2018

PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD









Bancoomeva

INFORME DE SOSTENIBILIDAD – GESTIÓN 2018

Elaboración y Coordinación General

Sandra María Orozco
Vicepresidente Nacional de Riesgo y Gestión
Bancoomeva

Mónica Ordóñez Mejía
Gerente de Riesgo Operativo y Gestión
Bancoomeva

Claudia Sorayda Torres Solano
Gestora de Gestión Integral
Bancoomeva

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

Coordinación Editorial
Juan Esteban Ángel
Gerente Nacional Corporativo de Relaciones Institucionales y Comunicaciones
Miembro Comité Corporativo de RSE
Grupo Coomeva

2018 PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Bancoomeva


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 Auditoría	Mónica Botina Faiffield
Gerente Regional Cali	Claudia Patricia Restrepo Chaparro
Gerente Regional Bogotá	María Camila Macías Acuña
Gerente Regional Caribe	Rubén Alberto Daza Amaya
Gerente Regional Medellín	Adriana María Zapata Tabares
Gerente Regional Palmira	Ana Milena Mejía Henao
Gerente Regional Eje Cafetero	Julio César Gómez (E)

REVISORÍA FISCAL

PricewaterhouseCoopers Ltda.

Bancoomeva

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva 7
Mensaje del Presidente de Bancoomeva 8
Acerca del informe 9

1. QUIÉNES SOMOS 11

2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD 15

3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD 21

3.1 COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL **22**
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética 23

3.2 COMPROMISO 2: FACILITAMOS LA VIDA **33**
Asunto 2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes 34

3.3 COMPROMISO 3: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE **42**
Asunto 3.1 Gestión del talento 46
Asunto 3.2 Gestión del liderazgo 50
Asunto 3.3 Gestión de la cultura 51
Asunto 3.4 Gestión del compromiso 52

3.4 COMPROMISO 4: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS **62**
Asunto 4.1 Gestión de alianzas 64
Asunto 4.2 Gestión Sostenible de Proveedores 68

3.5 COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA **70**
Asunto 5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible 71

3.6 COMPROMISO 6: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA **77**
Asunto 6.1 Cultura de consumo responsable 78
Asunto 6.2 Banca digital 81

3.7 COMPROMISO 7: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS **83**
Asunto 7.1 Compromiso con la comunidad 84
Asunto 7.2 Aporte al impacto económico y social del Grupo Coomeva 93

4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 94

Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial **97**

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

El 2018 se considera un año positivo para Coomeva y sus empresas, aun cuando la coyuntura nacional -nuevo Gobierno en proceso de estabilización- y la mundial -fuertes tensiones políticas y económicas- no fueron las mejores respecto a otros. Desde la Cooperativa y sus empresas afianzamos el enfoque de retomar al asociado en el centro de la organización, fortaleciendo el concepto de la asociatividad como nuestra actividad más importante. Elevamos nuestra conciencia a la identidad cooperativa, tema que ha sido fundamental en nuestro ejercicio de planeación estratégica 2024 (PEC – 60 años "nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo").

También nos concentramos en lograr unos mejores resultados económicos y sociales y lo venimos logrando, con una mejor y más amplia propuesta de servicios para los asociados y sus familias, en temas fundamentales como vivienda, educación, protección, seguros, financiación e inversión.

Iniciamos el proceso de transformación digital en Coomeva y sus empresas y sus empresas, con iniciativas concretas en Aboutti, Club de Viajeros, Vinculación de Asociados, Seguros, Conecta Salud, Conecta Financiera, SEDPE. Es de resaltar que Aboutti, el marketplace de turismo médico de Coomeva Medicina Prepagada, fue reconocida por el Global Healthcare Resources y la Asociación de Turismo, como la herramienta más innovadora que contribuye a revolucionar el acceso a la salud a nivel global. Por su parte, Bancoomeva se convirtió en el primer banco colombiano en recibir el Premio Iberoamericano a la Calidad Excelencia en la Gestión 2018, categoría Oro; y seis empresas de Coomeva fueron reconocidas por el sello de equidad laboral Equipares en el Nivel II Plata.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011 y el Pacto Verde Cooperativo.

En el presente informe comunicamos nuestro progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

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



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

(G4-1)

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE BANCOOMEVA

En 2018 continuamos con el plan de fortalecimiento del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial definido en el Direccionamiento Estratégico, enmarcado en los focos de educación, sostenibilidad ambiental y servicios para comunidades específicas. Confirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible informando nuestros proyectos y resultados para el año 2019.

Frente al compromiso con el desarrollo social del país, continuamos apostándole a nuestra iniciativa de educar a los niños y adolescentes para la prevención del delito, buscando crear conciencia sobre los efectos que genera la violencia mediante la realización de jornadas de Educación, Prevención y Desarme en diferentes ciudades del país.

En 2018 realizamos seis campañas a nivel nacional en educación y desarme, con la participación de 5.462 niños, niñas y adolescentes, en las cuales se realizó el canje de 1.000 armas blancas y 2.230 juguetes bélicos. En estas jornadas contamos con más de 160 voluntarios colaboradores de las regionales de Bancoomeva, cuya pasión, dedicación y entrega fue fundamental para los exitosos resultados.

En ese mismo sentido estamos apoyando la construcción del primer Centro de Enseñanza Integral Infantil CEII, en la ciudad de Cali, el cual generará un espacio para que niños en condición social vulnerable reciban en su tiempo libre programas formativos para la construcción de valores y principios.

En el desarrollo del foco de servicios financieros a comunidades específicas, hemos entregado 1.827.043 nuevas soluciones financieras a 211.405 asociados a Coomeva y clientes. Así mismo beneficiamos con soluciones financieras a 54.813 asociados y clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos. Acompañamos a 12.779 asociados y clientes en la construcción de su sueño de vivienda; a 4.181 en su sueño de vehículo y a 2.090 más, en su desarrollo profesional; ofrecimos 1.490 soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.

En la gestión ambiental orientamos la organización hacia una banca digital con proyectos que buscan mejorar las experiencias de nuestros clientes, facilitar las operaciones y los canales y mejorar los procesos operativos, contribuyendo al uso eficiente de recursos. Igualmente seguimos comprometidos con el emprendimiento cultural a través del patrocinio a la Fundación Ensálsate.

Para 2019 continuaremos trabajando en nuestros tres ejes fundamentales de educación, servicios financieros para comunidades específicas y sostenibilidad ambiental. Con ello nos proponemos contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible, y al crecimiento del país, creando capacidad en la comunidad y protegiendo el medio ambiente.
Cordialmente,



HANS THEILKUHL
Presidente Bancoomeva

(G4-1)

COP 19

ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los resultados de nuestra gestión de los asuntos materiales con nuestros grupos de interés en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.° de enero y el 31 de diciembre de 2018, con alcance a todos los niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional. Este es nuestro séptimo informe anual de sostenibilidad y la sexta Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso, COP, 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/institucional.

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



En 2018 no se registran consecuencias relacionadas con reexpresiones de memorias anteriores. Tampoco se generaron cambios significativos en la cobertura y alcance de los aspectos materiales.

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

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

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.

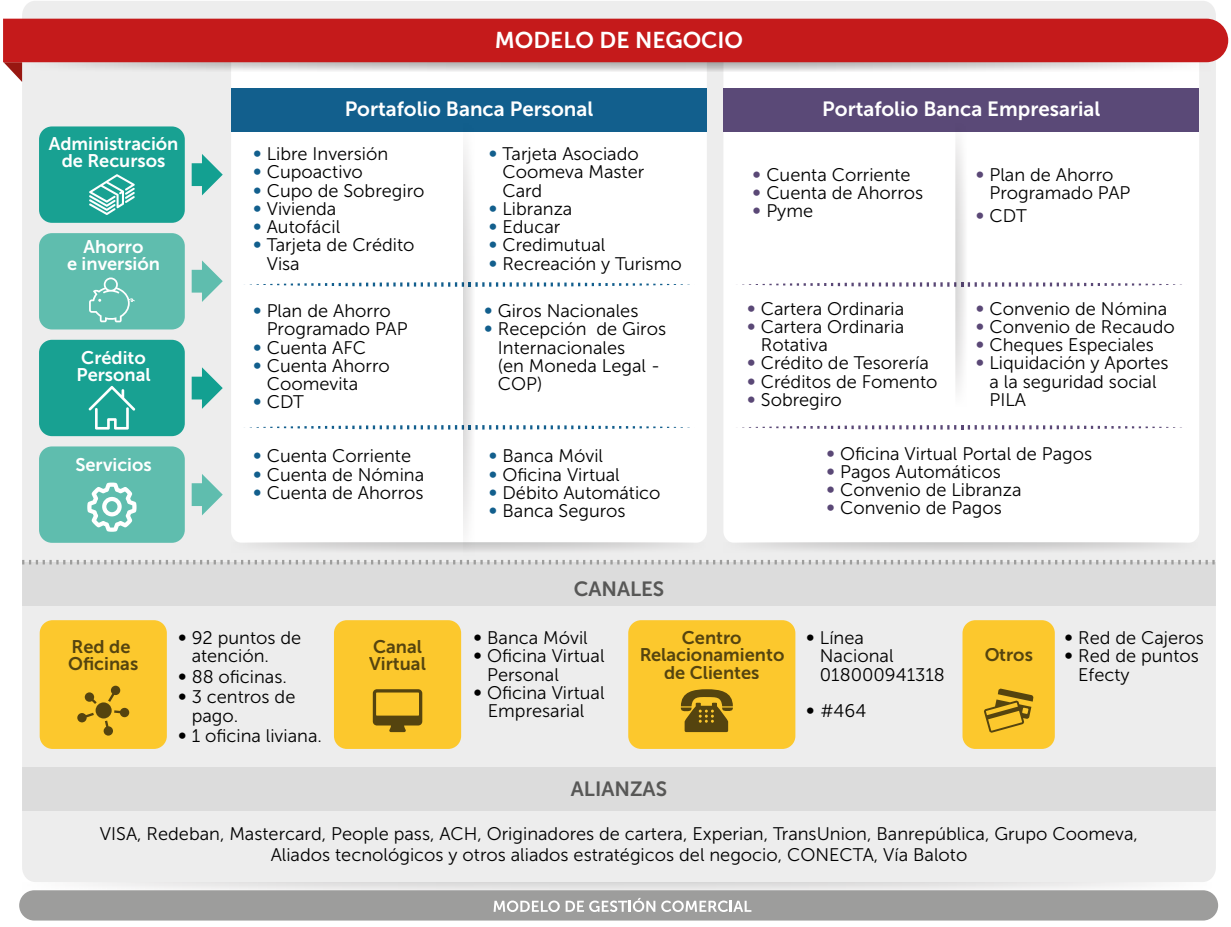
En Bancoomeva actuamos alineados con la misión del Grupo Coomeva de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y solidario y a la construcción de capital social en Colombia, enfocados en entregar soluciones financieras acordes con las necesidades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

G4-3

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



G4-4, G4-9

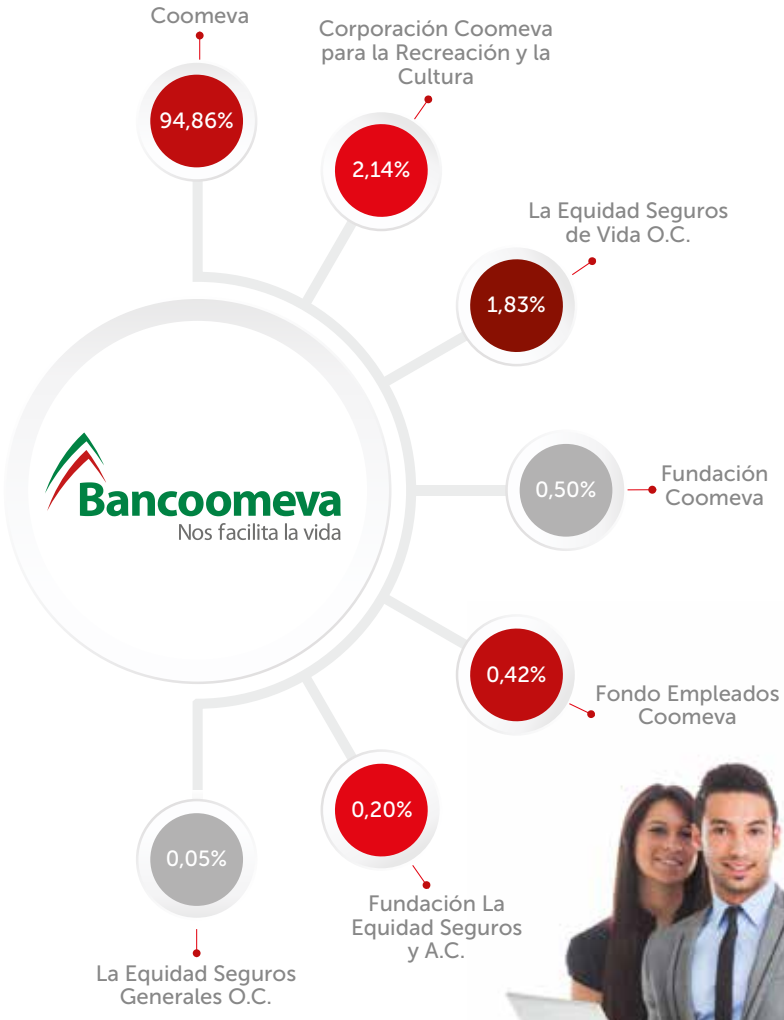
Nuestro modelo de negocio a través del desarrollo de los portafolios de productos para la Banca Personal y Banca Empresarial, los canales y las alianzas, permite que cumplamos nuestra promesa de valor "Bancoomeva nos facilita la vida". Representa la configuración de soluciones sostenibles para clientes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

Ofrecemos cobertura nacional entregando estas soluciones a través de nuestra red de 87 oficinas. Tenemos presencia en 24 departamentos de Colombia. Estamos distribuidos en seis regionales: Cali, Medellín, Caribe, Eje Cafetero, Bogotá y Palmira. Nuestro domicilio principal está ubicado en la ciudad de Cali, Colombia.

Al cierre de 2018 Bancoomeva cuenta con 1.307 empleados, de los cuales 1.185 están vinculados con contrato indefinido, 57 con contrato de aprendizaje y 65 con vinculación por agencia temporal.



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 2018

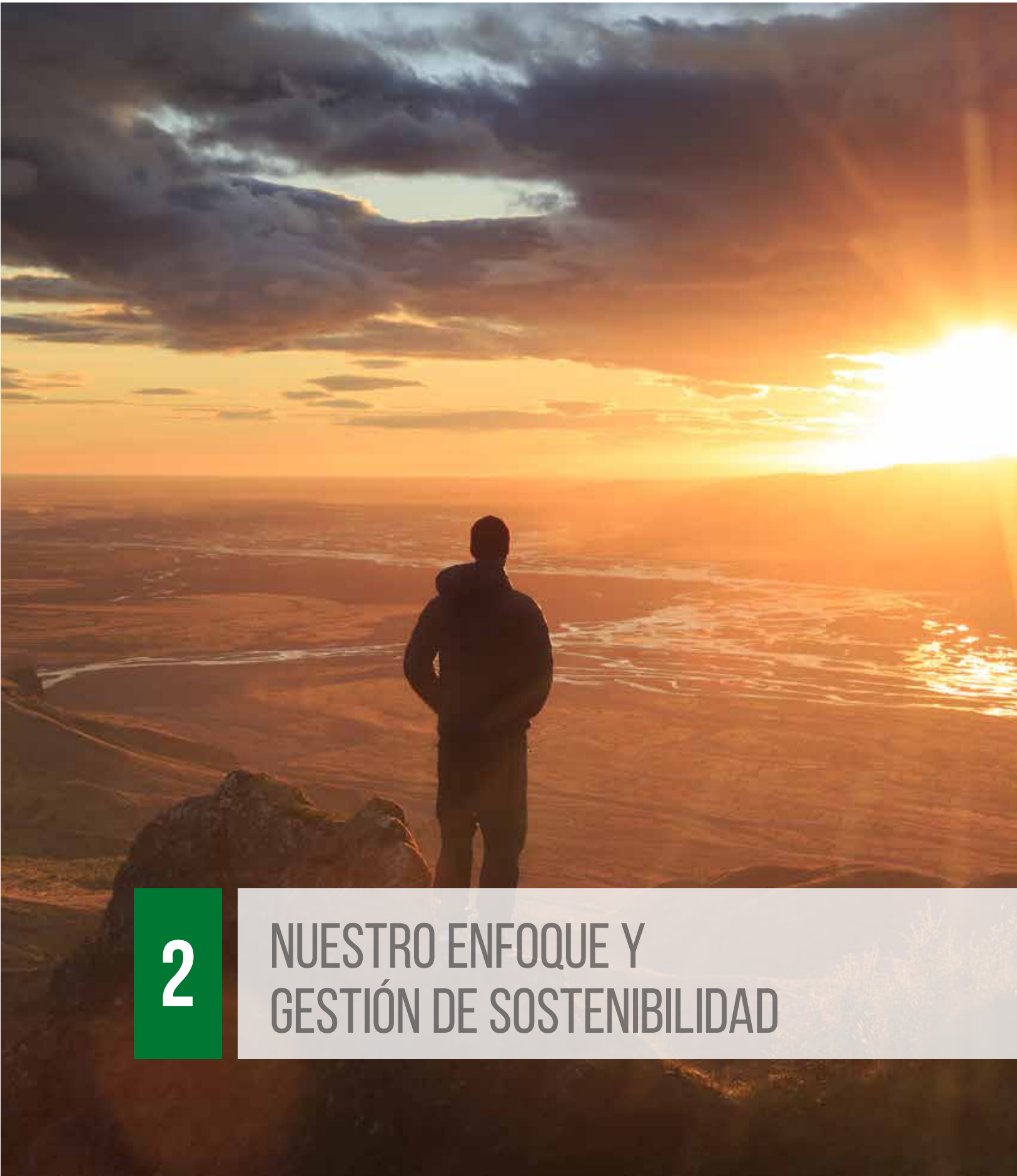
- Fortalecimiento del Sistema de Gestión Organizacional fundamentado en el modelo del Premio Iberoamericano de la Calidad Excelencia en la Gestión, galardón recibido en noviembre de 2018. Bancoomeva es el primer banco colombiano en recibir este galardón en la categoría "Oro".
- Recertificación por parte de BVQi del Sistema de Gestión de la Calidad en la norma ISO 9001 y en el Sistema de Seguridad de la Información ISO 27001, en todos los procesos a nivel nacional.
- Posición número 18 en el ranking de las 50 marcas de servicios más valiosas, de acuerdo con el estudio realizado por Compassbranding.
- Integración conceptual y funcional de los diferentes sistemas de gestión del Banco.
- Consolidación de la estrategia digital con canales no presenciales, implementando la nueva versión de la aplicación Banca Móvil y la nueva versión de la Oficina Virtual Personal.
- Ampliación de cobertura para atención a nuestros clientes con la red de corresponsalía vía Baloto.
- Fortalecimiento del proceso de recuperación de cartera.
- Fortalecimiento de la seguridad de información con la implementación de estrategia de ciberseguridad.
- Cambio en el Mapa de Procesos – Cadena de Valor de Bancoomeva.
- Mejora en la calificación pública de riesgo de corto plazo, pasando de BRC2+ a BRC1, 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

Determinantes de nuestro enfoque de sostenibilidad

MARCO DE ACTUACIÓN CORPORATIVO

- Principios y valores cooperativos
- Direccionamiento Estratégico
- Políticas Corporativas
- Sistema de Gestión del Riesgo
- Sistema de Gestión Integral
- Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Ética

REFERENTES INTERNACIONALES

Estamos adheridos desde 2011 y reportamos cada año el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial.

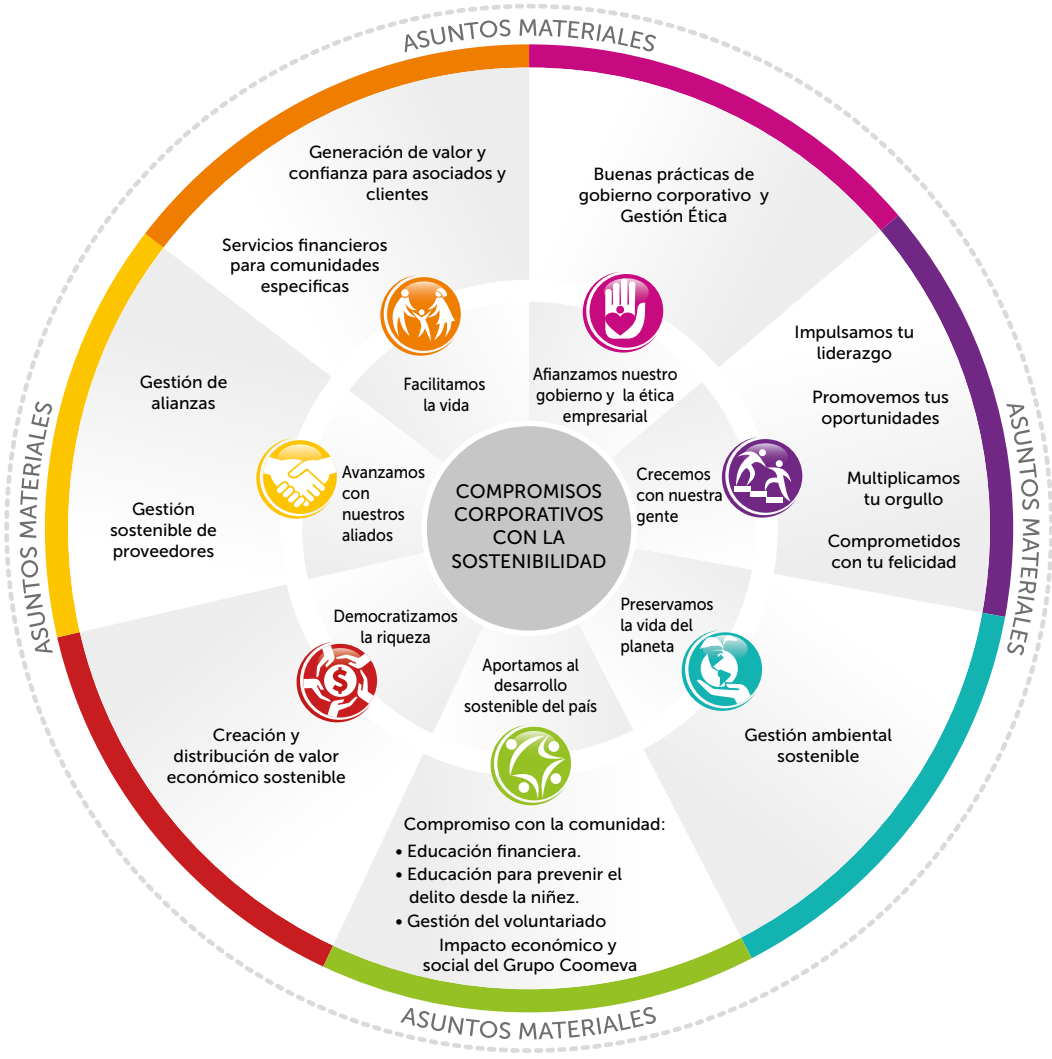
Adoptamos los estándares del Global Reporting Initiative - GRI y reportamos resultados en las dimensiones económica, social y ambiental en 2011, 2016 y 2017.

Estamos adheridos al Pacto Verde Cooperativo desde el año 2010.

Hemos iniciado nuestra alineación con los ODS, a fin de focalizar nuestra gestión de responsabilidad corporativa hacia temas más relevantes para la sociedad en que nos encontramos.

Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad

Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos



Referentes Internacionales

Pacto verde cooperativo

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

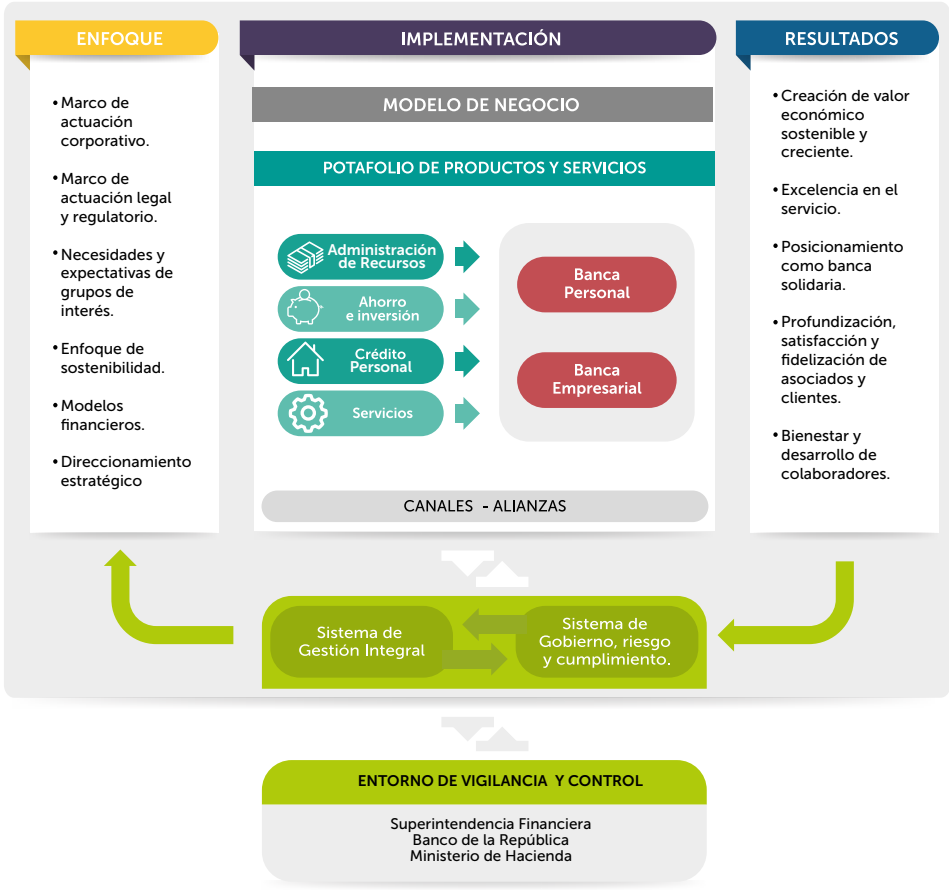
Los compromisos de sostenibilidad se materializan a través de la gestión de los siguientes asuntos materiales y grupos de interés:

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

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

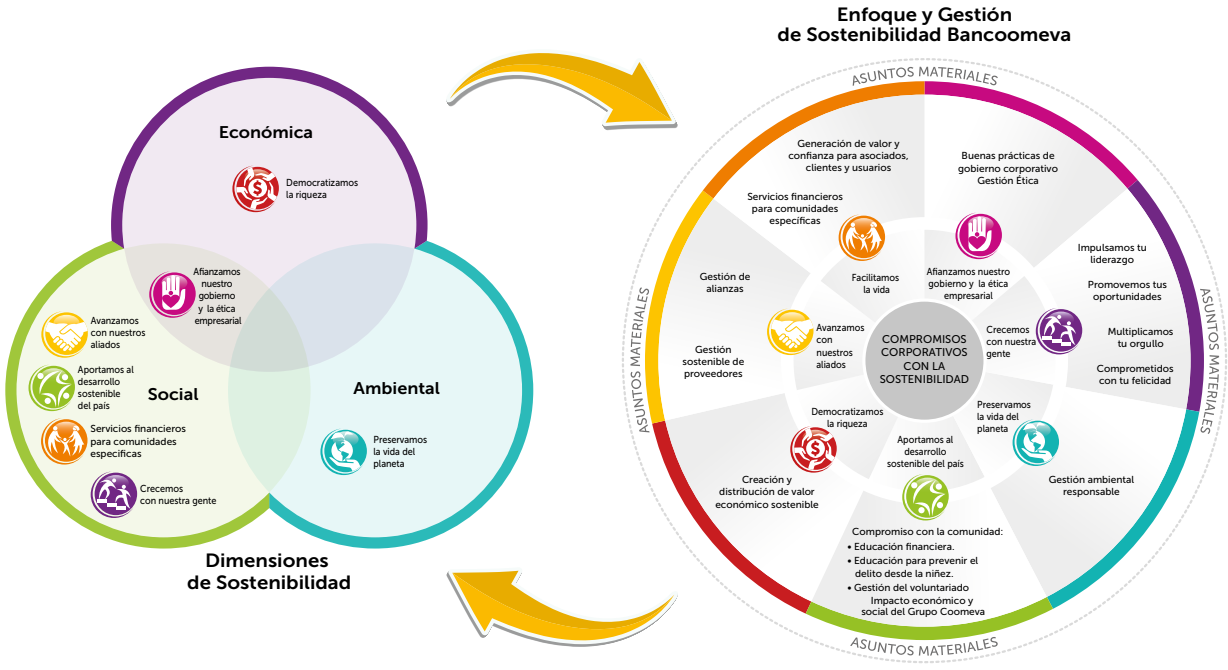
G4-19, G4-24, G4-25, G4-26,G4-27, COP21

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





En el último año se destaca la consolidación de nuestro Sistema de Gestión Organizacional alineado con elementos clave como el enfoque de sostenibilidad, el Sistema de Gestión Integral, el Sistema de Gobierno Corporativo y el modelo de negocio.







3 NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD



COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

ASUNTO 1.1 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

Durante 2018 avanzamos en la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:



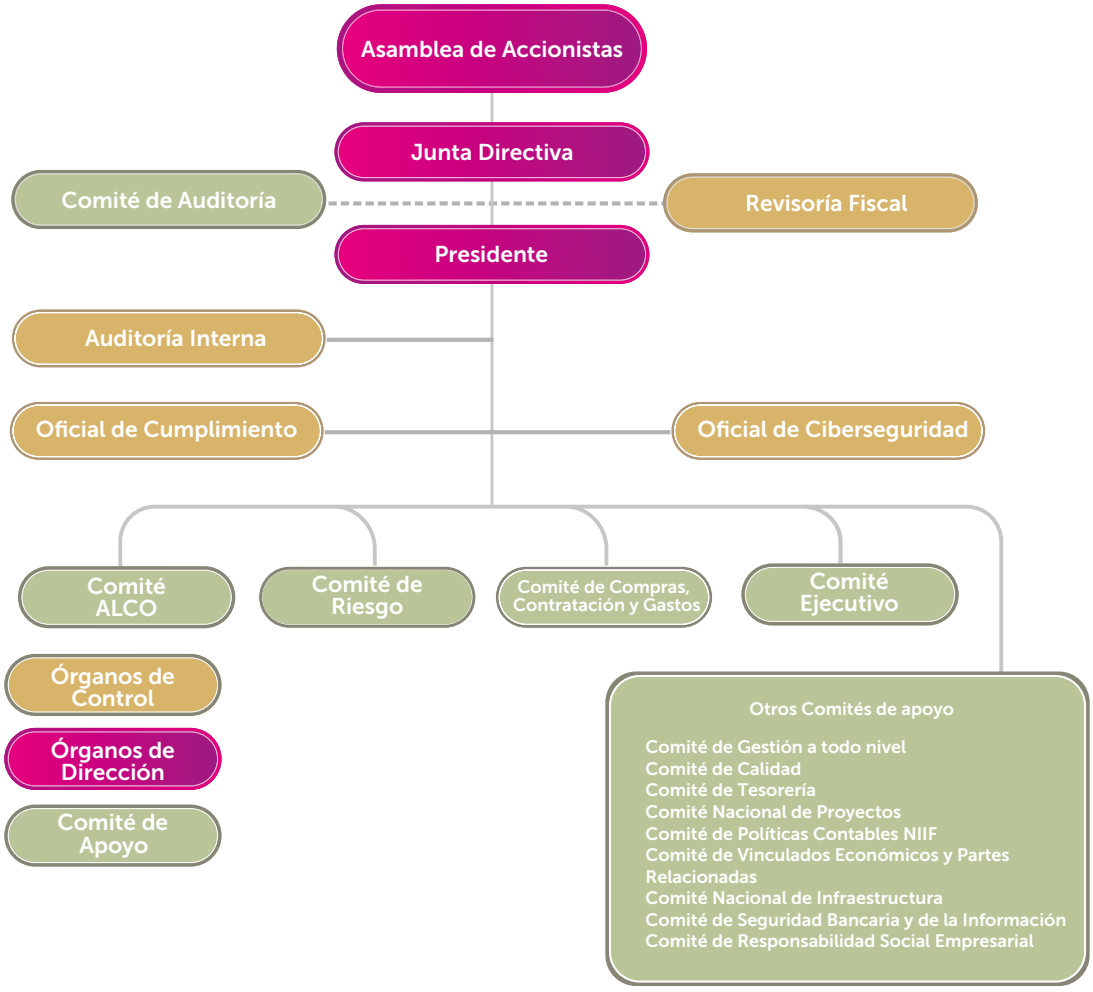
- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).
- Políticas, estructuras y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- Identificación, evaluación, administración y monitoreo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



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bancoomeva está fundamentado en el propósito de dirigir, controlar y gestionar el Banco, asegurando la convergencia de intereses, 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 con foco al respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la debida interacción entre ellos.

Nuestra estructura de gobierno está definida 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 está conformada por cinco miembros principales y sus suplentes personales; dos de ellos son independientes.

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

G4-34

Cifras poblacionales de la Alta Dirección	Total	Hombres	Mujeres	Nivel Profesional Posgrado	Nivel Profesional Pregrado	Menores de 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 50 años	Pertenecen a minorías	En condición de discapacidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Nacionales).	14	7	7	13	1	0	7	7	0	0

G4-LA12

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

G4-EC6

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

G4-39

Altos Directivos: Nuestra política de selección de los altos ejecutivos del Banco comprende las etapas de todo proceso de selección de talento humano, tales como búsqueda, preselección, evaluación, selección y vinculación de la persona que cumpla con el perfil para el cargo, es decir, 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 Buen 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, los miembros de la Junta Directiva y todos los colaboradores del Banco.

Contamos con una política clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva y un esquema de poderes que 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.

Bancoomeva, como entidad emisora de valores, cumple desde su creación 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 de la opción "Institucional" / Gobierno Corporativo / Encuesta Código País. Las recomendaciones del Nuevo Código País han orientado al Banco en el mejoramiento continuo de su Sistema de Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva, como principal gestor del gobierno corporativo del Banco, y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia, durante la vigencia 2018 aprobó modificaciones al Reglamento de la Junta Directiva relacionadas con la asignación de funciones al Secretario de la Junta Directiva y responsabilidades del Presidente de la misma.

RECLAMACIONES Y MULTAS

Dentro de la gestión desarrollada en el manejo del gobierno corporativo, en el 2018 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 ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

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



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

En Bancoomeva contamos con un Sistema de Transparencia cuyo acceso se realiza a través de la intranet corporativa (http://intranet.coomeva.com.co/) a la cual sólo pueden acceder los colaboradores del Banco. El 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-SO5, COP13, COP14

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2018 se destacan:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.

- Instalación del Comité Directivo de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad y de los comités de mesas temáticas: Se constituyó el Comité Directivo y se instalaron y capacitaron a las mesas temáticas Ambiental y de Proveedores por parte de Pacto Global, con la participación de representantes de las empresas del Grupo Coomeva -Coomeva Cooperativa, Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Fundación Coomeva, Coomeva Lake House y Fecoomeva-.

- Profundización conceptual y metodológica del programa de Responsabilidad Social Empresarial por parte de la Gerencia de Riesgo y Gestión.

- Instalación de las mesas temáticas en los frentes Ambiental, Proveedores y Comunidad.

- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

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

Se cuenta con la Gerencia de Riesgo y Gestión para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, cuyo enfoque busca focalizar y priorizar acciones o programas alrededor de tres focos fundamentales: La educación, la inclusión y la sostenibilidad ambiental.

G4-35, G4-36, COP 1

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

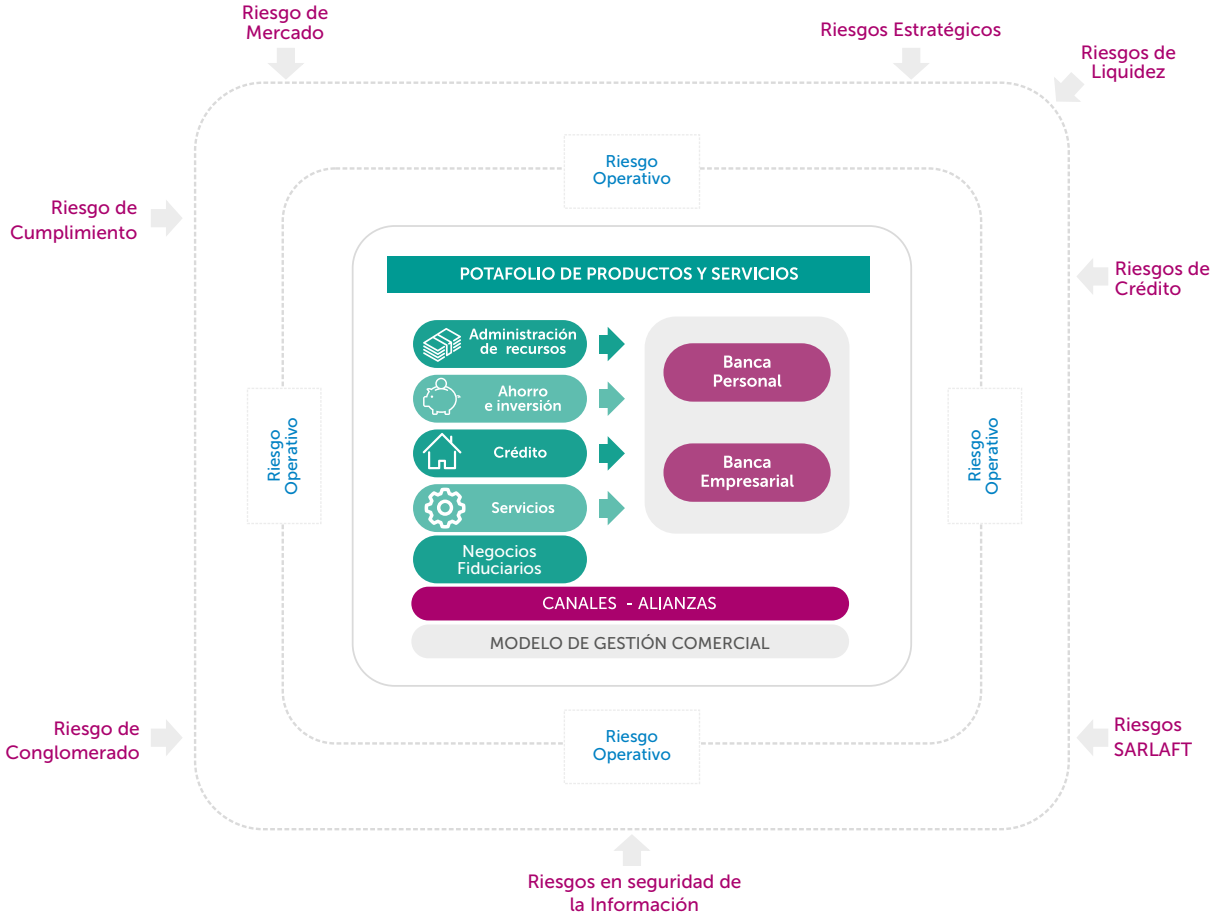
Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la estrategia y con el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron los principales riesgos clave del negocio durante 2018.

La organización cuenta con un proceso de análisis integral de riesgos para modificación o creación de nuevos productos, servicios y canales.

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 2018 se fortalecieron las políticas de riesgo del Banco y se continuó consolidando el Sistema de Gestión Integral que nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, de conglomerado, cumplimiento y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio.





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

La gestión de riesgos del Banco realimenta a la organización para que se ajusten los procesos en favor de 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.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, SARAS

La política para la gestión del SARAS fue estructurada y aprobada por la Junta Directiva del Banco, en diciembre de 2018. Se desarrollará un plan de implementación para su debida aplicación en las diferentes líneas de crédito.

Riesgos estratégicos

Bancoomeva gestiona los riesgos estratégicos con el fin de mitigar aquellas situaciones 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, 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 las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y 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 las pruebas a los controles, con el fin de validar la eficacia, cobertura y funcionalidad de los mismos para mitigar la materialización de los riesgos.

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 Banco Coomeva S.A. se ha 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 los riesgos de conglomerado está 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 de los riesgos en caso de ubicarse en zonas no toleradas del mapa. De igual manera se han implementado las pruebas a los controles con el fin de validar la eficacia, cobertura y funcionalidad de los mismos para mitigar la materialización de los riesgos.

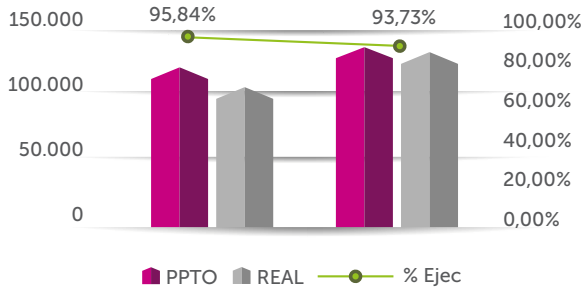
Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC
La gestión del riesgo de crédito del Banco se desarrolló dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos para las etapas de originación, seguimiento, recuperación de cartera, garantías y cobertura de provisiones. Éstas buscan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

En 2018 se desarrollaron ajustes importantes para la Banca Empresarial, redefiniendo los límites de exposición a nivel de sectores objetivos, regionales y zonas. Así mismo, se revisó el esquema actual de otorgamiento y se desarrolló un score interno con el objetivo de mejorar la discriminación de riesgo. Otro de los proyectos de gran impacto en el SARC fue la entrada en producción del nuevo Core de Provisiones, la mejora de los modelos de Pérdida Esperada bajo la norma NIIF9, y la actualización de la política de zonas para banca de consumo.

El comportamiento del Índice de Cartera Vencida, ICV, alcanzó un 5,80% en diciembre de 2018, con una desviación de 37 puntos básicos frente al presupuestado, de 5,43%. Esta desviación es explicada por el deterioro de algunos casos puntuales de la cartera de Banca Empresarial y por la disminución del saldo de cartera total.

El gasto de provisión de cartera de crédito para el 2018 fue de $122.308 millones, frente a un monto esperado de $130.493 millones, generando un ahorro en el gasto de $8.185 millones.

Gasto neto de provisión de cartera



Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM

La exposición al riesgo de mercado terminó el año con un valor de $5.188 millones, lo que corresponde al 1,23% del patrimonio técnico y al 1,49% 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 $15.813 millones de utilidad del área de Tesorería para el cierre de 2018.



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 $285.018 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 2018 el Banco adelantó las siguientes gestiones:

- Documentación y ejecución del Esquema de Pruebas de Resistencia, EPR, para determinar posibles vulnerabilidades en la gestión de riesgo de liquidez, como resultado del deterioro de la situación macroeconómica del país.

- Realización de pruebas al plan de contingencia de liquidez, incluyendo la generación de anexos para el ingreso a ATL.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo, SARO

En 2018 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 de adoptar medidas preventivas, detectivas y correctivas para mantener controlados los niveles de exposición.

Además se continuó con la revisión permanente de los riegos en todos los procesos, con activa participación en la definición de nuevos servicios, productos, canales de ventas y de atención, así como en la gestión de los eventos ocurridos. También se continuaron las visitas de seguimiento y control a los proveedores de procesos críticos tercerizados. En el 2018 se inició el plan de visitas de los proveedores críticos de manera integral, revisando riesgo operativo, continuidad de negocio, seguridad de la información y ciberseguridad.

En 2018 se gestionaron los eventos de riesgo operativo presentados, en concordancia con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, con los lineamientos y con el nivel de tolerancia definido por la Junta Directiva. Se implementaron acciones pertinentes para evitar su recurrencia y mitigar impactos significativos.

Dentro del Plan de Continuidad de Negocio, el sábado 11 de agosto de 2018 se llevaron a cabo las pruebas del DRP (Pruebas de Recuperación de Desastres Tecnológicos), realizadas a 19 aplicaciones fundamentales de Bancoomeva. Estas pruebas contaron con la participación de 74 oficinas y con el apoyo de las áreas a nivel regional y nacional con un resultado satisfactorio.

De igual forma se continuó con la ejecución mensual de las pruebas al Sitio Alterno de Operación, SAO, ubicado en la ciudad de Palmira, así como las pruebas de conectividad en oficinas para asegurar la continuidad de los procesos del negocio.

G4-14



Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI

El mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI, le ha permitido al Banco tener la capacidad para monitorear los riesgos que puedan comprometer sus activos de información y adelantar las acciones necesarias para responder ante la materialización de eventos que afecten los procesos, la tecnología o las personas.

De esta manera se logra consolidar la confianza y satisfacción de las expectativas de las partes interesadas en lo que respecta a la seguridad de la información.

De manera adicional, el SGSI le ha otorgado al Banco la competencia para hacer frente a la evolución de nuevas amenazas que traen consigo los avances tecnológicos y la llegada de la transformación digital, componentes que apalancan la estrategia del Banco en la entrega de un portafolio de productos y servicios a nuestros consumidores financieros con los niveles de seguridad adecuados.

De otro lado, frente al contexto normativo, el Banco dio cumplimiento a los diferentes requerimientos y disposiciones de orden legal y regulatorio, con especial énfasis en la implementación del gobierno de ciberseguridad emitida por el ente de supervisión (SFC). Finalmente, se continúa con la ejecución de los programas de concientización en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, dirigidos a nuestras partes interesadas, con el ánimo de proveer recomendaciones en el manejo seguro de la información y en el uso seguro de los canales y medios de pago.

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 2018 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, el Banco continuó 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.

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

Es importante destacar que Bancoomeva cuenta con políticas, controles y procedimientos para cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA) y el Common Reporting Standard, CRS, y durante el 2018 se realizaron los reportes respectivos en tiempo y forma.



RIESGO DE CUMPLIMIENTO

En el Banco gestionamos los riesgos de cumplimiento y conducta con el fin de mitigar la materialización de sanciones, la pérdida financiera material o la 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 con la atención al Código de Ética y Conducta.

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

Durante 2018 fortalecimos los esquemas de identificación, valoración, tratamiento y monitoreo, para asegurar el cumplimiento normativo por parte del Banco, el relacionamiento con la Superintendencia Financiera, la revelación de información al mercado y grupos de interés y la gestión de los conflictos de interés, mediante la implementación y prueba a los controles, el registro de eventos, la medición y gestión de KRI (indicadores).





COMPROMISO 2

FACILITAMOS LA VIDA

COMPROMISO 2
FACILITAMOS LA VIDA

ASUNTO 2.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

En Bancoomeva se monitorea permanentemente la experiencia de servicio de nuestros asociados y clientes, identificando sus expectativas y necesidades a través de diferentes mecanismos como grupos focales, Encuesta de Satisfacción de Servicio (KAPE), Voz del Asociado, Cliente Oculto, estudios antropológicos, entre otros.

Nuestro compromiso es implementar estrategias que le den un lugar relevante al servicio en las actividades diarias que desarrollamos, para de esta manera posicionar y diferenciar a nuestro Banco como la organización financiera que ofrece la mejor experiencia de servicio, generando satisfacción y relaciones de largo plazo con nuestros asociados y clientes.

Para el logro de este objetivo se continúa fortaleciendo el Modelo de Actuación Comercial, MAC, que busca atender a nuestros clientes de manera integral a través de productos y servicios que resuelvan sus necesidades financieras en los momentos de verdad. Este Modelo se complementa a su vez con el Modelo de Servicio y se apalanca en los diferentes canales de los que disponemos para generar repuestas a los requerimientos, evaluar la calidad del servicio prestado y consecuentemente generar satisfacción y fidelización a los clientes.

Los canales a través de los cuales Bancoomeva dispone su atención son:

- **Canal presencial:** Oficinas, ejecutivos de cuenta y fuerzas comerciales.
- **Canal telefónico:** Centro de relacionamiento con el cliente, CRC.
- **Multicanalidad:** Videollamada, Clic To Call y Web Call Back.
- **Canales de autoservicio:** Corresponsales bancarios, cajeros automáticos, oficina virtual y banca móvil.

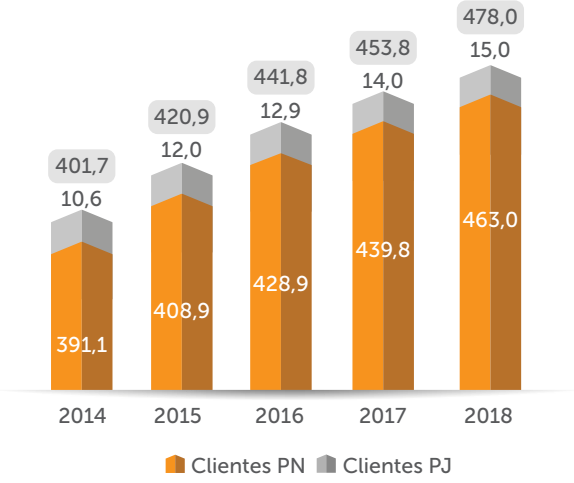
Así mismo, a través del programa "Pasión Coomeva" en Bancoomeva buscamos generar comportamientos en nuestros colaboradores que superen las expectativas de nuestros clientes a partir de las conductas Yo Respeto, Yo Asesoro, Yo Resuelvo, Yo Sorprendo.

GENERAMOS PROPUESTA DE VALOR LOGRANDO LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES Y ASOCIADOS

Al cierre de diciembre de 2018, en Bancoomeva alcanzamos 478.078, de los cuales aproximadamente 463.000 corresponden a clientes persona natural, número que creció 5,3% en el último año.

Adicionalmente, el número de empresas tuvo un incremento del 7,8% para llegar a 15.098.

Comportamiento total clientes



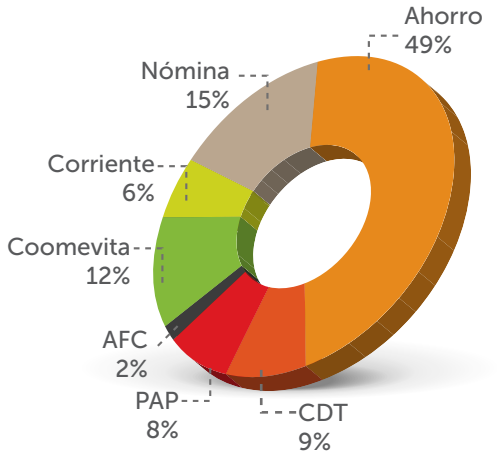
Fuente: Bodega de Datos. Cálculos Coordinación Inteligencia de Mercados-Gerencia de Mercadeo. Cifras en miles

TENENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el 2018, en persona natural, los productos del pasivo cuentan con una participación del 61% del total entregados a nuestros clientes.

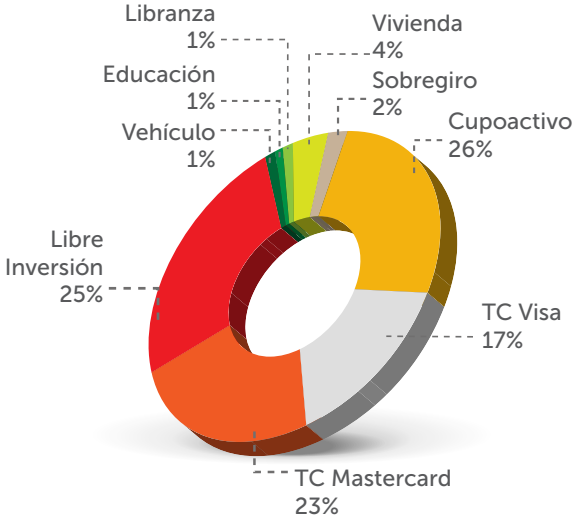
En el pasivo destacan la participación de la Cuenta de Ahorros Tradicional con el 49% y de la Cuenta de Nómina con el 15%.

Productos del pasivo



Para los productos de crédito, la mayor tenencia en los clientes persona natural está en productos rotativos, con el 66% del total, siendo la Tarjeta de Crédito el de mayor participación con un 40% (incluye Tarjeta Visa y Mastercard).

Productos del activo



Tarjeta de crédito VISA

En 2018 cerramos con un total de 50.094 tarjetas de crédito activas. El valor total facturado con las tarjetas Visa fue de $213.374 MM. El saldo de cartera fue $98.195 MM

Tarjeta Asociado Coomeva, TAC, Mastercard

Al tercer año de operación, la Tarjeta TAC Mastercard cerró con un total 66.306 tarjetas activas, con un crecimiento del 17% con respecto al año anterior. En el 2018 la facturación fue de $196.552 millones, incrementando en 11% con respecto al año 2017. El saldo de cartera al cierre de 2018 fue de $95.824 millones, presentando un incremento del 20% con respecto al año anterior.

Interacción digital

En el 2018, el 67% de las transacciones del Banco fueron realizadas por canales no presenciales, resaltando que se realizaron cerca de 150.000 transacciones no monetarias desde la Banca Móvil y 134.000 por la Oficina Virtual. Así mismo, desde la masificación de la nueva Banca Móvil en marzo de 2018 hasta el cierre de año, se incrementaron en 117% las transacciones monetarias por ese canal. En noviembre lanzamos la nueva Oficina Virtual para personas, en la cual se generaron importantes mejoras al producto en servicio y seguridad, para hacer su uso más fácil y rápido.

Nuevas soluciones financieras

En 2018 lanzamos al mercado nuevas soluciones financieras para acompañar a nuestros asociados y clientes:

- Cuenta Rentable, estrategia lanzada para incentivar captaciones de recursos nuevos, a través de una Cuenta de Ahorro con tasas especiales en función del plazo y no del monto como se realiza tradicionalmente, para Persona Natural y Jurídica. Al cierre logramos depósitos de captaciones por $9.040 MM.

- Tarjeta Coomeva Mastercard, TAC, para estudiantes jóvenes, generando acceso al sistema financiero con un cupo de $500.000 para cada uno. Al cierre logramos atender 1.280 nuevos clientes del segmento joven.

- Nueva Banca Móvil, logrando incrementar el 54% de las transacciones monetarias mensuales por este canal. Para el segundo semestre se lanzaron los Pagos P2P, permitiendo transferencias entre cuentas Bancoomeva sin necesidad de matricular cuentas y las recargas de servicios prepago de celulares y televisión.

- Alianza con Efecty que nos permitió ampliar nuestra red para el recaudo de convenios en 1.074 municipios, con 8.000 puntos, incentivando la transaccionalidad y diversificando los sectores económicos con convenios de servicios públicos y privados.

Cash Management

Con el objetivo de brindar una atención integral a través del portafolio del Banco, en 2018 consolidamos 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.

Recaudo PILA

Bancoomeva se consolida en el mercado como el principal operador de información financiero en el país, incrementando su participación en el recaudo asistido. Pasando del 56% en 2017 al 65% al cierre de 2018. A pesar de los cambios normativos que impactaban el ingreso de PILA, se ejecutaron estrategias que lograron mantenernos como el líder del mercado, mejorando la utilidad frente a la meta presupuestada.

LOGROS QUE AFIANZAN NUESTRA SOSTENIBILIDAD

Logramos **2.4 billones de pesos** de saldo en captación, 9,62% de incremento en el último año

- 1.3 billones de pesos (55%) en la Banca Personal.
- 1.1 billones de pesos (45%) en la Banca Empresarial.

Los productos con mayores crecimientos en el último año son:
- **Cuenta Corriente** – 15%
- **Cuenta de Ahorros** – 12%
- **CDT** – 9%
- **Cuenta de Nómina** – 9%

Logramos un crecimiento del 5,9% de saldo de cartera, llegando a los 3,4 billones de pesos, con la siguiente distribución:

- **Consumo** – 59%
- **Vivienda** – 27%
- **Comercial** – 14%
- **Crecimos $89.241 MM** en Libranzas, pasando del 7% al 11% en Cartera de Consumo.
- Beneficiamos **a 1.926 familias** con créditos de vivienda por valor superior a **$210.875 MM.**
- Brindamos 828 créditos educativos por valor superior a **$5.999 MM.**
- Entregamos 518 créditos de vehículo por valor superior a **$19.357 MM.**
- Desembolsamos más de **1.4 billones de peso**s en créditos de consumo para soluciones vacacionales, compras de bienes y servicios, tecnología, etcétera.

- Llegamos a **116.400** tarjetas de crédito Visa y TAC Mastercard activas.
- Colocamos **21.481** pólizas nuevas del Seguro de Desempleo, que representaron primas por **$63.300 MM.**



BENEFICIOS AL ASOCIADO EN TASAS Y TARIFAS

Con relación a la cartera, el beneficio a los clientes asociados se tradujo en una mejor tasa de interés en casi todas las líneas, reflejándose en un ahorro total de $24.078 millones en el último año.

CARTERA	BENEFICIO TOTAL
Menor pago de interés en relación con la tasa de clientes*	**Millones $**
Libre Inversión	18.698
Vivienda	4.374
Cupoactivo	694
Vehículos	200
Otras líneas de crédito	112
TOTAL	**24.078**

Con respecto a algunos de los servicios financieros que impactan a los clientes asociados, el beneficio se tradujo en un total de $26.879 millones en el año 2018, dada la diferencia en la tarifa contra el promedio de mercado en estos servicios. El beneficio mayor se representa en la cuota de manejo de la tarjeta de crédito, con una diferencia (ahorro) frente al mercado de $18.814 millones de pesos en total.

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	**Millones $**
Cuota manejo Tarjeta de Asociado Coomeva Mastercard	11.559
Cuota manejo tarjeta de crédito	7.255
Cupo activo	6.662
Otras redes	334
Credimutual	791
Consignación nacional	59
Chequeras	220
Retiros en cheque, oficina virtual y otros	0,23
TOTAL	**26.879**

Respecto a los productos de captación, los clientes asociados a Coomeva recibieron mayor rentabilidad en inversión, comparados con las tasas de rendimiento de los bancos del Grupo Par[1] , lo cual se reflejó en un beneficio neto de $2.435 MM en el último año.

CAPTACIÓN	BENEFICIO TOTAL
Mayor pago de interés con relación a la tasa de bancos pares	**Millones $**
CDT	2.435
TOTAL	**2.435**

BANCARIZACIÓN

Para el 2018, las Cuentas de Ahorros tuvieron un crecimiento ponderado del 2% y la Tarjeta de Crédito de un 18%, siendo este producto el de mayor crecimiento principalmente en los estratos de menores ingresos.

[1] Citibank, Pichincha, Falabella, BCSC y AV Villas.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO 2017-2018

	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA CREDITO		
Estrato	Año 2017	Año 2018	Var. Anual	Año 2017	Año 2018	Var. Anual	Año 2017	Año 2018	Var. Anual	Año 2017	Año 2018	Var. Anual
Alto	15.650	16.059	3%	1.330	1.328	0%	3.020	3.160	5%	7.674	8.719	14%
Medio-Alto	40.501	41.205	2%	3.989	3.744	-6%	6.609	6.946	5%	20.638	22.925	11%
Medio	68.614	69.562	1%	5.931	5.756	-3%	9.253	9.872	7%	31.015	34.812	12%
Medio-Bajo	76.918	78.405	2%	6.308	6.013	-5%	7.802	8.415	8%	27.044	33.922	25%
Bajo	22.924	23.611	3%	1.848	1.827	-1%	1.420	1.614	14%	6.355	8.813	39%
Bajo-Bajo	3.996	4.149	4%	332	328	-1%	132	162	23%	845	1.260	49%

*Se excluyen los clientes que no tienen información de estrato socioeconómico.
Por rango de edad, el crecimiento se dio principalmente en los clientes de edades de 60 o más años, siendo el crecimiento más alto en Cuenta Corriente con un 13% en este grupo. Se destaca también el crecimiento de la Cuenta de Ahorros con un 7%.

CRECIMIENTO DE CLIENTES POR RANGO DE EDAD 2017-2018

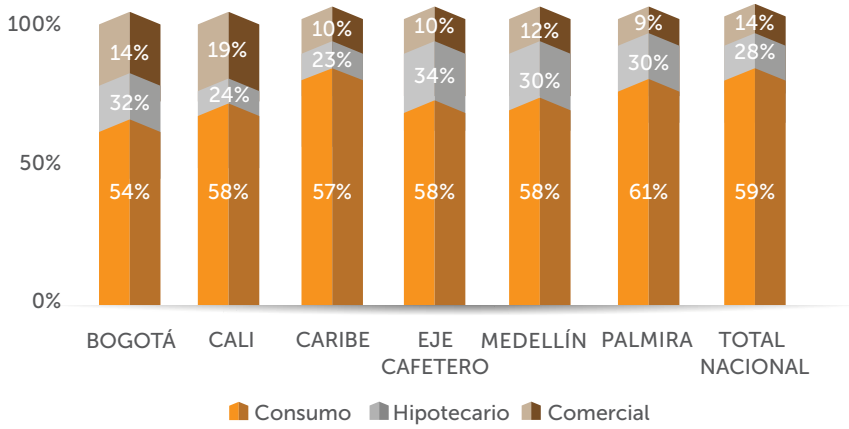
	AHORRO			CDT			CORRIENTE			TARJETA CREDITO		
Rango Edad	Año 2017	Año 2018	Var. Anual	Año 2017	Año 2018	Var. Anual	Año 2017	Año 2018	Var. Anual	Año 2017	Año 2018	Var. Anual
18 a 30	18.189	17.132	-6%	1.713	1.577	-8%	2.397	2.155	-10%	11.005	12.110	10%
31 a 42	73.015	76.082	4%	3.066	2.861	-7%	8.845	9.471	7%	32.228	31.870	-1%
43 a 59	91.968	94.241	2%	6.048	5.656	-6%	11.674	12.520	7%	39.046	38.518	-1%
60 o mas	48.861	52.228	7%	8.908	8.865	0%	5.386	6.098	13%	22.757	23.694	4%

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

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR REGIONAL

Los saldos de cartera en 2018 alcanzaron los $3.4 billones, la cual está compuesta principalmente por cartera de consumo con una participación del 59% y un valor de $2 billones, seguido de la cartera de créditos hipotecarios que asciende a los $0.9 billones, con una participación del 27%.

Participación por modalidad de cartera



Al discriminar la cartera en cada una de las regionales, Cali con $943.796 MM presentó la mayor participación en el saldo nacional con un 27%, seguido de la Regional Bogotá con $784.059 MM y 23%. A su vez, estas dos regionales poseen la mayor participación de cartera comercial sobre el total nacional, que sumado alcanza los $284.802 MM equivalente a un 60% de participación.

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 involucren sorteo son previamente autorizadas y controladas por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, EICE, y en las piezas impresas y virtuales se incluye el texto "Autorizado por Coljuegos". En caso de menciones radiales o cuñas se informa que la campaña se encuentra autorizada por esta entidad.

- Toda publicidad que promueva el crédito de vivienda cuenta con autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Toda publicidad que promocione los productos de ahorro e inversión lleva el logo del Seguro de Depósitos Fogafin. Esto aplica para medios impresos, página web, extractos o cualquier pieza que promueva dichos productos.

- La publicidad en general no cuenta con ningún tipo de discriminación en cuanto a género, credo, raza, edad, región o nacionalidad.

En el 2018 no se presentaron casos de incumplimientos de las normativas relativos a mercadotecnia.

G4-PR7



ASUNTO 2.2 – SERVICIOS FINANCIEROS PARA COMUNIDADES ESPECÍFICAS

Para Bancoomeva la comunidad más representativa son los asociados a Coomeva, que equivalen al 37% de nuestros clientes. En el año 2018 continuamos con las estrategias dirigidas a diferentes segmentos basados en la etapa del ciclo de vida en que se encuentran, indagamos en cada uno de ellos y con el conocimiento adquirido desarrollamos una oferta de portafolios y productos acorde con sus necesidades. Fruto de este trabajo se hizo el lanzamiento de los portafolios especializados para las siguientes comunidades: Mujeres, Médicos y Odontólogos. Para el segmento Joven se desarrolló la estrategia "Coomeva en la U" logrando una oferta de tarjeta de crédito para atraer a nuevos clientes que están iniciando su vida financiera.

- Brindamos 1.827.043 nuevas soluciones financieras a 211.405 clientes.
- Acompañamos a 12.779 clientes en el logro de su sueño de vivienda; a 4.181 en su sueño de vehículo y a 2.090 más en su desarrollo profesional.
- Beneficiamos a 54.813 clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos.
- Ofrecimos 1.490 soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.
- Apoyamos a 4.079 madres cabezas de hogar con soluciones financieras.
- En promedio nuestros jóvenes asociados cuentan con 1.2 productos.
- Entre nuestros clientes tenemos 71.285 mujeres independientes, que tienen en promedio 1.8 productos Bancoomeva.
- Entre nuestros públicos objetivos contamos con 72.062 que están clasificados dentro del segmento maduros y tienen en promedio 2.6 productos con nosotros.
- Se logró la apertura de 1.746 portafolios y productos para Mujeres, Médicos, Odontólogos y Jóvenes.
- Brindamos 1.280 tarjetas de crédito Mastercard para clientes estudiantes con cupos de $500.000.

MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN A CLIENTES

El Modelo de Servicio orienta la organización hacia una cultura centrada en el cliente, complementada con el programa "Pasión Coomeva" y tiene como fin regular la relación de los asociados y clientes en busca de generar comportamientos a través de las diferentes interacciones en la experiencia deseada, los cuales se traducen en resultados, satisfacción y fidelización.

En 2018 se realizó una actualización del Modelo de Servicio actual fundamentado en asegurar una Excelente Experiencia de Servicio. Se presentó una evolución que presenta los siguientes cambios:

1. Actualización de los componentes del modelo: Marca, Producto, Personas, Procesos, Tecnología y Canales. Se incluyen Marca y Tecnología.

2. Declaración de Direccionadores de Valor: Resolutividad, Asesoramiento y Acompañamiento Personalizado; los cuales enmarcan el relacionamiento con los asociados y clientes a través de los diferentes canales.



Para conocer y monitorear la experiencia de servicio se disponen diferentes mecanismos como la construcción de mapas de valor, que permiten identificar oportunidades de mejora según la metodología de Customer Journey Maps. Se destacan:

1. Cliente Oculto: Evalúa el modelo de gestión comercial y de servicio de los colaboradores de la red de oficinas a nivel nacional, asegurando el cumplimiento de sus metas y una excelente experiencia de servicio a los asociados y clientes.

2. Voz del Asociado/Cliente a través de la plataforma CCX (Cloud Customer Experience): Se promueven acciones claves que impactan en la experiencia del cliente en un corto plazo.

Igualmente, a través de Smart Atentos se gestionan las comunicaciones 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 2018 en el Comité de Servicio y Comité Ejecutivo se presentaron los resultados de las mediciones que muestran la percepción de nuestros asociados y clientes: Indicador de oportunidad y satisfacción en la respuesta de quejas, reclamos, derechos de petición y tutelas (mensual); Indicador de satisfacción del Centro de Relacionamiento del Cliente (mensual); Índice Neto de Recomendación- NPS -, Índice Neto de Satisfacción – INS – y Nivel de Esfuerzo del Cliente – CES – (Trimestral). Los estudios que se realizan trimestralmente (NPS, INS, CES) tienen un índice de confianza del 95%.

Los resultados se monitorean de manera permanente y a través de los mismos se generan acciones tanto a nivel nacional como regional para tomar las acciones que mitiguen las desviaciones.

Durante 2019 nos enfocaremos en la definición y ejecución de planes de trabajo, en la resolutividad en primer contacto (oficinas y Centro de Relacionamiento), en el fortalecimiento de la cultura de servicio y en la realización de auditorías de servicio que permitan identificar el cumplimiento del Modelo de Servicio en algunos procesos.

Política de Protección de Datos Personales

En relación con el tratamiento de los datos personales, en 2018 se registraron cuatro casos de reclamación radicadas a través del aplicativo Smart Atentos, destacándose una reducción del -63,6% respecto al año 2017, en el cual se presentaron 11 casos. Los casos registrados manifestaban que el Banco estaba haciendo uso no autorizado de los datos personales del titular. Sin embargo, una vez realizadas las validaciones respectivas se identificó que la causa era un error en el registro del número celular del contacto de nuestro cliente, lo que ocasionó que se enviara información de notificación de campañas al celular de una persona distinta del titular. Frente a esto Bancoomeva adelantó la gestión de actualización de los datos personales y atendió de manera oportuna la solicitud de reclamación dentro de los tiempos definidos, concluyendo que las mismas no representaron un incumplimiento de los requisitos establecidos en el marco de la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales.

En la vigencia 2018 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 3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

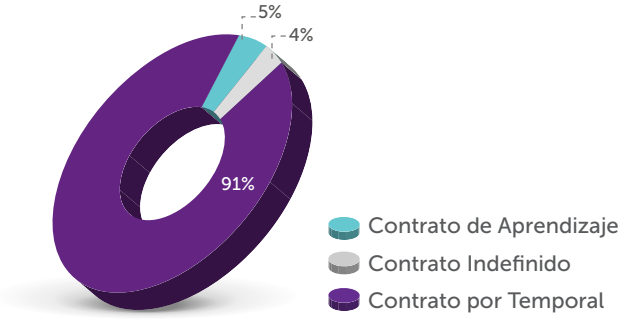
Nuestros colaboradores cuentan con condiciones laborales basadas en la equidad, seguridad y dignidad; son justamente remunerados y gozan de la protección a sus derechos.

Bancoomeva al cierre del 2018 cuenta con 1.307 empleados, de los cuales 1.185 están vinculados con contrato indefinido, 57 con contrato de aprendizaje y 65 con vinculación por agencia temporal.

CONTRATACIÓN DE COLABORADORES
Distribución contratos por tipo de contrato y género

Tipo de contrato	Género	Nro. de empleados
Contrato de Aprendizaje (SENA y estudiante en práctica)	Femenino	42
	Masculino	15
Contrato Indefinido	Femenino	744
	Masculino	441
Contrato por Temporal	Femenino	41
	Masculino	24
Total General		**1.307**

Tipo de contratos 2018



Distribución Contratos por Regional y Género

Regional	Femenino	Masculino	Total
Caribe	97	45	142
Bogotá	138	72	210
Dirección Nacional	235	179	414
Eje Cafetero	47	27	74
Medellín	153	42	195
Palmira	15	14	29
Cali	142	101	243
Total	**827**	**480**	**1.307**



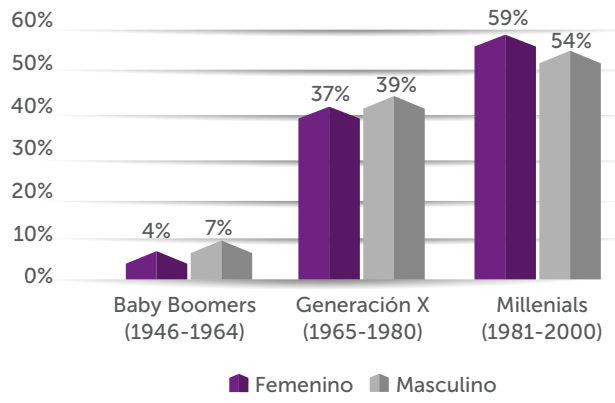
Distribución Contratos por Tipo de Contrato, Regional y Género

Tipo de Contrato	Género	Regional	Nro. de empleados
Contrato de Aprendizaje (SENA y estudiante en práctica)	Femenino	Caribe	9
		Bogotá	11
		Dirección Nacional	4
		Eje Cafetero	4
		Medellín	7
		Palmira	0
		Cali	7
	Masculino	Caribe	1
		Bogotá	0
		Dirección Nacional	7
		Eje Cafetero	1
		Medellín	1
		Palmira	2
		Cali	3
Contrato Indefinido	Femenino	Caribe	82
		Bogotá	123
		Dirección Nacional	209
		Eje Cafetero	42
		Medellín	140
		Palmira	15
		Cali	133
	Masculino	Caribe	42
		Bogotá	71
		Dirección Nacional	157
		Eje Cafetero	25
		Medellín	39
		Palmira	12
		Cali	95
Contrato por Temporal	Femenino	Caribe	6
		Bogotá	4
		Dirección Nacional	22
		Eje Cafetero	1
		Medellín	6
		Palmira	0
		Cali	2
	Masculino	Caribe	2
		Bogotá	1
		Dirección Nacional	15
		Eje Cafetero	1
		Medellín	2
		Palmira	0
		Cali	3
Total General			1307

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

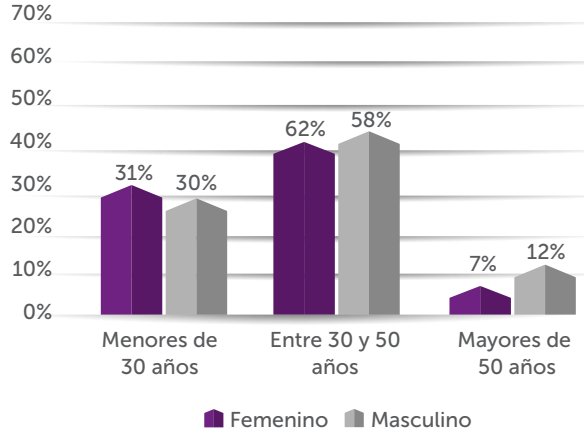
De los 1.185 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva, el 5% pertenece a la Generación Baby Boomers, el 38% a la Generación X y el 57% a los Millenials, distribuidos por género así:

Distribución colaboradores por generación



De los 1.185 colaboradores contratados directamente por Bancoomeva, el 31% tiene menos de 30 años, el 60% está entre los 30 y 50 años y el 9% tiene más de 50 años. A continuación se relaciona la distribución por género de estos grupos de edad:

Distribución colaboradores por edad



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)	**14**	7	7	13	1	0	7	7	0	0

Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas al cierre de diciembre de 2018

Cifras poblacionales de la Alta Dirección	Total	Procedencia comunidad local	Nacionalidad
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (presidente, vicepresidentes, gerentes nacionales)	**14**	100%	Colombiana

G4-EC6

ASUNTO 3.1 GESTIÓN DEL TALENTO

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

Queremos que las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores sean ilimitadas por eso ofrecemos en forma sistemática oportunidades de desarrollo integral dentro del entorno laboral.

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

- Plan de formación presencial y virtual
- Subsidios educativos
- Gestión del desempeño
- Altos Potenciales
- Gestión del conocimiento

PLAN DE FORMACIÓN

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

En 2018 avanzamos en la certificación del Modelo de Venta Telefónica, entrenamiento del equipo comercial en el modelo de telemarketing definido, estrategias por campaña y planeación de la gestión telefónica con el fin de mejorar la gestión comercial y el relacionamiento con nuestros clientes. Así mismo se trabajó en el cierre de brechas de conocimiento frente al proceso operativo y administrativo de oficinas con los directores de servicio.

Por otra parte, para apalancar la gestión de recuperación de cartera se realizó actualización con el equipo de Cartera, con el fin de fortalecer sus habilidades de comunicación y con ello propiciar condiciones positivas para el logro de acuerdos y promesas de pago.

Distribución Contratos por Tipo de Contrato, Regional y Género

Niveles	Colaboradores 2018		Horas totales de capacitación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0. Presidente	1	0	64	
1. Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	31	25	136	109
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	81	162	621	1.041
3. Profesionales y analistas	187	343	2.981	5.905
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	141	214	2.031	3.082
TOTAL	**441**	**744**	**5.833**	**10.137**

G4-LA9

En 2018 invertimos en desarrollo más de $450 millones en programas de impacto, buscando contribuir a los objetivos estratégicos de nuestro Banco, beneficiando a 1.185 participantes, con un promedio de 149 horas/ persona. Del total, 441 son hombres y 744, mujeres.

G4-LA10

La inversión realizada en 2018 para apalancar estudios especializados de los colaboradores fue:palancar estudios especializados de los colaboradores fue:

Programa	Colaboradores	Inversión
Maestría	4	$ 17.521.656
Especialización	2	$ 8.479.126
Pregrado	4	$ 7.327.837
Curso especializado	3	$ 2.656.350
Cursos y seminarios	9	$ 11.850.651
Total	**22**	**$ 47.835.620**

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Bancoomeva continúa gestionando la cultura de orientación al logro, a través del proceso de Administración del Desempeño, fundamentado en la medición de objetivos (qué hacemos) y competencias (cómo los alcanzamos), lo cual permite articular las estrategias de la organización con los objetivos y planes de acción de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

En 2018 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 2018 los resultados promedio del índice de competencias (atributos) fue del 97% y del índice de objetivos fue de 89,96%, con un resultado global de desempeño del 92,03%.



Evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional

Niveles	NÚMERO DE COLABORADORES 2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0. Presidente	1	-	1
1. Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	31	24	55
2. Ejecutivos en tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	61	95	156
3. Profesionales y analistas	204	405	609
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	135	167	302
TOTAL	**432**	**691**	**1.123**

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 Corporativo 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, por la posibilidad de relacionamiento en todas las empresas del Grupo Coomeva.

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

El programa viene generando para los altos potenciales estrategias enmarcadas en el siguiente modelo de desarrollo:







GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Para responder a nuestro compromiso con los 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 en 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 gestiona a través de tres ejes:



Información y Conocimientos

Inducción
Entrenamiento
Bibliotecas

Aprendizaje y Desarrollo

Escuelas corporativas
Mapeo de talento
Plan de formación
Plan de desarrollo

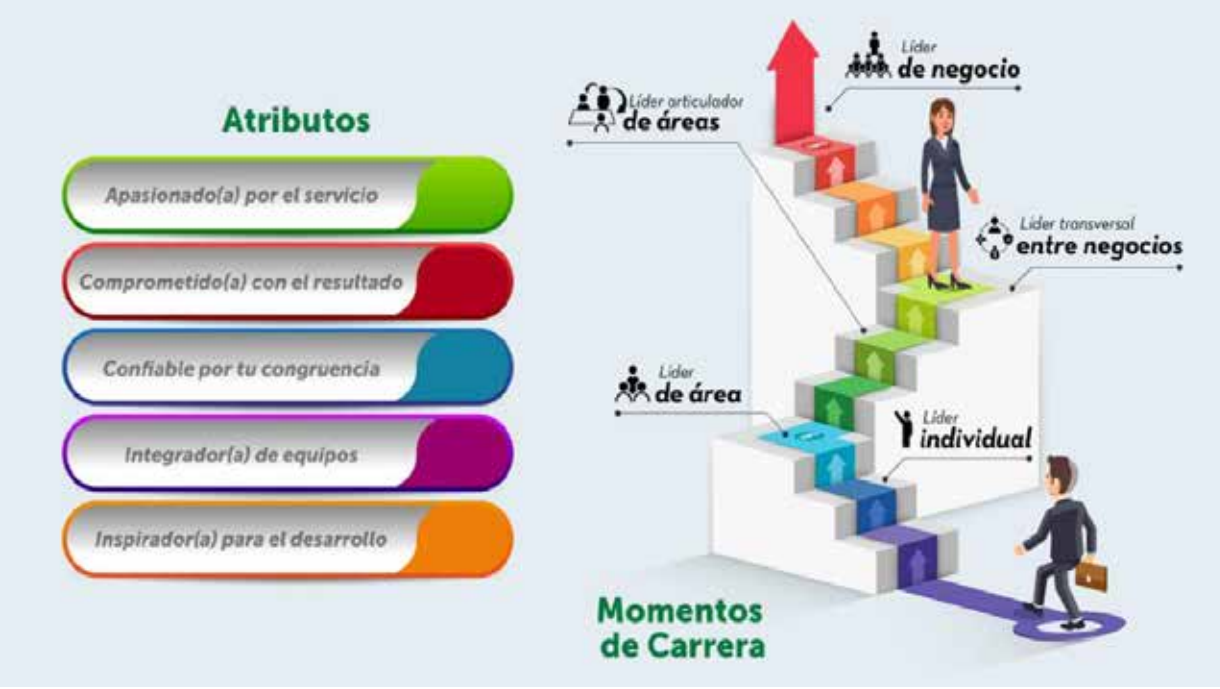
3ra Línea de Defensa (Auditoria)

Conocimientos claves
Páginas amarillas
Comunidades
Retribución del aprendizaje

ASUNTO 3.2 GESTIÓN DEL LIDERAZGO

Bajo la declaración ***"Impulsamos tu liderazgo"*** desarrollamos iniciativas para que todos nuestros colaboradores se caractericen por una clara orientación al logro, siendo resolutivos, generadores de valor, cumplidores de compromisos, responsables y comprometidos.

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 2018 se realizó el Seminario "Liderando con Propósito" en convenio con el SENA y la Universidad CESA de Bogotá con el objetivo de potenciar los atributos del modelo de liderazgo a través del fortalecimiento del ser, saber y hacer respecto a las competencias para el trabajo, fomentando la creatividad, innovación, creación de valor y gestión del talento como factores que contribuyen a la estrategia organizacional.
Esta fue la participación de la población a nivel nacional:

Tipo de Cargo	Cargo	Participantes	Porcentaje Participación
Líderes Individuales	Analista	22	40%
	Asesor	19	
	Asistente	4	
	Auxiliar	1	
	Gestor	14	
Gerencia Media	Coordinador	50	60%
	Director	12	
	Gerente	18	
	Jefe	10	
Total general		**150**	

Para apalancar la orientación a los resultados en los equipos comerciales, continuamos con el acompañamiento en campo de los gerentes de oficina, para validar y potenciar su gestión comercial y rol desarrollador.

ASUNTO 3.3 GESTIÓN DE LA CULTURA

"Multiplicamos tu Orgullo". En Bancoomeva hemos entendido que la cultura organizacional moviliza la estrategia hasta la operación del día a día y la definimos como la forma en la que pensamos, sentimos y actuamos para servir y generar valor.

A partir de la última medición de cultura se vienen desarrollando planes de mejoramiento orientados a fortalecer y afianzar la cultura organizacional en cinco pilares:



Durante el 2018 en el Grupo Empresarial Cooperativo se definió el Modelo de Cultura, así como el Comité de Gobierno para tener lineamientos claros en la construcción de los planes de implementación del Modelo. Como estrategia de divulgación, se realizó la Intervención a 107 embajadores y siete gestores de cultura, quienes permearán los compromisos adquiridos frente a la cultura deseada.

Programa de reconocimiento

Seguimos trabajando para apalancar nuestra transformación cultural, mediante el programa de reconocimiento Hechos para hacer historia, con el que se reconoce a quienes se destacan por el cumplimiento en los resultados, valores y aportes de ideas innovadoras que dinamizan los objetivos estratégicos del Banco.

En 2018 se realizó la selección de seis grupos finalistas en innovación, quienes fueron formados en Gestión de la Innovación con la Universidad Javeriana de Cali. En el mes de mayo se realizó la selección y reconocimiento de las dos mejores ideas para implementación en 2019: Bancoomeva Internacional: Giros desde el exterior y Capitalización para Vivienda Bancoomeva.



EN EL PILAR DE SERVICIO SE RECONOCIERON CINCO COLABORADORES A NIVEL NACIONAL POR SUS RESULTADOS EN LAS MEDICIONES ESTABLECIDAS.

ASUNTO 3.4 GESTIÓN DEL COMPROMISO

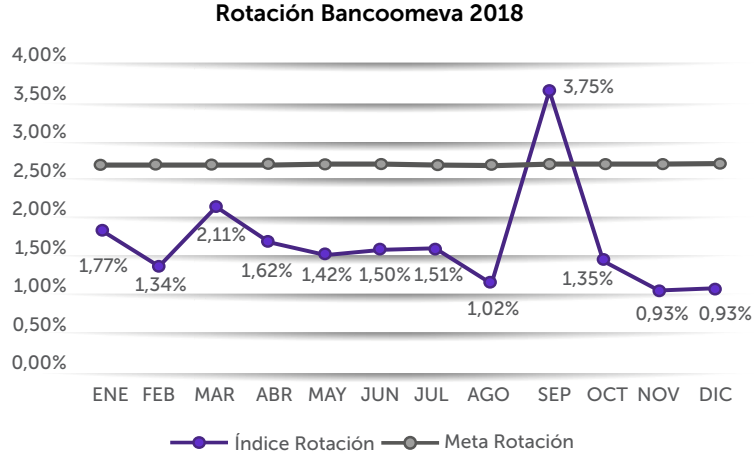
Brindamos condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. "Comprometidos con tu Felicidad" nos inspira a mantener políticas salariales y de contratación transparentes, a contar con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en la felicidad y a preocuparnos por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

CONDICIONES LABORALES

El índice de rotación en 2018 mostró un comportamiento dentro de lo esperado fijándose por debajo de la meta establecida del 2,70%. En el Banco trabajamos 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	Rotación Promedio 2016	Rotación Promedio 2017	Rotación romedio 2018
1,77%	1,92%	1,76%	1,53%

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





Género	Regional	Ingresos
Femenino	Caribe	14
	Bogotá	38
	Dirección Nacional	16
	Eje Cafetero	8
	Medellín	19
	Palmira	1
	Cali	28
Masculino	Caribe	7
	Bogotá	15
	Dirección Nacional	9
	Eje Cafetero	4
	Medellín	12
	Palmira	0
	Cali	19

G4-LA1

En 2018 se presentaron 190 ingresos, de los cuales el 65% corresponde a personal femenino y el 35% 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 de este informe se registraron 138 retiros voluntarios, de los cuales 65% corresponde al género femenino y 35%, al género masculino.

Antigüedad	Nro. Empleados
Menor a 1 año	117
Entre 1 y 5 años	510
Entre 5 y 10 años	212
Entre 10 y 15 años	158
Mayor a 15 años	188
Total	**1.185**

Promedio Antigüedad: 7,4 años



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

Bancoomeva en 2018 recibió el Sello de Equidad Laboral Equipares - Nivel II Plata, de acuerdo con el plan de trabajo desarrollado en 2017.

En 2018 Bancoomeva no vinculó personas en condición de discapacidad.

G4-LA1



COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Salario básico

En 2018 el incremento base para los empleados fue de 4%, con un porcentaje adicional aprobado de acuerdo con el resultado de la evaluación de 2017, 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%	0.3%	4.3%
90,1% - 99,9%	0,6%	4,6%
100% o mayor	1,0%	5,00%

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

Diferencias salariales por género

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

Categoría	2017	2018
	Diferencia Salarial	Diferencia Salarial
1. Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores)	1,62	0,98
2. Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	0,80	0,98
3. Profesionales y analistas	0,30	0,95
4. Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	0,00	0,95
5. Aprendices SENA y/o estudiantes en práctica	0,01	1,05

G4-LA13

Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local

El salario inicial estándar para un empleado en 2018 fue de $1.316.632 lo cual representa un 68,53% por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

G4-EC5

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 al 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 destinar un porcentaje del ingreso fijo hacia otros beneficios, escogiendo opciones de un portafolio de productos según sea la 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 definida y que además aseguran la conectividad entre el pensamiento estratégico y la ejecución, con los resultados en cada uno de los escenarios de intervención.

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

BENEFICIOS EXTRALEGALES

Desde 2008 el Grupo Empresarial Cooperativo ofrece a sus colaboradores un cupo de beneficios por mera liberalidad, que puede ser distribuido en cualquiera de los productos de acuerdo con un portafolio ofrecido, bajo determinados criterios de elegibilidad.

En 2018 Bancoomeva reconoció $3.191.212.194 por beneficios extralegales, distribuidos en los diez primeros productos así:

Beneficio	Valor Pagado	% Part. Prog. Beneficios Extralegales
AUXILIO DE ESTUDIO OCASIONAL	$ 1.109.770.968	35%
SALUD INTEGRADA	$ 635.885.821	20%
PRIMA DE VACACIONES	$ 251.867.832	8%
BONO SEMESTRAL	$ 244.825.001	8%
EXTRACUPO SALUD INTEGRAL	$ 218.761.811	7%
TARJETA VALE ALIMENTACIÓN	$ 119.003.415	4%
AUXILIO DE ESTUDIO MENSUAL	$ 74.369.156	2%
SEGURO DE VIDA COLABORADOR	$ 71.739.516	2%
SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES	$ 48.056.669	2%
EMERGENCIAS MÉDICAS	$ 47.941.430	12%
Otros	$ 368.990.575	12%
Total general	**$ 3.192.212.194**	**100%**

Durante 2018 se beneficiaron cinco empleados a nivel nacional con auxilio por hijos especiales, lo que representó un valor de $17.963.000.

De igual forma la organización otorgó para este mismo año otros beneficios al personal como Auxilio Funerario, Auxilio de Lentes, Auxilio de Celular, Auxilio de Movilización, Auxilio de Emergencias Médicas, Auxilio Salud Oral y Salud Integrada por valor de $1.393.015.320.

G4-EC3

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

En Bancoomeva contamos con mecanismos de comunicación que fortalecen el conocimiento de los resultados del negocio, nuevas estrategias de implementación y mejoras a productos y servicios. Nuestro Presidente, a través de su comunicado semanal "Mensaje de Hans" informa a todos los empleados los acontecimientos más relevantes. Así mismo, a través del marketing interno el área de Mercadeo realiza la socialización de temas relacionados con los productos. Adicional a los anteriores se tienen otros mecanismos como:

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

POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

En el año 2018 no tuvimos 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.

G4-LA16

Derechos Humanos		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas adoptadas	En Bancoomeva no se reportaron casos de discriminación

Derechos Humanos

Garantizamos que nuestras operaciones empresariales tanto para nuestros empleados directos como para el personal de planta temporal, se realicen con respeto por los derechos humanos, de acuerdo con los valores y principios consagrados en la Constitución Política de Colombia, en las leyes y en 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 por el Banco para mitigar el acoso laboral, están la divulgación y conocimiento de la Ley de Acoso, el conocimiento del reglamento interno de trabajo y el permanente apoyo y supervisión de nuestros comités de Convivencia.

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

COP3, COP4, COP5

El 100% del personal operativo asignado a los servicios de vigilancia humana en las sedes del Banco recibe formación en Derechos Humanos, mediante capacitaciones presenciales brindadas por academias de vigilancia debidamente acreditadas, charlas que hacen parte de un cronograma anual, así como en una jornada de capacitación y reinducción cuando regresan de su período de vacaciones. Entre los temas que se abordan están: Principios generales de los Derechos Humanos, Carta de los Derechos Humanos, Aplicación de los Derechos Humanos en el ámbito de la seguridad privada, Derecho Internacional Humanitario, Casos vividos en sedes Coomeva.
G4-HR7, COP5

Comité de Convivencia

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

Derechos Humanos		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En el año 2018 se presentó un caso a nivel nacional, se realizó tratamiento respectivo y se emitieron 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 optima y conveniente.

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	Durante 2018, Bancoomeva formó a 246 empleados sobre el conocimiento de las principales formas de acoso laboral, cómo prevenirlo e identificar situaciones de alerta

Calidad de vida en el trabajo

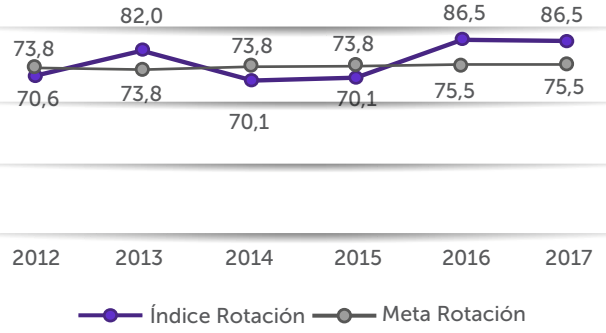
Nuestra oferta de valor "Crecemos Contigo" contiene el eje "Comprometidos con tu Felicidad", el cual está orientado a propiciar un ambiente laboral saludable, provisto de condiciones óptimas para el día a día de nuestros colaboradores, acorde con sus necesidades y expectativas, identificadas a través 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 2018 Bancoomeva continuó con la calificación de 86,5% en su ambiente laboral, teniendo en cuenta que no se realizó nueva medición con GPTW.

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



La tendencia de esta medición es positiva, dadas las 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 que permiten tener un buen manejo de las relaciones.

Programa de Bienestar Social

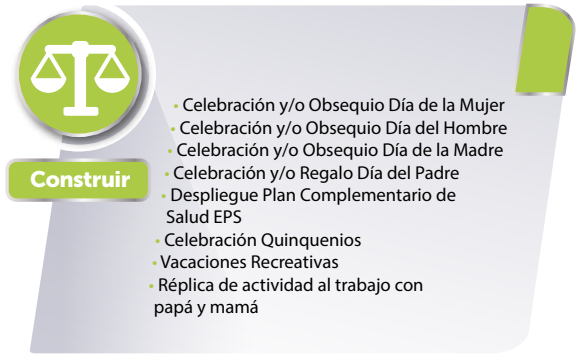
En nuestro banco hemos continuado con los esfuerzos para continuar con la ejecución del Programa de Bienestar Social, el cual se compone de cinco ejes: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Este Programa está orientado a mejorar el ambiente laboral, la calidad de vida de los empleados y familias, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas. En el año 2018 invertimos en el Programa de Bienestar Social $500 MM, con una participación de 15.679 personas.



Programa de Bienestar Social

En nuestro banco hemos continuado con los esfuerzos para continuar con la ejecución del Programa de Bienestar Social, el cual se compone de cinco ejes: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Este Programa está orientado a mejorar el ambiente laboral, 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 2018 invertimos en el Programa de Bienestar Social $500 MM, con una participación de 15.679 personas.











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, SGS-ST, de acuerdo con lo establecido en los estándares mínimos contemplados en la Resolución 1111 de 2017. Además apuntamos a la prevención en ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, a través de estrategias en manejo de gestión del riesgo, evaluación de las condiciones de salud de las personas que laboran en la organización y grupos de apoyo.

Beneficios

- El cuidado integral de las personas que laboran en la organización.
- Reducir el ausentismo.
- Establecer un entorno que conduce a una cultura preventiva en seguridad y salud en el trabajo.
- Integrar y armonizar 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 un 3,63% de empleados que hacen parte de los comités paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST, a nivel nacional. Estos fueron conformados por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, de conformidad con las disposiciones legales de la Resolución 2013/86 y el Decreto 1295/94 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

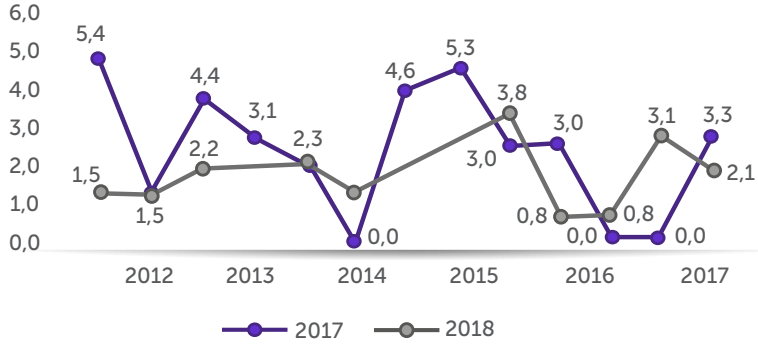
G4-LA5

A la fecha de este informe, los representantes de la Dirección Nacional, de Conectamos Financiera y de las regionales Cali y Palmira se unieron en una sola regional, integrando el COPASST de Dirección Nacional. Esto hasta el primer trimestre de 2019 cuando se elija el COPASST nacional.

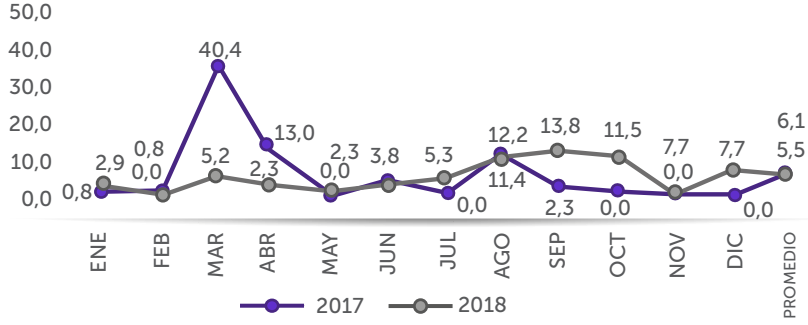
A continuación se relacionan las mediciones en valores absolutos e indicadores relacionados con accidentalidad en Bancoomeva a nivel nacional.

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

Índice de frecuencia de AT 2017 vs 2018

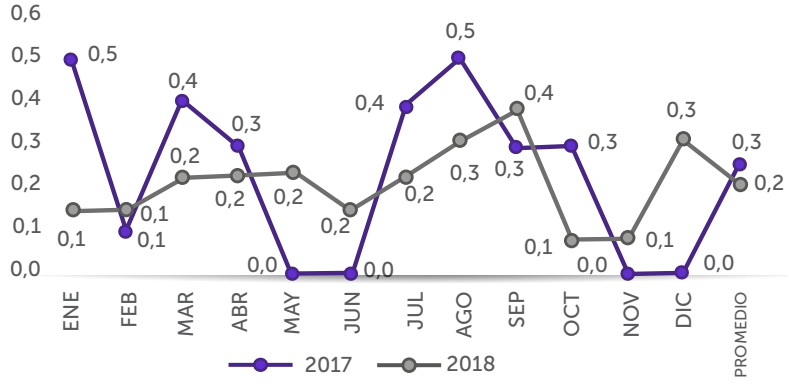


Índice de severidad 2017 vs 2018



En el 2018 los meses con mayor severidad fueron Agos-Sep-Oct (15-18-15)

Tasa de accidentalidad 2017 vs 2018



En el 2018 se presentaron 12 accidentes de trabajo menos que en el 2017, equivalente a una reducción del 27%.

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

Las enfermedades de origen laboral que se presentaron en el año 2018 son de carácter osteomuscular.

• Síndrome de túnel del carpo.

• Epicondilitis lateral.

En Bancoomeva estamos trabajando por tener áreas de trabajo seguras, brindando espacios de capacitación donde todos somos responsables del 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, 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 informativas sobre el puesto de trabajo, seguimiento a casos médicos, seguimiento a recomendaciones laborales, construcción del Sistema de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular, realización de exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro, chequeos ejecutivos.
- Riesgo psicosocial: Tomas de sede con los temas de percepción de riesgo, manejo adecuado del tiempo, formación del Comité de Convivencia y manejo adecuado del conflicto.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ANTERIORES

- Contar con una estructura organizacional efectiva, flexible y orientada al logro de las metas, mediante la implementación del proyecto de evaluación de la capacidad instalada por área.
- Atraer y retener el talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la organización: Implementación del proyecto de Comisiones.
- Fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio, la resolutividad y los resultados: Definición y divulgación de pilares de la Cultura y fortalecimiento del Modelo de Desarrollo y del Modelo de Servicio.

COMPROMISOS 2019

Potenciar nuestra estructura, asegurando un capital humano focalizado en el cumplimiento de los objetivos con pasión, afecto y compromiso.





COMPROMISO 4

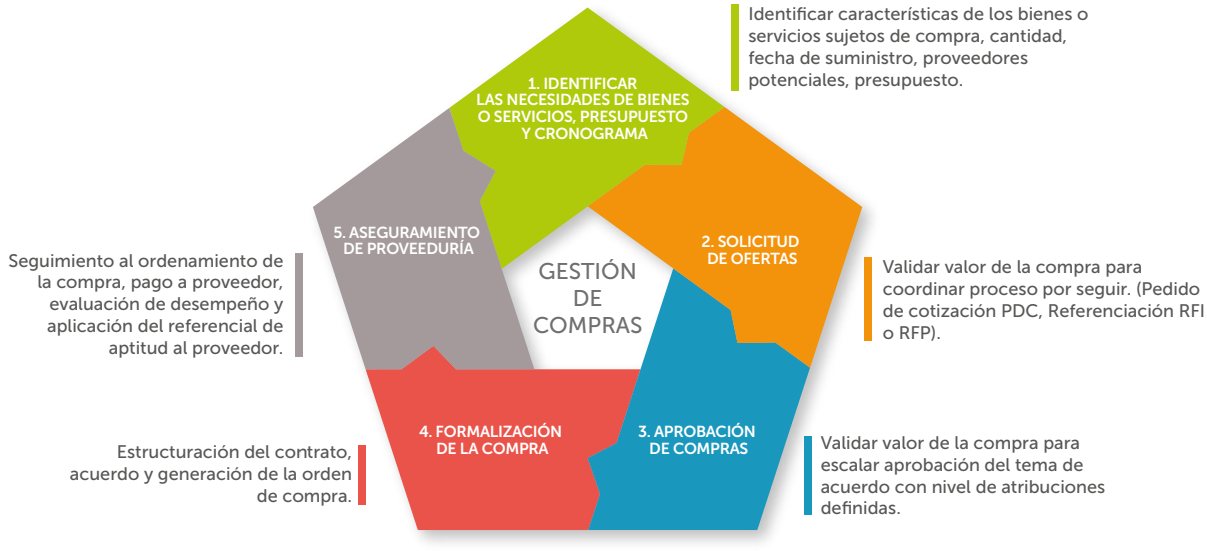
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

COMPROMISO 4
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

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

La gestión del proceso de proveeduría de Bancoomeva se encuentra detallado en el documento Gestión Operativa de las Compras. Esta gestión 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, dado que busca fomentar la asociatividad y desarrollar aliados que aporten al desarrollo del negocio para el logro de mayores niveles de competitividad y productividad.

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

Durante el año 2018 continuamos construyendo alianzas con instituciones educativas y entidades privadas, con el objetivo de generar redes de conocimiento que beneficien a ambas partes, donde se puedan desarrollar iniciativas que fomentan innovación, transformación cultural, interacción digital, tecnologías del futuro con tendencias mundiales y comportamientos de nuestros clientes para satisfacer necesidades y deseos.

Las alianzas realizadas fueron:

La Pontificia Universidad Javeriana en conjunto con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y Bancoomeva desarrollaron el proyecto de innovación, mediante el cual se construyó el Sistema de Gestión de la Innovación, creando estrategia, política, cultura, organización y procesos para implementar proyectos de innovación. También se llevó a cabo el reto disruptivo ¿Cómo podríamos desarrollar el concepto de comunidad digital de los asociados a 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 Javeriana, en conjunto con estudiantes destacados de la Facultad de Ingeniería.

Los estudiantes de la Maestría en Gestión de la Innovación de la Universidad Icesi de Cali, en conjunto con Bancoomeva desarrollaron el reto de innovación ¿Cómo generar una experiencia diferenciadora de servicios financieros para los millennials en Bancoomeva?, poniendo en práctica metodologías como Journey map, Mapa de Empatía, Benchmarking, entrevistas con usuarios, entre otras, aprendidas en el curso Innovando en Servicios. Dicho reto fue presentado a los directivos de Bancoomeva, dando como ganadores los prototipos de Myfi (Gestor financiero) y Échale sueños (Plan de ahorro individual o en conjunto).

Bancoomeva fue seleccionado para participar en el conversatorio de LATAM 2018, donde presentamos la experiencia del cliente en el centro de la estrategia de innovación y tecnología.



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

Realizamos el workshop con Veritran sobre temas de Digital Bank, donde se abordaron las tendencias en el mundo de los negocios financieros y su aplicación. Los aprendizajes derivaron en mayor profundización en canales, mayores mecanismos de seguridad y tecnología actualizada.

En 2018 presentamos a Colciencias proyectos que generaron un beneficio tributario para el Banco de $1.251 MM. Para el 2019 presentaremos un nuevo proyecto de innovación que nos permitirá apalancar el desarrollo de nuevos productos, servicios y canales para nuestros asociados y clientes.

Con base en el contexto descrito en el inicio de este capítulo, adicionalmente seguimos 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, dependiendo de su actividad económica y ubicación geográfica. 5. ACH COLOMBIA: Ofrecimiento a los clientes del Banco de servicios de transferencias interbancarias, pagos PSE; prestación del servicio de 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.
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, Certicamaras, 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 patrocinador en su desarrollo de negocios.
4. Otros aliados tecnológicos; ASIC, IBM, Telefónica, ETEK, DIGIWARE, Oracle, Microsoft, PRAGMA, Green SQA, PlusTI, FINAC: Suplir necesidades de servicios de infraestructura, telecomunicaciones, seguridad, desarrollo, soporte y aseguramiento de calidad de software

Asociaciones Gremiales:
Asobancaria con participación en: Comité de Riesgo, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y SAC, Comité de Oficiales de Cumplimiento, Comité Equipo de Delitos Informáticos, Comité de Seguridad, Comité Jurídico y en el Grupo de Trabajo de Hurto por Medios Físicos, delitos informáticos y fraude en créditos. Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca – CIEV, Iniciativas regionales como Valle por y para todos, Asociación de Auditoría y Control de sistemas de información - ISACA: Canales de comunicación, análisis y aprendizajes de temas de interés para el sector, tales como: normativos y de regulación, tendencias del mercado, política pública; así mismo promueve capacitaciones, congresos y foros sectoriales en temas de interés para el sector financiero. Asobancaria en convenio con la Registraduría y Certicámaras brinda el servicio de Biometría para verificación y firma electrónica biométrica de los clientes
Relación con entidades publicas
Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, Colciencias: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos cinco años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación, con los siguientes proyectos aprobados: Banca de la Comunidad (incluye los proyectos Smart Venta, Smart Atentos, Smart Coloca), Nuevo Producto innovador Tarjeta Dual TAC Mastercard, Nuevo Modelo de innovación en servicio (incluye los proyectos Banco Móvil billetera electrónica, Business Intelligence BI, Plataforma Universal fase 2 y 3, Modelo de servicio, Cobranza predictiva PMP, nuevo modelo de otorgamiento y corresponsales bancarios), Mejora de los procesos de back office y front office de Bancoomeva mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del Banco (incluye los proyectos Interacción digital, Centro de relacionamiento con el cliente CRC Fase 2, Corresponsal bancario Baloto, Plataforma universal fase 4, Guru (Gestor Universal de Reportes Unificados), Sales Performance Management (SPM Comisiones), Gobierno y calidad de datos y Gestor Canales), los cuales han contribuido a mejorar la propuesta de valor de la organización, así como apuntando cada vez más a la responsabilidad social y ambiental de la comunidad.
Convenios con proveedores de información
TransUnion – CIFIN, Experian: Provee acompañamiento en la estrategia para prospectación, originación, seguimiento y recuperación de cartera.
Sinergia con entidades sin ánimo de lucro
Fundación Los del Camino, AMATEA, Fundación Ensálsate, otras: Desarrollar los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco - inversión social voluntaria.



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

Actualmente la organización participa en diferentes redes de conocimiento, con el propósito de promover aliados estratégicos a través de estas redes, 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/AREA 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 2018 Bancoomeva contaba con 1.084 proveedores distribuidos en todo el territorio nacional, presentando una disminución del 4% frente al año 2017, 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 2018 disminuyeron en un 2% frente al año anterior, producto del mejoramiento en el indicador de eficiencia administrativa del Banco.

Número de proveedores por Regional				
Regional	**2017**	**2018**	**%. Incr.**	**Graf. Inc.**
Bogotá	279	273	-2%	
Cali	435	441	1%	
Caribe	129	131	2%	
Eje Cafetero	108	88	-19%	
Medellín	168	139	-17%	
Palmira	14	12	-14%	
Total general	**1.133**	**1084**	**-4%**	

Pagos a proveedores		
2017	**2018**	**% Var**
$ 118.269.971.271	$ 116.436.946.867	-2%

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.

Cuando se efectúan referenciaciones de productos o servicios que pueden ser de interés del Banco, se identifican nuevas necesidades, se realimenta a los proveedores para que estos valoren la posibilidad de proveer o adaptarse a las nuevas necesidades y se les brinda la oportunidad para nivelarse a esas nuevas condiciones, con lo cual se promueve su nivel de adaptabilidad y crecimiento, así como su desarrollo. De esta manera se apalanca el fortalecimiento de los aliados del Banco, en línea con el Direccionamiento Estratégico y el principio del Sistema de Gestión de Calidad "Gestión de las relaciones".

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

G4-HR10, G4-LA14

En el año 2018, al 100% de los proveedores esenciales se les aplicó el referencial de aptitud que incluye criterios en Derechos Humanos y prácticas laborales.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2018

Fortalecimiento del proceso de compras y proveeduría Meta: 100% Real: 100%	•Reingeniería al proceso de compras, contratación y pago a proveedores. •Aseguramiento del relacionamiento de los pagos con los contratos. •Optimización del proceso de cargue de pagos según drivers de distribución.
Implementación del programa integral de Infraestructura Meta: 100% Real: 100%	•Centralización de la gestión a las solicitudes de mantenimiento. Estabilización de la migración de la gestión de pagos de gastos de funcionamiento al PA.
Programas Específicos para la Administración Eficiente del Gasto Meta: 100% Real: 100%	•Implementación de controles a los consumos de recursos. •Balanceo de recursos administrativos en sedes. •Depuración del nivel de gastos entre Bancoomeva y Coomeva.

COMPROMISOS 2019

Asegurar una proveeduría eficiente Meta: 100%	•Gestionar compras según Plan •Implementar un programa de compras eficientes de tecnología. •Implementar el sistema de información en línea para la gestión contractual y presupuestal. •Implementar uso de recursos renovables.
Optimizar más los recursos administrativos Meta: $ 700 Millones	•Perfeccionar el nivel de ocupación de áreas y los cánones: $ 200m. •Implementar el Programa de Eficiencia Energética: $ 200m •Redefinir tarifas y nivel gastos de comunicación satelital: $ 100 m •Gestionar compras eficientes: $ 200 m.
Eficientar procesos misionales Meta: $ 1.000 Millones	•Desarrollar sistema de control de nivel de gastos por procesos misionales. •Depurar gastos de vigilancia no necesarios: $ 100 m. •Implementar mejoras a los niveles de consumos de los recursos para los procesos misionales: G •Documental: 150 millones y Gestión Comercial: $ 200 millones.

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 2018, al 100% de los proveedores esenciales se les realizo evaluación con criterios en Derechos Humanos y prácticas laborales.



COMPROMISO 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

COMPROMISO 5
DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

ASUNTO 5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

Valor Económico Generado y Distribuido

Cifras en pesos

	Año 2011 *	Diciembre 2012	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Diciembre 2015 ***	Diciembre 2016 ***	Diciembre 2017 ***	Diciembre 2018 ***
Margen Bruto	170.209.566.561	189.820.036.804	202.737.399.455	224.278.737.630	253.677.286.538	262.783.307.988	287.693.005.863	302.771.766.710
Comisiones Netas	34.314.954.204	31.582.043.087	41.194.269.377	49.634.601.185	56.503.707.006	64.385.966.757	82.181.957.861	86.746.974.900
Otros Ingresos **	70.858.947.820	99.755.560.978	110.087.703.416	96.871.241.281	138.627.317.529	133.591.024.040	131.076.360.538	124.114.735.842
Valor Económico Generado	**275.383.468.588**	**320.157.640.333**	**354.019.372.248**	**380.784.580.036**	**448.708.311.073**	**460.760.298.785**	**500.951.324.262**	**513.633.477.452**
Accionistas	10.130.953.500	6.905.700.303	11.245.496.020	24.007.723.551	35.690.220.374	40.305.365.495	41.126.730.856	42.692.530.003
Proveedores	101.507.806.337	101.707.488.068	101.849.085.684	101.704.547.897	112.787.067.047	105.569.057.565	108.268.971.271	106.436.946.867
Estado	21.421.077.020	10.007.141.004	25.300.606.023	37.100.399.790	54.150.227.377	61.200.706.999	63.540.510.363	58.710.550.452
Aportes sociales y de Beneficencia	203.460.838	150.475.642	252.173.551	279.052.264	336.476.866	401.085.000	165.000.000	135.000.000
Empleados	47.731.978.046	54.299.051.372	54.303.276.203	55.299.269.185	61.190.978.130	70.702.780.958	75.675.129.073	91.209.226.233
Valor Económico Distribuido	**180.424.881.689**	**172.369.853.510**	**181.383.638.881**	**218.638.937.887**	**263.662.922.794**	**278.246.996.007**	**288.777.344.563**	**299.193.265.421**
Provisión, depreciación y amortización	90.173.597.002	146.100.355.040	160.210.350.212	155.000.043.021	176.120.032.435	172.423.401.404	191.917.367.940	200.799.324.469
Reservas	4.784.989.897	1.741.475.841	2.831.314.155	6.211.502.388	8.974.555.844	10.063.841.374	10.256.011.259	10.640.787.547
Valor Económico Retenido	**94.958.506.899**	**147.847.701.409**	**172.029.733.367**	**162.005.502.209**	**185.045.308.279**	**182.513.302.778**	**202.173.379.699**	**214.440.212.031**

G4-EC1

Valor económico creado

El valor económico creado creció el 2,53% durante el 2018. Este crecimiento se presentó como resultado del incremento en el ingreso neto por comisiones en 5,55% y del crecimiento del margen bruto, con una tasa anual del 5,24%.

El crecimiento del margen bruto es explicado por la disminución del 6,46% del costo del fondeo con respecto al año anterior, debido a la reducción en la tasa de intervención del Banco de la República.

Por otra parte, los otros ingresos obtuvieron una variación negativa del -5,31%, ante un menor nivel de provisiones en gastos de periodos anteriores, lo cual genera un menor ingreso por recuperación de costos y gastos. Adicionalmente los rendimientos de tesorería presentaron una disminución respecto al año anterior de 6,69% por las menores tasas de los títulos valores.

PACTO GLOBAL

En la asignación del valor económico distribuido se destaca el crecimiento del 7,31% en rubro de empleados, con una participación de 27,1%. Por su parte los proveedores presentan la mayor participación con 38,9%, seguido por empleados y el Estado, con 19,6% y el 14,3% restante pertenece a los accionistas.

VALOR ECONÓMICO CREADO

Tasa de Crecimiento Anual del Valor Económico Creado (VEC) = 2,53%.

Se destaca en este crecimiento:

- Aumento en la variación anual en comisiones netas para el Banco = 5,55%.
  Mayor crecimiento en el valor económico generado frente al 2017.
- Crecimiento del Margen Financiero Bruto = 5,55%.
  Este margen continúa siendo el de mayor participación en la generación de valor, con el 58,95% del total.
- Crecimiento en otros Ingresos = -5,31%, disminuyendo participación al pasar del 26,17% en el 2017 al 24,16% en el año 2018.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2018

- Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2018 (VED) = 0,14%.
- Variación Anual del Valor Económico Distribuido 2017 (VED) = 7,38%.

- Variación erogaciones para el Estado (Impuestos) = -7,59%.
  Beneficio en distribución de valor = 19,6%.

- Crecimiento ponderado para los accionistas = 3,81%
  Beneficio en distribución de valor para los accionistas = 14,3%.

- Variación de proveedores = -1,55%.
  Beneficio en distribución de valor para proveedores = 38,9% (el más alto).

- Variación de empleados = 7,31% respectivamente.
  Beneficio en distribución de valor para empleados =27,1%.

- Variación de aportes sociales y de beneficencia =-18,18%.

- Beneficio en distribución aportes sociales y de beneficencia = 0,05%.

El valor económico distribuido pasó de 59,64% del valor generado en el 2017, al 58,25% en el 2018.

G4-EC9

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2018

Variación del Valor Económico Retenido (VER) = 6,07%.

- Variación anual de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 6,19%.
  Participación de provisiones, depreciaciones y amortizaciones = 95,04%.

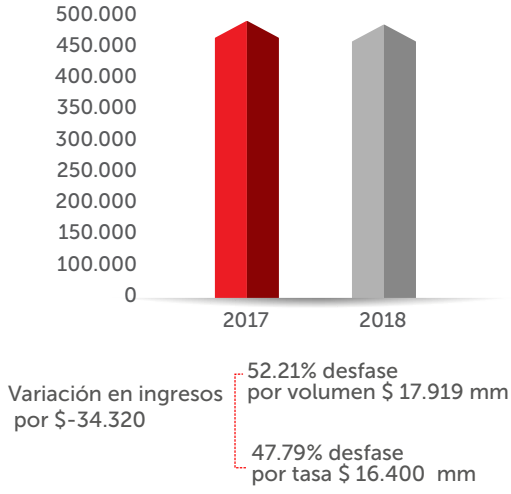
- Variación anual de las reservas = 3,75%.
  Participación de las reservas = 4,96%.

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades

En 2018 se presentaron varios desafíos para la economía colombiana, en especial por la incertidumbre generada por las elecciones presidenciales, la nueva Ley de Financiamiento y el restablecimiento de la confianza del consumidor (por encima de su promedio histórico). En materia económica se presentó el incumplimiento al déficit fiscal; sin embargo, se estipularon compromisos para seguir con la disminución de este indicador, reducción de la calificación del país (BBB- S&P), los compromisos del Banco de la República y el control de la inflación (meta propuesta 2% a 4 %), entre otros.

En este orden de ideas, se presentó una disminución en las tasas de la economía (tasa de intervención de política monetaria 4,25%) que impactó directamente la generación de ingresos por intereses para las entidades financieras. Bancoomeva no fue ajeno a este comportamiento y presentó un decrecimiento del 0,75% en los ingresos por intereses con respecto al año anterior.

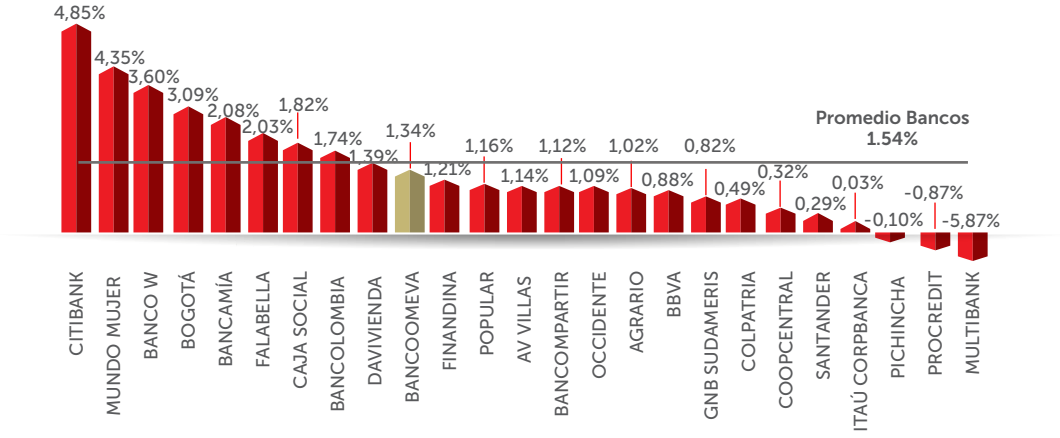
En 2018 disminuyó el ingreso en $34.319 millones, de los cuales el 52,21% se atribuye a menor volumen de cartera y el 47,79% se atribuye a la disminución en tasas.



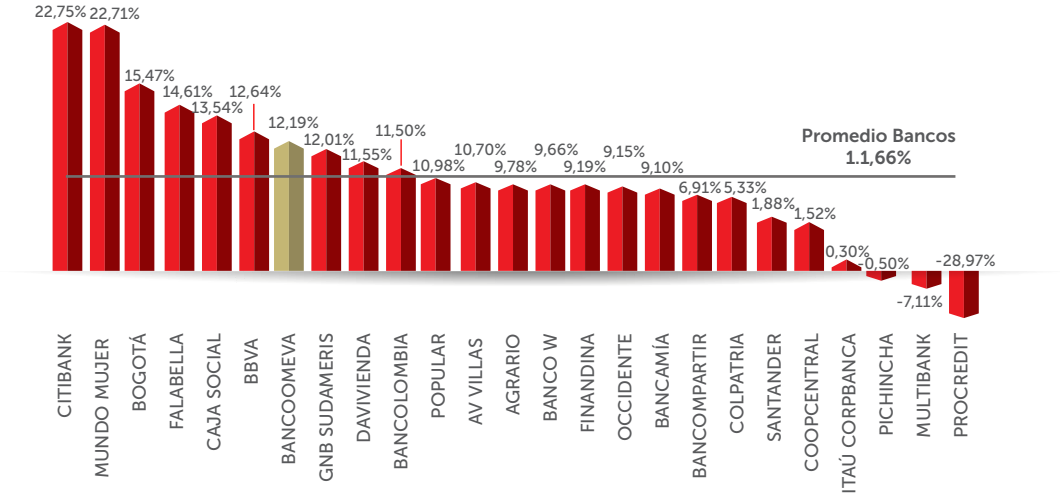
No obstante, Bancoomeva logró niveles de rentabilidad óptimos frente al promedio de los bancos. En el caso de la rentabilidad del activo Bancoomeva se ubicó en 1,34% frente al 1,54% del promedio de los bancos. En relación con el patrimonio Bancoomeva logró una rentabilidad del 12,19% frente al 11,66% del promedio de los Bancos.

G4-EC2

ROA



ROE



Igualmente, la calificadora de riesgo BRC Investor Services S.A. en 2018 subió su calificación de deuda de corto plazo a 'BRC 1' de 'BRC 2+' a Banco Coomeva S.A. y confirmó su calificación de deuda de largo plazo de 'AA-'.

G4-EC3

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno
Mediante Resolución Nro. 0690 del 11 de julio de 2018, Colciencias otorgó calificación a los proyectos de innovación "Mejora de los procesos del back office, front office de Bancoomeva, mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del Banco (Oficina Virtual y Banca Móvil)" y "el Sistema de Gestión de la Información" y fue asignado cupo de deducción tributaria.

De conformidad con lo establecido en los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario, modificado por el Artículo 91 de la Ley 1819 de 2016, las inversiones que se realicen en investigación científica, desarrollo tecnológico o de innovación, de acuerdo con los criterios y condiciones señaladas por el Consejo Nacional de Política, Económica y Social, 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, sean 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 de $4.643 millones en estos proyectos durante el año 2018, la cual permitió una deducibilidad aplicable para el año 2016 por $1.252 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 2018 en Bancoomeva desembolsamos recursos por $2.177 billones distribuidos en los siguientes sectores:

SECTORES	DESEMBOLSO
Agrícolas	24,931
Agua	1,804
Comercial	163,860
Construcción	70535
Educación	15,900
Energía y similares	2,335
Financiero	103,902
Inmobiliario	16,169
Industrial	68,761
Información y comunicaciones	11,259
Minas y canteras	1,154
Público	7,889
Salud	86,634
Servicios	396,037
Transporte	25,669
Otros consumos	1,180,483
TOTAL GENERAL	**2,177,321**

Información en millones

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

G8-EC4

INFRAESTRUCTURA

Durante el año 2018 en Bancoomeva invertimos $1.717 MM en infraestructura, renovando la imagen de nuestras oficinas, potencializando la atención de servicios financieros en colocación y captación. De igual manera, optimizamos nuestras sedes administrativas para brindar mejores espacios a los procesos back que soportan dichos servicios.



RESUMEN PROYECTOS – INVERSIÓN (INFORME)

PROYECTOS 2018	No. Oficinas	Total Inversión
TRASLADO OFICINAS	1	$ 367.042.900
AMPLIACIÓN	2	$ 190.291.810
REMODELACIÓN DE SEDES	3	$ 965.580.538
INTERVENCIÓN LIVIANA	4	$ 194.384.641
TOTAL GENERAL	**10**	**$ 1.717.299.889**

PROYECTOS 2018 BANCOOMEVA	VALOR EJECUTADO	TIPO ADECUACIÓN
OFICINA MUSHAISA	$ 168.772.184	Ampliación
OFICINA CEDRITOS	$ 21.519.626	Ampliación
LOS PINOS OPERACION Y TECNOLOGÍA	$ 97.127.927	Remodelación
SEDE REGIONAL PALMIRA	$ 63.242.018	Intervención Liviana
DIRECCIÓN NACIONAL (SEDE NACIONAL PISO 2)	$ 757.838.817	Remodelación
OFICINA RIO NEGRO	$ 110.613.794	Remodelación
OFICINA MAYORCA	$ 367.042.900	Traslado
SEDE REGIONAL EJE CAFETERO	$ 27.141.608	Intervención Liviana
OFICINA ANDINO	$ 63.136.769	Intervención Liviana
SEDES ADMINISTRATIVAS PINOS-LA NOVENA-AUTOPISTA	$ 40.864.246	Intervención Liviana
VALOR TOTAL EJECUTADO 2018	**$ 1.717.299.889**	

Gracias a estas inversiones se logró el traslado de una oficina en la Regional Medellín, brindando mayor accesibilidad y comodidad para nuestros asociados y clientes. En total fueron seis sedes y oficinas a nivel nacional, las que renovaron su imagen acorde con el nuevo estándar arquitectónico. En cuanto a remodelaciones, tres de nuestras sedes se ampliaron y optimizaron en su infraestructura, tal como indicamos a continuación:

TRASLADO DE SEDES: En Bancoomeva invertimos $367 millones en traslado de sedes. Con esta apertura en el Centro Comercial Mayorca, ubicado en Sabaneta (Regional Medellín), logramos mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a nuestros clientes y asociados, disminuyendo así los desplazamientos entre sedes.

G4-EC7

INVERSIONES EN CAMBIO DE IMAGEN: Durante este período invertimos $384 millones en ampliación y cambio de imagen hacia el nuevo estándar arquitectónico de las oficinas Mushaisa, Cedritos y Andino; esto con el fin de brindar una mejor atención a nuestros clientes, con comodidad y confort. De igual manera, en las sedes administrativas Regional Palmira, Regional Eje Cafetero, la Novena, los Pinos y la Autopista, generando en ellas ambientes de trabajo que aseguran el mejoramiento de la productividad de los empleados y las condiciones de seguridad y control de los procesos back que desarrollan.

REMODELACIÓN DE SEDES: Mediante una inversión de $965 millones, logramos potencializar la operatividad y capacidad de servicio de la sede administrativa Los Pinos y de la oficina Rionegro. Adicionalmente, con la migración del edificio de la Sede Nacional, la cual aseguró la operatividad de nuestras dos sedes administrativas La Novena y La Autopista, se ejecutó la remodelación de la Dirección Nacional de Bancoomeva, respondiendo así al nuevo estándar arquitectónico del Grupo Coomeva y reflejando la nueva estructura organizacional, que lidera las estrategias de calidad y cumplimiento de nuestros objetivos.

OFICINA MUSHAISA





DIRECCIÓN NACIONAL











COMPROMISO 6

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

COMPROMISO 6
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

ASUNTO 6.1: CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Durante 2018 continuamos con el proceso de intervención ambiental en infraestructura física en oficinas, a medida que se van realizando remodelaciones y apertura de oficinas y sedes.

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

En 2018 realizamos una jornada de siembra de árboles en el Parque Nacional Farallones de Cali con la presencia de más de 60 empleados del Banco, sus hijos y familia.

En dicha jornada se sembraron más de 200 árboles nativos, alcanzando los 1.000 árboles plantados en esta zona, como medida de compensación para mitigar la emisión de toneladas de CO2. Así mismo finalizamos el cálculo de la huella de carbono para las oficinas de la ciudad de Cali y dos de las cinco sedes administrativas de la Dirección Nacional.





BANCOOMEVA NO HA TENIDO REQUISICIONES, MULTAS O SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN O NORMATIVA AMBIENTAL.

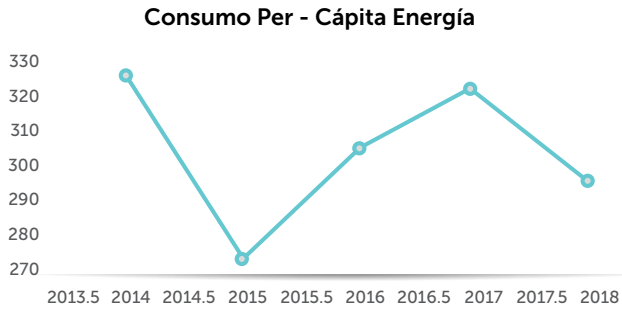
G4-EN29





Consumo de energía

CONSUMO ENERGÉTICO			
Regional	Consumo 2018 k/h	Promedio Consumo mensual 2018 k/h	Consumo Per-Cápita 2018
Medellín	1.368	114	3.0
Caribe	2.800	233	1.2
Palmira	690	58	3.8
Bogotá	1.897	158	2.0
Cali	2.200	183	1.6
Dirección Nacional	3.987	332	1.1
Eje Cafetero	1.020	85	2.3
Total General	**13962**	**1163.5**	**1.5**



El consumo energético per cápita por empleado en el Banco tuvo una notable disminución en este último año, pasando de 317,32 kw/h en 2017 a 294 km/h en 2018, esto dado a que en 2018 se realizó desde el área administrativa de Bancoomeva un análisis detallado de consumo por Regional, incluyendo variables de medición que no habían sido tenidas en cuenta, permitiendo así tener un dato real del consumo, el cual es un insumo vital para el inicio del proyecto de Aprovechamiento Energético en el que nos enfocaremos para el 2019.

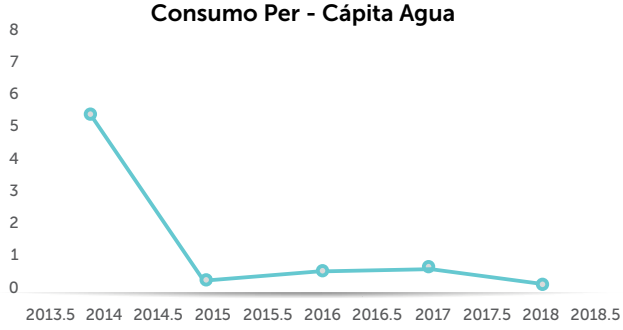
Así mismo la disminución en el consumo se generó también por el cierre de varias oficinas en 2018; decisión estratégica para la operación del Banco. Corporativamente se vienen implementando estrategias para reducir el consumo energético, apalancadas en la implementación de tecnologías verdes para las nuevas oficinas y remodelaciones de las mismas.

Como iniciativa para reducción del consumo de energía, Coomeva lanzó la campaña "Desconexión" en la cual, mediante e-mailing, invita a todos los colaboradores a desconectar los dispositivos electrónicos el viernes y reconectarlos a la energía el lunes siguiente. Esta campaña ha sido fortalecida con mensaje acerca del aprovechamiento de los recursos naturales.

G4-EN3

Consumo de agua

CONSUMO DE AGUA			
Regional	Consumo 2018 M3	Promedio Consumo mensual 2018 M3	Consumo Per-Cápita 2018
Medellín	380.470	31.705	834
Caribe	788.550	65.713	329
Palmira	55.286	4.607	307
Bogotá	220.248	18.354	235
Cali	830.350	69.196	618
Dirección Nacional	420.836	35.070	115
Eje Cafetero	78.380	6.532	177
Total General	**2.774.120**	**231.177**	**294**



El consumo anual de agua por empleado en el Banco se redujo en 0,50 frente al año anterior, cifra que sigue siendo baja comparada con los niveles de consumo de 2014. Esto dado a que en el año 2018 se realizó desde el área administrativa de Bancoomeva un análisis detallado de consumo por Regional, incluyendo variables de medición que no habían sido tenidas en cuenta, permitiendo así tener un dato más real del consumo. Así mismo la disminución en el consumo se generó por el cierre de varias oficinas, realizado en el año 2018, decisión estratégica para la operación del Banco. Corporativamente se vienen implementando estrategias para reducir el consumo de agua, apalancadas en la implementación de tecnologías verdes para las nuevas oficinas y remodelaciones de las mismas.

Para este año se estará trabajando en el proyecto de aprovechamiento energético con el cual se espera reducir el consumo de energía en un 10%.

G4-EN8

Estos resultados apalancan campañas corporativas que promueven el uso eficiente de los recursos, en la medida en que generan conciencia frente al consumo, como por ejemplo la que invita a apagar los equipos de cómputo y las luces al terminar las jornadas laborales.

Estas acciones se complementaron con la instalación de sistemas ahorradores de agua en sanitarios, lavamanos y lavaplatos, el uso sólo de bombillas ahorradoras con tecnología Led, la programación del uso de los aires acondicionados sólo en ciertos lapsos de las jornadas y la adquisición de equipos Inverter para las nuevas adecuaciones.

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

En 2018 continuamos con el plan de reposición de los aires acondicionados y las remodelaciones de las sedes siguen implementándose con el estándar en cuanto iluminación Led y sanitarios ahorradores de agua.

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, también:

- Se promueve la impresión de documentos por ambas caras del papel.
- Se almacenan los documentos para impresión temporalmente por medio de la red en las impresoras, permitiendo al usuario eliminar las impresiones con error antes de su ejecución.
- Se evita la impresión innecesaria de documentos olvidados en las bandejas de las impresoras.

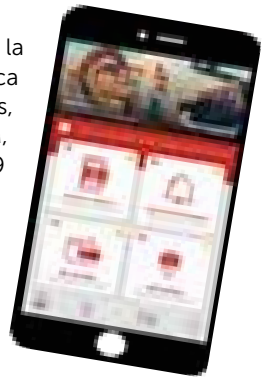
A través de la alianza con el proveedor de servicio de impresión se han logrado ahorros a nivel nacional que se ven reflejados en los siguientes ítems:

- 257 árboles salvados
- Reducción en el consumo de 318.335 litros de agua
- Disminución de la generación de CO2 en 26.062 kilogramos
- Ahorros por consumo de papel en $94.683.839 millones.



ASUNTO 6.2 BANCA DIGITAL

Para el 2018 continuamos con nuestra estrategia de desarrollo y consolidación de una Banca Digital que le permita a nuestra comunidad de asociados y clientes tener diferentes canales al momento de realizar consultas, transacciones y para la administración de sus finanzas personales desde cualquier lugar y momento. Es por esto que nos enfocamos en la implementación de nuevos canales no presenciales, con mayor flexibilidad, oportunidad y agilidad, obteniendo un crecimiento en comisiones del 6,07%.



En marzo de 2018 iniciamos la implementación la nueva Banca Móvil, con 64.180 usuarios activos, 2.964 pagos P2P por $287 MM, 5.154 recargas por $38 MM, 9.629 avances de cupo activo por $8.149 MM, 9.166 avances de tarjeta de crédito por $5.116 MM y 20.517 pagos por $16.457 MM. La nueva Banca Móvil cuenta con características especiales como mayor usabilidad y seguridad por medio de soft token que permite al usuario generar contraseña de único uso teniendo así un aumento de seguridad en las transacciones de su banca en línea.

También destacamos servicios como control de montos, matrículas de cuentas, acceso por huella, generación de pagos offline y notificaciones push.



En noviembre de 2018 implementamos la nueva Oficina Virtual Personal y el portal PSE renovado, con 150.336 usuarios activos, 3.776 avances de cupo activo por $5.432 MM, 2.980 avances de tarjeta de crédito por $2.252 MM y 25.165 pagos por $15.114 MM. Sus características especiales están bajo el concepto de única clave para mejorar los sistemas de seguridad. También destacamos servicios como acceso con única clave, con validación de imagen y frase, generación de cheques de gerencia y control de montos.

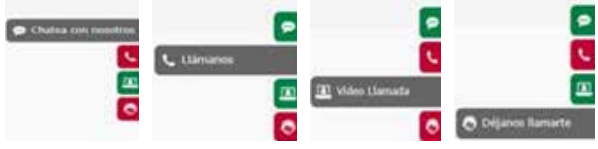
Para cerrar el 2018 realizamos una alianza con Baloto, donde implementamos cuatro transacciones en los más de 9.500 puntos de atención de esta red a nivel nacional, que permitirán a nuestra comunidad de asociados y clientes a partir de enero de 2019 realizar consignaciones a cuentas de Bancoomeva, pagos de estado de cuenta, pagos de convenios con Bancoomeva y la transacción de retiro con OTP generada por la Banca Móvil, para lo cual no se requerirá la tarjeta plástica, sino solo el teléfono celular inteligente. Bancoomeva será el primer banco en tener dicha transacción de retiros sin tarjeta en los puntos vía Baloto.

El 2019 trae grandes retos para consolidar la Banca Digital. Por tanto continuaremos desarrollando nuestros canales y la masificación de la biometría integrada en los aplicativos de crédito y captación, así como también el pagaré inmaterializado (firma electrónica biométrica – cero papel).

Con los canales digitales y el aumento de su transaccionalidad, el Banco le está apostando a la disminución de consumo en insumos, tales como papel e impresiones, y lo más importante, aportamos al ahorro de energía tanto en instalaciones físicas como en los desplazamientos de nuestros asociados y clientes.

Consolidación y fortalecimiento del Centro de Relacionamiento de Clientes, CRC

- A nivel de Banca Digital, nuestros nuevos lanzamientos de Banca Móvil articulan nuevas formas de servicio al cliente que se inician desde el dispositivo por el cual se accede al Banco. Para estos incluimos un nuevo módulo de video llamada y el retorno de llamadas desde el Banco.



- Atendimos 730.000 contactos y generamos 1.150.000 llamadas de salida a través de los equipos de servicio, cobranza, retención, ventas y web call back; fortalecimos la multicanalidad con más de 30.000 contactos a través de chats, llamadas Clic to Call, video llamadas y llamadas Web Call Back. Seguimos consolidando comercialmente el canal, gestionamos 26.000 llamadas efectivas que representan $12.190 millones en colocación e igualmente logramos retener $125.778 millones en operaciones con alta propensión de fuga. Finalmente, continuamos implementando estrategias de resolutividad en primer contacto que generan satisfacción y relaciones de largo plazo con nuestros asociados y clientes.



Precios diferenciados

- Durante el 2018 realizamos el desmonte de comisiones en algunas de nuestras transacciones de mayor proyección, para brindar a nuestros asociados y clientes no solo una mejor experiencia en materia de uso, sino también a un menor costo. Se realizó el desmonte del cobro por transferencias entre distintos usuarios Bancoomeva y se exoneró el cobro ilimitado de transacciones P2P y recargas.

- En el caso de las transacciones con cobro, se estableció un menor valor siempre que éstas se realicen por alguno de nuestros canales virtuales. Se destacan avances de tarjeta de crédito, avance de cupo activo y transferencias ACH.



COMPROMISOS 2019

En 2019 culminaremos nuestro proyecto de interacción digital con el lanzamiento de nuevos canales virtuales para las empresas, reforzando tres aspectos relevantes: Experiencia de usuario, seguridad de las transacciones y precios diferenciados. Así mismo, iniciaremos dos nuevos proyectos: experiencia digital y venta no presencial, que nos llevarán a un siguiente nivel en la estrategia digital, a la interacción 100% con nuestros clientes para hacer uso eficiente de los recursos y posicionará los canales virtuales como los de mayor preferencia de nuestros asociados y clientes.

Igualmente focalizaremos nuestros planes en el Centro de Relacionamiento, asegurando una mayor resolutividad en el canal y mejoramiento en nuestros niveles de servicio. Además consolidaremos y movilizaremos el uso de nuestros canales Videollamada, Chat, Web Call Back y Clic to Call.



COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

COMPROMISO 7
APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

ASUNTO 7.1: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

- **Inversión Social Estratégica**
  - Educación financiera al cliente (Consumo Responsable)
  - Educación financiera para niños
- **Inversión Social Voluntaria**
  - Educación para prevenir el delito desde la niñez
  - Apoyo al desarrollo de valores culturales
  - Voluntariado empresarial



La Inversión Social Estratégica está relacionada con iniciativas dirigidas a grupos poblacionales a los cuales se aporta valor, al tiempo que contribuyen a la estrategia del negocio. A continuación se describen algunos de los resultados del balance social 2018.

SATISFACCIÓN DE NECESIDADES FINANCIERAS





Brindamos **1.827.043** nuevas soluciones financieras a **211.405** asociados y clientes

Beneficiamos a **54.813** asociados y clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos.



Acompañamos a **12.779** asociados y clientes en la construcción de su sueño de vivienda



4.181 Asociados, cumplieron su sueño de estrenar vehículo.



2.090 asociados, apoyados en su desarrollo profesional.



Ofrecimos **1.490** soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.

Procesamos cerca de **20 millones de transacciones** en el año, con un incremento de 9,65% frente al 2017; es decir, **38.5 transacciones por minuto**, de las cuales se destaca un crecimiento en 1,8 millones de transacciones por canales diferentes al presencial.



Atendimos **755.093** contactos y generamos **275.481 llamadas de salida** a través de nuestro centro de atención telefónica; fortalecimos la multicanalidad con más de **30.000** contactos a través de chats, llamadas Clic to Call, video llamadas y llamadas Web Call Back. Seguimos consolidando comercialmente el canal, gestionando **26.854** llamadas efectivas que representan **$12.190** millones en colocación e igualmente logramos retener **$125.778** millones en operaciones con alta propensión de fuga.



Continuamos la implementación de estrategias de resolutividad en primer contacto, las cuales generan satisfacción y relaciones de largo plazo con nuestros asociados y clientes.

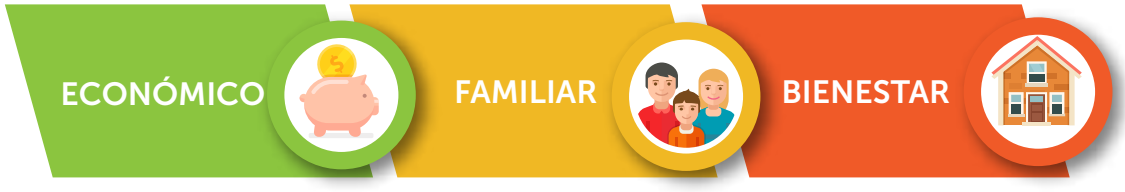
Contamos con **87** puntos de atención en **24** departamentos del país. Disponemos de otros **17.732** puntos de atención a través de alianzas estratégicas, de la nueva corresponsalía de Baloto **(9.732)** y de la red Servibanca con disponibilidad de más de **2.600 cajeros** electrónicos en todo el país. Así mismo, nuestros usuarios están utilizando sus tarjetas de crédito Visa y MasterCard en más de **300.000** establecimientos de comercio a nivel nacional.



La Inversión Social Voluntaria se refiere a iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo y otros.

Iniciativa 7.1.1 Educación financiera para niños

Para Bancoomeva es importante brindar a nuestros clientes herramientas que les permitan tener un manejo óptimo de sus recursos financieros, logrando al final, bienestar para toda la comunidad.



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

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



En 2018 destacamos las siguientes actividades de educación financiera para los niños y la comunidad en general:

Bancoomeva, en alianza con Asobancaria, participó en la semana del Global Money, con la campaña: **"Enséñales a tus hijos la importancia del ahorro":**





El 16 de marzo de 2018 realizamos una actividad lúdica en un colegio público de la ciudad de Cali -Institución Educativa Liceo Santa Clara-, donde se incentivó en los niños el hábito del ahorro. En la actividad participaron 200 estudiantes con edades de 9 a 16 años.

Se entregaron alcancías, refrigerios, cartillas "Descubre el Mapa de tus Sueños con Bancoomeva", donde se invita a los niños a planear su presupuesto para cumplir las metas planteadas en su mapa de sueños.























Así mismo, en alianza con Asobancaria y el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV, Bancoomeva participó durante octubre, en la celebración del **"Mes Internacional del Ahorro",** mediante la campaña **"La ruta del ahorro, el destino es alcanzar sus metas"**:





Además, realizamos un evento de educación financiera en un colegio público en la ciudad de Cali -Institución Educativa Liceo Departamental sede la Gran Colombia- con actividades recreativas enfocadas en el ahorro.

En la actividad participaron 200 estudiantes con edades entre 8 y 15 años. Se entregaron alcancías, refrigerios y cartillas "En octubre acompaña a Catalina en la Gran Aventura del Ahorro":















En nuestro portal web http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera, se publicaron temas de interés financiero. El portal fue visitado en promedio 377.466 veces. Los temas más consultados fueron:

- Ahorrar en temporada de compras escolares es posible.
- Qué es el reporte anual de costos totales.
- Qué debe tener en cuenta antes de solicitar un crédito.
- Conozca los principales beneficios de hacer un presupuesto.
- Cómo cuidar su prima.
- ¿Ha pensado cómo superar las dificultades de su retiro laboral?
- ¿Sabe cómo sacarles máximo provecho a sus tarjetas de crédito?
- Conozca la importancia del Hábeas Data.
- Qué hacer con los gastos extra en fechas especiales.

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

- ¿Por qué tener un historial crediticio?
- La importancia de ahorrar el 10% de sus ingresos
- Cinco consejos para invertir
- Que las deudas no manejen su vida
- Cómo llevar unas finanzas sanas en pareja











De igual forma, en Bancoomeva estamos comprometidos con promover el uso seguro de los productos y servicios financieros (canales, plásticos, cajeros electrónicos, etcétera). En esa medida, durante el año desarrollamos el plan de comunicación para la campaña Comunidad Segura. Realizamos publicaciones a nivel nacional por medio de correo electrónico y video marketing, dirigidas a todos los colaboradores y clientes, recordándoles las recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta al hacer uso de los canales electrónicos del Banco, para evitar ser vulnerados en su información personal.











A través de nuestro Programa de Educación Financiera también promovemos el acceso a los servicios virtuales en igualdad de condiciones para asociados, clientes y colaboradores en situación de discapacidad. A través de la alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, MinTIC, se dispusieron diferentes canales diseñados especialmente para atender las necesidades de las personas con discapacidad visual y auditiva, a través del Centro de Relevo. Además realizamos refuerzos de divulgación de la Ley de Atención Incluyente, informando sobre nuestros canales accesibles para la atención a la población en situación de discapacidad.

Los tres canales implementados son:

1. **Canal presencial:** Señalización en braille que indica los horarios de atención y direcciona al puesto del Director de Servicio en todas las oficinas a nivel nacional para su adecuada atención, además del Servicio de Interpretación con Lengua de Señas en Línea "SIEL" del Centro de Relevo.

2. **Canal telefónico: S**ervicio de relevo de llamadas en el call center y visibilidad de la opción 8 dentro del IVR del Banco para priorizar llamadas de esta población.

3. **Canal virtual:** Adaptación del portal www.bancoomeva.com.co, a través del cual los consumidores financieros con discapacidad visual o baja visión pueden navegar con asistencia de los softwares Jaws y Magic de ConVerTic y subtitulación de videos institucionales en la página web de Educación Financiera del Banco http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera, Ley de Atención Incluyente.











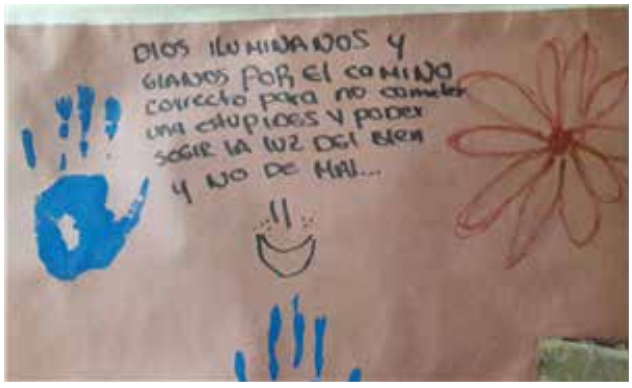
Iniciativa 7.1.2 Educación para prevenir el delito desde la niñez

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

Dicha iniciativa ha permitido llegar a niños, niñas y adolescentes de edades entre 4 y 14 años, de las seis regionales del Banco. Este año se atendieron 5.462 niños, con los cuales se canjearon kits escolares por 1.000 armas blancas y 2.230 juguetes bélicos. En estas jornadas se sensibilizó en principios y valores, perdón y reconciliación. Se brindó a los niños atención en salud oral, regalos y recreación. El canje se desarrolla con el lema: "Dile no al delito, sí a la educación escolar", con la participación de más de 160 voluntarios de Bancoomeva.

Esta misma iniciativa tiene otro frente de acción que es la creación del primer Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII, en la ciudad de Cali, que busca que los niños y adolescentes ocupen su tiempo libre en espacios productivos donde reciban orientación, ayuda y cuidado. En el año 2018 se continuó el proceso de talleres en valores y lúdicas que se viene realizando con los niños que asisten cada fin de semana a un espacio físico temporal.




DIOS ILUMINADOS Y
GUIADOS POR EL CAMINO
CORRECTO PARA NO COMETER
UNA ESTUPIDEZ Y PODER
SEGUIR LA VIA DEL BIEN
Y NO DE MAL...








Bancoomeva



Iniciativa 7.1.3 Educación ambiental para colaboradores

A través del Convenio Coomeva-WWF (World Wildlife Fundation), se viene trabajando en el desarrollo de una cultura de preservación ambiental, orientada a medidas frente 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. Esta alianza arrojó como resultados el registro en la plataforma de 712 colaboradores.

Así mismo a través de las jornadas de siembra de árboles, realizadas en las ciudades de Cali y Palmira, los colaboradores y sus familias han recibido educación ambiental en el mantenimiento y conservación de los árboles y en la importancia de generar acciones para preservar el medio ambiente, como son la reforestación en compensación a la huella de carbono generada.

Iniciativa 7.1.4 Apoyo al desarrollo de valores culturales

Bancoomeva, pensando en el desarrollo cultural, apoya la Fundación Ensálsate, un espectáculo innovador tipo cabaré, que se basa en una fusión de géneros y ritmos musicales alrededor de la salsa. En los últimos cinco años esta Fundación ha generado empleo 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 y apoyo social. Este servicio ha venido aumentado cada año desde su creación en 2015, iniciando con 120 voluntarios y al día de hoy movilizando más de 500 voluntarios en todo el país.

A través de la promoción de voluntarios se recogen regalos y ropa para donación a los niños en épocas especiales como la Navidad.







ASUNTO 7.2: APORTE AL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL GRUPO COOMEVA

Donaciones y patrocinios

Durante 2018 se realizaron donaciones por $135 millones. En cuanto a los patrocinios, se entregaron más de $266 millones en patrocinios.



4 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Certificaciones ISO 9001 y 27001

Durante el mes de octubre 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.

Calidad de la información

Por quinto año consecutivo Bancoomeva obtuvo el primer lugar en calidad de información reportada en el Grupo C, conformado por nueve entidades bancarias. Este premio es otorgado por TransUnion y consiste en la medición del indicador de calidad de información reportada a esta agencia de crédito, cumpliendo así con lo establecido en la Ley de Hábeas Data.

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 2018 Bancoomeva centró sus esfuerzos en validar qué es lo que realmente necesitan y desean nuestros asociados y clientes, para llevarlos a tener una verdadera experiencia de servicio en todos los puntos de contacto. Es por esto que nos enfocamos en que nuestras oficinas sean más eficientes y en que nuestros reportes e información estén a la mano para una rápida toma de decisiones. En esa medida iniciamos acercamientos con la Asociación Nacional de Fintech para validar la manera de desarrollar productos y servicios ágiles, desarrollamos retos de innovación que nos lleven a realizar las cosas de manera diferente e iniciamos una prueba piloto sobre blockchain para empezar a experimentar iniciativas que nos ayuden con la evolución de nuestro Banco.

Para lograr esto realizamos las siguientes iniciativas:

Implementamos la identificación biométrica en todas las oficinas a nivel nacional, con validación directa con la Registraduría Nacional, generando ahorros hasta del 80% en gastos de papel, impresiones, digitalización y custodia de documentos físicos. Adicionalmente, pasamos de validar la huella de nuestros asociados y clientes en un tiempo de cinco minutos a 23 segundos.

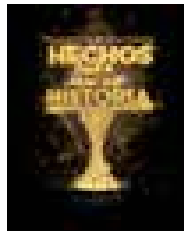


Estructuramos una bodega de datos centralizada con gráficos visualizados en web y aplicación de celular, que nos permite validar indicaciones de resultado y gestión **-GURU-.**



Corporativamente construimos el **Sistema de Gestión de la Innovación**, creando una **estrategia** donde se identifican los focos de la innovación, una **política** de reconocimiento y puesta en marcha de las ideas, una **cultura** volcada a expresar ideas, hacer que las cosas pasen de manera diferente, unos **procesos** ágiles y una **organización** que brinde los recursos necesarios y propicios para innovar.

Desarrollamos acciones para crear retos de innovación, buscando la creación de una cultura de innovación de manera interna desde nuestros colaboradores (Hechos para hacer historia) y externa, en unión con instituciones educativas como la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad Icesi en Cali.



Para contribuir a la creación de una cultura de innovación, creamos el Programa Hechos para hacer historia – Pilar de innovación, donde los colaboradores formaron equipos para generar ideas de innovación, en torno a tres temas:

Recuperación de cartera, aumento de captaciones y disminución de prepagos, logrando generar 113 ideas, seis fueron preseleccionadas y dos, ganadoras.

Desarrollamos un reto disruptivo con estudiantes de la Universidad Javeriana y colaboradores de Coomeva, dando como resultados INCOM, una plataforma colaborativa para generar créditos e inversiones entre la comunidad de asociados. Actualmente tenemos el prototipo funcional, pendiente de implementación.



Desarrollamos un reto con estudiantes de la Maestría en Gestión de la Innovación de la Universidad Icesi, para generar experiencias financieras diferenciadoras para los millennials, dando como resultado los proyectos Myfi y Échale sueños. Actualmente tenemos el prototipo, pendiente de implementación.





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**		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.		8
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		9
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		9
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		9
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		9
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		9
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		9
	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa.		9
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		9
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		9

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		14
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		12
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		43
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		14
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	14
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	3, 4, 9, 12,13, 15	17,18
Participación de los Grupos de Interés	G4-19	Listado de aspectos materiales.		18
	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	18
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	18
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	18
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	18
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		23,24
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	1,20	24
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1,20	25
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		25
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		25

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Ética e Integridad	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	26
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	56
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	26
Principio de precaución	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		26
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.		34
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		35
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		41
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo MICRO / PME / LARGE) y por sector		36
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Cadena de suministro	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	63
Alianzas	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18, 17	65
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18, 17	66,67
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos .	3 al 5	68
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	68
Evaluación de la prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	3 al 5	68
	G4-LA15	Impactos significativos reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.		69

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
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.		69
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	44,45
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.		60
	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.		61
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	3 al 5	46
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		46
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		47
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		57
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas.		56
	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.		56
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.		25
Relación salarial	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		54
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.		54
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		56

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.	9 a 11	79
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		80
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.		78
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		71
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		72
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		74
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		75
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		72
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Productos	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		73

Bancoomeva

www.bancoomeva.com.co

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA