y jóvenes. EL 27 de marzo de 2019, en la Institución Educativa Villa del Sur, colegio público de la ciudad de Cali, realizamos el evento con actividades recreativas enfocadas a promover el ahorro. Contamos con una participación de 200 jóvenes y niños de 11 a 16 años.









Realizamos actividad en el Centro de Enseñanza Integral Infantil de la Fundación Los del Camino, en la cual desarrollamos actividades enfocadas a promover el ahorro en los niños y talleres para padres sobre el presupuesto de cómo ahorrar.

Participamos en las redes sociales del Grupo Coomeva -YouTube, Instagram y Facebook- con un video relato de padres e hijos, dirigido a asociados, clientes y colaboradores.



















El 24 de octubre de 2019, durante la celebración del Mes Internacional del Ahorro, realizamos eventos de educación financiera en el colegio República de Israel en la ciudad de Cali, con actividades recreativas enfocadas en el ahorro desde temprana edad y entrega de alcancías. Participaron 200 estudiantes de 9 a 16 años.

En el Mes Internacional del Ahorro realizamos además talleres en las oficinas de Bancoomeva a nivel nacional, enfatizando la importancia del ahorro.















Se participó en redes sociales del grupo Coomeva YouTube, Instagram, Facebook "Semana Internacional del Ahorro", para Asociados/Clientes y colaboradores.

Desarrollamos el plan de comunicación de la campaña Comunidad Segura 2019, mediante la cual brindamos importantes recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta nuestros asociados y clientes al hacer uso de los canales electrónicos del Banco, para evitar ser vulnerados en su información personal.

- Ten presente nuestras políticas para el uso del software
- Ten en cuenta estos consejos de seguridad y privacidad de la información
- Ten cuidado con los permisos que le otorgas a tus apps.







Con el Programa de Educación Financiera participamos en las redes sociales del Grupo Coomeva -Instagram, Facebook y YouTube-, con publicaciones de cápsulas sobre diferentes temas y a través de mailing:

- Mantente pilas con la seguridad de tus tarjetas de crédito
- Video cápsula prima
- Video cápsula presupuesto
- ¿Qué debes saber sobre las Centrales de Información?
- Video cápsula "Cinco preguntas más frecuentes sobre Hábeas Data"
- ¿Qué hacer con los gastos extras en fechas especiales?
- Ahorrando aseguro mi futuro, porque solo se vive una sola vez

Participamos en la Revista Digital People Pass Foco Empresarial con artículos de carácter personal, profesional, legal y laboral durante todo el año. Los temas publicados fueron:

- Diez síntomas para saber si eres comprador compulsivo
- Excusas que no dejan ahorrar
- ¿Cómo llevar unas finanzas sanas?

FS16



Iniciativa 7.1.2 Educación para prevenir el delito desde la niñez

En Bancoomeva continuamos promoviendo esta iniciativa con la cual se busca crear conciencia sobre los efectos que generan la violencia y el delito, motivando al cambio y al desarrollo de valores a través de dos estrategias principales. La primera, mediante campañas de educación, prevención y desarme que se realizan en diferentes ciudades del país, en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional.

En 2019 llevamos a cabo seis campañas, con las que sumamos un total de 28 jornadas desde 2015. En este año atendimos más de 5.200 niños, niñas y preadolescentes. Se realizó canje de más de 250 armas blancas y 1.600 juguetes bélicos, por kits escolares. En estas actividades participaron más de 150 voluntarios colaboradores del Banco a nivel nacional. Estas campañas se fortalecieron con actividades de salud oral, recreativas y entrega de regalos.

La segunda estrategia es el Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII. Éste tiene el propósito de prevenir en niños y jóvenes de alto riesgo social, habitantes de la comuna 18 en la ciudad de Cali, la formación de hábitos que pueden inducirlos al delito debido





al uso inadecuado de su tiempo libre. En 2019 se dictaron diferentes talleres con apoyo de estudiantes del programa de Licenciatura en Educación de la Universidad Santiago de Cali.





Actualmente el CEII presta servicio a un grupo de cerca de 40 niños, que reciben talleres de formación en lúdicas, recreación y valores.



Por otro lado, en conjunto con la Universidad ICESI de Cali trabajamos en potencializar la gestión del voluntario, a través de la metodología Design Thinking, en la cual un grupo de estudiantes de la Maestría en Innovación desarrollaron retos para el fortalecimiento de la alianza que tenemos con la Fundación Los del Camino.



Educación para la Infancia – alianza comercial

En el marco de nuestras acciones de sostenibilidad, en Bancoomeva hemos puesto a disposición de los clientes la alianza con Unicef, para que a través de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard realicen donaciones voluntarias para favorecer la infancia, a través del apoyo a los diferentes programas de educación que Unicef ofrece en territorios de alta vulnerabilidad. La alianza ha recaudado un acumulado de $402.136.000 MM al cierre de febrero de 2020 y cuenta con 1.695 donantes activos.





Iniciativa 7.1.3 Educación ambiental para colaboradores

A través del Convenio Coomeva-WWF (World Wildlife Fundation) venimos trabajando en el desarrollo de una cultura de preservación ambiental, orientada al cambio climático y al consumo responsable. El programa de formación está dirigido a todos los colaboradores de Coomeva y contiene los módulos de: Agua, Bosques, Vida Silvestre, Océanos, Clima y Energía, y Alimentos.

En 2019 realizamos jornada de reforestación en la Regional Palmira, con la cual sumamos más de 1.100 árboles plantados desde 2017 y logramos la sensibilización en torno al cuidado de los recursos naturales, de asociados, colaboradores y sus familias que acompañaron la jornada. Todo esto como parte de la compensación y educación ambiental en el mantenimiento y conservación de los árboles y la importancia de generar acciones para preservan el medio ambiente por la huella de consumo que generamos diariamente.

Venimos trabajando también, a nivel corporativo, en campañas del no uso del plástico, preservando la vida del planeta, y hemos tomado medidas para concientizar a los colaboradores en estas buenas prácticas.

Iniciativa 7.1.4 Apoyo al desarrollo de valores culturales

Bancoomeva, pensando en el desarrollo cultural, apoya a la Fundación Ensálsate, un espectáculo innovador tipo cabaret que se presenta en Cali y en 2019, en Bogotá. Se basa en una fusión de géneros y ritmos musicales alrededor de la salsa. Esta fundación ha generado empleo en los últimos seis años a más de 200 personas, impactando a la población vulnerable de barrios de Cali para que encuentren en el baile una profesión y una actividad que los aleje de otras alternativas nocivas para sus vidas.



Iniciativa 7.1.5 Voluntariado empresarial

Esta iniciativa busca promover activamente el servicio de voluntariado entre los colaboradores para el servicio en las jornadas de educación, prevención y desarme, jornadas de siembra de árboles, apoyo social. Este servicio ha venido aumentado cada año desde su creación en 2015, cuando inició con 120 voluntarios y al día de hoy moviliza más de 700 voluntarios en todo el país.

A través de la gestión de los voluntarios se recolectan regalos y ropa para los niños, en épocas especiales como Navidad.





COP16

Asunto 7.2 - Aporte al impacto económico y social del Grupo Coomeva

Donaciones y patrocinios

Durante 2019 realizamos donaciones por $287 millones y entregamos más de $130 millones en patrocinios.





Premios y Reconocimientos

Certificaciones ISO 9001 y 27001

En noviembre de 2019 tuvimos la visita de seguimiento por parte del ente certificador BVQi en torno a los sistemas de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 y Seguridad de la Información ISO 27001:2013, en la cual se refrendó nuevamente la certificación de ambos sistemas.

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.

Marca

Bancoomeva ocupó el puesto Nro. 18 entre las marcas de servicio más valiosas en Colombia, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding.

Innovación

Durante el 2019 continuamos retando el presente para crear el futuro, por lo que oficializamos el rol de gestora de innovación en el sector, quien será la encargada de garantizar con sus capacidades, habilidades y compromiso, la implementación del modelo de innovación y monitoreo de las metas de los retos y los indicadores del mismo.

Cultura innovadora

En este pilar se puso en marcha el modelo de innovación bajo metodologías como Design Thinking. Se reforzó el pilar con la ejecución de actividades como la tarde de innovación, la cápsula de innovación, micro retos para líderes y selección de nuestros cocreadores.

Tarde de innovación



Selección cocreadores



Colombia Fintech. Para Bancoomeva es muy importante nuestro entorno y queremos estar más cerca de las innovaciones que estén sucediendo en el mundo, por lo que ahora hacemos parte de la Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera, Colombia Fintech.

Retos

Centrándonos en validar lo que realmente necesitan y desean nuestros asociados y clientes, en el 2019 el Grupo Coomeva se enfocó en nueve retos sectoriales. En el caso del Sector Financiero (Bancoomeva, Fiducoomeva, Conectamos Financiera), trabajamos en dos retos: caja fácil y FIC digital:

Caja Fácil: Su objetivo es permitir que de manera digital los clientes puedan adquirir productos por medio de la lectura de un código QR, sin necesidad de hacer filas en las cajas del comercio, ni usar efectivo o tarjetas débito/crédito.

Prototipos:



Prototipo de compra en comercios



Prototipo de compra en revista del Grupo Coomeva

FIC Digital: Su objetivo es la venta de Fondos De Inversión Colectiva, FIC, de manera digital, donde el asociado y cliente pueda auto gestionar la apertura de su producto, viviendo una experiencia de servicio diferente.

Prototipo:



Prototipo de vinculación digital

En el 2020 continuaremos permeando a los colaboradores con este modelo, capacitando a las áreas y a los cocreadores para desarrollar habilidades y destrezas para generar nuevos productos, servicios o procesos en los diferentes ámbitos de la empresa.

Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
MENSAJE DEL PRESIDENTE 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	COP19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	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
	G4-20	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
	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		8
		elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		8
	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
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		10

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Perfil de la organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		11
	G4-6	Países en los que opera la organización.		11
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		13
	G4-8	Mercados servidos.		11
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		45
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		44
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	COP2	13
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	COP3, COP4, COP9, COP12, COP13, COP15	16
Participación de los Grupos de Interés	G4-19	Listado de aspectos materiales.		17
	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	COP21	17
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	COP21	17
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	COP21	17
	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	COP21	17
Cap. 3: NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		22
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	COP12	25
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	COP12	25

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		23
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan.		23-47
Ética e Integridad	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	COP12 al COP14	24
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	COP12 al COP14	24
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	COP12 al COP14	25
Principio de precaución	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		30
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.		42
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.		39
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.		42
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo MICRO / PME / LARGE) y por sector.		38
3.3 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.	COP6 al COP8	55
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.		62
	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.		63

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		49
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		44
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		50
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados.		59
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas.		58
	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.		59
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.	COP3 al COP5	44
Relación salarial	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		57
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.		57
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		59
3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Cadena de suministro	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	COP2	66
Alianzas	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	COP18, COP17	70
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	COP18, COP17	70
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	COP3 al COP5	72

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	COP3 al COP5	72
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	COP3 al COP5	72
	G4-LA15	Impactos significativos reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.		72
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		72
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		74
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		76
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		77
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		79
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		75
3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.	COP9 a COP11	82
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		83
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.		81
3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Productos	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		91

www.bancoomeva.com.co

Bancoomeva

Pacto Global Colombia

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA