

8a. Medidas de Percepción.

Gobierno Corporativo

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.

Detalle	2013	2014	2015	2016	2017
Reglamento Junta Directiva	No se presentaron	No se presentaron	1	No se presentaron	1
Estatutos Sociales	No se presentaron	1	2	1	2

Bancoomeva como entidad emisora de valores cumple desde su creación en el año 2011 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 de Bancoomeva (<http://www.bancoomeva.com.co/>) a través del link “**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.

Por otra parte, la Junta Directiva ha adoptado la Función de Cumplimiento, atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en su marco de supervisión y adoptando las mejores prácticas en la materia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 19600 del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

La Función de Cumplimiento desde el Pilar de Gestión de la Conducta, establece los mecanismos necesarios para la administración de los riesgos asociados, de tal manera que se realice control a las actuaciones de los administradores, alta gerencia y colaboradores, en el marco de la transparencia, ética y de respeto al marco regulatorio de la actividad financiera y las disposiciones adoptadas voluntariamente por el Banco.

En este sentido, se han implementado controles para monitorear las situaciones en conflicto de interés para verificar el cumplimiento de la política anticorrupción

La Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas como principales gestores del Gobierno Corporativo del Banco han recomendado y aprobado modificaciones relacionadas con el reglamento de la Junta Directiva y los Estatutos Sociales del Banco, respectivamente, según se muestra a continuación:

y las relacionadas con el manejo de información de reserva bancaria, privilegiada y confidencial. Así mismo, se desarrollan estrategias de comunicación dirigidas a los colaboradores del Banco, con el fin de profundizar el conocimiento en la Gestión de Cumplimiento, que incluye la gestión de ética y de conducta. Finalmente, se realizará una revisión integral a la versión actual del Código de Ética y Conducta, ajustándose a las nuevas normativas.

Imagen y reputación:

- En 2017 la marca Bancoomeva obtuvo el puesto 18 entre las 50 marcas más valiosas en el sector de servicios de Colombia, el puesto 9 en el ranking de bancos líderes en servicios. Bancoomeva, tuvo un ascenso en dos posiciones frente al estudio del 2016. Este es un ranking desarrollado anualmente por la compañía Compassbranding y con el apoyo de la firma de investigación de mercados Raddar. La metodología empleada para el ranking valida: inversión en activos intangibles, marca vs actividad económica, value share múltiplos sobre valor de empresas.
- En 2016 la marca Coomeva obtuvo el 1er lugar entre las 500 empresas exitosas del Valle. En este mismo ranking Bancoomeva obtuvo el 5to lugar por nivel de activos, el puesto 18 entre las marcas más valiosas de Colombia y el puesto No. 33 por utilidades. Decimoquinta edición de resultados de la empresa Comprabranding. Ver: <http://www.elpais.com.co/500-empresas>.

Impacto Social:

Nuestra contribución como Banco ha sido...

Responsabilidad Social Empresarial



Ofrecimos **1.068 soluciones financieras** a jóvenes menores de 23 años.



Acompañamos a **12.849 clientes en la construcción de su sueño de vivienda;** a 5.170 en su sueño de vehículo y a 2.382 más, en su desarrollo profesional.



Beneficiamos a **48.355 clientes** con ingresos inferiores a dos salarios mínimos.



Brindamos **1.816.767 nuevas soluciones** financieras a 222.217 asociados y clientes.



En términos de Responsabilidad Social Empresarial hemos estado presentes desde el 2015, a nivel nacional en todas las regionales, hemos llevado a cabo **15 jornadas de Educación, Prevención y Desarme con la participación de 12.564 niños (as) y adolescentes** en las que se realizó el canje de 3.513 armas blancas y 4.475 juguetes bélicos. En estas jornadas contamos con más de 500 voluntarios del Banco.

Resultados sociales 2011 - 2017

Apoyamos al sector solidario a través de nuestro aliado estratégico Conectamos en productos y servicios para el sector cooperativo.



34 cuentas compensadoras de las entidades solidarias aperturadas en Bancoomeva.



\$230 millones en promedio mensual por las cuentas compensadoras en el banco.



166.072 tarjetas débito y crédito emitidas durante el año 2017.



34 entidades solidarias integradas por el modelo Red Conecta.



378.339 tarjetas débito y crédito activas a cierre 2017.

Impacto en el Lugar de Trabajo

Bancoomeva obtuvo en el 2017 el Sello de Equidad Laboral Equipares Nivel II Plata, por su compromiso por la igualdad de género.

Bancoomeva obtuvo el puesto No 13 entre de las mejores empresas para trabajar en Colombia, otorgado por la firma Great Place To Work.

Índice de transparencia

El Banco tiene a disposición de todos los colaboradores de una línea de Transparencia en la intranet Corporativa, este es un canal gratuito y confidencial a través del cual se pueden realizar denuncias anónimas de actos o hechos que constituyan o aparentan constituir conductas irregulares, fraudulentas o ilícitas. Durante el 2016 y 2017 se recibieron 6 y 2 denuncias, respectivamente.

Estas denuncias son investigadas por la Auditoría Interna del Banco y su resultado final es monitoreado por el Comité de Auditoría.

Índice de Fraude Interno: Los fraudes internos son investigados por Seguridad Bancaria y Auditoría Interna y su estado es monitoreado por el Comité de Seguridad Bancaria.	2013	2014	2015	2016	2017
Fraude interno	9	4	4	2	7

Bancoomeva reporta el **Nuevo Código País y Adopción del Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas**, en concordancia con las normas vigentes desde el inicio de operaciones de Bancoomeva hasta la fecha y con base en el claro entendido en el Banco, que el Gobierno Corporativo ha tenido notables cambios y ha incorporado importantes estándares internacionales ajustados a la situación del mercado, Bancoomeva ha venido dando cabal cumplimiento al reporte de la Encuesta Código País.

Bancoomeva, es el único banco en Colombia cuyo origen es de naturaleza solidaria y reconocido por la comunidad por su práctica de los valores cooperativos en función de los cuales otorga beneficios a la comunidad de asociados.

En 2017: El total de beneficios para los asociados \$52.186MM.

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

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

SERVICIOS FINANCIEROS	BENEFICIO TOTAL 2017
Diferencia entre la tarifa promedio del mercado y la tarifa de Bancoomeva*	Millones \$
Cuota Manejo TAC Mastercard	10.921
Cuota manejo TDC	7.557
Cupo activo	6.844
Otras Redes	220
CrediMutual	187
Consignación Nacional	126
Chequeras	118
Retiros en Cheque, oficina virtual y otros	0,49
TOTAL	25.973

Distinciones y Premios Recibidos

Bancoomeva ha recibido entre distinciones y premios los siguientes: Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión, Puesto No. 13 de las Mejores Empresas para trabajar - Great Place to Work, Sello de Equidad Laboral Equipares - Nivel II Plata, Certificaciones ISO 9001 y 27001, Reconocimiento en Calidad de información por TransUnion, Caso de éxito en innovación como la única entidad en Colombia con Tarjeta Dual. Los cuales fueron detallados en el capítulo de Presentación.

8b. Indicadores de rendimiento

Cumplimiento Regulatorio y Gobierno Corporativo

El Banco ha diseñado controles que permiten gestionar el cumplimiento normativo en el marco de la actividad financiera que desarrolla, según se detalla a continuación:

Durante el 2017 el Banco no tuvo sanciones o llamados de atención por parte de entes reguladores, como la SFC y que estos puede ser consultados por los grupos de interés en la página web del órgano de supervisión. Lo anterior demuestra la efectividad de la función de Cumplimiento y el compromiso y cultura de la administración del Banco respecto al riesgo de Cumplimiento.

Desde la Dirección de Cumplimiento y Conducta diariamente se revisan las páginas web de las entidades que emiten legislación y regulación financiera y se reciben comunicaciones de Asobancaria; a partir de este insumo se determina la aplicación e impacto de la nueva normatividad para el Banco generando correo electrónico “Noticias de Regulación” a los líderes de proceso según corresponda, en el que se informa la novedad para su revisión e implementación, de requerirse, quienes generan las acciones conducentes para la implementación de las nuevas disposiciones, garantizando el cumplimiento oportuno y efectivo de las mismas. La Dirección de Cumplimiento y Conducta realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas por el líder del proceso en los tiempos y forma establecidos. Así mismo, a manera de recordatorio, se genera y envía mensualmente el “Boletín Noticias de Regulación”, con las noticias de regulación del mes anterior, de manera que sean tenidos en cuenta por los líderes de proceso para su respectiva gestión; dicho boletín incluye además los proyectos de normas como una medida de mantener alerta sobre temas que podrán llegar a tener impacto en los procesos. De esta gestión, se lleva el indicador de “Cumplimiento Regulatorio”, el cual mide la oportunidad en días de la notificación de la “Noticia de Regulación” respecto a la fecha de comunicación en medio autorizado, el cual ha estado en 0.22 días en promedio en el último semestre.

Por último, la Dirección de Cumplimiento y Conducta lleva un control de aquellas disposiciones legales o regulatorias que requieren cumplirse o reportarse con una periodicidad determinada, generando recordatorio al líder de proceso según corresponda y obteniendo las evidencias de la gestión adelantada a que haya lugar.

Revisión sobre el cumplimiento al Gobierno Corporativo

La verificación del diseño y eficacia operativa de los controles incluidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo es evaluada por la Auditoría Interna, quien en su último informe del 2017 identificó 4 oportunidades de mejora para las cuales se definieron las respectivas acciones.

Desempeño de la Junta Directiva y sus Comités

Bancoomeva en su Código de Gobierno Corporativo, definió que tanto la gestión de la Junta Directiva y la de sus Comités, es evaluada anualmente mediante una autoevaluación individual y una colectiva, incluyendo la evaluación por pares, a fin de establecer niveles de eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los deberes y funciones, el logro de los objetivos, la observancia por parte de sus miembros de los principios, deberes y responsabilidades señaladas para ellos en este Código, así como para identificar medidas de mejoramiento.

Así mismo, contempla que la técnica de la evaluación externa puede ejecutarse bajo el acompañamiento de un asesor independiente y de ello queda constancia en las actas de la Junta y debe contar con un plan de acción que atienda las oportunidades de mejora; en consonancia, con las buenas prácticas corporativas implementadas por la matriz del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva para sus subordinadas. En todo caso, la metodología que se emplea para determinar la autoevaluación se soporta en el Balanced Scorecard y contiene como mínimo los siguientes aspectos: asistencia a las reuniones ordinarias y extraordinarias, participación activa en las decisiones, seguimiento que realicen a los principales aspectos del Banco, la evaluación de sus tareas y su contribución a definir las estrategias y proyección del Banco, tiempo dedicación al estudio, evaluación e implementación de los lineamientos de que trata el plan estratégico de la Junta Directiva, preparación de los temas, cumplimiento de las tareas asignadas, aportes eficaces al direccionamiento del Banco, participación en Comités de Apoyo y respeto a las normas éticas y al Código de Gobierno Corporativo.

Los resultados obtenidos del proceso preparado y aplicado con corte a marzo 2016 arrojaron los siguientes resultados:

- Aporte y Compromiso: los 12 aspectos evaluados tuvieron calificación del 100%; por lo tanto, no fue procedente formular planes de acción.
- Desempeño de la Junta Directiva y Comités: se evaluaron 14 aspectos, de los cuales según la metodología aplicada 9 obtuvieron una calificación al 100% y para los 5 restantes, se formuló plan de acción con el fin de mejorar los aspectos identificados.

Los resultados de la autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva y su Comité correspondiente al año 2017, se discutieron en reunión ordinaria del mes de marzo de 2018.

Bancoomeva de acuerdo a su normativa interna y en cumplimiento a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y del Autoregulador del Mercado de Valores (AMV), entre otros, ha dispuesto la publicación en su página web (<http://www.bancoomeva.com.co/>) a través del link “Institucional” información oportuna y precisa en relación con los siguientes aspectos,

(i) Nuestro Banco; (ii) Información al Accionista; (iii) Información al Inversionista; (iv) Gobierno Corporativo y (v) Sostenibilidad.

Además de la Información Relevante que se publica en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la página web se presentan bloques de contenido en donde se destaca el espacio de “Relación con Accionistas” y “Relación con Inversionistas” en donde se puede consultar además de la Información Relevante, los siguientes contenidos sobre Gobierno Corporativo: Estatutos, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y de Conducta, Manual para la Contratación y Compras, Conformación Junta Directiva y Comité, Administradores y Directores, Informe Anual de Gobierno Corporativo, Informe del Sistema de Control Interno, Asamblea General de Accionistas, Encuesta Código País.

Así mismo, el Banco en su oportunidad ha publicado como información relevante las respectivas convocatorias a asambleas de accionistas, decisiones relevantes de Junta Directiva, cambios en la conformación de la Junta y las propuestas y decisiones surtidas por la Asamblea respecto a informes de fin de ejercicio, reformas estatutarias, entre otros aspectos.

De otro lado, como se mencionó anteriormente, Bancoomeva reporta anualmente al ente regulador de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas (Nuevo Código País), el cual puede consultarse en nuestra página web de Bancoomeva (<http://www.bancoomeva.com.co/>) a través del link “Institucional” / Gobierno Corporativo / Encuesta Código País.

De igual manera, el Banco como emisor de valores, debe mantener permanentemente actualizada la información del Sistema Integrado de Información del Mercado de Valores – SIMEV en la página web de la Superintendencia Financiera, disponible para el público en general, y de la página web del Banco, el cual incluye los siguientes registros:

- **RNVE - Registro Nacional de Valores y Emisores:** tiene por objeto inscribir las clases y tipos de valores, así como los emisores de los mismos y las emisiones que estos efectúen, y certificar lo relacionado con la inscripción de dichos emisores clases y tipos de valores.
- **RNAMV - Registro Nacional de Agente del Mercado de Valores:** incorpora información sobre las personas naturales autorizadas para desarrollar, de acuerdo con su régimen legal, actividades en el mercado de valores.
- **RNPMV - Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores:** tiene por objeto elevar y controlar los estándares de las personas naturales que se encuentran obligadas a inscribirse en el registro, así como facilitar y agilizar el suministro de información al mercado acerca de dichos profesionales.

Gestión e impacto ambiental

El Banco ha direccionado su gestión ambiental, en una primera fase hacia la optimización y automatización de procesos con impacto en la disminución del consumo de papel, plásticos, impresiones, digitalizaciones y almacenamientos tanto físicos como electrónicos, como también en el consumo de energía y agua, entre otros. En una segunda fase la estrategia en materia medioambiental está orientada hacia acciones relacionadas con la incidencia indirecta de la operación del Banco en el medio ambiente, como es el caso de los efectos de los frecuentes viajes aéreos de ejecutivos en la generación de gas carbónico, por lo que se ha iniciado el proceso para la medición de la huella de carbono por este concepto y la adopción de medidas de compensación.

Las iniciativas de compensación iniciaron desde el 2015, destacando actividades de reforestación asociadas a dicha compensación.

A continuación, se registran los resultados de la primera fase, la cual está orientada a la generación de una cultura de consumo responsable, preservación de los recursos y, consecuentemente, eficiencia en la operación:

Ahorro acumulado en consumo de papel e impresiones, equivalen a \$6.743 millones acumulados en los últimos cinco años, mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes o medios electrónicos, acompañados de una cultura del cambio. Por lo anterior, el Banco implementa modelos de gestión electrónica destacándose la firma digital certificada, con la cual se optimizan los procesos, reduciendo el uso del papel, aumentando la eficiencia, con importantes efectos en la reducción de costos. El ahorro de papel descrito, incide igualmente en la reducción en archivos, los cuales hoy son digitales.

Proyecto Tarjeta Dual, además de generar un producto novedoso e innovador en el país, buscó también generar un impacto positivo en el medio ambiente por medio del ahorro en materia prima empleada para la producción de tarjetas plásticas. Dado que el carácter innovador está en la integración de dos productos en uno, se ahorró la mitad de plásticos empleados en el proceso productivo. Lo cual conlleva a un significativo mejoramiento de la convivencia con el medio ambiente. Al cierre del año 2017 se registró un acumulado de 56.055 tarjetas duales colocadas, las cuales representan el 57% del total de tarjetas. Con la eliminación de un plástico de la tarjeta, se ha generado un ahorro acumulado de \$1.103 millones al cierre de 2017, representado en el plástico, realce y transporte.

Bancoomeva es la primera entidad en el país y la segunda en Latinoamérica en tener este producto, razón por la

cual en la Convención Bancaria 2017, tuvo una mención especial en el ámbito de sostenibilidad.

El proyecto Cero Papel con esquema de firma electrónica y almacenamiento digital de datos, donde Bancoomeva fue el primer Banco Nacional en implementar este servicio transaccional sin formatos pre impresos, generó un impacto en el consumo de papel, digitalización, almacenamiento y transporte equivalente a \$845 millones anuales.

Estos son los principales resultados para los indicadores de impacto ambiental:

INDICADOR	Tipo	2015	2016	2017
Total de metros cúbicos de agua consumidos	m3	7.639,2	4615.5	4846.3
Total kilovatios hora (kwh) de electricidad consumida	kwh	1.824.793,2	1.705.433,3	1.790.704,9
Total de kilogramos de papel consumido	kg	435.865,5	383.239,5	393.039
Numero de Sedes o Puntos de Atención		95	97	103

Estos resultados permiten evidenciar la eficacia de las acciones tomadas en esta materia.

Con respecto a la segunda fase de la estrategia de Medio Ambiente, se resalta la iniciativa de reforestación como compensación a la huella de carbono, en la cual Bancoomeva adquirió un lote de 1.000 árboles para siembra en un 1 año y medio. Se han sembrado 780 árboles con la participación de colaboradores y sus hijos. La Gestión de Medio Ambiente ha tenido entre sus principales referentes los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual Bancoomeva se encuentra adherido desde el año 2011, así como los indicadores del Global Reporting Initiative - GRI, los cuales se reportan cada año en el informe de sostenibilidad. En el Capítulo 4c se amplía sobre el tema de Gestión Ambiental Responsable.

Acción Social

“Aportamos al desarrollo sostenible del país” es uno de los compromisos corporativos con la sostenibilidad” el cual tiene como propósito proyectar a la sociedad, la responsabilidad corporativa de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y el progreso de las comunidades donde opera la empresa.

Bancoomeva proyecta su responsabilidad corporativa con la sociedad en dos frentes:

- a) Mediante el aporte a los siguientes resultados consolidados del Grupo Coomeva:

2016: 232.980 Asociados

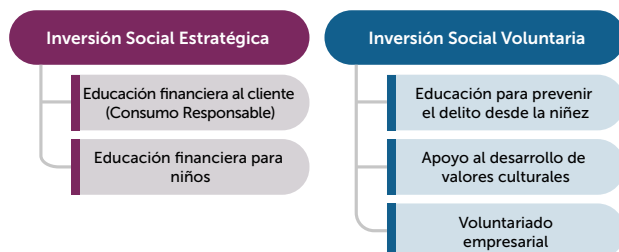
2017: 247.145 Asociados

Impacto Social	2016	2017	Impacto Económico	2016	2017
Empresas creadas Coomeva	17	17	Activos Coomeva	\$ 3.5 bill	3,81 billones
Empleos directos generados Grupo Coomeva	15.107	10.791	Fondos Sociales y Mutuales	\$ 2.2 bill	2,4 billones
Empleos indirectos generados Grupo Coomeva	2.266	948	Patrimonio	\$ 1.196 bill	1,28 billones
Empresas creadas por los asociados	524	572	Inversiones empresariales	\$ 727 mil mill	\$835 mil mill
Empleos directos generados por los asociados	2.315	2.452	Inversiones del portafolio	\$ 2.3 bill	\$ 2,5 billones
Población impactada con la promesa de valor "Coomeva nos facilita la vida"	232.980	241.175			
Servicios Coomeva	\$ 20.500 mill	14.944 mill	Aportes sociales	\$ 711.915 mil mill	\$ 794.909 mill
Servicios Salud	\$ 40.620	\$48.820 mill	Reservas y fondos destinación específica	\$ 47.150 mil mill	\$ 65.857 mill
Servicios Recreación	\$ 7.973 mill	\$10.288 mill	Excedentes Coomeva	\$ 74.530 mil mill	\$ 68.036 mill
Servicios Financieros	\$ 38.519 mill	\$41.282 mill	Fondos Sociales y Mutuales	\$ 2.2 Bill	2,4 billones
Servicios de Emprendimiento	\$ 4.625 mill	\$3.573 mill			
			Excedentes Coomeva	\$ 74.530 mil mill	\$ 68.036 mill
			Excedentes otras empresas del Grupo Coomeva	\$ 68.287 mil mill	\$ 138.783 mill

Presencia en **24** de los 32 departamentos de Colombia

Gráfica Nro. 49 - Balance Social Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

b) Mediante la inversión social en educación.



Gráfica No. 50 - Inversión Social en Educación

A continuación, se registran los resultados de la inversión social voluntaria, proyectada a la comunidad en las regiones donde opera la empresa.



La inversión está destinada a los programas de proyección a la comunidad soportados principalmente en el equipo de voluntariado conformado por colaboradores del Banco.

Adicionalmente, incluye el aporte al fomento de valores culturales, y otros programas fundacionales.

Voluntariado empresarial

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

Personas Beneficiadas en Programas de Emprendimiento (Ensálsate) (#)



Bancoomeva apoya a la Fundación Ensálsate con el propósito de fomentar valores culturales que se traduzcan en fuentes de empleo dirigido a jóvenes de zonas vulnerables de la ciudad de Cali.

Educación Financiera para niños

Como parte de la responsabilidad por la educación Financiera para los niños y la comunidad en general, Bancoomeva está comprometido con el fortalecimiento del aprendizaje de los asociados, clientes y usuarios, por esto, se fomenta el ahorro, se brindan consejos que los ayudan a tomar decisiones financieras informadas e inteligentes, las cuales, les permiten manejar mejor sus

recursos, lograr sus sueños y vivir con tranquilidad en el presente y futuro.

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

Bancoomeva, como banco participante de Asobancaria, hizo parte activa de la Global Money Week en la semana del 06 al 20 de abril del 2017, donde a través de mailings se envió publicación a los clientes y asociados con hijos menores y adolescentes “Para que el futuro de tus hijos crezca como ellos” y “Para que tu futuro sea grande como tú”, dirigidos a enriquecer su conocimiento con relación a la construcción del futuro económico y laboral, fortaleciendo sus hábitos de ahorro y el manejo de finanzas a largo plazo.

Se realizó actividad lúdica el día 6 de abril en la Institución Educativa Llano Verde Sede Nariño, se incentivó en los niños el hábito del ahorro y la importancia de ahorrar desde temprana edad. Participaron en la actividad 250 estudiantes con edades de 9 a 11 años.

En temas de educación financiera, durante el 2017 se tuvieron los siguientes registros de visitantes a la página web <http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera>, donde se publica información de interés para niños, universitarios y adultos mayores en temas relacionados con educación financiera.

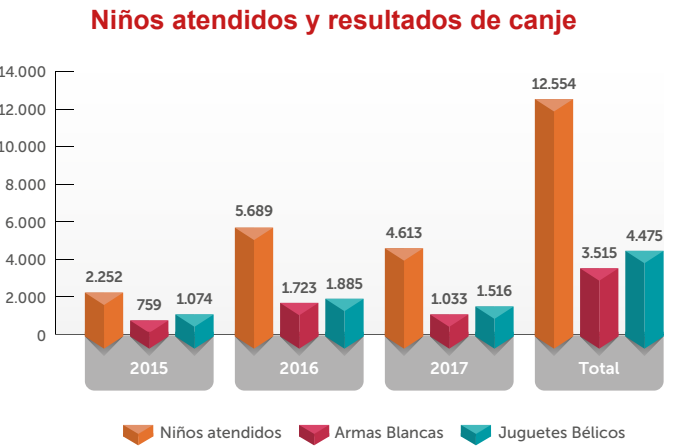
Niños	Adultos mayores	Universitarios
Educación Financiera	Educación Financiera	Educación Financiera
http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera	http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera	http://www.bancoomeva.com.co/educacionfinanciera

Número Total de visitantes a las páginas web de Bancoomeva: 17.901.

Durante el año, se desarrolló el plan de comunicación para la campaña Comunidad Segura, se realizaron publicaciones a nivel nacional por medio de correo electrónico y video marketing dirigidos 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.

Educación para prevenir el delito desde la niñez: Bancoomeva entiende 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, razón por la cual, en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, el Banco continúa desarrollando las jornadas de Educación, prevención y Desarme soportado en un equipo voluntariado del Banco.



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

Esta misma iniciativa tiene otro frente de acción que es la creación del primer Centro de Enseñanza Integral Infantil CEII, que busca que en los tiempos libres los niños y adolescentes ocupen su tiempo en espacios productivos donde reciban orientación, ayuda y cuidado. En el año 2017 se realizó la compra del lote para la construcción del mismo y se inició el proceso de perfilamiento y entrevistas de los niños que iniciaran en el proceso en un espacio inicialmente temporal.

Banca Digital: Se implementó la nueva Banca Móvil que proporcionará mejores y mayores servicios con seguridad, facilitando la interacción y autogestión del usuario.

Acceso a personas con discapacidad: Se implementó la circular 008 de 2017 expedida por la Superfinanciera con relación a la atención a clientes y usuarios con discapacidad auditiva y visual, convirtiéndonos en el primer Banco en Colombia que fue accesible en todos sus canales, por medio del centro de relacionamiento de clientes CRC, página web www.bancoomeva.com.co y en toda la red de oficinas físicas. Para cumplir con este reto, realizamos una alianza con el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones MINTIC y el Centro de Relevo y ConVerTic, con el objetivo de lograr la adopción de todos nuestros canales y así tener cercanía y comunicación de una manera más incluyente con los Asociados, Clientes y Usuarios con discapacidad.

Certificaciones de sistemas de Gestión: Bancoomeva cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado desde el 2001 y certificado en la Norma ISO9001 a partir del año 2004 con recertificación en la versión 2015 en el año 2017. En el sistema de Gestión de Seguridad de la Información se encuentra certificado en la Norma ISO27001 desde el año 2014 y recertificación en la versión 2013 en el año 2017.

Sello de Equidad Laboral Equipares – Nivel II Plata: Bancoomeva obtuvo en el 2017 el Sello de Equidad Laboral Equipares Nivel II Plata, por su compromiso por la igualdad de género, otorgado por la Presidencia de la Republica, el Ministerio de Trabajo, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Este reconocimiento reafirma nuestra convicción en que la equidad de género aporta a una cultura organizacional diversa e incluyente.

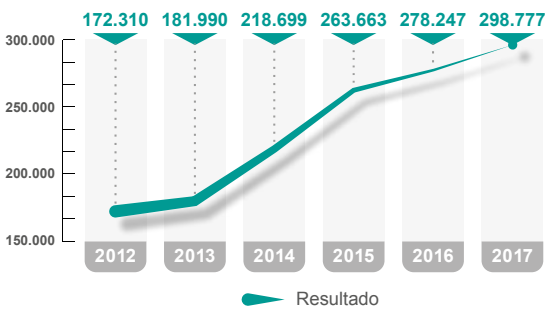
Beneficios orientados a los grupos de interés

Pymes financiadas por Bancoomeva (#)



La estrategia en el plan 2020 del Banco, es fortalecer el segmento empresarial Pyme, a fin de incentivar el emprendimiento y consecuentemente estimular el desarrollo de este importante actor de la economía. La evolución positiva de este indicador se debe principalmente a la estrategia de vinculación y profundización multiproducto bajo el concepto cash management a través del cual Bancoomeva propende por su principal canal de recaudo y pagos.

Valor Económico General Distribuido - Indicador GRI (\$MM)



Corresponde al valor económico distribuido entre los accionistas, aliados, proveedores, colaboradores y el estado, el cual asciende a \$1.413 mm en los últimos 6 años,

con el cual el banco contribuye al desarrollo de los grupos de interés mencionados.

Adicionalmente, Bancoomeva facilita el acceso a poblaciones que en las condiciones actuales del mercado no tendrían oportunidad de financiación, por lo cual asume un mayor nivel de riesgo crediticio otorgando préstamos para aportar al emprendimiento y desarrollo a dicha población.

Gestión Responsable de Proveedores: Bancoomeva ha identificado en su grupo de proveedores como Esenciales a aquellos que suministran bienes o servicios que son prioritarios para la prestación de los servicios del Banco, dicho de otra manera son de alto riesgo y alto valor para la organización. Para ellos monitorea la coherencia entre su nivel de gestión y los entregables.

Nivel de Aptitud

Proveedor	Aptitud	Desempeño
Brinks de Colombia S.A.	A	B
Conectamos Financiera S.A.S.	B	A
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	B	A
Domesa de Colombia S.A.	B	A
Green SQA S.A.	C	A
Procesos y Canje	A	B
Taylor & Johnson Ltda.	C	C
Morpho Cards de Colombia S.A.S.	A	A
Asisa Ltda.	A	A
Cobranza Nacional de Créditos Limitada	B	C
Asesorías Comerciales y Financieras S.A.S.	En proceso de evaluación, nuevos proveedores esenciales 2017	
Cydcor Colombia Ltda.		
Inmark Colombia S.A.S.		
Intersales S.A.S.		
Asic S.A.		
IBM de Colombia y Cía. S.C.A.		

Es importante conocer el nivel de nivel de desarrollo táctico y estratégico del proveedor para el suministro de los bienes o servicios frente a aspectos tales como: Organización y Políticas de la Dirección, Gestión de Calidad, Concepción del Producto o Servicio, Gestión de Recursos, Continuidad en el suministro del Bien o Servicio, Gestión de Servicio al Cliente, Recurso Humano, Seguridad de la Información y Mejoramiento Continuo.

Nivel de Desempeño: El desempeño se monitorea validando el cumplimiento a los acuerdos de los niveles de servicio, a través de los indicadores frente a los cuales en caso de identificarse desviaciones se generan acciones inmediatas que promueven un esquema de mejoramiento continuo, de optimización de costos y gastos. La integridad de su labor frente a la calidad del servicio, los tiempos de entrega, la cantidad, el cobro de tarifas pactadas y la atención del servicio post-venta, son valoradas en una encuesta que diligencia el Supervisor del Contrato.

Nivel de Calificación	%Part Aptitud	%Part Desempeño
A: Notable	25%	38%
B: Confiable	25%	13%
C: Aceptable	13%	13%
D: No Confiable	0%	0%
En evaluación, nuevos proveedores esenciales	37%	37%